

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الجزائر 2 – أبو القاسم سعد الله-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تأثير استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المورد البشري

في الوسط التنظيمي

من خلال دراسة إشكاليات الفجوة الرقمية ، الزمن والروابط

الاجتماعية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم و عمل

إشراف الأستاذة :

أ. أمينة مسايد

إعداد الباحث :

ياسين أوسعيدان

السنة الجامعية 2016/2017

إهداء

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما
إلى زوجتي الغالية التي طالما ما تحملت الأوقات الصعبة وسنوات انجاز الرسالة
إلى قرة عيني ابنتي "أميرة" حفظها الله
إلى كل العائلة و الأصدقاء وإلى كل الذين كانوا سند عون لي طيلة مدة إعدادي لهذه
الرسالة ...

كلمة شكر

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان والتقدير للأستاذة المشرفة السيدة : مسايد أمينة
لمساعدتها في انجاز هذا البحث و صبرها علينا طوال سنوات الإشراف.
كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الخالص لكل من ساندني أثناء انجازي لهذا العمل وأخص
بالذكر زملائي و زميلاتي في جامعتي بجاية والجزائر.
وإلى السادة : أ.محوي، ع.سويسي، ع.أبركان، ز، بن أجاوود ، أ.دراجي ، و الذين ساهموا
بقدر كبير في إتمام هذه الدراسة.

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة

الفصل الأول: الاقتراب المنهجي للدراسة

6	I .	الاشكالية
12	II .	الفرضيات
13.....	III .	تحديد المفاهيم
40.....	IV .	صعوبات البحث

الجانب النظري

الفصل الثاني : ظهور تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في المنظمة و اشكالية الفجوة الرقمية

43.....	تمهيد	
43.....	I .	الفجوة الرقمية : مقارنة نظرية
44.....	1-	الفجوة الرقمية عن ماذا نتحدث؟
47.....	1-1	تحديات الاقصاء الرقمي
49.....	2-1	المقاربات المختلفة للإقصاء الرقمي
51.....	2-	أبعاد الفجوة الرقمية
58.....	3-	قياس الفجوة الرقمية

61.....	4- أسباب الفجوة الرقمية	61
61.....	1-4 الأسباب التكنولوجية	61
62.....	2-4 الأسباب الاقتصادية	62
63.....	3-4 الاسباب الاجتماعية	63
63.....	التكنولوجيات الحديثة و خطر الاقصاءII
64.....	1- تكنولوجيات الاعلام واشكالية الولوج	64
65.....	1-1 انتقال الفجوة الرقمية	65
66.....	2-1 من الولوج الى الاستعمال	66
66.....	2- تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و تفاوت الاستعمال	66
67.....	1-2 التباين و التفاوت في المجال التكنولوجي	67
67.....	2-2 القدرات المطلوبة لاستعمال تكنولوجيات الاعلام	67
69.....	3- من استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال الى عملية اعتمادها	69
70.....	المقاربات المختلفة الخاصة بالاستعمال و الامتلاك للتكنولوجياIII
71.....	1- اسهامات المقاربة البنوية	71
71.....	1-1 نظرية جيدنز البنوية	71
72.....	2-1 مقارنة بارلي حول عملية الهيكلية في الوسط التنظيمي	72
73.....	3-1 المقاربة المستندة على الثنائية و المرونة التفسيرية	73
74.....	2- إسهام نظرية الهيكلية التكيفية (بوول و دي ساكنيس).....	74
75.....	3- وجهة النظر الهيكلية للتكنولوجيا المتبناة من طرف أورليكوفسكي	75
78.....	تصنيف مستخدمي التكنولوجيا و استعمالاتهمIV
78.....	1- ظهور نمط معين من الفاعلين و أسس تسيير تطوري للامتلاك	78
78.....	1-1 التصنيف الاولي لمستخدمي التكنولوجيا الاعلام و الاتصال	78
80.....	2-1 أسس التسيير التطوري للامتلاك	80
81.....	2- من تنوع مستخدمي التكنولوجيا الى العلاقة الموجودة بين الاستعمال و المسار المهني.....	81
81.....	1-2 أنماط مستخدمي تكنولوجيا الانترنت في المؤسسات الكبرى	81
83.....	2-2 امتلاك التكنولوجيا و عملية الجمع بين الاستعمالات و تمثلات المستقبل المهني	83
85.....	خلاصة الفصل	85

الفصل الثالث : تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و اشكالية الزمن داخل المنظمة

- 78..... تمهيد
- I. الميزة الاجتماعية للزمن 87
- 1- الأطر و النماذج الفكرية حول الزمن في الغرب..... 88
- 2- تمثيل و دلالة الزمن في المجتمع الجزائري 90
- II. اشكالية وقت العمل 91
- 1- المقاربات الزمنية في علم الاجتماع 91
- 1-1 مسألة الزمن في إطار الفكر الدوركامي 93
- 2-1 وقت العمل من منظور ماكس فيبر 95
- 3-1 علم الاجتماع العمل و نقد الزمن الصناعي الموحد 96
- 2- مسألة التزامنية في علم الاجتماع 97
- 3- نحو تصور اجتماعي جديد لوقت العمل 99
- III. الاطار المفاهيمي و التحليلي لوقت العمل 101
- 1- التشتت و الفارق الموجود بين وقت العمل و الوقت خارج العمل 102
- 2- تحول وقت العمل 104
- 1-2 وقت العمل و التحول التنظيمي 105
- 2-2 نحو اعادة تعريف لتنظيم وقت العمل 106
- 3-2 وتيرة العمل و الضغوطات الزمنية 107
- IV. التكنولوجيايات وعامل الوقت داخل المنظمات 109
- 1- تكنولوجيايات الاعلام و الفائص في وقت العمل 109
- 2- التأثيرات الزمنية لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال داخل المنظمة 111
- 1-2 تسارع سيورة العمل و بروز الطابع الآني..... 112
- 2-2 الكثافة المعلوماتية 113
- 3- تكنولوجيايات الحديثة وظهور مذهب الاستعجالية 115
- 1-3 التكنولوجيايات كعامل مساعد لبروز مبدأ الاستعجالية التنظيمية 116
- 1-1-3 دراسة التأثيرات الزمنية للتكنولوجيايات الحديثة (دراسة إسحاق)..... 118
- 2-1-3 دراسة حول الاستعجالية و اعادة تفعيل النشاط لبلياج ميار..... 120

121.....	2-3 تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تجدد النظام التيلوري
123.....	4 - تشابك الأزمنة الاجتماعية و ظهور كلية الحضور
124.....	V . تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و اشكالية التوافق بين وقت العمل و خارجه
129.....	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و عملية تحور الروابط الاجتماعية في

المنظمات

131.....	تمهيد
131.....	I. الرابط الاجتماعي : التطوري النظري للمصطلح
132.....	1- مفهوم الرابط الاجتماعي
135.....	2- التطورات النظرية لمفهوم الرابط الاجتماعي
137.....	3- الرابط الاجتماعي برؤية الكتاب المعاصرين
138.....	1-3 نظرية الروابط القوية و الروابط الضعيفة
139.....	2-3 نظرية الفجوات البنوية
141.....	II. التكنولوجيا و الروابط الاجتماعية إشكالية العلاقات من خلال (ت.إ.إ.)
141.....	1- الخطابات المختلفة حول الثنائية التكنولوجية
141.....	1-1 المقاربة المتشائمة (السلبية)
142.....	2-1 المقاربة المتفائلة (الايجابية)
145.....	2- الرابط الاجتماعي في ظل التطور التكنولوجي
146.....	3- الروابط الاجتماعية الافتراضية و قوة الروابط الضعيفة
148.....	III. تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و أثرها على العمل و التبادل بين العمال
149.....	1- تكنولوجيا الاعلام و الاتصال كعامل عزلة و اضعاف العمل الجماعي
150.....	1-1 تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و فقر مضمون و محتوى التبادلات
152.....	2-1 إضعاف العمل الجماعي
153.....	2- تطورات التعاون و التبادل بين العمال
157.....	خلاصة الفصل

الجاناب الميداني

الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

160.....	تمهيد.....
160.....	I. منهج البحث المستعمل.....
162.....	II. الدراسة الاستطلاعية.....
163.....	III. مجتمع البحث و كيفية اختيار المبحوثين.....
165.....	1- تقديم المبحوثين.....
167.....	2- عملية الاتصال بالمبحوثين.....
169.....	IV. التقنيات المعتمدة في الدراسة.....
173.....	V. طريقة تحليل المقابلات.....
175.....	VI. ميدان الدراسة.....
175.....	1- الحدود المكانية للدراسة.....
176.....	2- مراحل اجراء الدراسة.....
179.....	خلاصة الفصل.....

الفصل السادس : تحليل الفرضية الأولى

181.....	I. الفجوة الرقمية المتعلقة بالاستعمال.....
181.....	1- مستويات الاستعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال.....
189.....	2- تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و استراتيجيات الاستعمال.....
200.....	3- الاستعمال الترفيهي.....
206.....	4- الفجوة الرقمية المتعلقة بعملية التكوين.....
211.....	5- علمية الاستعمال و الخضوع التكنولوجي.....

215.....	II. الفجوة الرقمية المتعلقة بالمستعمل
215.....	1- نمطية المستعملين لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال
224.....	2- الثقافة الرقمية لدى المستخدمين
235.....	3- الفجوة الرقمية بين الأجيال
244.....	III. الفجوة الرقمية الخاصة بالمعدات
250.....	IV. تمثيلات المستعملين لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال
251.....	1- التمثل المتناقض و المتحفظ
254.....	2- التمثل البراغماتي أو العملي
256.....	3- التمثل المثالي
259.....	V. الفجوة الرقمية المتعلقة بالوظيفة والمنصب
263.....	VI. الفجوة الرقمية وعامل اللاهتتمام في الاستعمال لدى الأفراد
269.....	VII. مقاومة التغير التكنولوجي

الفصل السابع: تحليل الفرضية الثانية

277.....	I. واقع تسير و ادارة الوقت في المنظمة
277.....	1- متلازمة الجاهزية و وقت العمل في المنظمة
281.....	2- الادارة الاستراتيجية لوقت العمل
285.....	3- المرونة الزمنية في عملية تسير أوقات العمل
298.....	4- الهبة و الهبة المقابلة في ادارة وقت العمل
300.....	5- الرأسمال العلائقي و عملية التفاوض و تأثيرهما على عملية ادارة الأوقات
303.....	6- تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و بروز الحالات الاستعجالية
310.....	II. تكنولوجيات الاعلام و الاتصال وأثرها على تسير أوقات العمل
315.....	1- تكنولوجيات الاعلام و الاتصال كعامل تأثير للامركزية والتحول المكاني
318.....	2- العمل عن بعد كحل بديل في عملية توازن في الأوقات المهنية و الخاصة
321.....	3- محاولة اعادة ارساء الحدود ما بين الحياة الخاصة و الحياة المهنية
323.....	III. إشكالية التوافق الزمني
324.....	1- تداخل الحياة المهنية مع حيز الحياة الخاصة

- 2- تحديد المجالين المهني و الشخصي و استراتيجية الانسحاب 329
- 3- صعوبة تجسيد التوفيق بين المجالين المهني و الشخصي 331

الفصل الثامن: تحليل الفرضية الثالثة

- I. واقع العلاقات السائدة في المنظمة 336
- 1- العزلة في اطار العمل 336
- 2- سبل سير المعلومة وعملية انتشارها في المنظمة 341
- 3- العوائق الاتصالية 348
- II. تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تحول العلاقات و الروابط 352
- 1- تحول الروابط و السلوكيات المهنية 353
- 2- استحواذ تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على الفضاء الأسري 358

الفصل التاسع: المواضيع الجانبية

- I. التمثلات الاجتماعية للعمل و الضغوطات المهنية في المنظمة 364
- II. العلاقة الالزامية و درجة الجاهزية بين الفاعل و المؤسسة 367
- III. العلاقة التنافرية بين الفاعل و المؤسسة 369
- IV. الفوارق الموجودة في اطار العمل 372
- 1- عامل المهارة المهنية 372
- 2- عامل الفارق اللغوي 376

- الاستنتاج العام 384
- الخاتمة 410
- قائمة المراجع 418

الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
16	تطور تكنولوجيايات الإعلام والإتصال	1
48	الفجوة الرقمية (شمال- جنوب) والتباين الموجود في الولوج لتكنولوجيايات الاعلام والاتصال	2
52	أبعاد الفجوة الرقمية والفرضيات المرتبطة بها	3
77	منظور التيار البنيوي تجاه استعمال وامتلاك التكنولوجيا	4
107	نماذج عن التنظيمات من خلال العلاقة الموجودة بين وقت العمل و نوع المنتج	5
126	صور نمطية للتوفيق بين الحياة الخاصة والحياة المهنية حسب درجة استعمال التكنولوجيايات	6
144	حوصلة شاملة للمقاربتين (المتشائمة و المتفائلة)	7
165-166	خصائص المبحوثين	8
176	الحدود المكانية للدراسة	9
178-177	المراحل الزمنية الخاصة بالبحث الميداني	10
194	حوصلة خاصة بمستويات استعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في الوسط التنظيمي	11

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
58	مستويات الفجوة الرقمية	1
84	تمثلات العمال للأجهزة المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال في التنظيم الحديث للمؤسسة	2
119	نماذج عن التنظيمات من خلال العلاقة الموجودة بين وقت العمل و نوع المنتج	3
168	مخطط العينة	4
205	تمثلاتها بالنسبة للأفراد أنماط الاستعمالات الترفيهية و	5
242	نموذج القبول التكنولوجي لدى الفئات المتقدمة في السن	6
265	سيرورة تبني الابتكار (التكنولوجي) حسب روجرز - بالتصرف -	7
268	عملية إدارة التغيير في المنظمة (بالتصرف)	8
275	ملخص تخطيطي لنتائج الفرضية الأولى	9
334	ملخص تخطيطي لنتائج الفرضية اثنانية	10
358	العزلة الناجمة من استعمال التكنولوجيات الحديثة	11
362	ملخص تخطيطي لنتائج الفرضية الثالثة	12

المقدمة:

يتناول موضوع الدراسة التأثيرات الناجمة عن استعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في الوسط التنظيمي و ما قد يترتب عنها من تباين في درجة التحكم في النظم التكنولوجية من طرف الأفراد من خلال اختلاف و تفاوت ثقافتهم التقنية كما تبرز الدراسة التي قمنا بها التحول الذي طرأ على الأطر الزمنية وتداخل الأوقات المهنية و الشخصية لمختلف المستخدمين موازاةً مع تنامي توظيف التكنولوجيا في المجالات المهنية بالإضافة إلى توضيح الاستراتيجيات المتبعة من طرف الفاعلين لتجاوز هذا التغيير ، كما تطرقنا من خلال هذا البحث إلى إظهار خصوصيات الجانب العلائقي بين الأفراد في ظل اعتماد التكنولوجيا الحديثة.

في الواقع هناك عدة أسباب و دوافع من وراء اختيارنا للموضوع ، حيث هناك ما هو لاعتبارات ذاتية ، وذلك بحكم تجربتنا في إدارة المؤسسات والذي دفعنا للاهتمام بكيفية تنظيم العمل وفق النظم التكنولوجية ، حيث لاحظنا بشكل مباشر في المؤسسة التي كنا نتوظف فيها ذلك التفاوت المعتبر في استعمال النظم التقنية لدى المستخدمين أثناء تأدية مهامهم ، وهذا يعود خاصة لنقص تكوينهم من جهة وعدم اهتمامهم بتعلم وإدماج هذه النظم في ممارساتهم اليومية ، كما أن ضعف ثقافتهم التقنية زادت من تعقيد مأموريتهم. بالإضافة إلى ذلك فإن هذا التباين خلق جو من سوء التفاهم بين مختلف المستخدمين نظراً لعدم تحكم بعض الفئات في التعامل مع البرمجيات ، وهذا ما أدى إلى بروز صراعات في العمل. من جهة أخرى و بحكم نفس التجربة المهنية ، أردنا معرفة كيفية تأثير تكنولوجيايات الاعلام والاتصال على الأطر الزمنية ، و انطلاقاً من الملاحظة الأولية اتضح لنا صعوبة وضع حدود بين الوقت المخصص للعمل و أوقات الراحة الأخرى و ذلك بفعل تطور الاستعمالات والتجهيزات التكنولوجية خاصة ، حيث يظل الفرد في اتصال مستمر مع الوسط المهني ، ما أدى إلى حدوث تشابك بين الأزمنة و الأوقات نتيجة اضمحلال تلك الحدود الفاصلة بين الفضاء المهني و الفضاء الشخصي أو العائلي.

علاوةً على ذلك فإن طبيعة الروابط والعلاقات بين الزملاء أخذت مساراً مغايراً بعض الشيء وذلك من خلال تراجع التواصل المباشر والاكتفاء باستخدام الرسائل الالكترونية عوض اللقاء المباشر وعليه فإن هذه المعطيات الجديدة التي طرأت على المنظمة كانت بمثابة دافع ذاتي لإجراء الدراسة .

من جانب آخر هناك بعض الأسباب التي يمكن وضعها في خانة الدوافع الموضوعية ، حيث لاحظنا غياب الدراسات الأكاديمية المهمة بهذا الجانب فنجد معظمها تسلط الضوء على العنصر التكنولوجي دون الاهتمام بالجانب الانساني ، كما أنها ترصد بعض التعريفات الخاصة بالتكنولوجيايات المختلفة المستعملة في الوسط التنظيمي دون الإشارة إلى النظريات التي ركزت على هذا الجانب. في الغالب فإن الدراسات المحلية القليلة التي تطرقت للموضوع تتميز باقتراب سطحي للمعطيات الميدانية بالإضافة إلى أنها في الكثير الأحيان

تتم بالجانب الكمي لعملية التزود بالأجهزة و المعدات التكنولوجية وتهمل الجوانب الأخرى المتعلقة بالاستعمال.

من جهة أخرى فإن الهدف من الدراسة كان الكشف عن الوجه الآخر للتكنولوجيا وكيف يمكنها التأثير على الأفراد و على الأطر الزمنية للمنظمة وعلى طبيعة العلاقات و الروابط التي تجمع مختلف الفاعلين في المنظمة. فأغلبية الدراسات في السابق ركزت بشكل أحادي النظرة على دور النظم التكنولوجية في المؤسسة وتقديمها على أساس أنها تمثل الأداة التي تحقق الطفرة النوعية في المؤسسة و الحل الأمثل للمنظمة للخروج من دوامة الأزمة التي تحيط بها. لكن في المقابل أهملت هذه الدراسات الوجه الآخر لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وعليه كان الهدف من خلال هذا البحث التوصل إلى إظهار الجوانب الخفية في عملية استعمال النظم التقنية والتي مافتتت تتزايد في الفترة الأخيرة.

في البداية ، وانطلاقاً من إشكالية الدراسة أردنا معرفة تأثير تكنولوجيات الاعلام على السياق التنظيمي بالتالي البحث عن مختلف التطورات الحاصلة في المنظمة والتي طرأت على جلّ الوظائف وطرق تنظيم العمل. هذه الأخيرة أصبحت تعتمد على الأساليب التقنية بشكل تدريجي وهو ما يفسر تنامي استخدام الأنماط التكنولوجية في العملية التنظيمية ، في المقابل ، فإن مستوى الاستخدام قد يتفاوت من فرد إلى آخر ، وعليه قد يكون لدرجة التباين الحاصل في استعمال و تبني تكنولوجيا الاعلام والاتصال سبباً في ظهور ما يسمى بالفجوة الرقمية أي الهوة القائمة في استخدام النظم التقنية المتاحة في الوسط المهني ، ومن ثمة كانت نقطة الانطلاق في البحث حيث أردنا معرفة الجوانب المتحكمة في عملية اعتماد التكنولوجيا و ذلك بطرح نماذج و أنماط لمختلف الاستعمالات السائدة في البيئة التنظيمية و التي قد تفرز نمطية خاصة بمستعملي هذه النظم الحديثة. من جهة أخرى قد يترتب عن عملية تبني التكنولوجيات في العمل ظهور سلوك مقاوم من طرف بعض الفاعلين في المنظمة وهذا ما يبرر بصورة ضمنية رفضهم للطرق والأشكال الجديدة لتنظيم العمل والمهام داخل المنظمة. في سياق مشابه تناولنا إشكالية الزمن في المنظمة بحيث تؤثر تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في تحديد الأطر الزمنية للعمل في المنظمة حيث أنها تلعب دوراً بارزاً في اختلال الاوقات من خلال التداخل الحاصل بين الوقت المهني و الأوقات الاجتماعية الاخرى الخاصة بالمستخدمين ، حيث يفقد عامل الزمن ميزته ، خاصة في حال اجتياح المجال الزمني المهني للفضاء الشخصي للفرد ، نتيجة تلاشي الحدود الافتراضية بين وقت العمل و الوقت المخصص للعائلة وللترفيه.

على صعيد آخر حاولنا الكشف عن طبيعة العلاقات و الروابط المهنية السائدة بين الأفراد داخل التنظيم وإمكانية تحول هذه العلاقات في بنيتها بفعل تدخل العنصر التكنولوجي مما يؤدي إلى ظهور العزلة والانطواء شبه الكلي للعامل ، غير أن العلاقة المهنية و الروابط القائمة بين الافراد في حد ذاتها قد تتأثر بعوامل و معطيات أخرى وليس بالضرورة تلك المتعلقة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال.

بالتالي قمنا بصياغة فرضيات الدراسة فمن خلال الفرضية الأولى أردنا إعطاء تفسير للتأثيرات الناجمة عن استخدام التكنولوجيات الحديثة و الفوارق التي يمكن أن تنبثق من خلال عمليات الاستخدام ، في حين أن

الفرضية الثانية تهتم أكثر بالإطار الزمني للمستخدمين ومدى تأثيره بعد إدماج النظم التقنية في المنظمة ، و كيفية تعامل الأفراد مع المعطيات الجديدة التي برزت في حياتهم المهنية ، بينما تشير الفرضية الثالثة و الأخيرة للبحث عن إمكانية تحوُّر الروابط و العلاقات المهنية - حتى الشخصية - وذلك من خلال تنامي عملية التواصل بين الأفراد بالطرق الافتراضية على حساب الطرق الكلاسيكية المباشرة و التي كانت أكثر شيوعاً قبل عقدين من الزمن.

فالتباين التكنولوجي أو الفجوة الرقمية تتمثل إذن في تلك الهوة القائمة بين الأفراد أو الجماعات المجتمعية في استعمال التكنولوجيات وهذا بسبب نقص فرص الولوج للتجهيزات والمعدات وكذا بداعي ضعف المستوى التقني الذي يميز البعض منهم والذي يعترضهم في الاستخدام الأمثل للتكنولوجيات في مهامهم اليومي. كما تعد التكنولوجيات من أبرز العوامل المؤثرة في عملية تسيير وإدارة الأوقات في المنظمة لذا بات من الضروري معرفة المعطيات الزمنية الجديدة المطروحة داخل التنظيم. من جهة أخرى فإن الروابط و العلاقات المهنية شهدت تحوُّلاً في البنية وهذا بفعل التأثير التكنولوجي الذي قلص من حجم المبادلات المباشرة و حل محلها التواصل عن بعد وهي من المزايا التي تمنحها تكنولوجيات الاعلام والاتصال والتي تعمل على تقليص المسافات بين الأفراد وتمنحهم فرص أكبر للتواصل غير أن ذلك يكون على حساب التبادل والتواصل المباشر.

و بالعودة إلى موضوع الدراسة بصفة عامة فإنه قمنا بتصميم عملنا على أساس منهجية منتظمة حيث تم تقسيم البحث إلى جزئين ، حيث يتناول الجانب الأول الجزء النظري للدراسة بينما تم تخصيص الجزء الثاني للتحليل الميداني. ففي الجزء النظري للدراسة تطرقنا في الفصل الأول الى تحديد الإطار المنهجي للدراسة أين تم ضبط موضوع الدراسة من خلال طرح إشكالية البحث و صياغة الفرضيات الخاصة به ومن ثم تحديد المتغيرات والمفاهيم ثم تطرقنا الى المنهجية المتبعة والتقنيات الأساسية المستعملة لإنجاز البحث.

في الفصل الثاني حاولنا قدر المستطاع الإحاطة بمفهوم الفجوة الرقمية وذلك من خلال تطرقنا لتعريف شامل للمفهوم بالإضافة الى محاولتنا الإطلاع على المقاربات الخاصة بالإقصاء الرقمي و تقديم الابعاد المتعلقة بالفجوة الرقمية. في نفس الوقت أردنا توضيح أساليب وطرق قياس الفجوة في المجتمعات وصولاً إلى تفسير أسباب ظهورها على كل المستويات المجتمعية. من جهة أخرى حاولنا أن نبيّن درجة الاقصاء التي قد يتعرض لها الأفراد جراء عدم استخدامهم لتكنولوجيات الاعلام في ممارساتهم اليومية و الصعاب التي قد تواجههم للولوج الى أحدث التقنيات بما فيها الشبكة كما ركزنا على التفاوت المسجل في الاستخدام حسب الظروف المحيطة بالمستعمل ، وصولاً الى تحديد الطرق و الأساليب التي من خلالها يتم اعتماد وتبني هذه التكنولوجيات من طرف الفرد المستخدم.

و على صعيد آخر، تحدثنا عن مختلف المقاربات و النظريات الخاصة باستعمال و اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالتركيز على اسهامات النظرية البنوية (الهيكلية) لـ "غيدنز" بالإضافة الى تقديم وشرح بعض المقاربات ذات نفس التوجه. في الأخير قمنا بتقديم تصنيف لمستخدمي التكنولوجيات من خلال وضع نمطية خاصة بهم. في الفصل الثاني من الدراسة ارتأينا تقديم الميزة الاجتماعية للزمن (الوقت) وتحديد الأطر الزمنية في

المجتمع الجزائري و المجتمعات الغربية ، كما أنه تم التطرق إلى إشكالية الزمن مع شرح مفصّل لأهم المقاربات الزمنية في حقل علم الاجتماع. ومن ثمة توصلنا الى وضع إطار مفاهيمي و تحليلي لوقت العمل كمفهوم منبثق من الحراك الصناعي الذي شهدته أوروبا ، كما أردنا توضيح إشكالية الأزمنة و الجدال الحاصل بين أوقات العمل وأوقات خارج العمل وتطور هذه الأزمنة مع مرور الحقبات التاريخية. وفي الشق الثاني للفصل تطرقنا إلى تأثير المتغير التكنولوجي على الاوقات المهنية والخاصة من خلال تقديم أبرز أوجه هذه التحولات التي طرأت على المنظومة الزمنية ، أما الفصل الثالث فقد تم تخصيصه لطبيعة العلاقات والروابط السائدة في المنظمة في ظل التحوّل التكنولوجي الذي تعيشه. في البداية تم تقديم مبحث حول التطور التاريخي لمفهوم الرابط الاجتماعي مروراً بأبرز النظريات التي اهتمت بالموضوع في حين أن الشطر الثاني للفصل تطرقنا من خلاله لإشكالية العلاقات و الروابط في ظل التغير التكنولوجي مع تقديم أهم النظريات التي ركزت على هذا الجانب انطلاقاً من وجهات نظر مختلفة. وفي آخر الفصل تم التركيز على العنصر التكنولوجي و تأثيره على مختلف التبادلات المهنية و ظهور بعض السلوكيات جراء تعميم العمل وفق النظم التقنية.

و بما أن طبيعة بحثنا تقتضي تنظيم دراسة ميدانية فإن الجزء الثاني من الرسالة خصص للجانب الميداني ، والذي قُسم إلى أربعة فصول. بحيث قمنا في الفصل الأول بعرض أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في التحقيق الميداني ، مثل التعريف بخصائص المبحوثين ، و المراحل التي مرت بها الدراسة الميدانية ، وكذلك تفسير وشرح الخطوات المنهجية المتبعة في التحليل. أما الفصل الثاني فقد تم تخصيصه لتحليل الفرضية الأولى من البحث بينما تم التطرق في الفصل الثالث للفرضية الثانية ، في حين أن الفصل الرابع و الأخير تم فيه شرح و تحليل الفرضية الثالثة. وفي النهاية قمنا بوضع استنتاج عام للبحث وأهم النقاط المتوصل إليها خلال الدراسة.

الفصل الأول:

الاقتراب المنهجي للدراسة

I - الإشكالية :

منذ حوالي ثلاثين عاماً ظهرت تكنولوجيات الاعلام و الاتصال وأخذت تبرز بشكل تدريجي في عالم الشغل من خلال المعدات والتجهيزات والأرضيات المتاحة في المنظمة و التي سمحت في مرحلة أولى بتجاوز الصعاب التي كانت تميز عملية الاتصال و التواصل وذلك بتعميم وانتشار المعلومة بشكل أفضل مما كان عليه الحال في السابق¹ ، وهو ما يشير إليه الباحث "شاربونتييه" (CHARPENTIER) عند تعريفه لتكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث يعتبرها كمجموع من التقنيات المستخدمة لمعالجة وتبادل المعلومة بين مختلف الفاعلين سواء كان ذلك في الاطار المهني أو الشخصي للفرد.²

على هذا المنوال استحوذ البعد التكنولوجي على مختلف البنى التنظيمية في المؤسسة لاسيما العملية الانتاجية و الاتصالية من خلال تعميم النظم الرقمية في إحداثيات العمل ، وعليه تشهد المنظمة في الوقت الراهن تحوُّلاً عميقاً و هو الواقع الذي يستوجب من مختلف الفاعلين داخل التنظيم التكيف مع المعطيات الجديدة و ذلك من خلال تبني استخدام التقنيات الحديثة وإدماجها في إطار عملهم اليومي³. في الحقيقة ، تسمح تكنولوجيات الاعلام والاتصال بتوفير المعلومة لجميع المستخدمين كما أنها تتيح الفرصة لمختلف الفاعلين في المنظمة للتواصل بينهم بغض النظر عن بعد المسافات التي تفصلهم. من جهة أخرى تشجع مثل هذه التقنيات في توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم فضلاً على أنها تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية بالإضافة إلى الميزة التنافسية التي تتسم بها وعملها في رفع كفاءة و فعالية المستخدمين.

على الرغم من أن التكنولوجيات توفر عدة مزايا في عملية تنظيم العمل ، فإن هذه الأخيرة يمكن أن تُؤلِّد أيضاً العديد من المعضلات و التعقيدات و التي تتمثل في تنامي السيطرة على نشاط الموظفين من خلال تراجع درجة استقلاليتهم أثناء تأدية مهامهم ومن هذا المنطلق يمكن اعتبار هذه التقنيات كمصدر ضغط ناجم عن زيادة وتيرة العمل وكثافته .

من زاوية أخرى فإن مستوى التحكم في التقنية من شأنه أن يحدث تبايناً و اختلافاً بين الفئات المهنية حيث يمكن أن يشكل عدم تمكن المستخدم من استعمال الأجهزة الرقمية عائقاً حقيقياً في مساره المهني و في

¹ CHAMPEAUX, J., et BRET, C., *La cyber entreprise*, Dunod, Paris, 2000, p.37.

² CHARPENTIER, Jacques, *Économie et gestion de l'entreprise*, Nathan, Paris, 2000, p.133.

³ في سنة 2010، كانت 7 أسر أوروبية من أصل 10 (أي ما يعادل 70 %) ، والمكونة من أشخاص تتراوح أعمارهم ما بين 16 و 74 سنة، يستخدمون الانترنت في منازلهم و 6 من أصل 10 أشخاص (أي ما يعادل 61 %) يستخدمونها على نطاق واسع، كما أن 94% من المؤسسات المتصلة بشبكة الانترنت كانت مزودة بتدقق عالٍ في 2010 مقارنة بـ 49% سنة 2003. عكس الوضع الأوروبي، تعاني الجزائر من تأخر لافت للانتباه في استعمال التكنولوجيات الجديدة ، و ذلك رغم الجهود المبذولة من قبل السلطات العمومية ، فمساهمة التطور الرقمي في الاقتصاد الوطني تبقى "جدا ضعيفة". يتعلق ذلك بعدة عوامل مثل: عدم وعي المؤسسات بالتحديات الحقيقية لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و قدرتها التنافسية في الاقتصاد الوطني". إضافة إلى ذلك، نلاحظ غياب تام للهيئات المحلية فيما يخص الإستراتيجية العامة لتطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال. و يمكننا توضيح ذلك بالأرقام، حيث، حسب دراسة قام بها الاتحاد الدولي للاتصال عن بعد (UIT)، و التي شملت حوالي 152 دولة حسب مستواها في تطور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال خلال الفترة الممتدة من 2008 إلى 2010، حيث احتلت الجزائر المرتبة 103 في هذا التصنيف.

حياته داخل المنظمة أين تتوفر التكنولوجيات الجديدة بشكل بارز ، فيمكن بالتالي التمييز بين فئتين من المستعملين : من جهة الأفراد أو الجماعات المهنية المتحكمة في مختلف أجهزة تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و من جهة أخرى الفئة غير القادرة على مزاولة التطور التكنولوجي. في هذا السياق أظهرت دراسات أقيمت في الولايات المتحدة في أوائل التسعينات ، المخاطر المرتبطة باستبعاد فئات اجتماعية معينة من الولوج لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنظر لمحدودية مستواها الاقتصادي والاجتماعي⁴. يشير هذا المنظور التقني المحض و الذي يضع استخدام المعدات التكنولوجية في قلب التحليل في تفسير التباين والاختلاف بين الفئات المجتمعية أن أسباب الهوة القائمة بين المستخدمين متعلقة أساساً بنسب التزود بمختلف التجهيزات التكنولوجية و التي من المفترض أن تحقق مكاسب في الإنتاجية ، بغض النظر عن البيئة الاقتصادية والمؤسسية والثقافية التي تنشر فيها .ويستند منظور آخر أكثر تفصيلاً، إلى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال ، حيث تعتمد هذه المقاربة على مستويات الاستعمال لدى الأفراد حيث تستلزم منهم اكتساب قدرات معرفية و رأسمال ثقافي مسبق⁵ بهدف التحكم في استخدام النظم التكنولوجية.

من ثمة يركز هذا التحليل على مختلف الاستخدامات المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث تتمثل الهوة من خلال عدم تساوي درجات التحكم في التقنية .وعليه تُعرّف الفجوة الرقمية بأنها ذلك الاختلاف أو التباين القائم بين الأفراد و ما بين الجماعات الاجتماعية المستعملة لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال بطريقة مبتكرة و فعالة و تلك الفئة التي هي في معزل عن ذلك. في هذه الحالة يركز التحليل بشكل أقل على نسب التزود بالموارد التكنولوجية ، لكن في المقابل يتم التركيز على شروط استخدامها و اعتمادها من طرف الأفراد.

بدايةً يمكننا الاستعانة بالمقاربة التي قام بها الباحث "بن يوسف" (BENYOUSSEF) في تحليله للفجوة الرقمية⁶ ، والتي من خلالها تم بناء إشكالية التباين التكنولوجي في المنظمة. في المستهلك يظهر أن للفجوة الرقمية بعد مادي ، أي أنها ترجع للعجز المادي المترتب في نقص الوسائل و المعدات و العجز المسجل في الولوج إلى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بحيث يشير هذا المستوى إلى الفجوة الرقمية من الدرجة الأولى⁷. في حين يتمثل البعد الثاني في عملية استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و درجة التحكم فيها. يركز هذا التوجه

⁴ RALLET, A., et ROCHANDALLET, F., « La fracture numérique : une faille sans fondement ? » in : Réseaux, N°127-128, Paris, 2004, pp. 19-54.

⁵ GOLLAC, M. « Le capital est dans le réseau : la coopération dans l'usage de l'informatique », in : Travail et emploi, n°68, France, 1996, pp. 39-60.

⁶ BENYOUSSEF., A, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », in : Réseaux, n° 127-128, France, Mai 2004, pp. 181- 209.

⁷ تؤكد دراسة حديثة قام بها مركز البحث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية (CREAD) هذا الوضع حيث تشير النتائج المتوصل إليها إلى أن استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (PME) في الجزائر تقتصر على امتلاك المعدات المعلوماتية و التي تستعمل على "نطاق ضيق". تبرز هذه الدراسة، و التي استهدفت أكثر من 600 مؤسسة صغيرة و متوسطة ، أن 53.1% من المقاولين الذين أقيمت عليهم الدراسة يصرحون أنهم على معرفة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و 46.33% منهم فقط يستعملونها، بينما يؤكد 38.5% من الأشخاص الذين تم استجوابهم أنهم لا يملكون أية معلومة حول التكنولوجيا.

على القدرات المعرفية و الفكرية لمستعملي هذه التكنولوجيات. بمعنى آخر ، فإن هذه الفرضية تؤكد على وجود فجوة رقمية من الدرجة الثانية ، و التي ترى أن تدارك العجز في امتلاك معدات التكنولوجيا هو شرط ضروري و لكنه غير كافٍ لتخفيض التفاوت الاجتماعي الناتج عن انتشار تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في المجتمعات عموماً و في المنظمات على وجه الخصوص ، وعليه ينبغي على الأفراد امتلاك معارف و قدرات فكرية ، بالإضافة إلى تأثير عدة عوامل مع المتغيرات السوسيوديمغرافية كالمكانة الاجتماعية و الاقتصادية ، السن و مستوى التعليم. ومن ثمة يجب إذن التركيز على طريقة استعمال الأفراد للتكنولوجيا أكثر من التركيز على التكنولوجيا في حد ذاتها. و بالتالي يظهر البُعد التحليلي لامتلاك تكنولوجيات الاعلام و الاتصال مرتكز أساساً على الاستعمال و المستعملين ، و أشكال استخدامها في النشاطات اليومية .

إن الاهتمام بدراسة عملية اعتماد تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في اطار استعمالها المهني يؤدي بنا إلى طرح ثلاثة أسئلة محورية : يتعلق التساؤل الأول في فهم كيفية استخدامها ، ويرتبط الثاني بتصنيف مستعملي هذه التكنولوجيا من خلال أساليب استعمالهم ، أما الثالث فيهتم بفهم الديناميكية في تحليل عملية تبني التكنولوجيات. من جهة ثانية فإنه من المجدي طرح تصنيف أوّلي حول مستخدمي التكنولوجيات الحديثة بالاعتماد على أنماط و أشكال استعمالهم. و بهدف إعطاء قيمة علمية للبحث يتوجب علينا أيضاً وضع أنماط تجمع بين الاستعمال و السياق المهني و المستخدم. في هذا الصدد بالذات يرى "بارلي" (BARLEY) أنّ السياق الذي تُستعمل فيه التكنولوجيا بمثابة العنصر المحدد لها و الذي بدوره يعطيها معناها في النهاية.⁸

بالإضافة إلى ذلك ، فإنه يعتبر التكنولوجيا كعنصر جامد ، و لا تأخذ تغييراتها الفيزيائية بعين الاعتبار خلال وقت استعمال الفرد لها. وعليه فإن توجه "بارلي" (BARLEY) يميل أكثر للفكرة الراضة والتي تعترض امكانية تأثير التكنولوجيا على الفرد من خلال استخدامه التواتري لها باعتبارها نتاج صناعي تقني (artefact technique).

من جهة أخرى فإن هذه المقاربة لقيت انتقادات لاذعة من طرف بعض الباحثين ، و نقصد بها على وجه الخصوص تلك الانتقادات التي صدرت من الباحثة "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) ، حيث ترى هذه الأخيرة أن التكنولوجيا تُبنى مادياً من خلال فعل الأفراد في سياق اجتماعي معيّن ، ومن خلال المعنى الذي يعطيه هؤلاء الأفراد للتكنولوجيا و لمختلف الخصائص المتعلقة بها ، وعليه تظهر التكنولوجيا على شكل بناء اجتماعي ناتج من فعل العنصر البشري و الممتلكات البنوية للنسق التنظيمي.⁹

⁸ BARLEY, SR., « Technology as an occasion for structuring: Evidence from observations of CT scanners and the social order of radiology departments », in : Administrative science quarterly, Vol. N° 31(1), United States, pp.78-108. Document disponible sur le lien: <https://www.ics.uci.edu/~corps/phaseii/Barley-CTScanners-ASQ.pdf> , consulté le 2.12.2014 à 17h53.

⁹ ORLIKOWSKI, W « L'utilisation donne sa valeur à la technologie », in : L'Art du management de l'information, Cahier spécial des Échos, N° 8, 1999, 384p.

على صعيد آخر يرى كل من "دي سانكتيس" (DE SANCTIS) و "بول" (POOLE) أن سبب تأثير التكنولوجيا في الوسط التنظيمي يتمثل في طريقة استعمال الأفراد لها أكثر من التكنولوجيا في حد ذاتها ، بحيث لاحظ عدم تجانس أنماط الاستعمال لدى المستخدمين لنفس التكنولوجيا ، حيث يعتمد بعض الأفراد في استعمال هذه الأنظمة حسب ما يتلاءم مع حاجاتهم المهنية و الخاصة¹⁰ ، بينما يحاول البعض الآخر إهمال استعمالها إلى درجة المقاومة.

في سياق مماثل ، تؤدي الاستعمالات المختلفة للتكنولوجيات الحديثة في إعادة النظر في مسألة تنظيم الأوقات المهنية لدى الأفراد فضلاً عن تحوّل الاطارات الزمنية التي تتحكم في حياتهم. بالفعل، لقد ألقى هذا التغيير بظلاله على عدة قطاعات وميادين على غرار التغيير الذي طرأ في مسألة تنظيم الوقت وطرق وطبيعة إدارة عمل الموظفين والأجراء في المنظمة. قد يواجه المستخدمون صعوبة معتبرة في عملية تحديد المجالين المهني والشخصي خاصة في الحالات التي تشهد فيها وتيرة العمل ارتفاعاً محسوساً -ولو بشكل ظرفي- بالرغم من أن هذه التقنيات تسمح لهم على اختلاف وظائفهم ومهامهم من كسب الوقت خاصة إن تعلق الأمر بإيصال المعلومة في أوقات قياسية ، غير أن لهذه التقنيات كذلك أثراً غير منتظر بحيث يمكنها أنت تصبح مصدراً للكثافة المعلوماتية و التي بدورها ستؤدي إلى صعوبة التحكم في وقت العمل وعليه يمكن القول أن لتكنولوجيات الاعلام والاتصال طابع مزدوج و متناقض في نفس الوقت. ترتبط هذه الكثافة مباشرة بمفهوم التحكم في الوقت بحكم أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في رفع زمن معالجة المعلومة على حساب الأنشطة المتعلقة بممارسة العمل.

على صعيد آخر، فإن مسألة التوفيق بين المجالين المهني والشخصي، يُعبّر حقاً عن وجود صراع بين التطلعات والآمال المتناقضة النابعة عن الأدوار المهنية من جهة والشخصية للفرد. هذه الازدواجية القائمة بين الطموحات المشروعة في إطار الحياة الشخصية والوفاء بالالتزامات المهنية هي ما يميز العلاقة المتوترة الموجودة ما بين "محاولة الابتعاد" و الإبقاء على درجة معينة من "الاستعداد و التفرغ" تجاه الحيز المهني. في هذا المنظور يقدم الباحثان "غرينهاوس" (GREENHAUS) و"بيوتل" (BEUTELL) بتحديد تعريف لمسألة متلازمة "العمل و الأسرة" على أنها شكل من أشكال الصراع بين مختلف الأدوار التي يقوم بها الفرد¹¹. ويظهر هذا الصراع على ثلاثة أشكال : صراع الزمن أو الوقت ، صراع الضغوطات والتوترات بين الأدوار وكذا صراع السلوك. يتمثل الصراع المتعلق بالزمن أو الوقت حينما تتسبب المتطلبات التي تقتضيها القيام بمختلف الأدوار في صعوبة تسيير وإدارة الوقت، بحيث أن الوقت الذي يقضيه الفرد للقيام بدور معين يجعله غير متفرغ تماماً لاستثمار وقته

¹⁰ DESANCTIS, G., & POOLE, S., "Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory". in : Organization Science, Vol. N°5-2, United States, 1994, pp.121-147. Document disponible sur le lien : <http://www.jstor.org/stable/2635011> , consulté le : 12. 12. 2014 à 18h51.

¹¹ GREENHAUS, J H., & BEUTELL, N, "Sources of conflict between work and family roles" in: Academy of Management Review, Vol. 10, United States, 1985, pp. 76-88. Document disponible sur le lien : : <http://www.jstor.org/stable/258214> , consulté le : 7.1.2015 à 22h19.

للقيام بدور آخر. علاوةً على ذلك ، قد تسبب الانشغالات المبتثقة عن القيام بدور معين في عرقلة أو تعطيل مدى تفرغ الفرد لشغل أدوار أخرى. كما يُفسَّر الصراع المتعلق بالضغوطات الناجمة عن مختلف الأدوار بحالة التوتر النفسي التي يشعر بها الفرد والتي قد تؤثر لا محالة على طريقة الاستجابة لمتطلبات الأدوار الأخرى. من ثمة يحاول الأفراد تبني استراتيجيات محددة سعياً منهم خلق توازن مابين المجالين المهني و الشخصي وذلك من خلال إعادة إرساء حدود جديدة بين المجالين المهني و الخاص والذي يستوجب على الأفراد امتلاك قدرة و مهارة في إدارة وتسيير الحدود الزمنية استناداً على مبدأ تنظيم وفصل متطلبات الحياة المهنية والتطلعات الخاصة بالفضاء العائلي.

في سياق آخر يبدو أن الروابط الاجتماعية تعرف حالياً تحوّلاً عميقاً في قواعدها و شروطها الأصلية من جراء التطور السريع لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال حيث تظهر هذه الأخيرة أحياناً كوسيلة اتصالية إبداعية و سهلة الاستعمال معززة بذلك نشأة روابط اجتماعية بصيغ جديدة ، و أحياناً أخرى توصف على أنها وسيلة تُضعف العلاقات الاجتماعية الحقيقية و تشجع على العزلة و الانطواء. في هذا الصدد، يستنكر التيار النقدي بشدة الآثار السلبية المترتبة عن الاستعمال المكثف لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال وتأثيرها المباشر على الرابط الاجتماعي في المجتمعات المعاصرة. فحسب مؤيدي هذا التيار أمثال "بروتون"¹² (BRETON) و "وولتن"¹³ (WOLTON) ، يتحوّل الاتصال الانساني من خلال الاستعمال المتواتر للتكنولوجيات إلى اتصال افتراضي محض ، والذي سيؤدي حتما الى الخلط بين المجال الافتراضي و الواقع (التواصل الدائم) . من جهة أخرى يرى التيار المؤيد للتطور التكنولوجي أن استعمال التكنولوجيات الحديثة بصفة منتظمة سيقوّل حتما من التحركات المرتبطة بالقيام بالوظائف اليومية حيث يحوّل الديناميكية المكانية و الزمنية ، بالتالي، يمكّن من تخصيص وقت أكبر للممارسات الخارجة عن الحيز المهني.

في الوهلة الأولى فإنه من الصعب تأكيد أنّ تكنولوجيات الاعلام و الاتصال تعزّز عامل العزلة لدى الأجراء ، لكنه من الضروري التساؤل في أي حالة من الحالات يمكن لهذه العزلة أن تظهر في السياق التنظيمي. دون أدنى شك ، ساهمت تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في إزالة الحواجز الزمنية و المكانية في بعض النشاطات حيث فسحت المجال للعمل دون ضرورة الحضور أو التواجد في مكان العمل من خلال العمل عن بعد ، و عليه يمكننا الحديث عن بروز حالات من العزلة في العمل من خلال تقليص حجم التواصل و المبادلات المباشرة بين الأفراد. من جهة ثانية، قد يرافق استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في المنظمة إعادة تنظيم للعملية الانتاجية ، في هذه الوضعية يمكن أن تصبح أخطار العزلة معتبرة لأنّه في مثل هذه الظروف ، قد لا يكون بحوزة الأجراء الوقت الكافي للتبادل مع زملائهم في العمل¹⁴.

¹² BRETON, Ph., Le culte d'Internet : une menace pour le lien social ? , La Découverte, Paris, 2000, 128p.

¹³ WOLTON, D., *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*, Flammarion, Paris, 2000, 242p.

¹⁴ ROSANVALLON, J., « Le contrôle du travail entre réalité et perceptions : le cas de la messagerie électronique », in : Sociologies pratiques, Vol.1, N°22, Paris, 2011,p. 164.

في سياق آخر، لم يعد اللقاء وجها لوجه الأسلوب الوحيد للتفاعل أو التبادل داخل المؤسسات ، بحيث سمحت تقنية البريد الإلكتروني وتطبيقات التحوار عن بعد و البرمجيات التي تسهل العمل المشترك بخلق فضاءات جديدة للتبادل و الاتصال. وعليه ، أضحي الفضاء الافتراضي يحتل مكانة أساسية في عالم الشغل حيث تقوم الوسائل الرقمية بتزويده وبناءه وإثرائه بالتطبيقات العملية.

في المقابل ، تتمثل المخاطر والتهديدات المتعلقة بتطور وانتشار الوسائل التكنولوجية في عدة أشكال وصور تصب كلها في خانة تآكل الرابط الاجتماعي الذي طغت عليه التقنية. من المؤكد بأن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تتيح لنا شكلاً من أشكال التبادلات الافتراضية التي قد تتعارض مع التفاعلات الأصلية من جهة أخرى ، فإن اعتماد تكنولوجيات الاعلام والاتصال وما تشمل من معدات و تجهيزات في الوسط العائلي ، ساهم وبشكل ملحوظ في تدهور العلاقات والروابط العائلية وهذا بالنظر إلى دور هذه التقنيات في تقليص حجم العلاقات المباشرة والتواصل بين الافراد المنتمين لأسرة واحدة حيث يصب هؤلاء جل انشغالهم وتركيزهم على ما توفره لهم هذه التقنيات من خلال المجتمعات الافتراضية ، وذلك على حساب العلاقات العائلية المباشرة.

وبغرض الوصول إلى إنتاج معرفي حول هذا الموضوع ارتأينا التقرب من بعض الاطارات بغية التعرف عن واقع استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في المنظمة و عن مختلف التأثيرات التي يمكن أن يخلفها هذا الاستخدام سواءاً كان ذلك على مستوى الفرد أو المنظمة. من ثمة و بناءً على ما سبق ذكره يمكننا طرح التساؤلات الآتية:

كيف يمكن لتكنولوجيات الاعلام والاتصال أن تؤثر على السياق التنظيمي القائم في المنظمة ؟ بمعنى آخر إلى أي مدى يمكن لهذه التكنولوجيات أن تتدخل في تغيير طبيعة العمل داخل التنظيم ؟ من زاوية ثانية ومن خلال عمليات الاستعمال المختلفة للنظم التكنولوجية لابد منا طرح تساؤلات أخرى والتي أردناها أن تكون على النحو التالي :

فيما تتمثل العوامل و المتغيرات التي تساهم في بروز التباين والاختلاف في استعمال النظم التكنولوجية ؟ وما هي المحددات والعوامل التي من خلالها تتحدّد هذه الاستعمالات ؟

في سياق مماثل ، كيف يمكن لتكنولوجيات الاعلام والاتصال التأثير على الإطار الزمني الخاص بالمنظمة ؟ وما هي مخلفات استعمال النظم التكنولوجية في تحديد المجالين المهني و الشخصي ؟ من جهة أخرى ، فيما تتمثل مختلف الاستراتيجيات المعتمدة من طرف الأفراد لتحقيق التوازن بين الأوقات المهنية والأوقات الخاصة بهم ؟

على صعيد آخر ، في حال ما إذا اعتبرنا أن تكنولوجيا الاعلام و الاتصال من التقنيات التي تسمح التواصل بشكل أوفر كيف يمكنها إذن أن تمثل تهديداً صارحاً للروابط والعلاقات ما بين الأفراد ؟ من جهة

ثانية ، كيف يمكن للتكنولوجيات الحديثة أن تُغيّر من السلوكيات المهنية ؟ وهل يمكننا القول حقاً أن النظم التكنولوجية قد استحوذت على أنماط التواصل في المنظمة؟

II- فرضيات البحث:

انطلاقاً من ملاحظتنا الميدانية حول تأثير التكنولوجيات الحديثة في الوسط التنظيمي ، قمنا بصياغة ثلاث فرضيات لغرض الإجابة عن الانشغالات المطروحة في البحث ، أين حاولنا قدر الامكان الحفاظ على البناء التسلسلي لفكرة بحثنا ، وذلك بوضع كل فرضية مقابل كل جانب من جوانب الدراسة ، والتي جاءت على النحو التالي:

الفرضية الأولى:

تتميّز تكنولوجيات الاعلام والاتصال بإدخال النظم الرقمية على كل مستويات العمل بحيث يؤثر استخدام هذه النظم على أداء الفاعلين كما يعزّز في بروز الاختلافات والفجوات فيما بينهم بالنظر إلى تباين ثقافتهم التقنية ومدى استعدادهم للعمل وفقها.

الفرضية الثانية:

تتأثر الاطارات الزمنية مع تنامي استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال حيث يظهر ذلك من خلال تداخل الأوقات المهنية مع الأوقات الخاصة للأفراد ، كما تساهم النظم التكنولوجية في تحول الفضاءين الزمني و المكاني للمستخدم ما يدفعه إلى تبني استراتيجيات معينة لتحقيق التوازن بين الأوقات.

الفرضية الثالثة:

يؤدي استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الى تحوّر العلاقات و الروابط القائمة بين الأفراد حيث يمكن أن يظهر ذلك من خلال سلوك المستخدم الذي أصبح يتسم بالانعزال و الانطواء بفعل تلاشي التواصل المباشر في المنظمة.

III- تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة:

إذا كان البحث الاجتماعي يهتم بمعالجة القضايا الملحة في المجتمع تبعاً لمنهجية محددة قصد الوصول إلى نتائج أكثر واقعية ومصداقية ، فإنه يبقى على الباحث أن يكون واضحاً في استقراء واقع موضوع بحثه ، ومن أجل ذلك عليه أن يقوم بمجموعة من الخطوات الضرورية ، من بينهما توصيف و تحديد المفاهيم المتداولة في بحثه¹⁵. من جهة ثانية فإن للمفاهيم أهمية كبرى في البحث الاجتماعي ، حيث تمثل حلقة وصل بين النظرية والميدان و بدونها تنتفي الصلة بين الطرفين ، وعليه وجب عند تحديد المفاهيم مراعاة الأطر النظرية العامة التي تحيط بأي مفهوم.

1- تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

أولاً وقبل كل شيء، ماذا نقصد بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ؟ لابد أن نشير في المقام الأول إلى التنوع الموجود في المسميات : التكنولوجيا الجديدة للاتصال والإعلام التكنولوجيا الجديدة للتكوين... إلخ، والتي تتلائم كلها لاستخدامها للإشارة إلى جملة واسعة من الأشياء التقنية. في هذا الإطار، يوجد هنالك عدة تعريفات لما يطلق عليه بتسمية "تقنيات الإعلام والاتصال" أو التي تعرف اختصاراً بكلمة (TIC) وذلك حسب المواضيع والمجالات التي ينشط في إطارها الباحثين، أو في ظل السياق الذي يتم فيه إعداد وبلورة هذه الأبحاث والدراسات، أو قد يرتبط ذلك بوجهة نظر الباحث بكل بساطة . من هذا المنطلق، نحاول استعراض بعض هذه تعريفات المفهوم الأكثر انتشاراً وشيوعاً.

إن المستجدات النسبية التي أفرزتها تكنولوجيا أو تقنيات الإعلام والاتصال كأدوات محل بحث ودراسة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية تتطلب بشكل أدق استخلاص طبيعة هذا المفهوم من خلال تحليله بشكل يخدم هذه الدراسة. في المقابل، تكتسي تقنيات الإعلام والاتصال خصوصية أساسية تتمثل في أنها تشكل موضوع بحث وأداة مستخدمة في البحث في الوقت نفسه.

لا يختلف إثنان على أن كلمة أو مصطلح "تقنية" تشير إلى الطرق أو المناهج التي تتعلق بمهنة معينة أو بفن معين، وأن كلمة "تكنولوجيا" توحى إلى دراسة هذه الطرق والمناهج. بطبيعة الحال، ينبغي الإشارة هنا إلى ثلاثة تعريفات تاريخية لمصطلح "تكنولوجيا" تتكامل فيما بينها: المفردات المرتبطة ارتباطاً محضاً بالتقنية (مصطلحاته)، علم التقنية (الذي يشير إلى قواعد عامة متعلقة بالتشغيل والتوظيف وكذا التصميم والإنتاج بغض النظر عن نوع الجهاز)، بالإضافة إلى مجال استخدامها عموماً فيما يخص أنواع الأشياء التي تجسد مستجدات أو ابتكارات تقنية جديدة.¹⁶

¹⁵ علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار سيرتا للنشر، قسنطينة، 2006، ص45.

¹⁶ MASSIT-FOLLEA , F., « Technologie de l'information et de la communication », in : La société de l'information : glossaire critique, La Documentation Française, Paris, 2005, p134.

من هنا، تأتي تسمية تكنولوجيايات الإعلام والاتصال مبلورة ومفهومة على أنها حكم على القيمة الإيجابية لهذه التقنيات وقدرتها على تغيير حياة الأفراد ، فهي تعتبر حاملة لمعنى معين (حيث ترتبط خاصية مؤسسة ما بالتقنيات التي تستخدمها) من جهة، وتعتبر دلالة على معنى معين (الكتابة على الشاشة، التفاعلية، والطابع غير المجسد للمعلومة هي كلها خصائص تستدعي قدرات ومؤهلات معرفية فريدة من نوعها من أجل استعمال دعائم جديدة، بحيث من شأنها أن تغير أنماط العمل والنشاط والتمثيلات المتعلقة بها) من جهة أخرى.

نستهل باستعراض أحد التعريفات الأولى للمفهوم ، وبالضبط التعريف الذي صاغته "ج. جويه" حيث ترى أن تكنولوجيايات الاعلام والاتصال تمثل: " جملة واسعة وحديثة ومتنوعة من منظومات الاتصال، العتاد و الأجهزة، ممتلكات وتجهيزات مرتبطة ارتباطا وثيقا بالابتكارات في مجال الإعلام الآلي، والاتصالات و مجال السمعي البصري وكذا الإسهامات التي تنبثق منها على مستوى كل هذه القطاعات".¹⁷ بالتالي، فإن الصفة "الحديثة" التي تشير مباشرة إلى الإعلام الآلي وإلى التسمية التكنولوجية المحوسبة قد تكون أكثر ملائمة، غير أن النعت أو الصفة الجديدة لا تزال مستمرة ومعمول بها إلى يومنا هذا، و من ثمة يمكن القول أن المفهوم متداخل بعض الشيء حيث أن هذه التكنولوجيايات لا تعتبر جديدة في حد ذاتها ذلك لأن معظمها كان موجوداً منذ عقدين من الزمن، لكن ما يمكن اعتباره حديثاً هو توسع استخدامها في شتى المجالات.¹⁸

من جهة أخرى وحسب الباحث "إ. جانريه" (JEANNERET) فإن التكنولوجيايات الجديدة للإعلام والاتصال تمثل: "أجهزة تقنية تعتمد على أدوات تقوم بمعالجة المعلومة - بالمعنى الرياضي للكلمة - والتي تحمل آثارا اجتماعية من خلال تحريك وتبادل الرسائل، ومن ثمة إحداث وتجسيد إمكانية تبادل المعلومة، التأويلات والتفسيرات إلى جانب إنتاج العلوم والمعارف داخل المجتمعات".¹⁹ ما يمكننا استخلاصه من هذا التعريف، هو أن لهذه لتقنيات أثر على تنقل المعلومة داخل المجتمع، إلا أن نفس هذا التعريف يحمل في طياته مقارنة تقنية محضة كما أشار إلى ذلك الباحث السوسولوجي "ج. كلوتير" (CLOUTIER) الذي وصفها بـ "نتاج صناعي". كما يجلب نفس الباحث انتباهنا إلى ضرورة مقاومة "التعليمات التكنولوجية" أو الأوامر التي تفرضها علينا هذه التكنولوجيايات. بالتالي، فهو يدعونا إلى أن نضع بين قوسين الخطابات التنبؤية والدفاعية. إلا أن هذا لا يعني بالضرورة بأن الباحث يوحي إلى رفض خصوصية الابتكارات التكنولوجية وعلاقتها التفاعلية مع مختلف الممارسات الثقافية، بل بالعكس، فهو يدعو للتأمل في الامتداد الحقيقي بشكل يهتم بـ "الإطلاع والإلمام

¹⁷ BOUQUILLON , Ph., et COMBES Y., Les industries de la culture et de la communication en mutation, l'Harmattan, Paris, 2007, p165 in : JOUËT Josiane, Pour une relecture de la société d'information, Paris, 1992

¹⁸ جمال لعمارة و مالك علاوي، أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، في: فاعليات الملتقى الدولي الثاني حول تأثير الانكسار الرقمي شمال/جنوب، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 28 /29 أبريل 2007، ص.7.

¹⁹ JEANNERET Yves, Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?, 2^e édition, Presse Universitaire du Septentrion, Villeneuve d'Ascq, France, 2007, p 82.

العقلاني والبنوي أو التركيبي للمسائل والإشكاليات الكبرى"، التي يمكن من خلالها فهم "العلاقة القائمة بين الأجهزة التقنية و مستعملها"²⁰.

بالرغم من هذا الغموض والضبابية التي تشوب المفردات وتباين استخداماتها، إلا أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تنبثق بالأساس وبشكل منطقي من عالم التكنولوجيا، حيث تمثل المعنى الشامل والجامع للأشياء وهي متعلقة بالمواضيع والمسائل التكنولوجية. في هذا السياق، طالما ما شكلت الجوانب والوظائف التقنية المعيار الأساسي في تحليل وتصنيف الأشياء التكنولوجية. في الوقت ذاته، نحاول إعطاء تعريف ذو صبغة تاريخية يمثل رؤية أو نظرة حول مسار تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال عبر الزمن. من هذا المنطلق فهي تعتبر: "مجموع وسائل الإعلام التي ظهرت بداية من السبعينيات، بفضل التزاوج الذي حدث ما بين الإذاعة والتلفزيون ومختلف الاتصالات (لاسيما مع ظهور الكابلات والأقمار الصناعية)، وتطور ذلك في سنوات الثمانينات بفضل التقارب الذي حصل بين الاتصالات والإعلام الآلي. وأخيرا في التسعينيات، من خلال تقارب مجالات السمع البصري، الإعلام الآلي والاتصالات ومجمل الوسائط المتعددة. للإشارة، كان الحديث إلى غاية سنة 2000 متعلق بالتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، إلا أن هذه التسمية باتت اليوم من الماضي بحيث تقلص استخدامها بشكل كبير"²¹.

بناءً على هذا التعريف، يمكننا القول بأن "بال" (BALLE) قد حاول أن يعطي وصفاً مبهماً ذو طابع سردي و روائي، بدون أن يسلط الضوء بصفة فعلية على أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمقارنة مع آثارها على التغيرات والتحويلات التي ما فتئت تحدثها على الصعيد التنظيمي والتي تثير وتغذي بدورها العديد من النقاشات والحوارات. علاوة على ذلك، لم يأخذ بعين الاعتبار التملك الاجتماعي لهذه التقنيات واستخداماتها التي أضحت اليوم وفي ظرف وجيز من الأشياء التي لا يمكن الاستغناء عنها في نشاطاتنا اليومية، وذلك كون أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال قد تطورت بوتيرة متسارعة خلال العشرية الأخيرة.

وعليه، يوضح الجدول أدناه العناصر المرتبطة بهذا التطور، بحيث يقارن هذا الجدول البياني كل عشرية بمرحلة معينة تطبعها أنواع معينة من الابتكارات والاختراعات التكنولوجية. كما يوضح جيدا الخصائص الكبرى الممكن استخلاصها والآثار الاقتصادية الرئيسية لهذه الابتكارات. بالإضافة إلى ذلك، يشير الجدول إلى بعض كبرى المؤسسات المعروفة التي اشتهرت باستغلالها الكبير لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في هذه الفترة.

²⁰ METZGER, J-L., « Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ? Analyse critique », in : Réseaux, N°107, Mars 2001, Paris, p366.

²¹ BALLE, F., (sous la direction), Dictionnaire des Médias, Larousse, Paris, 1998, p165

الجدول رقم 1: تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال

2000	1990	1980	1970	الفترات
التفاعل والفردية	الاتصال	إندماج وتحويل التنظيم	الأوتوماتيكية	
الويب 2.0	أنترنت (الويب 1.0)	حواسيب شخصية	حواسيب، روبوتات وآلات	الابتكار
إتصال الأشخاص. الفردانية، قابلية النقل والتواجد في كل مكان.	شمولية الشبكة المعلوماتية وغطية التطبيقات المستخدمة	تعميم الأدوات المكتبية ورقمنة وتحويل مسارات الأعمال	تزايد الرأسمال المادي	الخصائص
مكاسب الإنتاجية تخفيض تكاليف المبادلات الداخلية والخارجية. تحول سلم القيم وزيادة الفائدة والمنفعة المعلوماتية	مكاسب الإنتاجية تخفيض تكاليف المبادلات الداخلية والخارجية. تحول سلم القيم	مكاسب الإنتاجية تخفيض تكاليف المبادلات الداخلية.	مكاسب الإنتاجية	الآثار الاقتصادية

Source : J. JOUËT, Pour une relecture de la société d'information, Éditions Descartes, Paris, 1992.p 40.

إذا ما قمنا بتحليل محتوى هذا الجدول، نستنتج بأن التغيرات والتحويلات التي أحدثتها هذا النوع من التكنولوجيات كان لها أثر تراكمي، وأن كل تطور أو تقدم تكنولوجي يسمح بإضافة آثارا أخرى تأتي لتتناغم وتتكامل مع الآثار التي سبقتها. من هنا، يمكننا القول بأن التكنولوجيات الجديدة لم تعوض في الواقع التكنولوجيات السابقة، بل جاءت تكملة لها. بالتالي من الملاحظ أن التحويلات التي أفرزتها تختلف من عشرية إلى أخرى.

على صعيد آخر، هنالك تعريف آخر ينسب إلى "هربرت" (HURBERT) والذي يبدو على أنه التعريف الذي أبرز أكثر خصائص هذه التكنولوجيات. فحسب هذا المؤلف، تساعد تكنولوجيات الإعلام والاتصال على جعل: "أي معلومة متاحة وسهل التوصل إليها من طرف الإنسان سواء على شكل لفظي أو رمزي أو التي توجد أيضا على شكل مقروء باستخدام الحاسوب، بحيث تُخزن الكتب والمذكرات في ذاكرات

إلكترونية...²²، و التي لها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماً و تنظيم المؤسسات خصوصاً.²³

بعبارة أخرى، هي تلك الأدوات التي تسمح بتحليل ومعالجة المعلومة وتسهيل مختلف صور وأشكال إتصال الأفراد فيما بينهم، وما بين الأشخاص والمنظومات الإلكترونية وكذا بين هذه المنظومات الإلكترونية في حد ذاتها التي تشترك في استخدام البيانات الرقمية. بالتالي، فهي تشمل الإعلام الآلي، الهاتف النقال والأترنت.

إن هذه التكنولوجيات من شأنها أن تعيد النظر في مسألة تحديد دور المعلومة، حركتها وانتقالها وكذا استغلالها على مستوى مختلف الهيئات والمنظمات الناشطة داخل المجتمع وفي المجال الاقتصادي. كما قد أثرت هذه التكنولوجيات بشكل أو بآخر على طريقة تنظيم العمل، منظومة التكوين والتربية والتعليم، الإبداع الفني، الإنتاج الثقافي بما في ذلك الروابط والعلاقات الاجتماعية. لذا، لا يمكننا أن نستفيد من تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلا إذا كانت استراتيجية واضحة المعالم وبشرط أن يكون تنظيم المؤسسة أو الشركة وثقافتها مستعدة ومتقبلة لهذا التطور. ولكن وقبل الحديث عن إدماجها لهذه التكنولوجيات ينبغي على المؤسسات التفكير بشأن حاجياتها الحقيقية كون أن التكاليف التي تنجر عن هذا الإدماج لا يمكن الاستهانة بها أو التغاضي عنها.

يوجد هنالك عدة مسببات من شأنها عرقلة أو تعطيل انتشار تكنولوجيات الإعلام والاتصال نذكر من بينها: التبني أو الامتلاك الخاطئ أو السيئ لهذه الوسائل بالإضافة إلى عدم ملائمتها وتكيفها مع طبيعة النشاط فضلاً عن تباين مستوى المؤهلات و الكفاءات في استعمال هذه النظم.

من جهة أخرى لا بد الإشارة إلى أن هذه التحولات لا تتم بطريقة آلية كون أن هذه التكنولوجيات لا تمثل سوى إمكانية ومقدرة إضافية، ويبقى كل الأمر مرهوناً ومرتبطة بطريقة استغلالها واستخدامها من طرف المؤسسة. كما ينبغي الإشارة أيضاً إلى أن الهدف المتوخى من تطوير واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال داخل المؤسسة لا يعني تماماً تعويض التواجد الجسدي والاحتكاك ما بين الأفراد، بل بالعكس، إنما يكمن الهدف في إثرائهم والحفاظة على مستواهم لاسيما من خلال مضاعفة حجم ونسبة التبادلات. في المقابل، قد تشجع تكنولوجيات الإعلام والاتصال على تجزئة الوقت وتقسيمه وانشطار الفضاءات والأمكنة و فرض التمييز ما بين الأشخاص. لقد فتحت تكنولوجيات الإعلام والاتصال بشكل خاص المجال للخطابات الرنانة والمنمقة حول الآثار الاجتماعية، سواء حملت هذه الأخيرة نظرة كارثية أو إيجابية مسالمة.²⁴

²² ATEYRON, E-A., et SALMON, R., Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Economica, Paris, 1996.

²³ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه ونظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2003، ص.174.

²⁴ CHAMBAT, P., « Usages des TIC : évolution des problématiques », in : Technologies de l'information et société, vol. 6 (3), 1994, Paris, p.251.

في هذا السياق سمحت الدراسات التي امتدت على عشرين من الزمن و التي ركزت في بحث ودراسة وسائل الإعلام والتكنولوجيات بإعطاء نظرة وتبسيط الضوء على الأشغال والأعمال التي اهتمت بمسألة تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستخداماتها. في هذا الإطار، تكشف مصطلحات مثل "آثار تكنولوجيات الإعلام والاتصال" أو "تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال" - وهي عبارات غالباً ما نجدتها في الأدبيات الصحفية والمقالات والكتابات العلمية خاصة في مجال علم الاجتماع- عن شكل من أشكال الحتمية التكنولوجية التي تعمل على تحليل الروابط القائمة بين التقنية والمجتمع خاصة فيما تعلق بتأثير الأول (التقنية) على الثاني (المجتمع) وما ينجم عنها من نتائج.

2- الفجوة الرقمية:

في الوهلة الأولى ، يبدو مفهوم الفجوة الرقمية مفهوماً حديثاً نسبياً ، ولم يحسم الأمر بعد حول دلالاته المختلفة ومؤشراته الإحصائية ، لكنه يعني ببساطة تباين مستويات التطور والتنمية في تكنولوجيا الاتصال ومجتمع المعلومات وقياس هذه الفجوة ومراقبتها يعتمد على أداة إحصائية مركبة هي مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ومن المهم في علم الاجتماع أن نعلم بأن قياس الفجوة الرقمية ومراقبتها يعتمد على المسح الاجتماعي بالعينات ، وعلى أداة الاستبيان في جمع البيانات في بعض الحالات ، عن بلدان العالم أو عن قطاعات اقتصادية محددة أو عن المؤسسات كالمؤسسة الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، أو عن الوحدات الاجتماعية كالفرد والأسرة.

كما أن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات أبعاد سوسيو اقتصادية ، نظراً إلى أدوارها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية.

ظهر مفهوم الفجوة الرقمية على مستوى محلي في البداية ، فقد كانت نشأتها في الولايات المتحدة الأمريكية بصدور تقرير وزارة الخارجية الشهير بعنوان " :السقوط من فتحات الشبكة " والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والانترنت مقارنة بالسكان النازحين إليها من آسيا وأمريكا اللاتينية ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزاً النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالمياً وتعرف الفجوة الرقمية بأنها المسافة بين حالة انتشار استخدام شبكة الانترنت في الدول المتقدمة بما ينطوي عليه ذلك من تغيير أنماط التفاعل في مجالات التجارة والعلاقات الإنسانية وعلاقات العمل، وبين حالة انتشار شبكة الانترنت في بلدان العالم الثالث بوجه عام.

كما أن تعبير الفجوة الرقمية يستخدم للدلالة على الهوة التي تفصل بين من يمتلكون المعرفة والقدرة على استخدام تقنيات المعلومات والكمبيوتر والانترنت وبين من لا يمتلكون مثل هذه المعرفة أو هذه القدرة ، ذلك

أن المجتمع أصبح ينقسم على هذا النحو ، بالإضافة إلى انقساماته التقليدية الأخرى على أسس طبقية واجتماعية واقتصادية.²⁵

ولهذه الفجوة أسباب علمية تكنولوجية وتنظيمية فضلاً عن توفر البنية التحتية . وكان نبيل علي ونادية حجازي من بين الباحثين العرب الأوائل الذين تصدوا في وقت مبكر لرصد دلالات المفهوم حيث عرّفوا الفجوة الرقمية كنوع من التحدي الحضاري الغربي ، حيث قسم الباحثان الفجوة إلى جزئين من حيث المحتوى و الاتصالات بوصف هذين الشقين المكون الأساس لمجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة، وذهبا إلى أبعد من ذلك بالحديث عن وجود ثلاث فجوات هي: فجوة العقل وتشمل فجوات الفكر والعلم والتكنولوجيا ، وفجوة التعلم ، وفجوة اللغة، وجميعها تصب في اقتصاد المعرفة . أما "كيلسون" (KELSON) فقد استعمل هذا المفهوم من منظور الفجوة بين مستعملي تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التي يشار إليها "بالفجوة الرقمية"، وكما يقول : "فخلال العقدين الماضيين لقي موضوع الفجوة الرقمية اهتماماً بالغاً من قبل الباحثين لمعرفة العوامل المؤثرة فيها ومن هذه العوامل : العمر، والجنس، والحالة الاقتصادية، العمل، والموقع الجغرافي، والمستوى الاجتماعي وبيئة العمل"²⁶.

فالفجوة الرقمية هي الاختلاف بين من يملك ومن لا يملك فرص النفاذ أو الولوج إلى المعلومات عبر وسائل وتقنيات الاتصال المختلفة (الهاتف الثابت والمحمول والحاسوب والإنترنت) ، وقد تكون الفجوة الرقمية بين البلدان المتقدمة والنامية ، أو بين البلدان ضمن المجموعة الجغرافية الواحدة، أو في البلد الواحد بين الريف والمدينة، أو بين السكان بحسب خصائص العمر -الجنس-والدخل-والعرق.

في أغلب الأوقات، تُقدم الفجوة الرقمية على أنها مصطلح يعرّف نفسه بنفسه بشكل يغني عن تعريفها وإبراز معانيها حيث يكفي فقط أن يتم قياس أبعادها، بحيث بوسعنا ملاحظة وإدراك هذا الفارق والفجوة سواء كانت على المستوى العائلي ما بين مختلف أفراد العائلة الواحدة، أو داخل المؤسسة ما بين مختلف الموظفين ، أو حتى في الجامعة فيما يتعلق بتصميم وإعداد الدروس والشغف الذي يبديه الأساتذة والطلبة تجاه استخدامات تكنولوجيات الإعلام والإتصال.²⁷ من خلال حساب أو تقدير معدلات استخدام وتواجد الأجهزة أو توفر أو غياب الحواسيب بالمنزل، أو معدل الإتصال بالإنترنت أو حجم التمددات العالية لها، يتسنى لنا تحديد في أي طرف من "الفجوة الرقمية" يمكننا وضع شخص أو جماعة معينة من الأفراد، ولكون أن هذه الفجوة أو الهوة تنبثق من الجماعة: فهي تنتسب إلى حدود معينة.

²⁵ حسني الشيمي ، "تقنيات المعلومات والفجوة الرقمية بين الأفراد و المجتمعات"، في: دراسات عربية في المكتبات و المعلومات، مج 6 ، عدد 1، القاهرة، جانفي 2001، ص. 10-11.

²⁶ نفس المرجع، ص.12.

²⁷ GUICHARD E., « le mythe de la fracture numérique », in : Regards croisés sur l'internet, Presses de l'ENSSIB, Villeurbanne, France, 2011, p.70.

يعتبر التقدم التكنولوجي المرتبط بالإعلام الآلي والإنترنت و الاتصالات الهاتفية القاعدة الأساسية لتطور "مجتمع المعلومات" الذي خلف اليوم المجتمع الصناعي. غالباً ما تشير الفجوة الرقمية في معناها إلى أوجه اللامساواة في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال والنفوذ إليها مثل الهواتف النقالة، الحواسيب أو شبكة الإنترنت. لذا، فإن الفجوة الرقمية لا تمثل في الواقع إلا جزءاً يسيراً من مجموع أوجه اللامساواة المتعلقة بالتنمية والتطور. بالتالي، عادة ما نتحدث عن "فجوة رقمية" أو "هوة رقمية".

من هذا المنطلق ، يمكننا تحديد معالم العبارة التي توحي إلى الهوة التي من الواضح أنها تبدو عميقة ما بين أولئك الذين يستخدمون ويتصلون بسهولة بالتكنولوجيات الحديثة وبين غالبية الأفراد الذين لا يملكون إمكانية النفاذ إلى نفس التكنولوجيات وذلك لأسباب تقنية، إقتصادية أو ثقافية. من ثمة ، نجد اليوم نفس الفجوة الرقمية وهي موجودة بين الدول أو داخل المجتمع الواحد.

هناك العديد من التعاريف الخاصة بالفجوة الرقمية حيث يرى " كاستلس " (CASTELLS) أن هذه الفجوة تتمثل أساساً في عدم المساواة بين الأفراد في الولوج لشبكة الإنترنت²⁸، في حين يعرفها "كومباين" (COMPAINE) على أنها تلك الثغرة و التباين القائم بين الأفراد في الولوج لمختلف التكنولوجيات الحديثة²⁹.

عموماً، يمكن أن نعرف الفجوة الرقمية على أنها حالة "وجود عدم مساواة حيال إمكانية النفاذ إلى المعلومة والمعارف والشبكات والمساهمة فيها ومن ثمة الاستفادة من المقومات الأساسية للتطور التي تتيحها تكنولوجيات الإعلام والاتصال. تعتبر هذه العناصر جزءاً من بين عناصر أخرى كثيرة للفجوة الرقمية يمكن ملاحظتها والتي تترجم في الواقع من خلال تركيبة من العوامل الاجتماعية الاقتصادية أكثر شمولية، من بينها نقص أو غياب البنى التحتية، الأسعار المرتفعة للاتصال، غياب الإبداع والابتكار المحلي للمحتوى والفرصة السائخة للاستفادة من ذلك على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي ومختلف النشاطات المكثفة للمعلومة"³⁰.

توحي التعريفات المختلفة المتعلقة بالفجوة الرقمية إلى فكرة مفادها وجود فارق بين جماعتين : من جهة ، هنالك الذين يستفيدون من مميزات الاقتصاد الرقمي، وفي المقابل، نجد من هم على هامش الاقتصاد الرقمي ومنافعه وفوائده. في البداية ، كان تصور الفجوة الرقمية عبارة عن إقصاء كل من لا يستطيع النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بحيث تم تسليط الضوء فقط على الجانب المتعلق بالتجهيزات التكنولوجيات وجعله في صميم التحليلات. لذا، تضع هذه النظرة التقنية المحضة مسألة النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال كشرط أساسي وضروري للثروة، بحيث من المفترض أن تدري هذه التكنولوجيات أرباحاً طائلة بفضل الإنتاج بغض النظر عن البيئة الاقتصادية أو المؤسساتية أو الثقافية الذي تنتشر فيها.³¹

²⁸ DUPUY, G., La fracture numérique, Ellipses, Paris, 2007, p.19

²⁹ Ibid., p. 19.

³⁰ ELIE, M., « Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? », in : Problèmes politiques et sociaux, La Documentation française, n° 861, Paris, Août 2001, p. 32.

³¹ RALLET, A., et ROCHELANDET ? F., « La fracture numérique : Une faille sans fondement ? », in : Réseaux, n° 127-128, Paris, Mai 2004, pp24-25

من الممكن كذلك أن تفسر الفجوة الرقمية باللامساواة الموجودة (بين الأشخاص، بين المناطق أو البلدان) في مجال النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستخدامها. هذا بالرغم من أنه لا ينبغي أن تعتبر أو أن تُفهم الفجوة الرقمية في حد ذاتها على أنها من نتائج ومخلفات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بحيث أن لشمولية النفاذ إلى هذه التكنولوجيات أثراً على الأشخاص والإقتصادات، فالنقص الفادح في البنى التحتية قد يساهم في تفاقم الفوارق الاقتصادية، بما أن الاقتصاد العالمي يعتمد اليوم بصورة واضحة ومتزايدة على تكنولوجيات الإعلام والاتصال وما توفره من خدمات من أجل أن تشتغل وتعمل في أحسن الأحوال والظروف.³²

كما يمكن للفجوة الرقمية أن تشمل عدة أوجه من التفاوت حيث تظهر في بضع حالات على شكل التباين في المستوى بين البلدان المتقدمة و المتخلفة و بين الأفراد المزودين بأحدث التجهيزات الموصولة بالشبكة و أولئك الذين في معزل عن ذلك. هذه الأشكال يمكننا سردها على النحو الآتي:

الفجوة الرقمية الجغرافية :

وهي الفجوة التي تفسر مدى التباين الحاصل بين البلدان المتقدمة و بلدان العالم الثالث في فرص الولوج لمختلف التكنولوجيات المتصلة بشبكة الانترنت. فحسب "دوبوي" (DUPUY) فإن هذه الفجوة أخذت تتسع تدريجياً و ذلك بصفة نسبية مع تطور الأجهزة و شبكات الاتصال فمثلاً في قارة إفريقيا بالرغم من الكثافة السكانية التي تمثل أكثر من 10% من مجموع سكان العالم فإن نسبة الأشخاص المزودين بشبكة الانترنت لا تتعدى نسبة 1% من إجمالي عدد السكان³³. كما أن هذه الفجوة لا تقتصر فقط على نسب الولوج للشبكة ، حيث تفتقر الدول الافريقية كذلك للمواقع و المضامين المتاحة على الشبكة ، وهذا ما يعكس اتساع الهوة الرقمية بين دول الشمال و الجنوب. كما يمكن للفجوة الرقمية ذات البعد الجغرافي أن تأخذ أشكالاً أخرى وهي الفجوة القائمة بين المناطق الحضرية و المناطق الريفية حيث أن تنامي استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال و فرص الولوج إليها نجدها مرتفعة في المدن والأقطاب الحضرية الكبرى ، وهي الحالة السائدة في البلدان المتقدمة في هذا المجال.³⁴

الفجوة بين الأجيال : وهي الفجوة الرقمية التي تميّز الاختلاف القائم بين الفئات العمرية "الأجيال" (générations) في عملية اعتماد و استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال. فالفئات الشبابية نجدها أكثر ارتياحاً في استعمالها المختلفة للتكنولوجيا في حين نجد الأشخاص المتقدمين في السن الفئة الأكثر عرضة لمخاطر الاقصاء الرقمي جراء محدودية مستواهم و قلّة احتكاكهم بالتكنولوجيا وذلك بفعل العزلة التي يعيشونها خاصة ومع تطور استعمالات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال. تتعرض الفئة المتقدمة في السن لعدة صعوبات في اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا نظراً لدرجة تعقيد هذه النظم و التي لا تتناسب في غالب

³² FAUCHEUX, S., et al. , TIC et développement durable : les conditions du succès, De Boeck, Bruxelles, 2010, p79.

³³ DUPUY, G., Op.cit, p.42.

³⁴ DUPUY, G., Op.cit, p.45.

الأحيان مع قدراتهم المعرفية و الإدراكية على خلاف الفئات الأقل تقدما في السن. من جهة قد يمثل عامل الاهتمام بممارسة النشاطات المتصلة بصفة مباشرة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال سببا في تراجع مستوى الاستخدام لدى الفئات المسنة.³⁵

3- الثقافة الرقمية (التقنية):

الثقافة الرقمية هي عبارة عن تسمية تشير إلى التحولات والتغيرات الثقافية التي أفرزها تطور وانتشار التكنولوجيات الرقمية لاسيما الأترنت و الشبكات البرمجية. في هذا المنظور وفي المقام الأول، نريد تحديد المعالم المهيمنة على هذا التحول في الثقافة المذكورة آنفا والمتعلقة باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال. هذا الأخير، غالبا ما يأتي على شكل ثلاث تسميات هي الثقافية الإلكترونية، الثقافة الرقمية والثقافة السيبرانية، وبالتالي فهو مختلف جدا عن الثقافة المعلوماتية³⁶. لم تظهر عبارة "الثقافة الرقمية" إلا منذ مستهل سنوات الثمانينات، حيث - وكالعادة - باتت العديد من النصوص والخطابات تلجأ إلى استخدام هذا الوصف إلا أن القليل من يقوم بتعريفه. في سنة 1997، قام المؤلف "جيلستر" (GILSTER) بإصدار أحد كتبه تحت عنوان "الثقافة الرقمية"، بحيث أقدم فيه على تعريف الثقافة الرقمية بأنها القدرة على فهم واستخدام المعلومة التي تقدمها لنا أجهزة الإعلام الآلي والحواسيب بشتى أنواعها إنطلاقاً من قائمة موسعة من المصادر³⁷. توحى "الثقافة الرقمية" في الأصل إلى كل نوع أو شكل من أشكال الإنتاج الأصلي لعمل ثقافي يتم باستخدام التكنولوجيات الرقمية، وبالتحديد تكنولوجيات الإعلام والاتصال. كما تشير أيضا إلى العلاقات ما بين المنتجين والجمهور المهتم بالأعمال الثقافية، هذه العلاقات شهدت تحولا عميقا بسبب ظهور وانتشار التكنولوجيات الرقمية.

بما أن كل أنواع الوثائق (صوت، صور وفيديوهات) أصبح بالإمكان رقمتها بالاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال، صار كل منتج ثقافي من الممكن أن يعرض أو يعبر عنه على شكل معلومات رقمية يمكن معالجتها، نسخها أو تخزينها لاحقا أو حتى نقلها وإرسالها بسرعة فائقة وفي وقت حقيقي عبر العالم أجمع. لقد أفرز الانتشار الواسع والمكثف للوسائل الإعلام الآلي ومنظومات الإتصال الموحد تطورا متسارعا للأشكال الجديدة للتعبير الثقافي.

³⁵ DUPUY, G., Op.cit, p.68.

³⁶ DEVAUCHELLE, B., et al. « Culture informationnelle, culture numérique, tensions et relations », in : Les cahiers du numérique, Vol.5, N°3, France, 2009, p.54.

³⁷ SIMONNOT, B., « Culture informationnelle, culture numérique : au delà de l'utilitaire », in : les cahiers du numérique, Vol.5, N°3, France, 2009, p. 33.

يشمل مفهوم الثقافة الرقمية كذلك "مجمّل الطرق والأساليب ومناهج التفكير، التصورات والدلالات الخاصة بكل جماعة، التي تساهم فيها بصفة ملية الأشياء المادية"³⁸. فهي "لا توحى إلى فكرة امتلاك المعارف والمهارات من طرف المستخدمين فحسب، بل تشير كذلك بصفة عامة إلى أثر المعنى الذي تنتجه الأجهزة التقنية والاستخدامات المستعملة".

بشكل ملموس، تملك الثقافة الرقمية مساراً مزدوجاً لاكتساب الثقافة المتعلقة بالتقنية وإضفاء الصبغة التقنية على العلاقات. فهي توحى إلى سلوكيات، دلالات وقيم خاصة، بالإضافة إلى تحويل العلاقة القائمة بالعلوم والمعارف. علاوة على ذلك، قد يأخذ المفهوم عدة أشكال للتعبير حسب الظروف والتجارب الشخصية"³⁹.

بناءً على ما سبق، لا يمكن حصر مفهوم الثقافة الرقمية في مجرد قدرات معرفية فردية فحسب، بل يشمل هذا المفهوم أيضاً مجمل الممارسات الثقافية والاجتماعية التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار عندما يتم الحديث عن ثقافة معلوماتية. إن تعميم اللجوء إلى استخدام الحاسوب والشبكات التيليماتيكية لهدف معالجة وبت المعلومة تعكس بحق الإخراج المتنامي للوظائف المعرفية وللذاكرة، والذي هو اليوم آخذ في التوسع والانتشار، فهي تغير أنماط وأنواع الإدراك والتفكير وإمكانيات التفاعل مع المعارف. غير أن هذا الإخراج يفتح كذلك المجال أمام مؤهلات وقدرات أخرى في مجال النشاط المعلوماتي، حيث أن المسألة لا تتعلق فقط بقراءة نصوص أو صور، أو حتى قراءة العالم إن صح التعبير، بل أيضاً بطريقة كتابته وتدوينه وكذا إعادة تدوينه.⁴⁰

4- الاستعمال (الاستخدام) لتكنولوجيات الاعلام والاتصال:

نجد في قاموس "لوروبارت" (Le Robert) تفسيرين أو تعريفين أساسيين لمفهوم الاستخدام. في المقام الأول، يشير هذا المفهوم إلى "الممارسة الاجتماعية التي تجعل منها الأقدمية أو الإعادة المتكررة أمراً عادياً في ظل بيئة ثقافية معينة"، وهو المعنى أو التعريف الذي يقترّب من مصطلح الآداب أو العادات، بما أن الممارسات هي أيضاً "تم معاشتها بطريقة عادية". ثانياً، يحدد مؤلفي قاموس علم الاجتماع بأن الاستخدام يشير إلى "استعمال شيء ما، طبيعي أو رمزي، لأغراض معينة"⁴¹.

³⁸ MILLERAND, F., *L'appropriation du courrier électronique en tant que technologie cognitive chez les enseignants chercheurs universitaires. Vers l'émergence d'une culture numérique ?*, Thèse de doctorat en communication, Université de Montréal, Québec, 1999, p.379.

³⁹ MILLERAND, F., *Opcit.*, p.380

⁴⁰ WARSCHAUER M., "Literacy and technology: Bridging the divide", in : *Cyberlines 2: Languages and cultures of the Internet*, Albert Park, Australia, cité par: SIMONNOT, B., « Culture informationnelle, culture numérique : au delà de l'utilitaire », in : *les cahiers du numérique*, Vol.5, N°3, France, 2009, pp. 33-34.

⁴¹ PROULX, S., « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux, modèles et tendance », in : *Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels*, Tome 1, Presses universitaires de Bordeaux, France, 2005, p.8.

في هذه النقطة بالذات، نحن بصدد التطرق للاستخدامات الاجتماعية للملكية معينة، أو أداة أو شيء ما من أجل أن نعكس أو نظهر "التفسيرات الثقافية المعقدة للتصرفات المتعلقة بالحياة اليومية". لذا، غالباً ما يتم استعمال هذا التفسير الثاني في مجال دراسة استخدامات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال. للإشارة، تم توظيف مفهوم الاستخدام في علم اجتماع وسائل الإعلام لأول مرة من طرف المدرسة الوظيفية في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو التيار الذي يميل في تصوراته إلى مدرسة كولومبيا. خلال المرحلة الممتدة ما بين (1980 - 2000)، بدأ مصطلح الاستخدام يسلط اهتمامه على الفرد وطبيعة استخدامه للأداة. لذا، عرف "دي سيرتو" (DE CERTEAU) الاستخدام على أنه "عمليات استعمال" - أو بمعنى: إعادة استعمال و أطلق عليها تسمية استخدامات (أو استعمالات)، بالرغم من أن هذه الكلمة قد تشير في الغالب إلى إجراءات نمطية يتم تلقيها وإعادة إنتاجها في إطار جماعة معينة، أي بمعنى عادات وتقاليد". في المقابل، ينوه "دي سيرتو" (DE CERTEAU) بالميزة المعقدة التي يتسم بها مفهوم الاستخدام حيث "يكمن المشكل في الغموض الذي يكتسي الكلمة، لأنه عند استخدامها، يتعلق الأمر تحديداً بالتعرف على "الأفعال" التي لها إجراءاتها وابتكاراتها الخاصة بها والتي تقوم بدورها في تنظيم العمل المرتبط بالاستهلاك في صمت تام دون الإدلاء بكلمة".⁴²

و حسب "لاكروا" (LACROIX) تظهر أنماط الاستعمال بقدر كافي من التكرار على شكل عادات يتم إدماجها في الحياة اليومية". في إطار هذه الدلالة، نجد بأن للاستخدام والممارسات نفس التعريف المتقارب إن لم نقل أنه متداخل ببعضه البعض. على صعيد آخر، يمكننا أن نستخلص تعريفاً للاستخدام يخرج قليلاً عن الإطار الفردي الذي تم أخذه بعين الاعتبار إلى غاية اليوم، بالتالي، تحدد الاستخدامات الاجتماعية على أنها عينات من الاستخدامات الفردية أو لجماعة من الأفراد (طبقات، أصناف، منزلة) التي بدت مستقرة نسبياً في مرحلة تاريخية طويلة نوعاً ما وعرفت توسعاً على مستوى الفئات الاجتماعية (جماعات، فئات من الناس، مجتمعات، حضارات).⁴³

بالنسبة لـ "ميلراند" (MILLERAND) يمكن لمصطلح "استخدام" أن يوظف للإشارة إلى الاستعمال والممارسة والتبني في آن واحد. بالتالي، فهو يشير إلى مجموعة متصلة من التعريفات التي تنطلق من التبني إلى التحكم مروراً بالاستخدام.⁴⁴ أما بالنسبة لـ "بيشييه" (BÉCHÉ)، فهو يعرف الاستخدامات على أنها جملة من المهام أو الأفعال والنشاطات ذات دلالة تقنية، اجتماعية ومعرفية والتي تُنجز فعلاً من خلال استعمال تكنولوجيا معينة".⁴⁵

في ظل العديد من الأعمال والبحوث، يعتبر الاستخدام على أنه بناء إجتماعي، غير أن أطر التحليل النظري المختلفة للمفهوم دفعت الباحث "شومبات" (CHAMBAT) للتفريق بينهم. بالنسبة لهذا الأخير ففي

⁴² DE CERTEAU M., *L'invention du quotidien : l'art de faire*, Folio/ Essais, Paris, 1990, p.10.

⁴³ Ibid., p.11.

⁴⁴ Ibid., p.12.

⁴⁵ BÉCHÉ, E., *Usages et représentations sociales de l'ordinateur chez les élèves*, Thèse de Doctorat, Université de Liège, Belgique, Juin 2013, p.42.

الوقت الذي تحتل فيه مسألة الاستخدامات مكانة هامة و محورية في سوسيولوجية تكنولوجيايات الإعلام والإتصال، غير أن المحتوى والوضعية النظرية لها لا تحض بالإجماع. لذا، من غير الممكن أن نجزم بإمكانية تحديد تعريف كون أن تفسيره ينبثق من الآراء النظرية التي يتجاوزها: فهي تشارك فعلا في خلق النقاشات التي غالبا ما يتم فيها - في إطار علم الاجتماع - مواجهة كل من الوكيل مع الطرف الفاعل، والمستويات الجزئية مع نظيرتها الكلية، التقنية مع المجتمع، وكذا المجال التجريبي بالنظري النقدي. فهي تشكل إذن نقطة ارتكاز أكثر منها حزمة من الصعوبات، إضافة إلى الغموض الذي يكتسي الإتصال كوسيلة علمية. فهي بالتالي تعتبر بمثابة مفترق طرق، بحيث يشكل الاستخدام فيها فرصة للمواجهة ما بين الاختصاصات التي تتقاسم الحقل الإتصالي، كما ينبغي عليها أن تتجاوز مستوى تراكم الدراسات بشأن هذه التقنية أو تلك وكذا الخروج بمخطط خطي يضع الاستخدامات في آخر مطاف السباق".⁴⁶

بالرغم من هذه الفكرة التي جاء بها "شومبات" (CHAMBAT) والتي مفادها أنه لا يمكن تعريف الاستخدام في مجمله غير أنه يمكننا الاستناد للتعريف اللذي صاغته "جويه" (JOUËT) حيث تشير إلى أن الاستخدامات التي غالبا ما تشكل امتداداً للممارسات المتراكمة مسبقا على أنها عبارة عن فعل اعتيادي تمت ممارسته من طرف أوائل المبرمجين الهواة. بالنسبة لهذه الأخيرة، وانطلاقا من التبنى إلى التبسيط، يمر بناء أو تشكيل الاستخدام عبر مراحل يطبعها فقدان أو زوال التقنية، أو تقليص رقعة الاستخدامات بالنظر إلى التطلعات الأولية والاستعمالات المبالغ فيها لمرحلة الاكتشاف، أو باختصار من خلال الانتقال إلى وضعية وسيلة عادية، وهذا ما يساعد على إدماجه في خضم الممارسات الاجتماعية.⁴⁷

1.4- الاستعمال الترفيهي (تعريف إجرائي) :

هو كل استعمال متعلق بالتكنولوجيايات الحديثة و الذي غالبا ما يكون موجه لأغراض خاصة و لإشباع حاجات شخصية لا علاقة لها بالجانب المهني و الذي عادة ما يتنافى مع الاعراف المهنية القائمة في المنظمة ، و ذلك بسبب خروج هذا النوع من الاستخدام عن حيز المهام و الوظائف المقررة. بالإضافة إلى ذلك فإنه استعمال يغلب عليه الجانب التسلوي وهي من الجوانب التي تفقد الفرد تركيزه في العمل ، حيث يستهلك الفرد جلّ الوقت المخصص للعمل للجانب الترفيهي ما يتسبب في اهمال الوظائف و المهام و يزيد من درجة إدمانه على مثل هذه الممارسات.

2.4- تعريف إجرائي للمستعمل:

يتمثل في الفرد أو مجموعة من الأفراد المستخدمين لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال سواء لدواعي مهنية و حتى الشخصية و الذين ينتمون لفئات اجتماعية مختلفة وقد يختلف المستعملين من حيث مستواهم التعليمي و

⁴⁶ CHAMBAT, P., « Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) », in : *Évolution des problématiques*, Vol. 6, n°3, Dunod, Paris, 1994, p. 254.

⁴⁷ JOUËT, J., « Retour critique sur la sociologie des usages », in : *Réseaux*, Vol.18, N°100, Paris, 2000, p.500.

كذلك من حيث قدراتهم المعرفية و كفاءاتهم الادراكية في استخدامهم للتكنولوجيا ، وهو العناصر التي تحدد فيما بعد أنماط المستعملين للتكنولوجيا على حسب درجة تبنيهم واعتمادهم على استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في مهامهم و في حياتهم اليومية بصفة عامة.

5- تعريف الاعتماد (التبني) التكنولوجي:

يرتبط مفهوم الاعتماد أو التبني مع صورة و مفهوم الاستخدام ويأخذ أشكالا مختلفة بحسب آراء وتوجهات الكتاب أو المؤلفين. فبالنسبة لكل من "دي سانكتيس" (DE SANCTIS) و "بول" (POOLE) شمل مصطلح الاعتماد مجمل المقاصد أو التفسيرات التي تعطيها الجماعات للتكنولوجيا التي يستخدمونها⁴⁸. أما بالنسبة لـ "ميلراند" (MILLERAND) فإن: "الاعتماد أو التبني هو تحديدا الاختيار من ضمن جملة الإمكانيات المتاحة من أجل تحديد الإبداع"⁴⁹.

في نفس السياق، قام كل من "برولكس" (PROULX) و "بروتون" (BRETON) بتعريف مصطلح الاعتماد بأنه "التحكم المعرفي والتقني في الحد الأدنى من المهارات التي تسمح في الأخير بإدماج هام ومعتبر لهذه الأخيرة في الحياة اليومية للفرد والجماعة"⁵⁰. أما بالنسبة لـ "ندياي" (NDIAYE) فإن المستخدمين الذين يمثلون طرفا فاعلا مزود "بالحد الأدنى من المهارات اللازمة" من أجل توظيف وتشغيل تكنولوجيات الإعلام والاتصال هم في الواقع أساس لمفهوم التبني⁵¹. لذا، ومن أجل فهم معنى الاعتماد، ينبغي فهم واستيعاب المسار أو الطريقة التي يُكيّف بواسطتها "الأفراد والجماعات تكنولوجيات الإعلام والاتصال حسب متطلباتهم وحاجاتهم من خلال منحها وظائف وأهداف تتماشى مع حاجياتهم هم كأفراد و جماعات"⁵².

من جهته، يعرف "دو فوياني" (DE VAUJANY) المفهوم بأنه: "المسار أو الأسلوب الذي يحوّل بفضل الأفراد شيئا معينا - يكون في البداية مجهولا أو غير ملائم - إلى أداة مهمة تستخدم يوميا"⁵³.

⁴⁸ De SANCTIS, G. et POOLE, S., Op.cit., p.122.

⁴⁹ MILLERAND, F., L'appropriation du courrier électronique en tant que technologie cognitive chez les enseignants chercheurs universitaires : Vers l'émergence d'une culture numérique ?, Thèse de Doctorat en communication, Université de Montréal, Québec, 2003, p.

⁵⁰ BRETON, P., et PROULX, S., « Usages des technologies de l'information et de la communication ». In : L'Explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle, Edition Boréal, Montréal, 2002, p.270.

⁵¹ NDIAYE, M., 2008. Approche comparative de l'appropriation de la téléphonie mobile et de l'internet dans les lieux d'accès publics des villes de Rennes et de Thiès, Thèse de doctorat, Université Rennes 2, France, 2008,p.25

⁵² ERWIN, G., et TAYLOR, W., « Assimilation by Communities of Internet Technologies », in: Encyclopedia of Developing Regional Communities with Information and Communication Technologies. Hershey : Idea Group Reference, 2005, p.44. Document disponible sur le lien : <https://www.igi-global.com/viewtitlesample.aspx?id=11350&ptid=349&t=Assimilation%20by%20Communities%20of%20Internet%20Technologies> , consulté le 18.11.2016 à 13h15

⁵³ De VAUJANY, F-X., « De la pertinence d'une réflexion sur le management de l'appropriation des objets et outils de gestion », in : De la conception à l'usage. Vers un management de l'appropriation des outils de gestion, Tome 1, Éditions EMS, Paris. 2005, p.83.

تمنح كل هذه التعريفات لمفهوم الإعتماد طابعا سلسا متغيرا ومتطورا باستمرار. من خلال هذا المنظور، بوسعنا أن نعتبر تملك الحلول التي جاءت بها تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على أنها مسار أو منهج تكراري يتميز بالقدرة اللامتناهية. إن التملك لا يعتبر مكسبا اجتماعيا أو فرديا، كما أن بعده التكراري يمكن أن يؤدي إلى فقدان التملك أو حتى التخلي عن أدوات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال أو إهمالها نهائيا. في ظل هذه المقاربة التنظيمية، يكتسي مسار التملك طابعا جماعيا للغاية.

و علاوة على ذلك يحدد "برولكس" (PROULX) ثلاثة شروط أساسية وضرورية كي يكون هنالك تبني التكنولوجيايات. أولا ومن أجل تفادي الرفض الكلي للتكنولوجيايات، يتوجب التحلي بأدنى مستوى من التحكم التقني والمعرفي للأداة التقنية. أما الشرط الثاني فيتمثل في إدماج هذه الأداة التقنية في ممارسات الحياة اليومية. في حين يتطلب الشرط الثالث والأخير وجود مساهمة مباشرة وغير مباشرة للمستخدمين في المسار الابتكاري والإبداعي بفضل الاستخدام المتكرر للتكنولوجيايات.⁵⁴

6- مقاومة التغيير :

أولاً وقبل التطرق إلى آليات وظروف بروز وتطور المقاومة الموجودة حيال انتشار تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال يجب قبل كل شيء تحديد ما الذي نقصد به من خلال هذه العبارة. في هذا السياق، حاولت إحدى الدراسات الحديثة تحديد معنى مقاومة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال وسرعة رواجها من خلال قيامها بتحليل استدلالي للكتابات والأبحاث التي عالجت هذا الموضوع. في هذا الإطار، أحصى كل من الباحثين "لابوانت" (LAPOINTE) و "ريفارد" (RIVARD) عدة مقالات وردت في صفحات مختلف المجالات والدوريات التي تهتم بالمواضيع التي تمت بصلة بمجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والتي فصلت في التطرق إلى تحديد تعريف مصطلح المقاومة.

يعرّف "نيومان" (NEWMAN) و "هرشهايم" (HIRSCHHEIM) المقاومة حيال التغيير الذي جاءت به تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على أنها: "... رد فعل غير مرغوب فيه تجاه التغيير المقترح والذي يمكن أن يتجلى بشكل مباشر وعنيف (مثل التخريب أو المعارضة المباشرة)، أو قد يعبر عنه بطرق خفية وغير واضحة (على سبيل المثال: تعمد اللجوء إلى تجميد أو تعطيل السير الحسن للمشاريع أو القضاء عليها نهائيا)..."⁵⁵. تشكل السلوكيات أول أبعاد المقاومة، بحيث قد تظهر هذه السلوكيات على عدة أشكال وصور و بكثافة متباينة. لذلك حدّد "كوتسي" (COETSEE) أربعة مستويات من المقاومة التي يمكن أن تصنف في

⁵⁴ PROULX, S., Op.cit., p.12.

⁵⁵ HIRSCHHEIM, R. et NEWMAN, M ., « Information Systems and User Resistance: Theory and Practice », in :The Computer Journal, Vol. 31, n° 5, 1988, p. 389, cité par : TAN SHAN LI, La résistance à l'implantation des technologies de l'information et le conflit interpersonnel : Une analyse comparative, Thèse de Doctorat, Université de Montréal, 2007, p.12.

إطارها هذه السلوكيات : الخمول، المقاومة السلبية، المقاومة الإيجابية والمقاومة العدوانية⁵⁶. للعلم، قام كل من "لابونت" (LAPOINTE) و "ريفارد" (RIVARD) بإعادة استخدام هذا التصنيف من أجل تكييفه مع السياق المتميز بوجود تكنولوجيات الإعلام والاتصال ورواجها. يشمل الخمول جملة من السلوكيات التي تتسم بحالة من غياب رد الفعل. بالتالي، فهي تجمع كافة السلوكيات مثل قلة الاهتمام ، اللامبالاة أو عدم التفاعل. أما المقاومة السلبية فهي تقتصر على أشكال من المعارضة الضعيفة تجاه التغيير.⁵⁷

يظهر هذا النوع من المقاومة حسب "كوتسي" (COETSEE) من خلال "وجود أفكار وتصورات وردود أفعال سلبية يتم التعبير عنها من خلال عرض وجهات نظر معارضة أو سلوكيات رجعية تجاه التغيير". أما فيما يخص المقاومة الإيجابية فهي تتميز بأعمال ونشاطات أكثر قوة من تلك التي تتميز بها المقاومة السلبية، ولكن بدون بلوغ درجات متقدمة من العنف. ويبقى أبرز ما يمثل هذا الصنف من المقاومة هو التعبير عن آراء ووجهات نظر مختلفة ومغايرة، مطالبة أطراف أخرى محايدة للتدخل وتشكيل تحالفات. من جهتها، تجمع المقاومة العدوانية بين سلوكيات مزعجة أكثر، بل وقد تكون مدمرة أو عنيفة أحيانا مثل التعارك، التهديد، الإضرابات، المقاطعة والتخريب ... وهي كلها سلوكيات تميز المقاومة العدوانية.

7- التمثيل الاجتماعي لتكنولوجيات الاعلام والاتصال :

يعود الاصل اللغوي للمفهوم الى المفردة اللاتينية (representare) حيث يحدد القاموس الفرنسي "هاشيت" محتواها كمايلي: "يقصد بالتمثيلات جعل الموضوع حاضراً في الذهن و يقصد بها في علم النفس، إدراك حسي وصورة ذهنية يعود مضمونها لموضوع أو وضعية معينة في العالم الذي يعيش فيه الفرد".⁵⁸

تشير نشأة هذا المفهوم إلى مصطلح التمثيل بنفس الشكل الذي كان مستعملا في حقل علم النفس . كما يجد المفهوم نفسه مرتبطاً بالتمثيل الذهني وعلم الاجتماع ، لاسيما في ظل مقاربة " دوركهايم" (DURKHEIM) أين يوحي هذا المفهوم في إطاره إلى التمثيلات الجماعية. إن التمثيل الاجتماعي يعني في الوهلة الأولى ذلك التصور الذهني أو الصورة الذهنية الخاصة بظاهرة معينة.⁵⁹

⁵⁶ COETSEE, L., « From Resistance to Commitment », in : Public Administration Quarterly, Vol. 23, N° 2 , Montréal, Québec , 1999, pp. 204-222. Document disponible sur le lien : <https://www.questia.com/library/journal/1P3-49067212/from-resistance-to-commitment> , consulté le: 21.9.2016 à 0h01.

⁵⁷ LAPOINTE, L. et RIVARD, S , « A Multilevel Model of Resistance to Information Technology Implementation », in : MIS Quarterly, Vol. 29, n° 3 , Montréal, Québec, septembre 2005, pp. 461- 491. Document disponible sur le lien : <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.78.8457&rep=rep1&type=pdf>, consulté le : 23.9.2016 à 11h34.

⁵⁸ Dictionnaire HACHETTE, Définitions et illustrations, Editions Hachette, Paris, 2004, p.338, in : كريمة تشواف، العمل غير الرسمي الحضري: تصورات و استراتيجيات الفاعلين الاجتماعيين في الجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، ص.25، 2014/2013.

⁵⁹ LEBARON, F., La sociologie de A à Z : 250 mots pour comprendre, Dunod, Paris, 2009, p.103.

في هذا السياق، يرى "موسكوفيشي" (MOSCOVICI) أنه لا يوجد واقعاً موضوعياً بل هنالك "واقع" يتجلى في التمثيل الذي نملكه حول العالم الخارجي، أو كما يدعم ذلك "لامورو" (LAMOUREUX) حيث يؤكد بأن هذا التمثيل يبقى مرتبطاً ارتباطاً شديداً بالأفكار والأحكام المسبقة التي نملكها وكذا بالمعتقدات والإيديولوجيات. وهو نفس التعريف الذي تعطيه "جودلي" (JODELET) للمفهوم حيث تعرفه على أنها (التمثلات) بمثابة أنساق للتأويل، تُسيّر علاقتنا بالعالم والآخرين، والتي توجه وتنظم سلوكنا و اتصالنا الاجتماعي. فالتمثلات الاجتماعية هي ظواهر ذهنية تدرج الانتماء الاجتماعي للأفراد بإدخال الممارسات و التجارب و نماذج التصرفات و التفكير. كما تؤكد نفس الباحثة أن عملية تمثل موضوع معين، تحتوي على خاصية الصورة التي تجعل المحسوس و الفكرة في علاقة متبادلة.⁶⁰

من جهته، يرى "موسكوفيشي" (MOSCOVICI) بأن وظيفة التمثل تتجلى في الحفاظ على الرابط أو العلاقة القائمة بين أفراد الجماعة الواحدة. لذا، فهي تلعب نفس الدور الذي تلعبه اللغة مثلاً، بحيث يشترك فيها أفراد جماعة معينة، ولهذا السبب تستمد قوتها من الجماعة والاستمرارية. فالتمثلات الاجتماعية حسب نفس الباحث ليست ذو طابع اجتماعي فقط بل معرفي أيضاً. بالتالي، من الصعب تحليل المفهوم من خلال هذا "المنطق المزدوج". غير أنه في نفس الوقت يسمح بالاهتمام واستيعاب مثلاً مسألة لماذا يدمج التمثيل وفي آن واحد العقلانية و اللاعقلانية، أو كما يدعم ذلك الباحث "أبريك" (ABRIC) حيث تعمل التمثيلات الاجتماعية -حسبه- على شكل مدونات للقراءة أو دليل عملي، أو في صورة منظومات تأويلية تسعى لفهم الواقع⁶¹. في هذا السياق، قد تضع التمثلات الاجتماعية في صميم الإشكالية كل من الفرد المفكر، أو موضوع التمثيل (الموضوع الذي تم التفكير فيه) وكذا السياق الاجتماعي الذي يتواجد فيه الفرد من خلال ضبط وتحديد العلاقات فرد-موضوع.

على صعيد آخر، ودائماً حسب "موسكوفيشي" (MOSCOVICI)، فإن كل تمثّل يتبلور من خلال تلاحم مسارين متداخلين التموضع والترسيخ. فالأول يسمح بجعل الشيء المجرد عبارة عن شيء ملموس ومجسّد. لذا، يدعم الباحث الفكرة التي مفادها بأن الفرد يحتفظ بشكل انتقائي بجزء من المعلومات المتنقلة داخل المجتمع حول موضوع محدد، بحيث تكون هذه المعلومات عبارة عن خلاصة منبثقة من السياق الأصلي لتدرج فيما بعد في إطار منظومة المعايير والقيم التي يملكها الفرد حول موضوع معين خاضع للمستجدات أو حامل لمعنى ملموس ومحدد. أما بالنسبة للمسار الثاني المتمثل في الترسيخ، فهو يشير إلى الطريقة التي تُنظّم بها البيئة الاجتماعية للفرد من خلال تزويده بقاعدة تساعده على تأويل وشرح وفهم هذه البيئة، وذلك عبر تمكينه من التعود والاحتكاك بالأشياء التي لا يعرفها أو حينما يكون أمام موضوع جديد و غير مألوف أو غريب بالنسبة له.

⁶⁰ JODELET, D., *Les représentations Sociales*, Armand Colin, Paris, 1991, p.58.

⁶¹ ABRIC, J.-C., *Pratiques sociales et représentations*, Presses Universitaires de France, Paris, 1994, p.14.

من جهة أخرى ، من الأجدر كذلك أن نهتم بالتمثل المرتبط بتكنولوجيات الإعلام والاتصال. فحسب عالم الاجتماع والباحث الفرنسي " فليشي " (FLICHY) فإن التكنولوجيات تحمل معها جملة من التخيلات الاجتماعية التي يساهم في بلورتها عدد معتبر من المهندسين والمخترعين ونسبة كبيرة من الجماهير⁶². في هذا السياق ، ومنذ سنوات خلت، لم يتوان عدد من الخبراء في مختلف الاختصاصات عن التساؤل حول موضوع تكنولوجيات الإعلام والاتصال لاسيما المكانة التي احتلتها والدور الذي تلعبه. من ثمة ، يقترح عدد من الباحثين جملة من الأساليب الرامية إلى احتواء هذه الظاهرة، غير أن القليل منهم - حسب علمنا - من تطرق أو عالج أهمية هذه التمثلات الاجتماعية المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الوسط المهني.

وكما يوضح ذلك "ديوفر" (DEPOVER) و "ستربيل" (STREBELL) فإن المكانة التي يحتلها التفكير بشأن تكنولوجيات الإعلام والاتصال لم تستفد من القدر الكافي من التحليل و الدراسة، وبدرجة أقل كل ما يتعلق بموضوع التفكير حول التمثل الاجتماعي للأطراف المعنية، سواء تعلق الأمر بالمصممين ، الإطارات، الدارسين أو المستخدمين بصفة عامة⁶³.

وبالرغم من عددها القليل إلا أن هنالك أبحاث اهتمت بدراسة التمثل الاجتماعي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال أين حاولت تسليط الضوء على جوانب هذا الموضوع. في هذا السياق ، عكف بعض الباحثين أمثال "ويلكن" (WILKIN) على القيام بعملية تجميع لمختلف البحوث والدراسات التي اهتمت بدراسة وتحليل التمثل الاجتماعي⁶⁴. كما قام كل من "ليليان" (LILIANE) و "كولاس" (COLASSE) بدراسة التمثلات الاجتماعية للإعلام الآلي لدى الأفراد العاملين على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما اعتمد "روسل" (ROSSELL) على دراسة أجريت على مجموعة من الموظفين التابعين لإحدى المؤسسات الواقعة بمدينة "بروكسل" من أجل تحليل مواقفهم وردود أفعالهم في مسألة تعاملهم مع جهاز الحاسوب.⁶⁵

8- وقت العمل:

إن الفكرة التي نتحدث عن مسامية الأوقات أو مسألة التوفيق ما بين الوقت الشخصي والوقت المخصص للعمل تدعونا إلى التساؤل حول مفهوم وقت العمل في حد ذاته. إن تصورنا الحالي للوقت الخطي

⁶² FLICHY, P., « La question de la technique dans les recherches sur la communication », in : Réseaux : Sociologie de la Communication, Vol.1, N°1, Paris, 1997, pp.243-270.

⁶³ DEPOVER, C., et al., Les environnements d'apprentissage multimédia : Analyse et conception, L'Harmattan, Montréal, Québec, 1998, 264p.

⁶⁴ WILKIN, L., Technologies de l'information : aspects humains et sociaux, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles, 1986, 459p.

⁶⁵ COLASSE, P., et al., Les représentations psychosociales de l'informatique, dans Technologies de l'Information : aspects humains et sociaux, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles, 1986, in : MENENDEZ, M., Représentations sociales des TIC chez un groupe de futurs enseignants, Université de Montréal, Québec, 2004, pp.11-12.

والمجرد من السياق والذي يقسم الحياة إلى أوقات مخصصة للعمل وأخرى خارج نطاق العمل، يعد ثمرة لتطور وتحول اجتماعي وقانوني عميق استغرق سنوات طوال. من ثمة، فإن فكرة وقت العمل ليست بديهية إلى هذا الحد، فهي عبارة عن موضوع تم بناءه اجتماعياً ومن المفروض أن نفهم ونستوعب الظروف التي ميزت بروزه وتطوره. من الناحية التاريخية، لم يكن مفهوم وقت العمل " معروفاً بالشكل التي نعرفه به اليوم، وقد تشكل معناه تدريجياً عبر القرون المتعاقبة.⁶⁶

إن القدرة على تكوين تصور مفهوم أوقات العمل يمكن لها أن تتجلى على أنها بديهية، غير أنها تكتسي تحولات اجتماعية وقانونية عميقة. كما تسمح ظروف نشأة وتبسيط أو ابتداء مفهوم وقت العمل استيعاب مسألة لماذا يمثل هذا المفهوم إشكالية في ظل السياق الحالي. في هذا الصدد يبين "كروغات" (KERGOAT) أن وقت العمل دائماً ومنذ القدم لا يتعلق بالعمل في حد ذاته، بل مرتبط بالعلاقة القائمة بين العمل و الوقت خارج العمل، وهي العلاقة التي ظهرت وتشكلت أكثر مع ظهور النظام الرأسمالي. كما ساهمت الثورة الصناعية وتطور الرأسمالية بتغيير نظام الوقت "الطبيعي" أو العادي الذي كان معمولاً به سابقاً بصفة جذرية.

من جهته يوضح "تومبسون" (THOMPSON) بأن هذه المقاربة الجديدة لوقت العمل عرفت بطناً شديداً في عملية إنشائها وتموقعها. لقد عرف حسب هذا المسار بواده خلال العصور الوسطى قبل أن يتجذر أكثر خلال القرن السابع عشر. أما في القرن التاسع عشر، عملت الورشات الميكانيكية والمصانع على الفصل بين العامل والوسط الأسري. بالتالي، أدت الثورة الصناعية والتصنيع إلى إعطاء قيمة أكبر للوقت المخصص للعمل البشري باستخدام الآلة.

من الممكن أن نطلق على النموذج الإنتاجي الذي يتم إنشائه مسمى "النموذج الصناعي". فقبل ظهور ونشأة هذه النموذج الإنتاجي، لم يكن هنالك تنظيم وتقوم شامل للنظام أو الإدارة الوقتية أو الزمنية للعمل التي كانت أساساً تقويمات فردية غير متناسقة. وفي علم الاجتماع يأخذ الوقت كامل معناه في إطار مفهوم "الزمنية" التي يُقصد بها "الوقت أو الزمن المعاش اجتماعياً"⁶⁷. فإذا كانت الورشة أو المصنع يعمل على عزل العامل عن وسطه العائلي، فذلك يرجع إلى التقنيات الجديدة التي كانت سائدة وقتئذٍ والتي انبثقت من التحول الجذري الذي عرفه المجتمع الصناعي إنطلاقاً من اكتشاف الآلة البخارية وتطور وسائل الاتصال⁶⁸. وحسب إحدى الدراسات المعمقة التي عكفت على دراسة القيمة الممنوحة لوقت عمل الإنسان تبين بأن الوقت لا يكتسي نفس القيمة والأهمية في كل الفضاءات، بحيث ينظر إلى كل فترة زمنية في المجتمعات الصناعية مثلاً على أنها فرصة سانحة من أجل كسب المزيد من الأموال أو من أجل التقدم أكثر في المشاريع. في حين، لا تمنح للوقت نفس القيمة في ظل المجتمعات التقليدية إلا من منظور فترات مطولة مثل المواسم وليس إلا عبارة عن مراحل من الحياة. لذا، فإن الإنسان أو الشخص في المجتمع المعاصر يسابق الزمن باستمرار خاصة وأن

⁶⁶ GROSSIN, W., « Les temps de travail », in : DE COSTER, M., PICHULT, F., (sous la direction), *Traité de sociologie du travail*, 2^e édition, De Boeck Université, Bruxelles, 1998, 596p.

⁶⁷ MOLAJANI, A., *Dictionnaire de la sociologie contemporaine*, Zagros, Paris, 2004, p170.

⁶⁸ GROSSIN, W., *Opcit*, p141.

نظام ونمط حياته يعلمه منذ نعومة أظافره أن يعطي قيمة للوقت لهدف الرفع من مردوده بشكل يتجاوز الجانب المالي.

إن التعريف الذي اقترحه "غروسين" (GROSSIN) لوقت العمل يفرض نفسه كمنطلق للتحليل حيث ينبغي أن يفهم من خلال وقت العمل أن هنالك شكل ومضمون، أي بمعنى جوانب خارجية مورفولوجية أو هندسية مثل مدة الوقت المخصص للعمل أو توزيع أيام العمل خلال الأسبوع أو السنة من جهة، ومن جهة أخرى، هنالك جوانب أخرى داخلية أو تأسيسية ترتبط بخلق القدرة على العمل: المعايير، وتيرة العمل، مراحل أو فترات - سلسلة من الحركات المتكررة - التوزيع المبرمج لفترات الراحة" وغير ذلك.⁶⁹

إلى جانب الوقت المخصص للعمل، هنالك الوقت المستغرق في التنقل إلى العمل والعودة منه، وتعتبر هذه الفترة مرحلة انتقالية ما بين الوقت المخصص للعمل وأوقات خارج العمل. ومن ثمة فإنها ليست مستقلة تماما عن مدة العمل. إن انعكاسات التحولات والتغيرات التي طرأت على طريقة تنظيم العمل وأيضا على المجتمع سواء أفراد أم جماعات، تعد حقيقة لا تقبل النقاش. كما أنها تزيد من حدة الإكراه والقيود المتعلقة بإدارة وتسيير الوقت والتوفيق ما بين أوقات العمل والأوقات الاجتماعية الخاصة بكل فرد، خاصة إذا علمنا بأن لكل جماعة و كل مجتمع أوقات زمنية خاصة به تعكس طريقته المعتمدة في التقدم في الزمن. كما أن المدة التي يستغرقها كل نشاط أو حدث تلعب دورا هاما في تشكل وتكوين محتوى الذاكرة الفردية والجماعية للإنسان ، وهذا المحتوى هو الذي يحدد فيما بعد معالم الشخصية وسلوك الكيانات الاجتماعية داخل المجتمع الواحد.⁷⁰

من جهة أخرى فإن التعريف الذي جاء به "مولاجاني" (MOLAJANI) يطغى عليه الطابع السوسولوجي أو لأنه يحاول أن يعطينا فكرة أو تصور للوقت عبر مختلف المراحل التاريخية للمجتمعات، كما أنه يحدد بالتفصيل الدور الذي لعبه المجتمع الصناعي وتطوره في مسألة إدارة وتسيير الوقت وتأثيرات إدماج تقنيات الإعلام والاتصال على هذا الأخير.

بوسعنا أيضا إيجاد تعريفات أخرى قانونية محضة تحمل طابعا براغماتيا بخصوص أوقات العمل، كونها توضح بأن المدة التي يستغرقها العمل الفعلي هو الوقت الذي يكون فيه الأجير أو العامل "تحت تصرف صاحب العمل أو المؤسسة، وبالتالي تطبيق تعليماته دون القدرة على التفرغ بكل حرية لتدبير انشغالاته الشخصية".⁷¹

⁶⁹ DE COSTER Michel, Sociologie du travail et gestion des ressources humaines, 3^e édition, De Boëk Université, Bruxelles, 1999, p.249

⁷⁰ في نفس السياق، يعد الوقت كذلك بمثابة نعمة على الرأسمالية المعاصرة التي تدعي أنها بإمكانها الاستفادة مليا منه من أجل جني المال. وبالتالي، ظهرت هنالك فكرة حب الاستحواذ والغزو باستخدام شتى الوسائل والطرق على أوقات المجتمع ككل والأفراد والخاص على حد سواء لغرض حثهم ودفعهم على الاستهلاك. ومع ظهور الأنترنت وانتشارها الواسع ، وجد الاقتصاد الرقمي في هذه الوسيلة أداة للاندساس والتغلغل في حياة الأفراد من خلال تبني هذه الوسيلة لهدف لاستجابة لمختلف حاجياتهم ومتطلباتهم وهم جالسين في منازلهم.

⁷¹ RAY, J-E., Le droit du travail : droit vivant, 17^e édition, Liaisons, Paris, 2008, p121.

9- الوقت خارج العمل:

لم يتم التطرق في أغلب الأدبيات المتخصصة لمفهوم "الوقت خارج العمل" ، ويأتي استخدام هذا المفهوم في الواقع لتوضيح النطاق الزمني الذي لا يتصل بالضرورة مع مجال العمل و يتمثل في الوقت المخصص للنشاطات الشخصية بعيدا عن كل الارتباطات والالتزامات المهنية . في الواقع ، إذا كنا نتحدث عن وقت الفراغ ، والترفيه والوقت المخصص للنشاطات العائلية واعتباره كوقت خارج العمل ، فإنه نستنتج أن هذا الوقت يمثل في الحقيقة نقيضاً للخصائص الخاصة بالعمل ، لا سيما الخضوع للسلطة الاجتماعية السائدة ، والقيود المهنية و التنظيمية القائمة في المنظمة.⁷²

يتمثل الوقت خارج العمل إذن في الوقت الذي يكون فيه الفرد خارج الحيز المكاني للمنظمة أو المؤسسة، و بعيداً عن كل ارتباط مهني و يتمثل في أوقات الراحة أو تلك المخصصة للنشاطات الترفيهية و العائلية ، وهو الوقت التي يتمتع فيه الفرد بحرية نسبية في تسييره وعدم الخضوع للقيود زمنية.

10- تعريف مسامية الأوقات :

تحمل مسألة مسامية الوقت في طياتها جملة من التحديات والرهانات القانونية. لذا، زودنا قانون العمل بأول ميزة لمسامية الوقت كونه يميز جيدا بين وقت العمل والوقت خارج إطار العمل، وذلك بفضل مفهوم العمل الفعلي أو الحقيقي.

في هذا الإطار، تكون مسامية الأوقات هي الميزة التي تطغى على الحالات التي تتعاقب فيها الأوقات الشخصية والأوقات المهنية. لذا، يشير مفهوم مسامية الأوقات إلى الأوضاع والحالات التي تطرح إشكالية من الناحية القانونية، وذلك من المنظور النظري والتطبيقي.

في المقام الثاني، تتعدى الرهانات المرتبطة بمسامية الأوقات على نحو واسع مجرد تحديد حجم أوقات العمل الفعلي أو الحقيقي. في هذا الاتجاه، لا يمكن للنظرة التصورية لمسامية الأوقات أن تقتصر على مقارنة في مجال القانون فقط. من أجل ذلك، تمنح الأدبيات في مجال العلوم الاجتماعية حول العلاقة التفاعلية بين وقت العمل ووقت خارج العمل زاوية لمقاربة إضافية مكتملة.

في هذا السياق، قام المؤلفون الذين اهتموا بمسألة النفاذية ما بين مختلف مجالات الحياة بتحليلها أساسا في إطار نظرية الأدوار، بحيث حددوا تعريفا للنفاذية الموجودة ما بين الأدوار الاجتماعية: "تمثل النفاذية ما بين العمل والأسرة مدى تداخل المتطلبات المتعلقة بممارسة الدور العائلي في مجال العمل، أو العكس"⁷³. نتحدث

⁷² LAFORTUNE , J-M., *Introduction aux analyses sociologiques du temps hors travail : fondements théoriques et enjeux sociaux du temps libre du loisir et du sport*, Presse Universitaire du Québec, Montréal, 2004, p.201.

⁷³ KASPER, H., et al., "Managers dealing with work-family conflict: an explorative analysis", in : *Journal of Managerial Psychology*, vol. 20, n°5, United States, 2005, pp. 440-461. Document disponible sur le lien : https://www.researchgate.net/publication/240257959_Managers_dealing_with_work-family_conflict_An_explorative_analysis, consulté le 19.11.2016 à 12h45.

عن "مسامية الأوقات" من أجل وصف ظاهرة أخرى، وهي تلك المتمثلة في التداخلات الموجودة بين الأوقات الشخصية والأوقات المهنية⁷⁴. من ثمة يرتبط مصطلح مسامية الأوقات بظاهرة التداخل ما بين الأوقات الشخصية وتلك المخصصة لممارسة العمل.⁷⁵

11- تعريف المرونة الزمنية :

لقد ظهرت المرونة في الوقت استجابة لمنظومة مقيدة غير قادرة على التكيف مع متطلبات العصر المتمثلة في التغيير المتسارع للأوضاع والظروف بالإضافة إلى التحولات على مستوى الطلب...إلخ. بالتالي، توجب إحداث عدة تعديلات معتبرة لغرض التكيف مع التحولات غير المتوقعة للمحيط الذي أصبح يمتاز بالغموض والمنافسة الشديدة.

يعني مصطلح المرونة بمفهومه الشامل القدرة على التأقلم والتكيف. لذا، فإن المرونة أو بمعنى آخر كل ما هو مرن هو كل ما يمكن أن يتطابق أو يتكيف مع بيئته (أو على الأقل مع عنصر معين من هذه البيئة)، وهذا ما قد يساعده على التفاعل مع التحولات الخارجية وبالتالي التكيف مع النتائج المتغيرة باستمرار.

من المنظور الاقتصادي، يمكننا تعريف المرونة على أنها القدرة على التكيف مع التحولات غير المتوقعة للبيئة، والتي أصبحت غامضة وغير مضمونة وتنافسية أكثر فأكثر. كما تعبر عن قدرة المؤسسة على التحول من أجل تحسين مدى اندماجها داخل البيئة أو المحيط الاقتصادي. وبالتالي الرفع من فرصها في إمكانية البقاء والمقاومة. لذا، فإن الأطراف الأكثر مرونة هي التي تتأقلم بشكل جيد مع التقلبات التي تشهدها البيئة، في حين تجد الأطراف الأخرى الأكثر صرامة وتقيدا والرافضة للتغيير نفسها مهددة بالانقراض وحتمية الزوال.

في هذا الإطار، وحسب "رايكس" فإن المرونة ليست إلا وسيلة للاستجابة للمتطلبات والتداعيات

والعمل على تطوير قدرات التعلم باستخدام المعلومة الإضافية. الجديدة،

من جهة أخرى، تتطرق الأدبيات بشكل عام إلى المرونة من خلال التمييز بين ثلاثة مجالات هامة وهي:

مرونة سوق العمل، مرونة المؤسسات وكذا مرونة الأجراء أو الموظفين.

في حالة ما إذا حصرنا المرونة في بُعدها الداخلي المتعلق بالمؤسسة أو بالأحرى مباشرة بالعمال فقط، فهي

تشمل كذلك أربعة عناصر: الراتب (مرونة متعلقة بالأجور)، المكان (التنقل الجغرافي للعمال)، الوظيفة (تعددية

المهام والتكوين المتواصل) وأخيرا المرونة المتعلقة بالوقت. ومن أجل إعطاء تعريف لمختلف نماذج المرونة المتعلقة

بوقت العمل، يتوجب إضافة إلى كل هذا، مسألة الأخذ بعين الاعتبار الطابع متعدد الأبعاد للوقت.

من هنا، ينبغي على عنصر التكيف مع وقت العمل أن يُضبط بناءً على تشكيلة متكونة من مختلف

الأبعاد المرتبطة بالوقت: مختلف الآفاق الزمنية أو الوقتية مثل الساعات، الأيام، الأسابيع، السنوات، الحياة

⁷⁴ PLECK, J.H. , "The work-family role system", *Social Problems*, Vol. 24, 1977, pp.417-427, in : GENIN, É., *La porosité des temps chez les cadres Proposition d'un modèle d'interactions : entre temps personnel et temps professionnel*. Thèse de Doctorat, EHEC, Paris, 2007, p.138

⁷⁵ Ibid., p.138.

المهنية، ، وكذا الأبعاد الخاصة بالوقت مثل المدة، الكثافة، الانتظام⁷⁶. من أول وهلة، قد يبدو لنا بأن الفهم السريع لكل هذه التركيبات والأبعاد صعب أو معقد، بالتالي فإن من السهل أن ننظر إلى وصف وقت العمل المرن من منظور تعريف تصوري تاريخي يتمثل في مواجهة كل هذه التركيبات لنموذج يجد مكانه تاريخياً لوقت عمل ثابت لا يتغير بتغير الوقت ولا الزمن (والذي يطلق عليه في بعض الأحيان بوقت العمل العادي).

إن المعالم التي تميز نموذج وقت العمل العادي من بينها الثبات، الانتظام والطابع الجماعي للتوقيت، لا تتم بالضرورة إعادة مراجعتها في نفس الوقت من طرف النماذج المرنة أو اللانموجية ، بحيث تحتفظ بعض الأشكال المرنة للعمل بخاصية الطابع الجماعي على مستوى المؤسسة مع التخلي عن خاصية الانتظام، في حين قد تحتفظ أشكال أخرى بالانتظام على شكل مواقيت دون أن يتجلى ذلك بالضرورة على مستوى مدة الالتزام.

في النهاية، توحى المرونة الزمنية أو الوقتية في معناها إلى قدرة المنظمات على تغيير مواقيت عمل الموظفين. ومن أجل تلبية حاجيات الزبائن أو لغرض زيادة أو مضاعفة رأسمالها، قد تميل رغبة المؤسسات إلى العمل ليلاً بشكل منتظم أو أثناء أيام نهاية الأسبوع أو حتى في أيام العطل الرسمية.⁷⁷

12- تعريف التوفيق ما بين الحياة الخاصة و الحياة المهنية :

يقصد بالتوفيق ما بين النشاط المهني والحياة العائلية للفرد -سواء للرجل أو المرأة- تحمل المسؤوليات والوفاء بالالتزامات على الصعيدين أو الجبهتين، بدون أن يؤثر ذلك سلباً على مستوى الدخل، وعلى المسيرة المهنية، أو التكوين المتواصل أو إسناد المهام". ويتعلق الأمر حسب الباحثة الاجتماعية الكندية "ترومبلاي" (TREMBLAY) بإحداث التوافق ما بين المجال المهني والحياة الخاصة. من ثمة أضحت مسألة التوفيق ما بين الحياة المهنية والخاصة من أهم المواضيع التي يتطرق إليها في ميدان العلوم الاجتماعية. فمفردة "توازن" تدل على وجهة نظر الأجراء و الإطارات حتى لو كانت متباينة ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالحالة الشخصية، وكذا بناءً على الطبيعة التمثيلية لدورهم والممارسات الإدارية التي تعتمدها المؤسسة. بطبيعة الحال وبالنسبة للمنظمة ، تتعلق المسألة بخلق ثقافة مجتمعية تسمح للأجير أو الموظف بالتركيز على عمله داخل المؤسسة. أما بالنسبة للأجير، فهي تعني الاستجابة لحاجيات ومتطلبات المجالين معاً مع العلم أن المطالب ودرجة التفرغ قد تكون متناقضة أو متداخلة أو حتى متضاربة.⁷⁸

⁷⁶ Ernst Stähli, M., La flexibilité du temps de travail : entre autonomie et contraintes : étude de cas en Suisse, Thèse de Doctorat, Université de Lausanne, Suisse, 2003, p.16.

⁷⁷ Ibid., p.17.

⁷⁸ TREMBLEY, D-G, De la conciliation emploi-famille à une politique des temps sociaux, Presses de l'Université du Québec, Montréal, 2005, 416.p.

بالنسبة لـ "ترومبلاي" (TREMBLAY) فإنه "ينجر عن الصراع الموجود بين ساعات العمل والوقت الذي نريد تخصيصه للأسرة ولنشاطات أخرى آثار وخيمة، ليس فقط على الموظفين فحسب، بل أيضا بالنسبة لأصحاب العمل. فبالنسبة للموظفين، تتجلى الآثار في شكل مشاكل تمس العلاقات العائلية والشخصية، أو عدم رضا أو الشعور بعدم الارتياح في العمل، أو قد تكون على شكل مشاكل صحية وتوترات نفسية. أما بالنسبة لأصحاب العمل، فتتمثل النتائج السلبية في التكاليف الاقتصادية جراء كثرة الغياب، الخسائر المرتبطة بانخفاض ونقص التحفيز والمردودية، مقاومة التنقلات والترقيات، زيادة حجم العمل بالمناوبة لدى الأفراد، الصعوبة المتمثلة في استقطاب الأشخاص من ذوي الكفاءة والحفاظ عليهم.⁷⁹

13- تعريف الهبة و الهبة المقابلة:

أضحى مصطلح "الهبة" مصطلحا علميا، تم تأسيسه وتحديد أصلا من قبل علم الإثنولوجيا مع صدور في سنة 1924 مؤلف "محاولة حول الهبة" (Essai sur le don) في هذا الكتاب - الذي بات مرجعا كلاسيكيا- أوضح "موس" (MAUSS) بالاستناد على كم معتبر من الوثائق والمعلومات استقاها من ثقافات وحقبات مختلفة ومتعددة، بأن هذه البنية تتميز بخاصية تحمل متناقضتين. أولا، أن الهبة المجانية غالبا ما يقابلها هبة أخرى مقابلة و اعتبارية ومتعددة الأطراف، غير أنه يُرى ضمناً على أنه الجواب الملائم للخدمة الأولى. إنطلاقاً من هذه النقطة، تبدو الممارسة أو حتى الإكراه الاجتماعي الضمني على أنه ذو طابع شكلي أو صوري. من ثمة، من الواجب أن تقابل بالرد وأن يكون الرد على أكمل وجه، وذلك حسب قانون محدد مسبقا بشكل واضح.⁸⁰

وبصفة واضحة نسبيا، يعتبر عدد كبير من التحليلات بأن منطق الهبة مبني على ثلاثة واجبات وهي: الهبة، الاستقبال والرد، هو عبارة عن الأرضية التي يبنى على أساسها التعاون ما بين المنظمات ويحدد طبيعة هيكلتها، وهو أيضا ما يضبط العلاقات ما بين أصحاب العمل والأجراء أو فيما بين الأجراء أنفسهم. تمثل هذه المفاهيم قواعد التبادلات الاجتماعية. وعليه فإن منطق الهبة و الهبة المقابلة يفرض واجب الرد.⁸¹

1.13- تعريف إجرائي للهبة والهبة المقابلة في إدارة الاوقات:

تتجلى الهبة والهبة المقابلة في إدارة الأوقات (الأزمنة) بصفة أساسية في مختلف الترتيبات المتعلقة بالوقت التي تتم ما بين الأطراف الفاعلة على مستوى المؤسسة، والذي يعبر عنه عن طريق المفاوضات التي لا تفضي

⁷⁹ TREMBLEY, D-G, Pour une meilleure articulation des temps sociaux tout au long de la vie : aménagement et la réduction du temps de travail, Éditions St-Martin, Québec, 2009, 470p.

⁸⁰ ALTER, N., « Théorie du don et sociologie du monde du travail », in : La Découverte/ Revue de Mauss, Vol.2 N°20, Paris, 2002, pp. 263-285.

⁸¹ Ibid., p.264.

إلى حلول محدودة ومؤقتة فحسب ، بل أيضا إلى ترتيبات منتظمة ، بل وقد يترجم على شكل أعمال روتينية وقواعد و تمثلات مختلفة.

14- الرابط الاجتماعي:

تتمثل إحدى أهم خصائص مفهوم الرابط الاجتماعي في أنه غالبا ما تتم إثارته والتطرق إليه بدون تحديد معناه وتعريفه بالشكل الكافي. فهو يشير إلى وقائع متعددة ، بداية من مجمل العلاقات المحسوسة التي تربطنا بالعائلة ، الأصدقاء والزملاء في العمل أو الجيران إلى الآليات الجماعية للتضامن مروراً بالمعايير والقواعد والقيم والهويات التي تعمل على تزويدنا بالحد الأدنى من الشعور بالانتماء إلى جماعة معينة.⁸² ولكي نبسط أكثر هذا المفهوم، يوحي مصطلح "رابط" إلى فكرة "الشيء الذي يربط، أو الذي يوحد أو الذي يقرب". أما فيما يتعلق بالصفة المتصلة به: "الاجتماعي"، فهو يشير إلى "الطابع الذي يميز الروابط والعلاقات التي يربطها الأفراد فيما بينهم"، أو الأمور التي "ينبني عليها المجتمع".⁸³ من جهة أخرى يعرف الرابط الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية التي تتم و تجمع بين الأفراد في حالات وجه لوجه، سواء أكانت علاقات شخصية أو غير شخصية. فالرابط الاجتماعي يعني مجموع العلاقات الاجتماعية أتعلق الأمر بالألفة أو الأنسة الاجتماعية.⁸⁴ كما يعني الرابط الاجتماعي مجمل العلاقات التي توحد الأفراد المنتمين إلى نفس الجماعة الاجتماعية و التي من خلالها يضبطون قواعد اجتماعية بين الأفراد أو بين الجماعات الاجتماعية المختلفة. إننا عندما نستخدم هذه العبارة بصيغة الجمع، فإننا نفكر مباشرة في العلاقات الاجتماعية المحسوسة التي ينسج في إطارها هذا الرابط الاجتماعي.

يبدو بأن مصطلح العلاقة الاجتماعية لدى "فيبر" (WEBER) يشكل نقطة إنطلاق مهمة من أجل التطرق إلى الرابط الاجتماعي. بحيث يعرفها بأنها "سلوك لعدد من الأفراد، بالرغم من أنه يشير في مضمونه الرمزي إلى سلوك البعض من الأفراد الذي يتم ضبطه حسب سلوك البعض الآخر".⁸⁵ من جهته يرى "بوفيه" (BOUVIER) بأن الرابط الاجتماعي أكثر تعقيداً من التعريف الذي قدمه لنا "فيبر" (WEBER) ففي كتابه المعنون بـ "الرابط الاجتماعي"، يؤكد ما يلي: "يشير مصطلح الرابط الاجتماعي إلى التخلي عن الصيغة المحددة لحالة من الروابط الاجتماعية الخاصة بهذا المجتمع الإنساني أو ذاك". ومن أجل تلخيص ما جاء به الباحثين، يمكننا القول بأن الرابط الاجتماعي هو "عبارة عن الشيء الذي يوحد البشر

⁸² CUSSET, P-Y., Le lien social, 2^e édition, Armand Colin, Paris, 2011, p.5.

⁸³ ANTOINE, J., « Travail social, lien social et internet », in : Ères/Empan, N°76, Paris, 2009, p.93.

⁸⁴ رشيد حمدوش، مسألة الرابط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة: إمتدادية أم قطيعة؟، دراسة ميدانية لمدينة الجزائر العاصمة، دار هومة للنشر،

الجزائر، 2009، ص. 34.

⁸⁵ CUSSET, P-Y., Op.cit., p.19.

ويربطهم ببعضهم البعض، سواء كان ذلك بواسطة الجماعات، أو بالانتساب أو بالإتماءات، التصورات و التمثّلات والقيم المشتركة أو الممارسات... إلخ.⁸⁶

من جهة أخرى، نلاحظ بأن مفهوم الرأسمال الاجتماعي يقترب عند بعض الباحثين والمؤلفين - إلى حد ما- من مفهوم الرابط الاجتماعي. بالنسبة لـ "بوتنام" (PUTNAM) فقد "يشير الرأسمال الاجتماعي إلى خصائص المنظومة المجتمعية، على غرار الشبكات والمعايير والثقة التي من شأنها أن تسهل عملية التنسيق والتعاون في سبيل تحقيق فائدة أو منفعة متبادلة. كما يركز الرأسمال الاجتماعي - الذي يمكن أن يكون "ملكية خاصة" و"ملكية جماعية" في نفس الوقت - على الشبكات الاجتماعية بشرط أن لا تكون عبارة عن مجرد عدد من الأصدقاء الافتراضيين، بل عوامل أو عناصر تجبر على التفاعل المتبادل مفرزةً بذلك لعلاقات تبادلية".⁸⁷

حسب ذات المؤلف، فإن يرجع اندثار الرابط الاجتماعي إلى ظهور التجهيزات ووسائل الترفيه والتسلية لكترونية وخاصة التلفزة. وكما يشير إلى ذلك "بوتنام" (PUTNAM) فإن التلفزيون يعمل على خصوصية أوقاتنا التي نخصصها الترفيه. كما يلخص "كوسيه" (CUSSET) ماجاء به من قبل "بوتنام" (PUTNAM) حيث يعمل التلفزيون -في نظره- على عزل الأفراد الذين أصبحوا يفضلون البقاء لأوقات طويلة في منازلهم، وبالتالي يتنازلون عن الوقت الذي من الممكن تخصيصه للنشاطات المدنية".⁸⁸

إنطلاقاً من هذه المقاربة ، يمكننا أن ننتقد "بوتنام" (PUTNAM) على تغاضيه أو تجاهله للأشكال الجديدة للرأسمال الاجتماعي أو لعدم تطرقه للتكنولوجيات الجديدة مثل الأنترنت. لذا، يعتقد البعض بأن المقاربة التي جاء بها هذا الأخير تنحصر في رؤية جد محافظة للرأسمال البشري، علاوة على أنها رؤية لا تأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيات الجديدة.

كما يرى "كوسيه" (CUSSET) بأنه حينما يتم التطرق إلى موضوع الرابط الاجتماعي، بوسعنا الحديث أكثر عن هذا الأخير من زاوية الزوال والاندثار أو الفقدان أو الانحراف. أيضاً، غالباً ما نعتبر بأن مسار تجسيد الفردانية من خلال اعتماد التكنولوجيات الجديدة على أنه وحده المسؤول عن تفكك وتفتت الرابط أو النسيج الاجتماعي القائم.

15- تعريف العزلة أو الانطواء:

تتعلق العزلة أو الانطواء في مجال العلاقات بأولئك الأفراد الذين لا تربطهم علاقة إلا بعدد ضئيل من الأشخاص الآخرين. وحسب الفكرة الرائجة ، تعتبر تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الواقع سبب التراجع

⁸⁶ BOUVIER, P., *Le lien social*, Gallimard, Paris, 2005, 401 p.

⁸⁷ CUSSET, P-Y., Op.cit., p.53.

⁸⁸ CUSSET, P-Y., Op.cit., p.56.

الكبير للمبادلات ما بين الأفراد و بين الجماعات في إطار العمل، بحيث يميل الأجراء بدرجة أقل إلى التحاور مع زملائهم ، بشكل يتسبب في انخفاض نسبة القابلية أو الاندماج الاجتماعي والمبادلات المباشرة. عادةً ما يتم إثارة مسألة العمل المكثف و الإكراهات أو القيود المحيطة بالأجير أو الموظف في عالم الشغل، وهذا ما يشكل في الغالب مسببات الانعزال الذي يحدث في إطار العمل⁸⁹. في هذا السياق ، توضح بعض الملاحظات التجريبية خارج إطار العمل بأن عنصر العزلة قد يكون متوقعاً ويستخدم كوسيلة لتركيز الشخص على نشاطه أو لغرض تقييم الأوضاع ومحاولة إعادة التمتع بعيداً عن كل التأثيرات الخارجية.⁹⁰ و على الصعيد المهني، فذلك من شأنه أن يشعر الأجير أو الموظف بنوع من الاستقلالية ، ويخدم كذلك قدراته على إنجاز المهام بدون الاعتماد أو انتظار مساعدة خارجية. في هذه الحالة، يعتبر التخفيض أو التقليل من العلاقات مع الآخرين طريقة أو أسلوب لضبط طبيعة النشاط ، والتي لا تحكم مسبقاً على إمكانية الخروج لاحقاً من هذا التوقع والانعزال.⁹¹

16- الاستراتيجية:

الاستراتيجية ، حسب قاموس علم الاجتماع هي " مجموعة من الوسائل والإمكانيات التي يوظفها الفاعلون الاجتماعيون المكونون للجماعة، من أجل الوصول إلى هدف معين في إطار نسق كلي، أين تكون قواعده مشكلة عن طريق اتحاد هذه الاستراتيجيات . فالاستراتيجية تعبر أولاً عن تحديد الأهداف العامة ، التي يتم البحث لتحقيقها في إطار مجموعة من العناصر والوسائل والتقنيات ، التي توضع تحت تصرف الفاعلين . وثانياً تستدعي كذلك تظافر وإدماج عدة عوامل سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية.⁹² الإستراتيجية لدى علماء الاجتماع التنظيمات تأخذ بعداً تفاعلياً، إذ تعبر عن هامش من الحرية يمتلكها الفاعل أثناء تواجده داخل نسق معين. " إن مفهوم الإستراتيجية ظهر بصفة واضحة في أعمال " كروزيه" (CROZIER) في كتابه " :الفاعل والنسق "أين تحدث عن منهجية التحليل الاستراتيجي التي وظيفها لتفسير الصراع والتنافس القائم في التنظيمات الصناعية ، وتوصل إلى نتيجة مفادها أن " كل فاعل اجتماعي ينشط في إطار تنظيم معين ، يوظف إستراتيجيته الخاصة لبلوغ هدف معين يجعله يكسب هامشاً من الحرية وعن طريقها يحافظ على مكانته.⁹³ "

⁸⁹ MARC, J., et al., « Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail », in : Travail humain, PUF, Vol.74, Paris, 2012, p. 108.

⁹⁰ HUBAULT, F., (sous la direction), Travailler, une expérience quotidienne du risque ?, Octares, Toulouse, 2004., pp. 3-16.

⁹¹ MARC, J., et al., Op.cit., p.116.

⁹² Dictionnaire de Sociologie, Édition le Robert / Seuil, Paris, 1999, p 507.

⁹³ LEBARON, F., Op.cit., p.110.

IV - صعوبات البحث:

يعترض كل باحث جملة من الصعاب أثناء تحضيره لعمل أكاديمي مهما كان مستواه ودرجته العلمية ، وهذا شيء طبيعي إلا أن الباحث في العلوم الاجتماعية قد يواجه عراقيل أكثر حدة وذلك راجع الى طبيعة هذه العلوم والميدان المتصل بها، فالعنصر الانساني صعب التحديد نظراً لتباينه و تغيره تبعاً للمجتمعات التي ينتمي إليها وللظروف المحيطة به، ومن ثمة يمكن تلخيص هذه العراقيل في النقاط التالية:

✓ نقص المراجع باللّغة العربية و التي هي في صلة مباشرة بميدان الدراسة وهو الأمر الذي دفعنا للاستناد بالكتب الأجنبية سواء باللغة الفرنسية أو الإنجليزية.

✓ غياب دراسات سابقة حول الموضوع ونقصد في هذه الحالة الدراسات الجزائرية ، حيث أننا لم نعثر على أية دراسة تناولت الموضوع بالرغم من البحث المكثف على مستوى قاعدة البيانات الخاصة بالأطروحات.

✓ تشعب موضوع الدراسة وتناوله لعدة محاور و متغيرات جعلت من معالجة كل النقاط المتصلة صعبة التجسيد وهو ما يفسر طول مدة تحضير الرسالة.

✓ اللجوء الى الترجمة نظرا لنقص النصوص باللغة العربية وهي العملية التي استهلكت مدة زمنية معتبرة ، خاصة أنه كان يتوجب علينا الحرص على عدم تغيير المعنى بعد اخضاع النصوص لعملية الترجمة.

✓ التنقل المكثف لإجراء المقابلة مع مختلف المبحوثين خارج ولاية الإقامة ، هذا بالإضافة إلى اضطرارنا في بعض الحالات إلى إلغاء المقابلة مع الشخص المبحوث بسبب عدم جدية البعض في تحديد مواعيد استجوابهم حيث تم تأجيل المواعيد لعدة أسابيع مما دفعنا في النهاية الى إلغاء نهائي للمقابلة.

✓ حداثة الموضوع حيث كان لزاماً علينا توجيه المبحوثين من خلال شرحنا لبعض المفاهيم قبل الشروع في طرح الأسئلة الخاصة بالمقابلة.

✓ التنقل المتكرر أسبوعياً بين مقر الإقامة و مكان العمل كون أننا كنا نشتغل في "جامعة عبد الرحمن ميرة" ببجاية ونقطن بمدينة الجزائر العاصمة والذي أثر بشكل سلبي على السير الحسن للبحث كما أن كثافة البرامج البيداغوجية صعبت من مأموريتنا لإتمام هذا العمل.

✓ رفض الهيئات الإدارية و العلمية لطلبنا المتمثل في تقديم العمل باللغة الأجنبية جعلنا نتأخر في انجاز و اتمام الرسالة في الآجال التي حددناها.

عموماً و بغض النظر على هذه العراقيل التي تعرضنا إليها أثناء قيامنا بهذه الدراسة فإن ذلك لا يمنعنا من ذكر بعض الإيجابيات ، بحيث تلقينا مساعدة لا مثيل لها من طرف العديد من الإطارات وتجاوب كبير من طرفهم للمشاركة في انجاز هذا البحث بصفتهم طرفاً فاعلاً في الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الثاني :

ظهور تكنولوجيات الإعلام والاتصال
في المنظمات وإشكالية الفجوة الرقمية

تمهيد:

تمر المجتمعات الإنسانية و الاتصالات عند مطلع القرن الحادي والعشرين بقفزات نوعية من التطور الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي ، و التي تتمثل في الإنتشار الكثيف لتكنولوجيايات الإعلام و الإتصال، و من الملاحظ وجود تفاوت كبير في مستويات التطور بين الافراد و الجماعات و الدول . لقد شاع مؤخرا استخدام مصطلح الفجوة الرقمية في الخطابات الأكاديمية و المقصود بها تلك الفجوة الفاصلة بين الدول المتقدمة و دول العالم الثالث في الولوج الى مصادر المعلومات و المعرفة و القدرة على استغلالها . فمصطلح الفجوة الرقمية تردد أصدائه في المجتمعات حديثا ، و لقد بدأ يترشح بفعل المتغير المعلوماتي ، لذا أصبحت الفجوة الرقمية شاغل الجميع ، و تحظى باهتمام كبير على جميع المستويات السياسية ، الإقتصادية و التكنولوجية. سنتطرق في هذا الفصل لمسألة التفاوت الرقمي و علاقته بالتفاوت الإقتصادي. في البداية، ستركز التحليل على العالم الاجتماعي للشغل و لن يهتم بجهاز تقني وحيد و لا بتكنولوجيا أو حالة معينة بل بمجموع الأجهزة التقنية و التنظيمية التي تتألف الأوساط المهنية منها.

I- الفجوة الرقمية: مقارنة نظرية:

لقد بات في حكم اليقين أن التكنولوجيا كلما ارتقت زادت قدرتها على الغلبة الإقتصادية و الإجتماعية، و تفاقمت حدة مشاكلها، و تعقدت البدائل أمام متخذي القرار و المخططين و المنفذين على حد سواء، و توارت الجوانب التقنية وبرزت أهمية العوامل الإجتماعية و الثقافية في تحقيق عملية التنمية التكنولوجية.

تؤدي تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و التحولات المرتبطة بانتشارها إلى تحولات للمهن، و التي تمس العمال، بما في ذلك الأجراء الذين لا يستعملونها بشكل مباشر. فخلال السنوات العشر الأخيرة، تميّزت ظروف العمل باستعمال شديد و متزايد للإعلام الآلي و لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بصفة عامة، و نتج عن ذلك تغيرات مستمرة في تنظيم العمل داخل المؤسسات والمنظمات، والتي أثّرت على سلوكيات و علاقات الأفراد في المنظمة.

في هذا الجزء من رسالتنا، سنحاول أن نبين أن التحكم في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال يتعلق برأس المال الثقافي لكل فرد و المكانة التي يحتلها في المؤسسة. فكثرة استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال تؤدي الى التحكم فيها من جهة و تزيد من حجم الفجوات في انماط استعمال الأجهزة من جهة أخرى.

1- الفجوة الرقمية... عن ماذا نتحدث ؟

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية على مستوى محلي في البداية، فقد كانت نشأته في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995، بصدور تقرير وزارة الخارجية الشهير بعنوان " السقوط من فتحات الشبكة " و الذي لفت الأنظار الى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الحاسوب و الأنترنت خاصة السود و النازحين اليها من آسيا و أمريكا اللاتينية، و لكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزاً النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالمياً.⁹⁴

لقد تطرق العديد من المؤلفين لمسألة الفجوة الرقمية (fossé numérique) للبعض و (fracture) للبعض الآخر، حيث لاحظنا منذ البداية تركيز الأدب على العلاقة الموجودة بين عامل السن وعوامل الولوج و استعمال الإنترنت و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، إضافة إلى متغيرات أخرى مثل مستوى التعليم و المردود.

في هذا الصدد، نستعين برأي "مارشانديز" (MARCHANDISE) والذي يرى أن تعميم الأنترنت أدى إلى ظهور علامات أخرى للفجوات و التي قسمت الافراد إلى فئتين: " الفئة المالكة للمعدات من حيث الرقميات والأشخاص غير المالكين لها " ⁹⁵

في ذات السياق تُظهر إحدى الدراسات الحديثة التي أُجريت في منطقة والونيا⁹⁶ ببلجيكا صعوبة التزود بجهاز حاسوب بالنسبة للأسر الفقيرة، و ذلك نظراً لمداخيلهم المحدودة و غير الكافية من جهة، و من جهة أخرى نظراً لعامل السن المتقدم، حيث يعتبر هؤلاء الأشخاص أنفسهم كباراً في السن و لا يتسنى لهم استعمال تلك التقنيات. غير أنه لا يجب تعميم هذه المعايير و يجب الابتعاد عن الرؤية الحتمية التي من شأنها أن تربط كل فجوة رقمية بكل من عوامل السن و المستوى التعليمي و المدخول. في هذا السياق، يرى "الاسفارغ" (LASFARGUE) أن تجريد الأشخاص من استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ليست النتيجة الحتمية لمستوى الحياة أو مستوى التعليم، بل بالعكس، يعاني جزء معتبر من الأفراد (مثل الإطارات داخل المنظمات) من صعوبات و حتى تحفظات عند استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

فتعبير الفجوة الرقمية يستخدم للدلالة على الهوة التي تفصل بين من يمتلكون المعرفة والقدرة على استخدام تقنيات المعلومات والمعدات، وبين من لا يمتلكون مثل هذه المعرفة أو هذه القدرة، ذلك أن المجتمع أصبح ينقسم على هذا النحو، بالإضافة الى انقساماته التقليدية الأخرى على أسس طبقية واجتماعية واقتصادية.

⁹⁴ نبيل علي و نادية حجازي، الفجوة الرقمية، المجلس الوطني للثقافة و الفنون، الكويت، 2005، ص 26.

⁹⁵ MARCHANDISE, J-F., « Fracture d'aujourd'hui, Internet de demain », in : ELIE Michel (sous la dir.), Le fossé numérique, Internet, facteur de nouvelle inégalité, « Problèmes politiques et sociaux », La Documentation Française, N°861, Paris, août 2001, p.32.

⁹⁶ VALENDUC, G., et LEMAIRE, L., « Métiers, emplois et offre de formation dans les TIC en Wallonie et à Bruxelles », in : Rapport MéTIC, Fondation Travail-Université et Fonds social européen, Belgique, 2005, p.74.

إضافة إلى ذلك، فإن الفجوة الرقمية لا تتمثل في التحكم بالأجهزة و المعلومات فحسب، بل أيضاً بعدم انتاج معلومات جديدة، وفي صعوبة المشاركة في التواصل و تبادل المعلومات.⁹⁷ يمكننا، منذ البداية، ملاحظة وجود ضعف نسبي أو بالأحرى غموض مفهومي في معالجة "الفجوة" المسماة الرقمية. غير أنها أصبحت محل جدل منذ بضع سنوات، حيث نجد عبارة "الفجوة الرقمية" في عدة صفحات على شبكة الأنترنت، كما تم إحصاء الكثير من المؤلفات و أكثر من مئة مقال علمي يتطرق لهذه العبارة.⁹⁸ عموماً توجد عدة تعريفات للفجوة الرقمية و التي غالباً ما تخفي مفاهيم أو تحليلات مختلفة عن الظاهرة. فيمكن اعطاء تعريف مبسط للفجوة الرقمية بحيث تكمن في تلك القطيعة الرمزية، أو خط الانقسام الناتج بين الأفراد أو الجماعات الاجتماعية المندمجة بشكل جيد في "مجتمع المعلومات"، و الأخرى التي تم استبعادها و تهميشها من هذا المجتمع الافتراضي.

إن تكلمنا عن الأصل الإيتيمولوجي لمفهوم "الفجوة الرقمية" (fracture numérique) أو (fossé) للبعض و (clivage) للبعض الآخر، فإن أول ظهور لهذا المفهوم يرجع إلى بداية التسعينيات.⁹⁹ فمن المؤكد أن عبارة "الفجوة الرقمية" هي ترجمة للعبارة الإنجليزية (Digital Divide) التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية في نهاية القرن الماضي. لذا يعتبر اختيار الكلمات في عبارة (Digital Divide) موفقاً من حيث سهولة تذكرها، مع أنها مخصصة للاستعمال السياسي، لذلك حاول البعض ترجمة كلمة (Divide) إلى اللغة الفرنسية بـ (fossé) و البعض الآخر بـ (fracture) أو (clivage).¹⁰⁰

فالغموض الدائر حول هذه العبارة يجعلنا بأن نفكر في ضرورة الإحاطة بمعناها، و يبدو لنا أن مفهوم الفجوة الرقمية (fracture numérique) تعبر عن الخطر الحقيقي المتعلق بتطور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال أحسن من مفردة "الشق الرقمي" (fossé numérique).

وفي سياق متصل، تلفت دراسات أنجزت في الولايات المتحدة الأمريكية منذ عشرين سنة النظر حول الأخطار المرتبطة أساساً بالفرق الموجود بين الجماعات الاجتماعية في التحكم بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال، حيث تقصى بعض الجماعات فقط لأنها غير متمكنة أو أقل تمكناً من استخدام هذه التكنولوجيات مقارنة بفرق أخرى.

غير أن هذا التعبير ظهر تحديداً سنة (1995) حيث يسلط صاحبه "لونغ سكوت" (LONG SCOTT) الضوء على أخطار إقصاء أفقر الجماعات و الأقليات في المجتمع من تكنولوجيات الاتصال.¹⁰¹ وعليه يمكن

⁹⁷ Communiqué, vers une plateforme québécoise de l'internet citoyen, 2001, disponible sur le lien : <http://www.communautaire.qc.ca/reflexion-et-enjeux/internet-citoyen/avant-projet-plateforme.html#contenant>, consulté le : 05/11/2013 à 12h17.

⁹⁸ GUICHARD, É., « le mythe de la fracture numérique », in : GUICHARD, (É) (sous la dir.), *Regards croisés sur l'internet*, Ensisib, Villeurbanne, France, 2011, p.70.

⁹⁹ PLANTARD, P., *Pour en finir avec la fracture numérique*, Éditions Fyp, France, 2001, p18.

¹⁰⁰ DUPUY, G., *La fracture numérique*, Ellipse, Paris, 2007, p.91.

¹⁰¹ RALLET, A. et ROCHELANDET, F., « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », in : *Réseaux*, n° 127-128, Paris, 2004, p. 24.

أن نلخص الفجوة الرقمية في : " الهوة الموجودة بين الأشخاص المستعملين للإمكانيات الخاصة بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال لتلبية حاجياتهم الخاصة أو المهنية و الأشخاص الذين ليس بإمكانهم استغلالها بسبب عدم قدرتهم على التزود بالمعدات أو بسبب عدم امتلاكهم للقدرات اللازمة"¹⁰².

و مازال مفهوم الفجوة الرقمية يكتنفه الغموض ، غير أنّ هناك عدة تعريفات لمفهوماتها تتضح لنا منطلقاً إذا ما تناولناها من منظور الدورة الكاملة لاكتساب المعرفة التي تشمل المهام الأربعة التالية : الولوج الى مصادر المعرفة ، استيعاب المعرفة ، توظيف المعرفة القائمة و توليد المعرفة . بناءً على ذلك يمكن القول - بصفة عامة - أن هناك ثلاثة تعريفات للفجوة الرقمية من حيث مدى تغطيتها لدورة اكتساب المعرفة:¹⁰³

▪ **تعريف ضيق** : يحدّد مفهوم الفجوة الرقمية في الولوج إلى مصادر المعرفة من حيث توفر البنى التحتية اللازمة للحصول على موارد المعلومات و المعرفة بالوسائل الآلية أساساً دون اغفال الوسائل غير الآلية من خلال التواصل البشري ، لذا يركز هذا التعريف على الفارق بين مدى توافر شبكات الاتصال و وسائل الولوج إليها و كذا عناصر ربطها بالشبكات العالمية و على رأسها الانترنت

▪ **تعريف واسع** : و يشمل إلى جانب الولوج الى مصادر المعرفة ، استيعابها من خلال التوعية و التعليم بالإضافة الى التدريب (التكوين) و توظيفها اقتصادياً واجتماعياً و ثقافياً.

▪ **تعريف شامل** : و هو يغطي النطاق الكامل لدورة اكتساب المعرفة ليشمل أيضاً توليد المعرفة الجديدة من خلال مؤسسات البحث و التطوير كذلك في مؤسسات الانتاج و الخدمات.

بجانب هذه التعريفات التي تركز على مدى التعمق في عملية اكتساب المعرفة ، هناك تعريف يرى الفجوة الرقمية مجموعة من التحديات يطرحها المعدل المتسارع لتطور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الصعوبات التي تواجهها البلدان النامية في نشرها و زرعها في صلب الكيان المجتمعي .

عادة ما يتم تفريع الفجوة الرقمية على اختلاف تعريفاتها الى عدة مستويات :

- مستوى الافراد
- مستوى القيادات
- مستوى الجماعات
- مستوى القطاع الحكومي

¹⁰² GUICHARD, É, Op.cit. p.77.

¹⁰³ GUICHARD, É, Op.cit. p.80.

1.1 تحديات الاقصاء التكنولوجي:

سنتطرق في هذا المطلب إلى العواقب المترتبة عن الاقصاء الحديث المبني على اشكالية التفاوت في الولوج إلى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و التمكن من استعمالها. فمن المهم الإشارة لبعض المناقشات التي طُرحت مؤخراً في حقول علم الاجتماع و علوم الاتصال، حول المشاكل المطروحة بسبب عدم التمكن من استعمال الإنترنت و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، حيث تناولت العديد من الاطروحات العواقب الاقليمية للفجوة الرقمية.¹⁰⁴

في هذا الصدد يذكر الباحث "مواتي" (MOATI) أن " تركز البنية التحتية للاتصالات الأكثر فعالية في المدن الكبرى و تنامي دور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، أدى الى استقطاب للأنشطة الاقتصادية لصالح المناطق الحضرية الكبرى ".¹⁰⁵

في الحقيقة، غالباً ما نجد البعد الجغرافي للفجوة الرقمية حاضراً في أدبيات علوم الاتصال ، خاصة بالنسبة للإختلاف الموجود في الولوج إلى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بين المناطق الحضرية و الريفية ، فيبين "دوريون" (DORION) في دراسته أن المناطق الحضرية هي الأكثر ارتباطاً باستخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.¹⁰⁶ غير أن بعض المؤلفين، على غرار "بونسي" (PONCET) و "ريبار" (RIPERT) يرون أنه قد يكون من المناسب دراسة حيز خاص بالتكنولوجيات الحديثة ، حيث يعتقد هذين الباحثين أن جعل دراسة المساحة الجغرافية للفجوة الرقمية مقتصرة على دراسات شروط التزود بالمعدات في المناطق الريفية هو مرادف لرؤية سطحية محضة حول المسألة، و سيؤدي ذلك إلى تهميش البحث عن عوامل أخرى، ما سيجعل الدراسة تتمحور حول تفردات فضائية بسيطة.¹⁰⁷

في الواقع، للفجوة الرقمية أشكال مختلفة، و تتعلق بالولوج و الإستعمال و المضمون في آن واحد. حيث ظهر منذ مطلع الألفية الثالثة تفاوت جديد مرتبط بالقدرة على الولوج إلى اتصال غير محدود و عالي التدفق¹⁰⁸، فعند التطرق لموضوع الفجوة الرقمية، حري بنا التكلم عن كل تغير يتعلق بالاستعمال و الولوج إلى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.¹⁰⁹

¹⁰⁴ MOATI, Ph., Nouvelles technologies, nouvelles exclusions ?, Éditions de l'Aube, Paris, 2003, p. 15.

¹⁰⁵ MOATI, Ph., Op.cit , p. 16

¹⁰⁶ DORION, M., « Internet, outil de développement social ? », in : Cahiers de géographie du Québec, Volume 47, n°131, Québec, 2003, p.288.

¹⁰⁷ PONCET, P. et RIPERT, B., « L'espace fracturé : pour une pensée géographique de la fracture numérique », in : Tic et inégalités, les fractures numériques, colloque international, France, 18-19 novembre 2004, 16.p.

¹⁰⁸ GRANJON, F., "La réduction de la fracture numérique", in : La Documentation Française, n°327, janvier 2007, document disponible sur le lien : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/fracture-numerique.html>

¹⁰⁹ KIYINDOU, A., « Réduire la fracture numérique, une question de justice sociale », in : Lavoisier : Les cahier du numériques, Volume 5, France, 2009, pp 11-17.

جدول (2) : الفجوة الرقمية (شمال - جنوب) والتباين الموجود في الولوج لتكنولوجيايات الاعلام والاتصال

القارات	عدد السكان (بالملايين)	عدد المشتركين في خدمات الهاتف (الثابت و النقال)	عدد المشتركين في خدمات الهاتف الثابت	عدد المشتركين في خدمات الهاتف النقال	عدد المشتركين في خدمات شبكة الانترنت
أفريقيا	839	92	26	76	0.4
أمريكا	873	664	296	370	205
آسيا	3745	1249	539	711	28
أوروبا	800	851	324	572	27
أوقيانوسيا	32	33	13	20	5
المجموع	6297	2999	1198	1749	265.4

Source : DUPUY, G., La fracture numérique, Ellipse, Paris, 2007, p.43.

في نظر "فيلترز" (VELTZ) ، فالعالم الذي نعيش فيه يستند بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة. حيث تشهد الفترة الراهنة نمو و تزايد كبيرين في استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وهذا يمكن أن يؤدي إلى خلق نوع من التفاوت و عدم المساواة في ميادين العمل. يكمن هذا التفاوت في الفرص المتاحة للفئة المتحكمة في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في ميدان الشغل والتي قد يسمح لها فيما بعد الهيمنة على هذا المجال. أما الفئة الأخرى والتي لا تتوفر فيها تلك الشروط ، سوف يزداد وضعها سوءا و تعقيداً خاصة فيما يتعلق بالأداء على حد تعبير "فيلترز" (VELTZ): "تقدم التكنولوجيا الحديثة للأشخاص الأكثر توفراً على الموارد (خاصة الثقافية و المعرفية) فرصا للقيام بأعمال موسعة كما توفر لهم أسبقية معتبرة [...] غير أنّ هذا الواقع يعتبر مُحْيِراً و خطيراً لكل الأشخاص الذين لا يتوفرون على هذه الموارد و الذين يصعب عليهم التأقلم لأسباب متعلقة باستيعاب النظم التقنية [...]".¹¹⁰

و منه، تطرح مسألة الاقصاء في العمل، فقد يشكل عدم تمكن العامل من استعمال الأجهزة الرقمية عائقا في مساره المهني، أين تتوفر التكنولوجيا الجديدة بشكل كبير، فيمكن بالتالي التمييز بين فئتين من

¹¹⁰ VELTZ, P., « Le travail et l'individu au risque des réseaux », in MOATI, Ph., (sous la dir.), Nouvelles technologies, nouvelles exclusions ?, Éditions de l'Aube, Paris , 2003, p. 88.

الأفراد: الأفراد (أو الجماعات) المتحكمين في مختلف أجهزة تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و الأفراد) أو الجماعات) غير القادرين على موازلة التقدم التكنولوجي.¹¹¹

من جهة أخرى، تعد تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في نظر "غولاك" (GOLLAC) كعامل دعم لفوارق رأس المال الثقافي¹¹². فيلاحظ أن التحكم في التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة يستلزم رأس مال ثقافي مسبق، لذلك نجد بعض العمال غير المتحكمين في الأجهزة التقنية يجدون صعوبة معتبرة في استخدامها و غالباً ما يضطرون لطلب يد المساعدة من زملائهم عند مواجهتهم لمشاكل في استعمال الاجهزة خاصة في الاطار المهني. كما أن التمكن من معالجة الصعوبات يتعلق تعلقاً كبيراً بحجم واتساع مساحة الشبكة الاجتماعية لكل شخص. و من زاوية أخرى ، فالتكنولوجيات الحديثة تساعد على زيادة رأس المال الثقافي للفرد (اكتساب معارف عن طريق الإعلام الآلي) و رأس ماله الاجتماعي حيث تسمح له أجهزة الإتصال المعاصرة بتوسيع أو المحافظة على شبكته الاجتماعية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

2-1 المقاربات المختلفة للإقصاء الرقمي:

اقترحت العديد من الدراسات تقييمات لظاهرة الفجوة الرقمية مع أنه لم يتم الاتفاق على تعريف مشترك لها، حيث جلبت كل دراسة توضيحاً مختلفاً عن الأعمال الأخرى فيما يخص مفهوم هذه الظاهرة. لن نقوم بعرض هذه الدراسات ، و لكن يمكننا شرح كيفية الاستدلال لهذا الكم الهائل من الأدبيات و ذلك بتقديم الملامح الأساسية المميزة لبعض هذه الابحاث.

في الوهلة الأولى يمكننا أن نَمَيِّز ثلاثة أنماط من الدراسات: الدراسات الكمية و التحاليل النوعية و الأعمال الشاملة. تقوم الاولى بعملية قياس نسبة التزود بالمعدات، نسبة الولوج إلى شبكة الأنترنت و نسب الاستعمال، بينما تركز الدراسات النوعية ، على طرق استعمال شبكة الأنترنت، حيث تُسلط هذه الدراسات الضوء على القدرة في إيجاد معلومة معينة، بصفة عامة، كما تفسر كيفية استعمال الأفراد لجهاز الحاسوب أو شبكة الأنترنت بفضل الاختبارات المجراة لدى المستعملين. و أخيراً، تجمع الثالثة- و التي تعد الأكثر ندرة لكونها صعبة التجسيد- بين الطريقتين السابقتين.

■ المقاربة الكمية:

تاريخياً، تم أول قياس للفجوة الرقمية بطريقة إحصائية، و يتمثل في تقييم نسبة التزود بمعدات المعلوماتية بالنسبة لسكان منطقة محدّدة في بلد ما أو قارة معينة. و بالتالي، تظهر الفجوة الرقمية عندما يكون هنالك فرق في التزود بمعدات الإعلام الآلي. من خلال هذه المقاربة، يتركز العمل على تسليط الضوء على الخصائص السوسيوديمغرافية التي من خلالها نشأت هذه الفوارق، فتهتم هذه المقاربة ذات الطبيعة الكمية، بإظهار عوامل التضاد. لقد تركزت الأبحاث الأولى أساساً على جهاز الحاسوب والمعدات التقنية ، أما

¹¹¹ LASFARGUE, Y., *Halte aux absurdités technologiques*, Éditions d'Organisation, Paris, 2003, 237.p.

¹¹² GOLLAC, M. « Le capital est dans le réseau : la coopération dans l'usage de l'informatique », in : *Travail et emploi*, n°68, France, 1996, pp. 39-60.

الدراسات التي تلتها ، فاهتمت بشبكة الانترنت بشكل تدريجي، حيث اتضح، خلال السنوات القليلة الفارطة، أن الفصل بين الاشخاص المزودون بمعدات الإعلام الآلي و الأشخاص غير المزودين بها يعد غير كاف في إثراء الدراسة، و ذلك مع الانتشار التدريجي لجهاز الحاسوب و شبكة الأنترنت، و هذا ما أدى إلي ظهور مقاربات جديدة تهتم بالاستعمالات يمكن تلخيصها في مستويين:

المستوى الأول، يهتم بتردد استعمال الأجهزة الرقمية، أما المستوى الثاني فيهتم أساساً بدراسة مختلف الاستعمالات المتاحة من خلال هذا التردد و البحث عن المعلومات عبر الشبكة.

■ المقاربة النوعية :

تحاول الدراسات النوعية الإحاطة بعملية تبني مستخدمي الأنترنت لهذه الشبكة و الذين يخضعون لاختبارات تقييم أداءاتهم على الشبكة العنكبوتية. و منه، تتحدث اشكالية الفجوة الرقمية عن القدرة من عدمها في استعمال هذه التقنيات الجديدة.

من بين الدراسات الخاصة بهذا الموضوع، نذكر الدراسة التي قامت بها الباحثة "هارجيتاي" (HARGITAI)¹¹³. بالنسبة لهذه المؤلفة، لا يمثل العنصر الأساسي المكون للفجوة الرقمية في الولايات المتحدة الأمريكية في القدرة الاقتصادية للأفراد على التزود بجهاز حاسوب و شبكة الأنترنت (باعتبار أن شبكة الأنترنت قد انتشرت لدى عدد كبير من السكان)، بل يتعلق الاقصاء الرقمي بعدم تساوي قدرة الأفراد على استعمال هذه الوسائل الاتصالية. و بالتالي، قامت الباحثة بمحاولة تقييم قدرة الأفراد على استعمال شبكة الأنترنت خاصة في مجال البحث عن المعلومات.

من ثمة ، قامت بدراسة على العديد من المترشحين و الذين كلفوا بإيجاد خمسة مضامين مختلفة على الأنترنت (معلومات عن أحداث ثقافية محلية، مقاطع موسيقى ، استثمارات الضرائب و الفن المنجز من قبل الأطفال) وذلك بهدف تقييم قدرة مستعملي الأنترنت و تنوعها في إيجاد معلومات حول مواضيع ليست بالضرورة مألوفاً بالنسبة إليهم . يتمثل التقييم في حساب نسبة النجاح و قياس المدة المستغرقة في البحث. و قد سمحت هذه الدراسة باختبار معرفة كل شخص في استخدام شبكة الأنترنت و كذا عملية التعلم لكل واحد منهم. وخلصت نتائج الدراسة إلى توضيح التأثير الناتج لعامل السن على النجاح في الاختبار، بحيث، كلما كان الأفراد صغراً في السن كلما زادت حظوظهم في إيجاد المعلومات بسرعة، غير أن نسبة النجاح لا تتعلق بعامل السن فحسب، بل يشمل كذلك المستوى التعليمي والذي يلعب دوراً هاماً، بحيث تحصل خريجو الجامعات على نتائج أحسن بكثير من نتائج الآخرين. كما يبرز هذا البحث تأثير التجربة على الأفراد، فالأشخاص الذين يستعملون شبكة الأنترنت بانتظام هم أكثر فعالية من أولئك الذين يستعملونها

¹¹³ HARGITAI, E., « Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills », in: First Monday, vol. 7, n°4, United States, April 2002, 23p, Document disponible sur le lien: <http://webuse.org/pdf/Hargittai-SecondLevelFM02.pdf> , consulté le: 24.10.2015 à 18h54.

بصفة منقطعة ، فقضاء ساعة على الأقل في الأسبوع على الشبكة العنكبوتية كاف لتسجيل تقدم في الأداء حسب نفس الباحثة.

■ المقاربة الشاملة:

تحاول المقاربات الشاملة الجمع بين ميزات الدراسات الكمية و ميزات الدراسات النوعية، على غرار الدراسات التي قام بها كل من "ليلونغ" (LELONG) و "توماس" (THOMAS) و "زيمليكي" (ZIEMLIKY)، و الذين أرادوا من خلالها الإحاطة بمشكلتين منهجيتين و اللتان غالبا ما تكونان حاضرتان في الدراسات حول الفجوة الرقمية:

من جهة، لا تسمح الدراسات النوعية، و التي غالباً ما تنجز على مقطع عرضي (أي في وقت محدد و بصفة فورية مثل أي فعل آني) بتقييم تطور الاستعمالات على المستوى الفردي عبر الزمن، و بالتالي، من الصعب تسليط الضوء مثلا على ظاهرة "التخلي" (أي التخلي عن استعمال المعدات و شبكة الأنترنت بعد القيام بعدة محاولات في السابق). و من جهة أخرى، لا تُفسر الخصائص السوسيوديمغرافية الكلاسيكية بتنوع الحالات الفردية، فمستخدم الأنترنت يمكنه أن يسجل في شبكة أو عدة شبكات، فهو فرد متعدد الأشكال و لا يتميز فقط بسنه و طبقاته الاجتماعية و مكان إقامته، إلخ.

2- أبعاد الفجوة الرقمية:

في بداية عشرية الألفينيات، نادى العديد من الأصوات من دعاة العولمة ومؤيدي فكرة "مجتمع المعلومات" فكرة تعميم استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. يقترح صاحبوا هذه المقاربة الاقتصادية على أنه يستوجب على هيئات الدولة التكفل بتمويل مختلف المشاريع و كذا المعدات اللازمة و ذلك بغرض السماح للتكنولوجيا بالتطور بشكل سريع وفي جميع الأنشطة. إلا أن هذا الطرح سيكون من دون شك مرادفاً لإقصاء جديد في الوقت الذي تُنكر فيه ارتباط الصعوبات التي يواجهها الأفراد في امتلاك أجهزة الإعلام الآلي بالاقتصاد.¹¹⁴ و من هذا المنظور، يمكننا أن نتساءل: من خلال ماذا يمكن لثورة تكنولوجياية أن ترافق أو تباعد عن تحول التفاوت السوسيوإقتصادي أو السوسيوديمغرافي؟¹¹⁵ للإجابة عن هذا السؤال ، سنقوم بالاستناد على أبحاث "بن يوسف" (BENYOUSSEF) من خلال اسهامته سنة 2004 و التي من خلالها يلفت النظر إلى وجود أربعة أبعاد للفجوة الرقمية. يرتب لنا هذا الجدول الوجيز الأبعاد الأربعة للفجوة الرقمية حسب رؤية بن يوسف.

¹¹⁴ LAFARGUES Y., Op.cit., p. 13.

¹¹⁵ RALLET A. et ROCHELANDET, F., Op.cit., p.22.

الجدول(3): أبعاد الفجوة الرقمية والفرضيات المرتبطة بها

الأبعاد	الفرضيات
1- فجوة رقمية مرتبطة بالمعدات	* إن تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال هي عوامل عامة. * يؤدي تطور تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال إلى التفاوت و التأخر في الانتشار. * إن تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال هي تكنولوجيايات مؤثرة. ¹¹⁶
2- فجوة رقمية مرتبطة باستعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال.	* تعزز ديناميكية استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال الثقافة المسيطرة. * لها مدى عالمي. * ديناميكية الاستعمال تحركها السوق.
3- فجوة رقمية مرتبطة بالاداء الناتج عن الاستعمال (استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال)	* فوارق في الاداءات لها علاقة مباشرة بمدخلات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في اقتصاد معين. * علاقة ضعيفة الواضح بين الاتصال و الاستعمال و الأداء.
4- فجوة رقمية مرتبطة بعملية التعلّم	* من المفترض أن تكون تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال معقدة و غير متاحة حيث يستلزم استعمالها قدرات خاصة. * إن الفجوة الرقمية هي نتيجة سلوك الأفراد و المتبنين الأوائل لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. * الفجوة الرقمية هي نتيجة تنظيم الأفراد في مجتمعات افتراضية.

Source: BENYOUSSEF., A, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », La Découverte/ Réseaux n° 127-128, France, Mai 2004, pp. 181- 209.

للفجوة الرقمية بعد مادي، أي أنها ترجع للعجز المادي المترتب في نقص الوسائل و المعدات و عجز في الولوج إلى تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. يشير هذا المستوى إلى الفجوة الرقمية من الدرجة الأولى.¹¹⁷ فحسب المؤلف، توجد فجوة رقمية من الدرجة الأولى، و التي ترتبط ارتباطا قويا بالمعدات المتعلقة بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. فيمكننا الاستعانة بتعريف " كاستلس " (CASTELLS) للفجوة الرقمية، فحسبه تتمثل الفجوة الرقمية في " التفاوت في التحكم بالإنترنت "¹¹⁸ و هذا التعريف يؤكد هذه النزعة.

¹¹⁶ إن تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال هي تكنولوجيايات مؤثرة، و نشير هنا إلى نظرية الشبكات، فحسب هذه النظرية بزيادة عدد المشاركين في هذه التكنولوجيايات يزداد نفع مستعملها.

¹¹⁷ BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., « Construction des compétences numériques et réduction des inégalités Une exploration de la fracture numérique au second degré », in : Centre de recherche Travail & Technologies, Namur, Belgique, Juin 2008, p.10.

¹¹⁸ DUPUY, G., Op.cit. p.19.

تُعرف الفجوة الرقمية في معظم الأحيان بحساب أو تقدير نسب التزود بالمعدات و التي تتمثل في توفر جهاز حاسوب من عدمه ، و الاتصال بشبكة الأنترنت، ثم بتحديد الوضعية التي تتموقع فيها كلتا الفئتين (المتحكمة و غير المتحكمة) من الفجوة الرقمية.¹¹⁹ تعتمد هذه الفرضية عموماً على الفوارق الموجودة بين الأشخاص المتصلين بشبكة الأنترنت و الأفراد غير المتصلين بها بسبب نقص أو انعدام أجهزة التكنولوجيا ما يؤدي بتوسيع الفوارق بين هاتين الفئتين ، و من ثمة فإن الفجوة الرقمية تتمثل في الهوة الموجودة بين الأشخاص المتمكنين من الولوج إلى أحدث تكنولوجيات المعلومات و الأشخاص الذين لا يمكنهم ذلك¹²⁰.

غير أنه، من المهم التمييز بين استعمالات تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لكون هذه التكنولوجيات تجمع كل ما له علاقة بشبكة الأنترنت و بالأجهزة التكنولوجية (الهاتف، الهاتف الذكي، جهاز الحاسوب).

و بالعودة الى أعمال بن يوسف فتتركز الفرضية الرئيسية الأولى على ثلاث فروض ثانوية و هي كالتالي:
تعتبر الفرضية الثانوية الأولى بأن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال هي تكنولوجيات عامة، وهي (الفرضية) المدعمة بكتابات العديد من المؤلفين مثل "بريسناهان" (BRESNAHAN) و "تراجتينبيرغ" (TRAJTENBERG) و التي تتمحور في إمكانية استعمال كل الفئات الاجتماعية لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال، و التي ستصبح معتممة، ما سيسمح بعد ذلك بتيسير استعمالها، غير أنه من الصعب تعميم الشبكة دون أخذ عوامل أخرى بعين الاعتبار ما سيقود إلى فجوة وشيكة.¹²¹

أما فيما يخص الفرضية الثانوية الثانية ، فيتعلق الأمر بتأثير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في خلق التفاوت و تأخير الانتشار و ذلك لكون كل تغيير تكنولوجي يسبب نوعاً من الانقطاع النوعي (نوعية التدفق، تطوير و عصنة الأجهزة) فيحتم ذلك خدمة أشخاص قبل آخرين و وصول الشبكات إلى أقاليم قبل أخرى، بل يمكننا القول بأن الأولوية ستمنح للفئات المجتمعية الأكثر ارتياحاً اقتصادياً قبل الفئات الأخرى ، كما أن الاستفادة من مزايا الشبكة ستكون بالنسبة للبعض في فترة متأخرة.

في هذه الحالة، هناك تركيز كبير على شبكة الأنترنت و الطرق المختلفة للولوج إليها. من جهة أخرى يمكن لديناميكية تطوير التكنولوجيات الحديثة أن تخلق فجوة معينة بين الأشخاص المالكين لآخر التكنولوجيات و الأشخاص غير المالكين لها.¹²² ففي ميدان تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، تكون وتيرة الانتشار سريعة، فالفجوة التي نتكلم عنها في هذه الحالة تعطي لنا إحساساً بأن وضعية البعض تتحسن بسرعة مقارنة بوضعية الآخرين ما يجعل الفجوة الرقمية أكثر حساسية.

أما النقطة الهامة و التي لا ينبغي إهمالها، تتعلق بفكرة الانتشار في حد ذاتها. في هذه السياق بالذات، يميز "كاليرمان" (KALLERMAN) بعناية بين مفهومي الولوج و الاختراق، فالولوج يحدد من خلال سلوك

¹¹⁹ GUICHARD, É. Op.cit. p.70

¹²⁰ COMPAINE B.M et al, *The Digital Divide*, MIT Press, Cambridge, Unites States, 2001, 357p.

¹²¹ BEN YOUSSEF., A, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », in : *La Découverte/ Réseaux n°* 127-128, France, Mai 2004, pp. 181- 209.

¹²² DUPUY, G., Op.cit, p.19.

مستعمل شبكة الأنترنت (بفضل قدرته أو ميزانيته) في مكان معين (المنزل أو مكان العمل)، بينما يتمثل مفهوم الاختراق بالتحديد نسبة الأسر المتصلة بشبكة الأنترنت بواسطة متيح للولوج. و يدعم المؤلف فرضيته بإحصائيات أنجزت في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 2002 أين كان الولوج إلى شبكة الأنترنت يقدر بـ 75% بينما قُدر الاختراق في ذات الوقت بـ 60% فقط. انطلاقاً من ذلك، يمكننا الاستنتاج أن معيار التزود بشبكة الأنترنت في المنزل قادر على تمييز الفجوة الرقمية أحسن من المعيار الثاني الذي يُحدد من خلال استعمال الأشخاص من عدمه لشبكة الأنترنت.¹²³

و من هنا، من غير المجدي التفكير أن مجرد تعميم الولوج إلى تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و خاصة الولوج إلى شبكة الأنترنت يكون مرادفاً لمساواة أكثر. حيث تبين عدد من الدراسات الحالية، أن التفاوت في امتلاك جهاز الحاسوب و الولوج إلى شبكة الأنترنت يتناقص في بعض البلدان و خاصة الصناعية منها، وذلك بظهور تفاوتات جديدة فيما يخص نمط الإستعمال و هذا ما سمته "هارجيتاي" (HARGITTAI) للمرة الأولى بالفجوة الرقمية من الدرجة الثانية¹²⁴.

إذا، يرتبط البعد الثاني (الفرضية الرئيسية الثانية) باستعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و كذا عملية اعتمادها. يركز مؤيدو هذا المبدأ خاصة على القدرات المعرفية و الفكرية لمستعملي هذه التكنولوجيايات. بمعنى آخر، فإن هذه الفرضية تؤكد وجود فجوة رقمية من الدرجة الثانية، و التي ترى أن تدارك العجز في امتلاك معدات التكنولوجيا و شبكة الأنترنت هو شرط ضروري و لكنه غير كافٍ لتخفيض التفاوت الاجتماعي الناتج عن تعميم تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في المجتمع.

في الواقع، لا يشترط الولوج إلى التكنولوجيايات استعمالها بشكل فعلي أو بشكل مستقل و فعّال، بيد أن و للتمكن من ذلك، ينبغي امتلاك معارف و قدرات معرفية ضرورية. في هذا الصدد توضح العديد من الأبحاث اجتماع عدة عوامل مع المتغيرات السوسيوديمغرافية التقليدية (المكانة الاجتماعية و الاقتصادية، مستوى التعليم، السن، الجنس، إلخ) في التأثير على استعمال الأفراد من عدمه لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. فالاعتماد الكلي للتقنيات الحديثة و مضمانيها- استعمالها بحماس و فعّالية- هو نشاط معقد يستدعي العديد من الموارد ذات طابع معرفي و اجتماعي و ثقافي. و حسب "بن يوسف" (BENYOUSSEF) ، تسترجع الفرضية الثانية خواتم الفرضية الأولى بما أنها تعتمد على ثلاث فرضيات جزئية أخرى و هي كالتالي:

• ديناميكية الاستعمال المرتبطة بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال تقوي وتعزز الثقافة المهيمنة

والسائدة.

¹²³ KALLERMAN A., "The Internet Access and Penetration, An International Urban Comparison », In: *Journal of Urban Technology*, Vol. 11, N° 3, 2004, cité par: DUPUY G., Op.cit, p.25.

¹²⁴ HARGITTAI, E., "Second-order digital divide: differences in people's online skills", in *First Monday*, vol. 7 n°4, University of Illinois at Chicago, April 2002, cité par: BROTCORNE P., & VALENDUC, G., Op.cit. p.16

- لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال مدى علمي و تسمح بتجاوز الخلافات والعراقيل المحلية.
- ديناميكية استعمال منطلقة أساسا من السوق (تحركها السوق).

تشير ديناميكية الاستعمال المرتبطة بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بشكل مباشر إلى أن هذه الأخيرة تقوي و تعزز الثقافة السائدة و تطبيقاتها¹²⁵، و ذلك إذا قبلنا فكرة أن قيمة استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال متناسبة مع عدد المستخدمين مع أخذ خصائص شبكاتها بعين الاعتبار. إضافة إلى ذلك، تتكلم هذه الفرضية عن التفاوت الاجتماعي الذي يمكنه أن ينتج عن الاختلاف في استعمال هذه التكنولوجيايات الرقمية، و ذلك حين يتم تجاوز حاجز الولوج.

من جهة ثانية فإن معالجة مشاكل الاتصال بشبكة الأنترنت وحدها لا تتيح الفرصة لمعالجة مشاكل المضامين، لكن الشيء المؤكد أنه توجد بعض العوامل التي تجعل الولوج إلى المعلومات المرقمة في غاية الصعوبة لبعض الجماعات ذوات المستوى التعليمي و الثقافي المحدود، كما يمكن للعامل اللغوي أيضاً أن يشكل عائقاً كبيراً لبعض الأفراد و الذي يمكن ترجمته بـ "الفجوة اللغوية"، فسيطرة اللّغة الإنجليزية تبقى عامل إقصاء بالنسبة للعديد من الأشخاص الغير المتحكمين فيها.¹²⁶

في نفس السياق، نجد العديد من الدراسات الحديثة و المعاصرة تهدف إلى تبيان التنوع في كفاءات امتلاك وتبني الأفراد و الأمم لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، حيث تركز الأدبيات على المسارات المختلفة و الكفاءات العديدة لامتلاك هؤلاء الأفراد و هاته الأمم لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

علاوةً على ذلك، تهدف الفرضية الأكثر شيوعاً إلى الاعتراف بأن التكنولوجيايات سمحت بتجاوز الخلافات المحلية و السياقية لتدخل الأفراد إلى عالم أكثر شمولية.¹²⁷ بالنسبة لمؤيدي هذه الفرضية، فالاستعمالات المختلفة لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ليست بالضرورة ناتجة عن السياق المحلي في الوقت الذي تسمح فيه للأفراد بالتواصل بعيداً عنه، و هذه (الفرضية) يمكن أخذها بعين الاعتبار بالنسبة لبعض استعمالات شبكة الأنترنت، غير أنها تحمل بعض الخصائص الثقافية و اللغوية.

في نفس المنظور هناك فرضية جزئية أخرى متعلقة بدور السوق في ديناميكية الاستعمال. في الواقع، فإن وجود فرص العمل و تلبية حاجيات و متطلبات الأشخاص الجديدة من شأنه أن يُحفز استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، و ذلك بتوليد ديناميكية و حركية في استعمالها،¹²⁸ دون نسيان الدور الريادي للسلطات العمومية حيث يمكن لمؤسسات الدولة استحداث ديناميكية استعمال جديدة. ومنه نستخلص أنّ الأدبيات العلمية في علوم الاتصال، ركزت اهتمامها على الإستعمالات، و ذلك بتمحور موضوع الخطاب حول السياسات العمومية المتعلقة بالفجوة الرقمية.

¹²⁵ BEN YOUSSEF A, Op.cit. p.191

¹²⁶ BROTCORNE, P., et VALENDUC G., Op.cit., p.18.

¹²⁷ BEN YOUSSEF., A. Op.cit.p.192.

¹²⁸ BEN YOUSSEF., A. Op.cit.p.193.

و هكذا نتطرق إلى الفرضية الثالثة للفجوة الرقمية في نظر " بن يوسف " (BENYOUSSEF) و التي تتمثل في تفسير تبني و استعمال خدمات تكنولوجياية جديدة و التي تسمح بتعديل أداءات الأفراد و الأقاليم.¹²⁹ فحسب الباحث، فإن سهولة الولوج لهذه التكنولوجيايات و شدة إستعمالها لا تعني بالضرورة تحسن في الأداء، فالشيء الأهم- في هذه الحالة- هو تحسين أداءات الأفراد و الدول فيما يتعلق بمعدات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. في هذه الفرضية من الفجوة الرقمية، يُعبّر عن التباين في الأداءات الاقتصادية بالإسهام المتباين لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في أداءات الأفراد و الأقاليم.

يعتمد هذا الطرح على فرضيتين ضمّيتين و اللتان تستدعيان مناقشتهما:

تتمثل الأولى في فوارق الأداءات المتعلقة بحجم المدخلات (inputs) في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في إقتصاد معين، فنلاحظ أن العديد من المواضيع قد رفعت بعض اللبس و ركّزت على الأنشطة المكتملة لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و الضرورية من أجل تحسين الأداء (الابتكارات التنظيمية، الإطار المؤسسي و التنظيمي). و يمكننا الإشارة هنا لأعمال "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) التي تقترح من خلالها ملخصا لتسيير التغيرات (التنظيمية و التكنولوجية) المحرّجة بفعل ابتكار أنظمة معلوماتية جديدة.¹³⁰ تساعد هذه الاعمال على لفت الانتباه لطبيعة التغير التكنولوجي المتناقضة و الذي قد تكون مؤثرة و حاسمة في عملية الاستخدام، غير أن طبيعة العمل المؤهل، و التي تسمح بتجسيد الابتكارات المكتملة لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، و التغيير التنظيمي قد تكون من الأسباب الرئيسية للفجوة الرقمية، خاصة من ناحية الاستعمال.¹³¹

فيما يخص الفرضية الجزئية الثانية الخاصة بهذه المقاربة، فهي تتعلق بالجمع بين نسبة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال المتاحة من جهة و الاستعمالات الخاصة بها من جهة أخرى، غير أنه حسب " بن يوسف " (BENYOUSSEF)، تبقى الفجوات المدروسة و كذا فوارق الاستخدامات صعبة التفسير كما تبقى طبيعة العجز غير محددة. ما يمكن قوله هو أن هذه الفرضية لم توفق في تعريفها للفجوة الرقمية بحيث أنها ركّزت على الفوارق في أداءات الإقتصاد الكلي الناتج عن استعمالات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.¹³² و في الأخير، فإن الفرضية الرابعة و الأخيرة للفجوة الرقمية مرتبطة ارتباطاً جلياً بكيفيات التعلّم الخاصة بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. فيستدعي الاستعمال توفر مجموعة من القدرات من أجل زيادة فعالية الأداءات الناجمة عن استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. يظهر التفاوت على مستوى قدرات تعلّم و استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال لغايات إنتاجية. و هكذا، لا تفتأ الفجوة الرقمية تحيّن الفوارق المتعلقة بجاهزية المجتمعات و الأفراد فيما يخص التعليم و المعارف.

¹²⁹ BEN YOUSSEF.,A. Op.cit.p.194.

¹³⁰ ORLIKOWSKI, W. J., « Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology » in: Organization Science, Volume 1, Juillet/Août 2000, pp. 404-428.

¹³¹ BEN YOUSSEF, A., Op.cit.p.198.

¹³² BEN YOUSSEF, A., Op.cit.p.199.

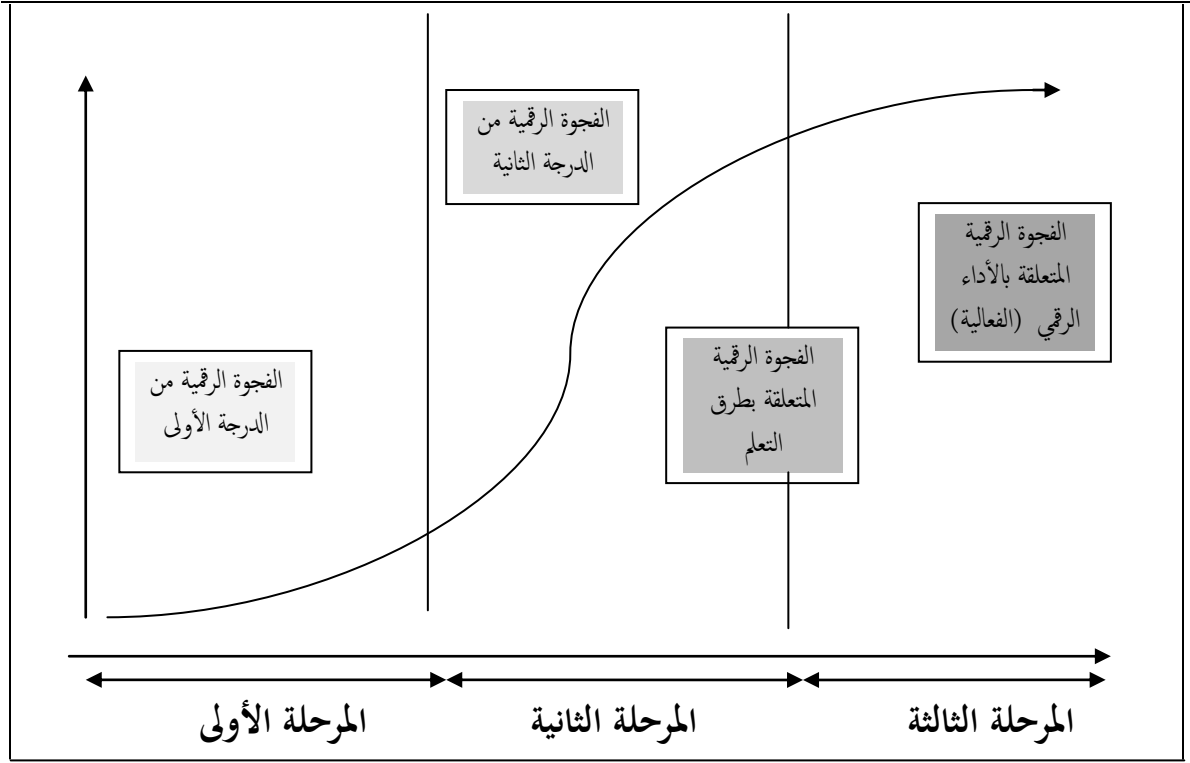
تعتمد الفرضية الجزئية الأولى لهذا الطرح على الكيفيات الخاصة للتعلم التي تتم بواسطة التكنولوجيا الحديثة.¹³³ بالنسبة لمؤيدي هذه الفرضية، تعتبر التكنولوجيايات موضوعاً معقداً و في تطوّر مستمر، وعليه فإن اكتساب المعرفة الرقمية يمر حتماً بتعلم رسمي و غير رسمي. إضافة إلى ذلك، و حسب أتباع هذا التوجه، فإنه من الضروري اكتساب القدرات التقنية التي تسمح باستعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و زيادة إسهاماتها في آن واحد، و ذلك لتحسين الأداء و لزيادة الاستعمال. ما يمكننا استنتاجه من خلال هذه الفرضية أن استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بشكل تدريجي يُعد عملية معقدة. و من بين أكثر الفرضيات شيوعاً، تلك التي تحمّل جزءاً كبيراً من مسؤولية حدوث الفجوة الرقمية للمتبنين الأوائل للتكنولوجيايات أو بمعنى آخر للزّواد.¹³⁴ و بالتالي، يمكننا انطلاقاً من هذه الفرضية الجزئية القول بأن كل من الأفراد و الأمم السابقين لتبني التكنولوجيايات هم الذين يُملون القواعد و يساهمون في نفس الوقت في مختلف كفاءات تطور تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ما يؤدي إلى ظهور فارق بين المتبنين الأوائل (و الذين يعتبرون أنفسهم رواداً) و المؤيدون لهم (أي التابعون) الذين يلحقون بهم. و هذا يعني أن المتبنين الأوائل يكونون دائماً أكثر معرفة و دراية بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال مقارنة بالتابعين، و يفسر ذلك بظاهرة التفاوت في وقت استكشاف التكنولوجيايات. في نفس الصدد، يسمح تطور الجماعات المعرفية لأفرادها باستحداث نوع من المهارات الخاصة و التي تحدد بدورها التطورات التكنولوجية. انطلاقاً من ذلك، لا يلفت انتباهنا سوى الفارق المتزايد بين المعارف المطورة من قبل جماعة معينة و المعارف الجديدة للمستخدمين الجدد، و هذا ما يمكنه أن يؤدي إلى زيادة خطورة الفجوات المرتبطة بالاستعمال و المضمون. إضافة إلى ذلك، قد يؤدي تطور الجماعات إلى نوع من التفرد و الذي يمكننا وصفه بالحصرية في المعارف، بالرغم من أنّ الهدف الأولي كان عكس ذلك.¹³⁵ من هنا نستخلص أن سبب تنوع الفجوات الرقمية هو راجع إلى النسب المختلفة في انتشار تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و السلوك المختلف للأعوان الإقتصاديين. فالأنماط الأربعة للفجوة الرقمية بنيت انطلاقاً من تصورات مختلفة لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

¹³³ BEN YOUSSEF, A., Op.cit.p.201.

¹³⁴ BEN YOUSSEF, A., Op.cit.p.202.

¹³⁵ BEN YOUSSEF, A., Op.cit.p.203.

الشكل (1) : مستويات الفجوة الرقمية



Source : Adapté aux travaux de BENYOUSSEF, A. : Usage des TIC dans les PME, les enjeux de la contextualisation, TIC et multimédia, Tunis, 2007.

3- قياس الفجوة الرقمية:

كنتيجة منطقية لحدائتها و تباين تعريفاتها و تعدد وجهات النظر في شأنها، هناك صعوبات عدة

لقياس الفجوة الرقمية يمكن تصنيفها بصورة عامة الى :

- صعوبات منهجية
- صعوبات نظيرية
- صعوبات عملية على تصور البيانات .

■ الصعوبات المنهجية:

يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- صعوبة إجمال قدرة الأفراد و الجماعات على إحداث التنمية .
- التعقد المتزايد بفعل المتغير المعلوماتي لظاهرة الفقر في المجتمعات و ما ينجم عن ذلك من تغيرات في التعريف مفهوم عدم المساواة الاجتماعية .

- شدة انصهار التكنولوجيايات في الكيان المجتمعي أحيانا ، و تداخلها مع العديد من الانشطة الاجتماعية الأخرى مما يجعل من الصعوبة بمكان استخلاص الفجوة الرقمية نقيًا من ما يشوبه من عوامل أخرى .¹³⁶
■ الصعوبات النظرية :

و التي يمكن استنتاجها في :

- غياب نظرية اجتماعية على درجة من النضج ، يمكنها أن تتعاطى مع المتغيرات الحادة التي أدت إليها التكنولوجيا.
- قصور مناهج علم اجتماع الحالية في كشف النقاب عن الدور الذي تلعبه القوى السياسية في توجيه مسار العلم و التكنولوجيا ، وبينما اقتصر الحديث في عصر التكنولوجيا الصناعية على الاقتصاد السياسي ، فعلى ما يبدو يتطلب عصر التكنولوجيا المعلومات توسعا هائلا في العلاقة السياسية - الاجتماعية يمتد ليغطي تداخل السياسة مع العلم و التكنولوجيا و الاعلام و التعليم .¹³⁷
- تراوح الفكر الاجتماعي في تناول اشكالية عدم المساواة الاجتماعية بين برودة تناولها كما هو الحال في نظرية الشرائح الاجتماعية لدى "فيبر" (WEBER) و نظرية التماسك الاجتماعي و تقسيم العمل لدى "دوركهايم" (DURKHEIM) ، و بين لهيب تأججها في حتمية الصراع الطبقي لدى ماركس.

■ صعوبات ناجمة عن قصور البيانات :

و يمكن تناولها في النقاط التالية :

- صعوبات متعلقة بتجميع المعلومات عن الفجوة الرقمية بسبب تشظي البيانات و تباينها و افتقارها الى التوثيق الدقيق.
- تعدد النماذج الإحصائية الخاصة بإدماج البيانات التفصيلية التي يتم تجميعها في صورة مؤشرات كلية، و اختلافها من حيث مناهجها و مواضيع تركيزها.
- إزاء هذا الكم من الصعوبات المنهجية و النظرية و العملية اخترلنا جوانب الفجوة الرقمية إلى ما يمكن قياسه ، فتعددت المؤشرات كما تعددت الاعتراضات عليها لكونها لا تعكس الواقع بصورة دقيقة بالرغم من وجود بعض المساعي لاقتراح مؤشرات بديلة أكثر دقة و دلالة .¹³⁸

¹³⁶ نبيل علي و نادية حجازي، مرجع سابق، ص.28.

¹³⁷ نبيل علي و نادية حجازي، مرجع سابق، ص.28.

¹³⁸ نبيل علي و نادية حجازي، مرجع سابق، ص.29.

■ المؤشرات الحالية لقياس الفجوة الرقمية :

- يمكن تجميع مؤشرات الفجوة الرقمية من مصادر متنوعة ، و هي ترتبط بشكل أو بآخر مع تعريفاتها الواردة سابقا و في مايلي شرح موجز لهذه المؤشرات :
- مؤشرات الكثافة الاتصالية : و هو من وضع الاتحاد الدولي للاتصالات و يقاس بعدد الهواتف الثابتة و النقالة لكل مائة (100) فرد عادة، و سعة شبكة الاتصالات من حيث معدل تدفق البيانات .
 - مؤشر التقدم التكنولوجي : و يقاس بعدد الحواسيب و عدد مستخدمي الانترنت و حيازة الأجهزة الالكترونية من قِبل الأفراد و الجماعات و المؤسسات .
 - مؤشر الإنجاز التكنولوجي : و يقاس بعدد براءات الإختراع ، وعدد تراخيص استخدام التكنولوجيا سواء المستوردة أو المصدرة ، وحجم صادرات التكنولوجيا العالية و المتوسطة منسوبا إلى إجمالي الصادرات، بالإضافة إلى متوسط سنوات التحصيل المدرسي.¹³⁹
 - مؤشر الجاهزية الشبكية : و يقاس بمستوى البنية التحتية لمجتمع المعلومات في القطاعات الرئيسية ، و مدى تأهل الافراد و الأسواق ، و مدى تجاوب البيئة التشريعية و التنظيمية مع النقلة النوعية لمجتمع المعلومات .
 - مؤشرات استخدام وسائل الاعلام : وهو من وضع المنظمات الدولية يقاس بدلالة عدد وسائل الاعلام الجماهيري ، وعدد ساعات الاستماع و المشاهدة و معدلات القراءة .
 - مقياس الذكاء المعلوماتي : و هو من أصعب المؤشرات قياساً نظرا لحدائثة مفهوم الذكاء الجماعي وليد التفاعلات بين الافراد و الجماعات، و يمكن قياسه بصورة تقريبية بعدد الجماعات الافتراضية و حلقات النقاش عبر الانترنت، و عناصر الربط بين مواقعها .
 - قدرة الولوج للتكنولوجيايات : و يقوم على عدة عوامل تؤثر في قدرة بلد أو دولة ما في الولوج الى تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال ، و هي البنية التحتية ، الاستطاعة المادية و المعرفية و التوعية من حيث سعة نطاق تبادل المعلومات.¹⁴⁰
- و في ختام حديثنا عن مؤشرات الفجوة الرقمية ، ومع اقتناعنا بأهميتها و ضرورة بلورتها فعلينا أن لا نغض النظر عن رؤية القضايا المحورية ، و هو الشيء الذي يدفعنا الى التطرق إلى أسباب هذه الفجوة.

¹³⁹نبيل علي و نادية حجازي، مرجع سابق، ص.30.

¹⁴⁰نبيل علي و نادية حجازي، مرجع سابق، ص.31.

4 - أسباب الفجوة الرقمية :

تختلف أسباب الفجوة الرقمية اختلافا شاسعاً مع اختلاف وجهات النظر في شأنها ، و اختلاف مستوى تناولها عالمياً أو إقليمياً أو محلياً، و كذلك اختلاف الوحدة الاجتماعية المستهدفة أفراداً و جماعات و مؤسسات ناهيك عن اختلاف ظروف كل دولة من حيث موقعها على سلم التقدم الاقتصادي و الاجتماعي، و مدى توفر الموارد البشرية و الطبيعية و المادية و ربما يفسر ذلك كثرة المبادرات التي أطلقت لعلاج الفجوة الرقمية من قبل المنظمات الدولية ، و على الرغم من اتساع نطاق الاختلافات تظل هناك مجموعة من الاسباب وراء الفجوة الرقمية حيث يمكن سردها تحت العناوين التالية :

1.4- الاسباب التكنولوجية :

يمكننا تلخيص الاسباب التكنولوجية للفجوة الرقمية ، و تفرعها كمايلي :

- سرعة التطور التكنولوجي .
- تنامي الاحتكار التكنولوجي .
- شدة الاندماج المعرفي .
- تفاقم الانغلاق التكنولوجي .

و التالي شرح موجز لكل من الأسباب الفرعية المذكورة

■ سرعة التطور التكنولوجي : تتطور تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بمعدلات متسارعة في الأجهزة

و الاتصالات و البرمجيات ، مما يزيد من صعوبة اللحاق بها من قبل دول العالم الثالث من دون

متابعة دقيقة للتوجهات الرئيسية لهذا التطور الذي ينقسم الى :

- سرعة تطور الأجهزة : تتطور الحواسيب بمعدلات متسارعة، نظراً لاحتياجات ومطالب المؤسسات و الأفراد المتزايدة فيما يخص النوعية .
- سرعة تطور الاتصالات: حيث تتطور هذه الاخيرة بفضل النقلة الرقمية أساسا في جميع جوانبها سواء من حيث معدات الاستقبال و الارسال أو من حيث قنوات الاتصال التي تربط بينها، من أبرز المؤشرات الدالة على سرعة تطور الاتصالات سعة تبادل البيانات عبر شبكات الاتصال.
- سرعة تبادل البرمجيات : تتطور البرمجيات بمعدلات بطيئة قياساً بالأجهزة و الاتصالات لكنها تمر في الآونة الاخيرة بنقلة نوعية حادة صوب البرمجيات الذكية و النظم الافتراضية و الأساليب المتقدمة لهندسة البرمجيات.

■ تنامي الاحتكار التكنولوجي : أظهرت تكنولوجيا المعلومات قابلية عالية للاحتكار و تكثيف الرأس المال المادي و الذهني سواء على مستوى الأجهزة أو البرمجيات و من أهم هذه المظاهر نجد :

- احتكار الأجهزة ، حيث أصبح انتاج الأجهزة و نظم الاتصالات حكراً على قلة قليلة من الشركات العملاقة التي تعد على أصابع اليد و ذلك لارتفاع الكلفة الاستثمارية لتصنيع عناصر الاجهزة .
- احتكار البرمجيات ، حيث لا تقل النزعة الاحتكارية في مجال البرمجيات عنها في مجال الأجهزة بل كادت تفوقها و يمكن أن يندرج تحت احتكار البرمجيات احتكار وسائل الاعلام و وكالات الانباء .
- شدة الاندماج المعرفي ، والذي هو راجع الى الطبيعة الخاصة لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال وتعاضم دورها كقاسم مشترك بين المجالات العلمية والتكنولوجية المختلفة.
- تفاقم الانغلاق التكنولوجي ، والذي هو نتاج تنامي النزعة الاحتكارية وشدة الاندماج المعرفي.
- تفتيت المهارات حيث تسعى هذه الشركات انتاج العتاد و البرمجيات من خلال تفتيت المهارات الى احتكار التعقد حيث لا يتم التعامل المباشر معه إلا نخبة باحثيها و مطوريها وبالتالي يتحول مطورو المنتجات النهائية مجرد مجتمعين لمكونات البرمجة النهائية.

و ما يمكن أن نختتم به الحديث عن الاسباب التكنولوجية للفجوة الرقمية ، بلفت الانظار على أمر جوهري مؤداه أن مسار التطور التكنولوجي كان يسير وفق مسار التطور الاجتماعي في البلدان المتقدمة وهو مالم يحدث بالنسبة لمجتمعات العالم الثالث، مما تولّد عنه فجوة زمنية ما بين مستوى التكنولوجيا الراهن ومطالب هاته المجتمعات.

2.4 - الاسباب الاقتصادية:

- هناك اسباب اقتصادية عديدة للفجوة الرقمية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي :
- ارتفاع تكلفة توطين تكنولوجيايات المعلومات : على رغم الانخفاض الكبير في أسعار التكنولوجيايات المتاحة و الخاصة بالاستعمال النهائي ، فان كلفة توطينها محليا في ارتفاع مستمر و ذلك نظرا لارتفاع تكاليف انشاء البنى التحتية خاصة في اقامة المشاريع الخاصة بشبكات الاتصال و كذا ارتفاع اعباء تطوير المحتوى الاعلامي و التطبيقات.
 - تكتل الشركات الكبرى : حيث تشهد صناعة المعلومات حركة نشطة و تكتل من طرف الشركات الكبرى مما يضيق الخناق على الشركات الأخرى ضف الى ذلك الأعباء الثقيلة المترتبة عن الملكية الفكرية في ضل التشريعات الملزمة لمنظمة التجارة الدولية.

3.4- الاسباب الاجتماعية للفجوة الرقمية :

لقد نفذت تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال الى مستويات عميقة في المجتمعات، حيث تحمل مع انتقالها من البلدان المصدرة لها قدراً كبيراً من ثقافتها، ونمط اقتصادها و منظومة قيمها ، و هيكلية القوى الاجتماعية الموجهة لمسارها. و هو الامر الذي ينشأ عنه العديد من أوجه الصدام مع واقع البلدان المستوردة ، كذلك التكنولوجيا الوافدة اليها من بيئة اجتماعية مغايرة و قد تنامي دور العوامل الاجتماعية و الثقافية للمعلوماتية، خاصة مع توجهاتها الحديثة . فتتعدد بالتالي الاسباب الاجتماعية للفجوة الرقمية، و التي من أبرزها :

- **تدني التعليم و عدم توفر فرص العمل:** حيث أن العنصر البشري يعد من أهم مقومات التنمية المعلوماتية، ومن ثمّة فإن تدني مستوى التعليم و عدم توفر فرص العمل من أسباب الفجوة الرقمية. فكلما أتاحت تكنولوجيا المعلومات امكانيات عديدة لزيادة فعالية التعليم و التعلم ذاتياً، فإنها أضافت تحديات كثيرة سواء على مستوى مضمون المادة التعليمية نظراً الى تضخمها، أو على مستوى المنهجيات نظراً الى الاختلاف الكبير بين التعلم عن بعد و التعليم المباشر.
- **الفجوة اللغوية :** حيث تلعب اللغة دوراً أساسياً في اقتصاد المعرفة و من المنتظر أن يتعاظم مع اتساع المجالات المعلوماتية كثيفة اللغة ، لذا يمكن ظهور نوع من التخلف اللغوي نظرياً و تعليمياً و استخداماً.
- **الجمود المجتمعي :** بحيث تتسم المجتمعات دول العالم الثالث بضعف قابليتها للتغير لأسباب عديدة يرجع بعضها الى منظومة القيم و التقاليد السائدة و بعضها الآخر الى سياسات بالية و متخلفة كالسياسات التربوية.

II - التكنولوجيا الحديثة و خطر الإقصاء:

في بداية سنة 2000، كانت 70% من المؤسسات التي تضم على أكثر من 20 أجيلاً في أوروبا متصلة بشبكة الأنترنت، و كانت 80% منها تتوفر على حواسيب موصولة بهذه الشبكة، و بالتالي أصبح استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال أمراً عادياً في معظم هذه المؤسسات. أما فيما يخص الاستعمال المنزلي لهذه التكنولوجيايات فهو الآخر لقي رواجاً كبيراً مع مرور السنوات. و بغض النظر عن انتشار تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في الاستعمال المهني و المنزلي، و بغض النظر كذلك عن

إعطائها قيمة رمزية، فهي تنفرد أيضا بعدة خصائص تميزها عن معظم التكنولوجيات الأخرى. و من هنا تنبع أهمية الفجوات التي تميز استعمالها.¹⁴¹

1- تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و إشكالية الولوج:

يُحظى مفهوم الفجوة الرقمية باهتمام كبير في الوسط العلمي، و يزداد هذا الاهتمام يوماً بعد يوم. في الواقع، شهد هذا المفهوم اهتماماً متزايداً في البحوث المتعلقة بميدان العلوم الاجتماعية منذ منتصف التسعينات، حيث فتح عدد كبير من الأعمال مجالاً واسعاً للتفكير في تعريف لنطاق الفجوة الرقمية و حدودها. يتفق العلماء بالإجماع على نقطة واحدة و هي كون هذه الفكرة صعبة الفهم و ذلك لأن تعاريفها من الجانب المفهومي غالباً ما تكون مبهمة و غير كافية.

في البداية، اعتبرت البحوث المنجزة حول هذه المسألة أن الفجوة الرقمية هي شكل من أشكال الإقصاء خصوصاً الأفراد الذين لا يمكنهم الولوج إلى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بما أن هذا الولوج مرهون بالبعد المادي و المتمثل في التزود بالمعدات و الاتصال بشبكة الأنترنت. يوحي هذا المنظور من الفجوة الرقمية، و الذي يضع معدات التكنولوجيا في قلب التحليل، بشكل غير مباشر إلى أن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال هي تكنولوجيات عامة، فببساطة يؤدي الولوج إليها إلى استعمالها بشكل آلي و ذلك مهما كان الوسط الاقتصادي، الاجتماعي أو الثقافي الذي انتشرت فيه.

و اليوم، غالباً ما تُعالج الفجوة الرقمية و تتلقى التعليقات في ظل هذا المنظور التقني المحض. غير أنه، منذ بضع سنوات، تقترح مجموعة من البحوث النقدية في ميدان العلوم الاجتماعية التفكير في معنى لهذه الفكرة يكون أوسع من ذلك الذي يربطها بالعجز في المعدات فقط. في هذا الصدد، يميز "كلينغ" (KLING) تمييزاً واضحاً و لأول مرة، بين التفاوت في الولوج إلى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال¹⁴²، وعامل التفاوت في المعارف و القدرات لدى الأشخاص المتصلين بشبكة الأنترنت. في هذا السياق، يدعو الباحثون إلى إعادة النظر في مفهوم الفجوة الرقمية بطريقة أدق من المفهوم الثنائي الذي يركز بشكل مفرط على فكرة الانقسام بين فئتين، أي المالكين و المحرومين من المعلومة.

يركّز هذا المنظور النقدي على الخاصية المتعددة الأبعاد لمفهوم الفجوة الرقمية، فهي تدافع عن مقارنة أكثر شمولية للإشكالية و تعتبر أن الأجدر بنا التحدث عن الفجوات الرقمية بدل الفجوة الواحدة بسبب التفاوتات المتنوعة التي تجمعها هذه الفكرة. في الحقيقة، تُطرح مشكلة التفاوت الرقمي بكلمات معقدة و حسب عوامل تباين مختلفة.

¹⁴¹ في سنة 2013، كانت 15% فقط من المؤسسات الجزائرية متصلة بشبكة الأنترنت و 9% فقط من المؤسسات كان لها موقع إلكتروني و لم تفكر

أي واحدة منهن في نشر قائمة لمنتجاتها على الأنترنت. معلومات متوفرة على الرابط التالي:

<http://www.algerie1.com/actualite/algerie-14-de-penetration-dinternet/>

¹⁴² BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., Op.cit., p.15.

صحيح أن الولوج المادي لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال يخفي وراءه استعمالات ذات أشكال و أهداف متنوعة و التي تتم في سياقات متنوعة بواسطة مختلف الأرضيات أو الخدمات التكنولوجية، والتي تتطلب مستويات جد متنوعة من القدرات و المعارف و التمكن. و يذهب العديد من المؤلفين الى أبعد من ذلك، فيقترحون استبدال مصطلح الفجوة بمصطلح التفاوت، و هذا بهدف التركيز على مختلف المستويات الموجودة في العملية المؤدية إلى الولوج إلى التكنولوجيايات و إلى امتلاكها بشكل كامل. وعليه فقد وُصف هذا الطرح المتعدد الأبعاد للفجوة الرقمية بشكل جيد من منظور نظري في الأدب العلمي. فحاليا يدور التفكير خاصة حول النموذج الرباعي الأبعاد الذي أعده "فان ديجك" (VAN DIJK) و الذي طوره "دوهان" (DE HAAN)، أما البحوث التطبيقية، فهي أقل بكثير¹⁴³.

1.1 انتقال الفجوة الرقمية:

بما أن الفجوة الرقمية تتميز بأبعادها المتعددة ، فإنه من غير المجدي التفكير بأن مجرد الولوج إلى تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و الولوج إلى شبكة الأنترنت بشكل خاص، يكون مرادفا لمساواة أكثر. في هذا الصدد، بيّنت عدد من الدراسات الحالية أنه في الوقت الذي تبدو فيه بعض التفاوتات من حيث الامتلاك (جهاز حاسوب و شبكة الأنترنت) أنها تتناقص، يظهر تفاوت جديد متعلق بنمط استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، و هذا ما سمته "هارجيتاي" (HARGITTAI) بالفجوة الرقمية من الدرجة الثانية.¹⁴⁴

يشير هذا التعبير إلى وجود فجوة في الفجوة ذاتها، أي أن الفجوات الجديدة لا تكمن في الولوج المادي إلى تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بل لدى المستعملين حسب أنماط استخدامهم، ليس فقط لهذه التكنولوجيايات و إنما للخدمات و المعلومات التي يمكن الولوج إليها عبر شبكة الأنترنت. لتوضيح أكثر، يتمحور التحليل حول التفاوت الاجتماعي الذي من الممكن أن ينجّر عن الاختلاف في استعمال التكنولوجيايات الرقمية، و ذلك حين يتم تجاوز حاجز الولوج، كما يوضح "وارشاور" (WARSCHAUER) : أن القضية الرئيسية لا تتمثل في الولوج المتفاوت إلى تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بل الطرق المتفاوتة في استعمالها¹⁴⁵. في هذه الحالة، يتمثل التحدي في تحديد اللحظة التي من المحتمل أن يتحول فيها مسار الاستعمال إلى تفاوت حقيقي وعدم مساواة.¹⁴⁶

¹⁴³ BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., Op.cit., p.16.

¹⁴⁴ BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., Op.cit., p.17.

¹⁴⁵ WARSCHAUER, M. , "Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide", in : MIT Press, Massachusetts , United States, 2003, p.46.

¹⁴⁶ LE GUEL F., « Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? » , in : Réseaux, vol. 22, n° 127-128, Paris, 2004, pp. 55-82

وُصفت هذه الفجوة الرقمية- من الدرجة الثانية- وصفا نظرياً دقيقاً في الأدبيات المتخصصة¹⁴⁷، و لكن، قليلة هي الدراسات التي تهتم بفهم الطريقة التي تتدخل بها مختلف العوامل (الديمغرافية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية) في اختلاف أنماط الاستعمال. كما أن التحليل الشاملة قد تكون مناسبة لإثبات أن أنماط الاستعمال المختلفة- على الأرجح- ، أحد أسباب تشكل و تفاقم تمييز "عنصري" جديد من الجانب التكنولوجي.

2.1 - من الولوج إلى الاستعمال:

إن كانت أبعاد الفجوة الرقمية متعددة فإن استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و استغلال مضامينها يسלט الضوء على مسألة القدرات و الوسائل المعرفية التي يتوفر عليها الأفراد من أجل امتلاك المعلومات و استغلال الخدمات المتوفرة على شبكة الأنترنت بصفة كلية، حيث يرى بعض الباحثين أن مشكلة الولوج و القدرة في التحكم في مختلف التقنيات التكنولوجية هما بمثابة المشاكل الأساسية للفجوة الرقمية. في الواقع، يتطلب التحكم في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و المعلومات التي توفرها إجادة الإبحار في عالم مفهومي معقد، فهو غير مستقر و ليست له بنية مثل الكتاب، و التمكن من استخراج و تلخيص المعلومات المتحصل عليها. وعليه فإن ذلك يستدعي من الأفراد التحكم في المعلومات المرقمة و اكتساب جملة من القدرات الرقمية الخاصة التي يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات: آلية و بنوية و استراتيجية.

غير أن بعض العوامل تجعل الولوج إلى المعلومات أكثر صعوبة بالنسبة لبعض المجموعات الأقل تكويناً من الجانب التعليمي و المعرفي، حيث أنه غالباً ما تُقدّم المعلومة بشكل يتطلب قدرات معرفية معتبرة ، ما يتيح أسبقية كبيرة لصالح فئة الأفراد المتعلمين. من جهة أخرى تبقى هيمنة اللغة الإنجليزية عامل إقصاء بالنسبة للعديد من الأفراد غير المتحكمين فيها. في الأخير، فمن الضروري أن يكون المستعملين مستوعبين نوعاً ما للعناصر الثقافية التي تؤثر و تغذي و تكوّن المعلومة المرقمة، كما يشترط عليهم فهمها (العناصر الثقافية).

2- تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تفاوت الاستعمال:

لم يترجم الانتشار السريع لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بتساوي فرص الولوج إليها بين مختلف فئات الأفراد، بل بالعكس، يُنتج أي انتشار لأي جيل جديد من التكنولوجيايات الحديثة نفس الفجوات، بحيث يتعلق الولوج إلى تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بمستوى المسؤوليات حسب ترتيبها أو

¹⁴⁷ Voir les contributions scientifiques de (Kling, 1998,Attewell 2001,Hargittai, 2002)

بالكفاءة أو بمستوى التعليم؛ كما يتعلق بسن الفرد أيضاً. و هكذا، أصبحت التقنيات الجديدة شائعة دون أن تعمّم، و أصبح اللجوء إلى التكنولوجيا عامل من عوامل التمييز الاجتماعي.

1.2 - التباين و التفاوت في المجال التكنولوجي:

و من المهم التمييز بين "التباين" من جهة و "التفاوت" من جهة أخرى في عمليتي الولوج و استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال. في الواقع، لا يعدّ رصد بعض الفوارق حول هذين المظهرين لدى المجموعات السكانية الصغرى سببا في حملها للخاصية المتفاوتة؛ فبعض هذه الفوارق متعلق بتنوع بسيط في السلوك¹⁴⁸. و نذكر على سبيل المثال، كون بعض الأفراد قليلا ما يستعملون شبكة الأنترنت والذي يعود أساساً كما توضحه بعض الدراسات¹⁴⁹ إلى خيار شخصي مسؤول فضلا عن عملية تخضع للتمييز أو للإقصاء الاجتماعي. بمعنى آخر، لكي يصبح الإقصاء فعليا، ينبغي على هذه الاختلافات أن تخلق ظواهر تمييز و بالتالي، يتمثل التحدي الأكبر في التوصل إلى معرفة في أي وقت تكون مسارات الاستعمال المختلفة قادرة على التحول إلى تفاوت حقيقي¹⁵⁰.

وعليه فإن تبنيها هذه الفكرة نكون قد اهتمنا بالتأثيرات التمييزية التي تنتج عن الفوارق في الاستعمالات أكثر من اهتمامنا بالفوارق نفسها. يمكن للتأثيرات التمييزية الناتجة عن عدم الولوج و عدم الاستعمال أن تظهر في عدة ميادين كمجال العمل و التطور المهني، كما يوضح العديد من المؤلفين أن لهذه التأثيرات دور هام في فهم عواقب الفجوة الرقمية.¹⁵¹

2.2- القدرات المطلوبة لاستعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال:

يهتمّ استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، خاصة فيما يخص استغلال المضامين المتوفرة على شبكة الأنترنت، بالدرجة الأولى بالقدرات و الموارد المعرفية التي يمتلكها الأفراد بهدف امتلاك هؤلاء لهذه التكنولوجيات امتلاكاً كلياً في سياقهم الاجتماعي. غير أنّ اعتبار وفرة المعلومات على الشبكة ، و التي تُمنح للجميع دون تمييز أو تسلسل هرمي، (أين يُحضى كل فرد بإستقلالية و حرية مطلقة)، لايعني بالضرورة أن مجرد الولوج إلى المعلومة "بأكملها" يمكنه أن يحل محل القدرة المسبقة و التي تمكّن الأشخاص من إدراك أي معلومة ينبغي البحث عنها وكيفية استخدامها. في هذا الصدد يرى "وولتون"

¹⁴⁸ BROTCORNE P., et VALENDUC G., Op.cit., p.88.

¹⁴⁹ SELWYN, N., "Digital division or digital decision ? A study of non-users and low-users of computers", in: *Poetics*, n° 34, London, 2006, pp.273-292.

¹⁵⁰ LE GUEL, F., Op.cit, p 68.

¹⁵¹ BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ?, Op.cit., p.52.

(WOLTON) بشكل واضح " أن عملية الولوج المباشرة لا تمحو التسلسل الهرمي للمعارف. كما أن هناك بعض المبالغة في اعتقاد الأشخاص أنهم قادرون على التثقف دون اللجوء إلى الشبكات" ¹⁵².
بالإضافة إلى ذلك يرى بعض الباحثين أن التباين الحاصل في اكتساب قدرات معرفية و ذهنية في المجتمع هو من أسباب الفجوة الرقمية. من ثمة، يتطلب التحكم في المعلومات الرقمية تعبئة جملة من القدرات المعرفية الخاصة و اكتسابها. تعتبر هذه القدرات اليوم أساسية للاستفادة بشكل كلي من التطور التكنولوجي ، إذ تنتشر الفجوة الرقمية بشكل جد سريع و جذري في آن واحد" ¹⁵³.
تعالج هذه المسألة الخاصة بالقدرات المعرفية الرقمية، منذ زمن طويل من قبل العديد المؤلفين المهتمين بالتعليم و البيداغوجيا في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال. تظهر هذه القدرات في الأبحاث المنجزة حول الفجوة الرقمية بتسميات عديدة مثل: ثقافات رقمية جديدة أو أبجدية رقمية. ¹⁵⁴
في هذا الصدد، قام العديد من الباحثين، على غرار "فيندramين" (VENDRAMIN) و "فاليندوك" (VALENDUC)، باستحداث أنماط جديدة بغرض تحليل القدرات الرقمية و نمط بنائها أي بمعنى آخر، القدرة على استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بصفة فعالة و مستقلة، بالتالي، فهما يميزان وجود ثلاثة مستويات للقدرات الرقمية و هي: القدرات الآلية ، البنيوية (أو المعلوماتية) و أخيراً الاستراتيجية.
تتعلق القدرات الآلية بالتحكم في المعدات و البرامج ، و هي تغطي، في المقام الأول، القدرات العملية و التي تشمل أكثر المهارات القاعدية التي يتوفر عليها الأفراد. كما تتضمن القدرات الآلية أيضاً كلا من القدرات التقنية و الذهنية لمواجهة المخاطر التقنية اليومية، سواءاً أكان ذلك في المنزل أو في مكان العمل.

في المقام الثاني، تتعلق القدرات البنيوية أو المعلوماتية بالطريقة الجديدة المستعملة للدخول إلى المضامين المتوفرة على شبكة الأنترنت، أي البحث عن المعلومة و انتقائها ، فهمها و معالجتها. ففي مرحلة سابقة اقتضى استعمال الإعلام الآلي قدرات آلية، أما حالياً تلقت القدرات المعلوماتية كل الاهتمام ، و ذلك بتطوير مضامين المعلومات و الخدمات على شبكة الأنترنت، ما أدى إلى التمييز بين القدرات المعلوماتية الشكلية والقدرات المعلوماتية الجوهرية، فتتعلق الأولى بالحجم، أما الثانية فهي تخص أكثر مضمون المعلومة.

في المقام الثالث و الأخير، تتعلق القدرات الاستراتيجية بالمهارة و البراعة في استعمال المعلومة بطريقة استباقية و بإعطائها معنى في إطارها الخاص والقدرة في اتخاذ القرارات و تحسين التصرف في الوسط الشخصي و المهني، و هي تساند السلوكيات التي تكون موجهة لهدف معين. فالقدرات الاستراتيجية،

¹⁵² WOLTON D., Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias, Flammarion, Paris, 2000, p.89.

¹⁵³ GUICHARD E., "Does the Digital Divide Exist? ", Globalization and its new divides : malcontents, recipes, and reforms", in: Dutch University Press , Amsterdam, 2003, p.5.

¹⁵⁴ BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ? », in : Les cahiers du numérique, Hermès, Vol.5, France, 2009, p.52.

مثلها مثل القدرات المعلوماتية، ليست بالجديدة ، حيث تجلّت الحاجة إليها من خلال وسائل الإعلام المكتوبة و السمعية البصرية، أما وسائل الإعلام المتفاعلة على شبكة الأنترنت، فهي تشدد على أهمية التمكّن منها و الضرورة الملحة لذلك. يتفق المؤلفين ،السابق ذكرهما، على تسلسل هرمي للقدرات الرقمية حيث ينبغي أولاً اكتساب القدرات الآلية لبناء القدرات المعلوماتية و التي تدعم، بدورها، القدرات الاستراتيجية.

3- من استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال إلى عملية اعتمادها:

من الأحسن التعبير عن الفجوة الرقمية- بطبيعتها التطورية و المتعددة الأبعاد- على أنها عملية اجتماعية عوض اعتبارها حالة اجتماعية. و لهذا، يقترح "فودوز" (VODOZ) النظر إلى الفجوة الرقمية لا بمنظور ثابت وسكوني و إنما بمنظور ديناميكي، مع مرور الوقت. حسب هذا المنظور، فإن كل مستعمل لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال معرّض لخطر فقدان مستواه في التحكم بما بسبب تطورها المستمر، و ذلك مهما كانت درجة ووتيرة استعماله لها و خبرته فيها، ما يتطلب منه بذل جهد مستمر للتكيف معها و لتحسين كل جديد متعلق بها. بمعنى آخر، " تتعلق الفجوة الرقمية الديناميكية بالصعوبات التي يواجهها كل مستعمل لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال - ليس فقط الفئة غير المستعملة أو ذات الاستعمال المحدود - للحفاظ على مستوى من التحكم والأداء و الاندماج الاجتماعي في مدة زمنية معينة، و كل ذلك لمواجهة التطور التكنولوجي".¹⁵⁵ غير أن تطور عمليات التعلّم ليس خطياً، إذ من المستحيل الحفاظ على أقصى حد من التحكم بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بصفة مستمرة، و عليه يختلف مستوى تحكم الأفراد بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال حسب الظروف و الحاجة و القدرات التي تشرطها.

هذه العملية بمثابة عملية فقدان و استدراك مستمر، و تعد عملية مستمرة و تكرارية. فالتحكم الكلي في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال لا يعد أمراً قطعياً، فلا و جود لتمييز ثابت بين الأشخاص الذين يملكون الوسائل للولوج إلى العالم الرقمي و استغلال موارده، و الأشخاص الذين لا يملكون هذه الوسائل. لذلك، يمكن القول أنّ تطور تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال هو تطور متواصل، كما أن القدرات الاجتماعية و التقنية الضرورية للتحكم بما هي في تحول مستمر.¹⁵⁶

يُشير هذا المنظور إلى الدور الهام للقدرات المعرفية، و التي تسمح للمستعمل بتجاوز حواجز التطبيقات ، و ذلك مهما كان مستوى استعماله للتكنولوجيايات. لا تنتمي هذه القدرات لسجل القدرات الرقمية، فهي أوسع من ذلك، إذ تتمثل في " كيفية التعلّم"- وهو ما يسمح للمستعمل أن

¹⁵⁵ VODOZ, L., et al. « Ordinateur et précarité au quotidien : les logiques d'intégration provisoire de la formation continue », Rapport PNR 51 "La fracture numérique : émergence, évolution, enjeux et perspectives", Université de Lausanne, Suisse, 2005, p.97.

¹⁵⁶ BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., Op.cit., p.56.

يتكوّن بشكل جيد ، و في الوقت المناسب، لكي يحافظ على مستواه في التحكم الكامل في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال مدة أطول- إضافة إلى قدرات اجتماعية أخرى، و التي تسمح للأفراد بالتكوّن طيلة حياتهم. تُلفت هذه المعايينة النظر إلى فائدة أجهزة التكوين التي تمكّن الأشخاص من اكتساب هذه القدرات المعرفية ذات النمط العرضي و القابل للتغيير والتحول ، و كذا إلى الدور الذي يمكن للعوامل الأكثر شكلية للتعلم أن تؤديه.

تتعلق عملية فقدان و الاستدراك المستمرة بالقدرات الآلية أكثر من القدرات المعلوماتية و الاستراتيجية؛ فالقدرات المعلوماتية و الاستراتيجية هي أقل حساسية للتطور التكنولوجي السريع. فهذه المعايينة مهمّة بالنسبة لإشكالية "الفجوة الرقمية" من الدرجة الثانية، فهي لا تتعلق بالقدرات المعلوماتية و الاستراتيجية فحسب، بل بالتّحيين المستمر للقدرات الآلية أيضاً.

III- المقاربات المختلفة الخاصة بالاستعمال و الامتلاك للتكنولوجيا:

فرضت المقاربة البنوية نفسها تدريجياً خلال السنوات الأخيرة - في مجال العلوم الاجتماعية- وبالأخص في حقل دراسة تأثيرات التكنولوجيا في الوسط التنظيمي. فيرى مؤيدو هذا التيار، و الذي يرتبط اسمه ارتباطاً وطيداً بنظرية "جيدنز" (GIDDENS) البنوية، أنه لفهم العلاقة الموجودة بين التكنولوجيا و التنظيم يجب التركيز على طريقة استعمال الأفراد للتكنولوجيا أكثر من التركيز على التكنولوجيا في حد ذاتها. و بالتالي يظهر البُعد التحليلي لإمتلاك تكنولوجيا الاعلام و الاتصال مرتكز أساساً على الإستعمال، أي استعمالها في نشاطات يومية تواترية. إن دراسة امتلاك و تبني تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في اطار استعمالها في سياقها يؤدي إلى طرح ثلاثة أسئلة محورية : يتعلق التساؤل الأول بكيفية فهم استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، و يرتبط الثاني بتصنيف مستعملي هذه التكنولوجيا و وضع أساليب لاستعمالها، أما الثالث فيهتم بفهم الديناميكية في تحليل عملية اعتماد و تبني التكنولوجيا.¹⁵⁷

و عليه، فإن تمّ تفسير عملية اعتماد و تبني تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، في الوهلة الأولى، بالاستعمالات التي تولدها، نساءل في المرحلة الموالية إلى أي مدى يقوم أكبر عدد من مستخدمي التكنولوجيا في المنظمة بالمشاركة في روتين الاستعمال و العروض المصاحبة لذلك و كيف يتم وضع أساليب للاختلافات الموجودة. لذا تُطرح مجموعة من الأسئلة حول تصنيف مستخدمي التكنولوجيا

¹⁵⁷GUIDERDONI-JOURDAIN, K., L'appropriation d'une Technologie de l'Information et de la Communication en entreprise à partir des relations entre Usage Conception-Vision, Thèse de Doctorat, Université Aix-Marseille, France, Soutenue le 10.02.2010, p.18.

و أساليب استعمالهم. فهناك العديد من الأعمال المتعلقة بوضع أساليب للسلوكيات المختلفة لمستخدمي تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و نمط استخدامهم لها. لتوضيح أكثر، يتعلق الأمر بالفئات المقترحة من قبل "ألثير" (ALTER) و "دي ريبارن" (D'IRIBARNE). تسمح هذه الفئات بوضع أنماط تجمع بين الاستعمال و السياق المهني و المستخدم، و تؤدي إلى استحداث نماذج أصلية. أما النمط الثالث من الأسئلة، فيتعلق بتجاوز الطابع الجامد الذي يضم امتلاك تكنولوجيا الاعلام و الاتصال انطلاقاً من استعمالها في سياقها.

1- إسهامات المقاربة البنوية:

تسمح المقاربة البنوية بشرح كيفية الاستعمال على مستويين: الفردي و البنوي. يتعلق المستوى الأول بالمعنى الذي يعطيه الفرد لتكنولوجيا معينة عند استعمالها. أما المستوى الثاني فيتعلق بتطور أو دعم هيكل التنظيم عن طريق استعمال الأجهزة.

1.1- النظرية البنوية لـ "جيدنز" (GIDDENS) :

يسلط العديد من المؤلفين الضوء على مختلف الصعوبات التي يواجهونها من أجل توضيح و تلخيص النظرية البنوية، رغم أن هذه النظرية الاجتماعية، " و بفضل قدرتها على القطيعة و التعميم"¹⁵⁸، ألهمت العديد من الأعمال و لا تزال اليوم تُبنى بطرق متنوعة.

يبيّن "جيدنز" (GIDDENS) بشكل واضح طموحه في تجاوز الثنائية السائدة بين المقاربات التي تدافع إقاً عن هيمنة الفرد على البنيات الاجتماعية أو العكس، أي سيطرة البنيات الاجتماعية على الفعل الانساني. يقترح "جيدنز" (GIDDENS) التطرق لوجهة نظر جدلية بين البنية و الفعل. بالنسبة للمؤلف، لا يهيمن أي من العنصرين على الثاني بل كلاهما يمثلان وجهي الكلّ المجتمعي. ما يميز "جيدنز" (GIDDENS) هو الجمع بين مستويين تحليليين منفصلين سابقاً (تقليدياً): المستوى الاجتماعي الجزئي، من خلال الممارسات في سياق الفعل الاجتماعي، و المستوى الاجتماعي الكلي، من خلال دراسة المؤسسات (institutions) الخاصة بالبنية .

بالنسبة لـ "جيدنز" (GIDDENS)، يسمح الفعل بفهم الفاعل و المؤسسات الاجتماعية (institutions sociales) في آن واحد. في الواقع، يطرح المؤلف الفرضية التي ترى ضرورة ربط تطور البنيات الاجتماعية، بحيث يجري كل فاعل تطورات على أفعاله بواسطة "قدرة التفكير الانعكاسي"¹⁵⁹.

¹⁵⁸DE VAUJANY , F .X., Gérer l'Innovation Sociale à l'Usage des Technologies de l'Information : une contribution structurationniste, Thèse de doctorat de sciences de gestion, Université de Lyon 3, 2001, p 49.

¹⁵⁹ROJOT, J., Théorie des organisations, 2^e édition, ESKA, Paris, 2005, p.245.

يهدف "جيدنز" (GIDDENS) بشكل عام إلى فهم الآليات التي تشرح كيفية تطور و تواصل نظام اجتماعي بعيدا عن توضيح التفاعلات بين الفعل الانساني و المؤسسات الاجتماعية. إضافة إلى ذلك، يقترح جيدنز فهم الخصائص البنيوية¹⁶⁰ انطلاقا من ثلاث أبعاد و هي: الدلالة و الهيمنة و الشرعية ، و اعتماداً على طبيعة عملهم، يقوم الفاعلون بتفعيل هذه الأبعاد بالاستناد على القواعد و الموارد.¹⁶¹ بالنسبة لـ "جيدنز" (GIDDENS) ، لا يعد كل من تكوين العمال و الأنظمة الاجتماعية ظاهرتان مستقلتان، بل هما في تفاعل دائم و أحياناً غير منفصلتان، ما يُفسر استخدام مصطلح الثنائية.¹⁶² على العموم، يتعلق مصطلح الثنائية البنيوية بالتأثير المتبادل بين الفعل الإنساني و الخصائص البنيوية. أما فيما يخص البنية، فهي تمثل دعماً و قييداً للفعل في آن واحد، فهي تعرّف على أنها العملية التي من خلالها تُنتج الخصائص البنيوية و يعاد انتاجها في الزمان و المكان من خلال الثنائية البنيوية. إن اعتبار عملية الهيكلة داعمة و مقيدة للفعل في آن واحد سيقود بعض الباحثين إلى تغيير الأدوات التي اعتمدها "جيدنز" (GIDDENS) في التحليل فيما يخص الدراسات حول التكنولوجيا في الوسط التنظيمي، و هذا ما نجده في أعمال "بارلي" (BARLEY) و "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) و "روبي" (ROBEY).¹⁶³

2.1 - مقارنة بارلي (BARLEY) حول العملية البنيوية في الوسط التنظيمي:

يعدّ "بارلي" (BARLEY) أوّل باحث يقوم بعملية اسقاط النظرية البنيوية من أجل فهم العلاقة الموجودة بين التنظيم و التكنولوجيا. الهدف من عمله هو إظهار كيفية تفاعل التكنولوجيا و الممارسات المؤسسية.

بالنسبة لـ "بارلي" (BARLEY) ، فإن السياق الذي تُستعمل فيه التكنولوجيا هو الذي يعطيها معناها. فالتكنولوجيا هي قبل كل شيء عناصر اجتماعية و التي يعتبرها كمجموعة من الفرص التي تطلق ديناميكية اجتماعية، و التي بدورها تعدل و تحافظ على توازن تنظيم معين. إضافة إلى ذلك ، فهو يعتبر التكنولوجيا عنصراً جامداً، لا تأخذ تغييراته الفيزيائية بعين الاعتبار خلال وقت استعماله. تدفع النقطة

¹⁶⁰ يظهر انشقاق مفهومي حول تعريف مفهومي البنية و النظام الاجتماعي من الاسطر الأولى لكتابه. يشرح جيدنز (GIDDENS) الصعوبات التي واجهها لدى استعماله لمصطلح "البنية" و الذي يعتبره جد مبهم و جد جامد. يشير عالم الاجتماع إلى أن البعض منا ينظرون إلى مفهوم "البنية" على أنه هيكل عظمي أو جسم، أما الآخرون، فيختارون صورة هيكل المنزل. إن المعنى الذي ينسبه جيدنز (GIDDENS) إلى مفهوم البنية هو في الأساس مختلف عن المعنى العام. للابتعاد عن صورة البنية المتحد كلاسيكياً، يختار استعمال مصطلح الهيكل و الذي يعرفه على أنه مجموعة من القواعد و الموارد المشتركة بطريقة متكررة في عملية التكاثر الاجتماعي.

¹⁶¹ROJOT, J., Op.cit. p.247.

¹⁶²GIDDENS, A., *La constitution de la société*, PUF, Paris, 1987, p.168.

¹⁶³GUIDERDONI-JOURDAIN, K., Op.cit. , p.26.

الأخيرة المؤلف إلى رفض امكانية تأثير التكنولوجيا على الفرد، باعتبارها نتاج صناعي، من خلال استخدامه التواتري لها.¹⁶⁴

إلا أنّ هذا التعريف للتكنولوجيا لا يحظى بالإجماع من قبل أصحاب التيار البنوي، فقد سُجّلت بعض الانتقادات. فعلى سبيل المثال، ترى الباحثة "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) أنّه لا يجب الاعتماد على الطابع الثابت و الموحد للتقنية و تعميمه على جميع التكنولوجيايات، مثل ما يفعله "بارلي" (BARLEY).

عموما، حظي تحليل "بارلي" (BARLEY) بميزة و هو كونه من أوائل ناسخي النظرية البنية بهدف تبين الرابط الموجود بين التكنولوجيا و التنظيم. غير أن الباحث يهمل تأثير كل عنصر على الآخر، إذ لا يأخذ فعل المستخدمين على التكنولوجيا بعين الاعتبار إطلاقا، كما يعتبر "بارلي" (BARLEY) التكنولوجيا عنصرا اجتماعيا، غير قابل للتغيير من خلال الاستعمال المتكرر للمستخدمين.

3.1- المقاربة المستندة على الثنائية و المرونة التفسيرية للتكنولوجيا: (Flexibilité interprétative)

كرد فعل لوجهة نظر "بارلي" (BARLEY) ، يقترح كل من "روبي" (ROBEY) و "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI)¹⁶⁵ الاهتمام بتعريف مفهوم التكنولوجيا. يهدف المؤلفين من خلال ذلك إلى التمكن من إبعاد النماذج المستعارة من الحتمية التكنولوجية، الاستراتيجية أو التنظيمية و تعريف التكنولوجيا من خلال مبادئ الثنائية و المرونة التفسيرية.

انطلاقا من هذه المبادئ، تقترح "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) مخططاً للتفاعلات الممكنة بين الفرد و التكنولوجيا و التنظيم من خلال نموذجها البنوي. يتمثل مبدأ الثنائية التكنولوجية في اعتبار التكنولوجيا نتيجة و وسيلة للفعل الانساني في آن واحد. تبين "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) أنّ التكنولوجيا تُبنى ماديا من خلال فعل الأفراد في سياق اجتماعي معيّن، ومن خلال المعنى الذي يعطيه هؤلاء الأفراد لها و مختلف الخصائص التي يستعملونها، فتظهر التكنولوجيا على شكل بناء اجتماعي ناتج بفعل الانسان و الخصائص البنوية للنسق التنظيمي.

تستعمل "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) مصطلح المرونة التفسيرية " عندما يشارك مستخدمو تكنولوجيا معينة ماديا أو اجتماعيا في بنائها في مرحلة التطور أو الاستعمال".¹⁶⁶ وتضيف المؤلفة أن المرونة التفسيرية هي: "صفة مميزة للعلاقة بين الأفراد و التكنولوجيا و تكون هذه العلاقة متأثرة بخصائص النتاج الصناعي [...]، وخصائص الأفراد (من خلال تجاربهم و محفزاتهم، إلخ) و الخصائص

¹⁶⁴ GUIDERDONI-JOURDAIN, K., Op.cit. , p.27.

¹⁶⁵ORLIKOWSKI, W., et ROBEY D., "Information Technology and the Structuring of organizations". *Information Systems Research*, Vol. 2, 1991, pp. 143-169

¹⁶⁶ORLIKOWSKI, W., « L'utilisation donne sa valeur à la technologie », *L'Art du management de l'information*, in : *Cahier spécial des Échos*, n° 8, 1999, France, p.409.

السياقية (علاقات اجتماعية، نسبة انجاز المهام، توزيع الموارد) "167. من المهم الإشارة إلى وجهة نظر "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) المبتكرة حول التكنولوجيا، و التي تتمثل في اعتبار أن التكنولوجيا لا يمكنها أن تكون كذلك إلا من خلال الفعل. يفترض هذا الطرح أن التكنولوجيا لا تؤدي دورا هاما في التنظيم إلا عندما يمتلكها ويتبناها الأفراد.

2- إسهام النظرية البنوية التكيفية:

في نظر "دي سانكتيس" (DE SANCTIS) و "بوول" (POOLE)، فإن سبب تأثير التكنولوجيا في الوسط التنظيمي يتمثل في طريقة استعمال الأفراد لهذه التكنولوجيا أكثر من التكنولوجيا في حد ذاتها، بحيث لاحظنا وجود عدم تجانس في أنماط الاستعمال لدى المستخدمين لنفس التكنولوجيا. بعض الأفراد يكتفون هذه الأنظمة (التقنيات المختلفة) حسب ما يتلاءم مع حاجاتهم المهنية، و البعض الآخر يحاولون أكثر تفادي استعمالها إلى درجة المقاومة، و عليه فإن فهم هذا التنوع في الاستعمال يُعد محور اهتمامات الباحثين¹⁶⁸. و لاحتواء هذا العجز، قاما باقتراح "النظرية البنوية التكيفية" (Théorie de Structuration Adaptative) كإطار مفهومي لدراسة التغيرات التنظيمية المرتبطة باستعمال تكنولوجيايات الاعلام.

تسمح النظرية التي وضعها دي سانكتيس (DE SANCTIS) و بوول (POOLE) بالتساؤل حول عملية التغير التنظيمي الذي يحدث إثر استعمال تكنولوجيا معينة انطلاقا من زاويتين للتحليل:

- أنماط البنى التي توفرها التكنولوجيا؛
- البنى الناتجة من الفعل الإنساني من خلال التفاعل بين الأفراد و التكنولوجيايات.

ترتكز نظرية البنية التكيفية على البنيات الاجتماعية، إضافة إلى القواعد و الموارد التي توفرها التكنولوجيايات و المؤسسات (institutions) كقاعدة للنشاط الإنساني. بصفة عامة، يقترح كلا الباحثين مجموعة من الأسس البنوية و المميزات لتكنولوجيا معينة والتي تُشكل مصطلح "القدرة البنوية" (potentiel structurel). تسمح هذه القدرة للمستخدمين بتشكيل بُنيات إجتماعية خاصة في تفاعلهم مع التكنولوجيايات.

في الواقع، يوضح "دي سانكتيس" (DE SANCTIS) و "بوول" (POOLE) أنه قبل تطور تكنولوجيا معينة، تُنشأ البنى في المؤسسات مثل الروابط الهرمية و المعرفة التنظيمية و العملية الموحدة.

¹⁶⁷ORLIKOWSKI, W.,Opcit., p.409.

¹⁶⁸DESANCTIS, G., POOLE, S.. "Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory". in: Organization Science, N°5-2, 1994, pp.121-147.

وعليه ، و لفهم آليات امتلاك وتبني تكنولوجيا معينة، يحدد الباحثين أربعة جوانب لاعتماد وتبني التكنولوجيا التي تؤثر على التفاعلات و هي: حركات الاعتماد و التبني ؛ مستوى الولاء (القبول) لاستعمال التكنولوجيا؛ الاستعمالات الآلية للتكنولوجيا و أخيرا المواقف من التكنولوجيا¹⁶⁹.
بالموازاة مع هذه الجوانب، يبرز الباحثان الرابط القوي الموجود بين عملية الاعتماد والتبني التكنولوجي و هيكل (بنية) صنع القرار بالنسبة لمجموع مستخدمي التكنولوجيا المدروسة. يشرح "دي سانكتيس" (DE SANCTIS) و "بول" (POOLE) أنه "يمكن لبنية معينة أن تُعتمد بشكل مختلف و ذلك حسب النظام الداخلي للمجموعة و الذي يُعرّف بطبيعة الأعضاء و علاقتهم داخل المجموعة"¹⁷⁰.

3 - وجهة النظر البنيوية للتكنولوجيا المتبناة من قبل "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI):

عندما يتعلق الأمر بالتساؤل حول التفاعلات بين الفرد و التكنولوجيا و فهم الاستعمالات السياقية لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، فلا بد من الرجوع إلى أعمال "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI). يمكن القول أن النظرية البنيوية للتكنولوجيا التي طورها "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI)¹⁷¹ تطرح ميزتين تثيران اهتمامنا، فغيّرت الأولى زاوية التحليل، حيث تخلّت المؤلفة عن فرضية البنيات المتجسدة في التكنولوجيا و ارتكزت في تحليلها على المستعمل و فعله، و ذلك بهدف فهم سبب ظهور البنى الجديدة. أما الميزة الثانية فتسترجع مبادئ و أبعاد تحليل نظرية "جيدنز" (GIDDENS) البنيوية لدراسة استعمال التكنولوجيايات. تُظهر "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) بوضوح طموحها في الابتعاد عن التيار المهيمن في التحليل الخاصة بالتكنولوجيايات و هو تيار "البنائية الاجتماعية"¹⁷².
يرتكز أصحاب هذا التوجه على الطريقة التي اخترع بها المفكرون التكنولوجيايات و كيفية تطويرها، فهم يرون أن التكنولوجيايات بمثابة بناءات اجتماعية و تمكن الأفراد من فهم المنطق الذي يوجّه أفكارهم بشكل أفضل¹⁷³. و بالتالي، فإن أغلب المؤلفين الذين ينتمون لهذا التيار، يستنتجون أن مضمون هذه التكنولوجيايات يعكس مصالح الفئة "المهيمنة" (المسيطرة على التكنولوجيايات)، و التي بإمكانها السيطرة على عملية التطور تلك، و ذلك بتمويلها على حساب الفئة المسيطر عليها، أي المستخدمين المستقبلين، ما يؤدي إلى علاقة قوة و صراع بين هاتين الفئتين من الفاعلين¹⁷⁴. من جهة أخرى، تنتقد نفس المؤلفة هذه المقاربة، حيث تؤكد أن تبني هذا المنظور يؤدي إلى المبالغة في تقدير دور

¹⁶⁹GUIDERDONI-JOURDAIN, K., Op.cit., p.33.

¹⁷⁰DESANCTIS, G., POOLE, S., Op.cit, p.130.

¹⁷¹ORLIKOWSKI, W. (2000). Using technology and constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, Volume 11(4), 404-428.

¹⁷²ORLIKOWSKI, W., "Using technology and constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations". in : *Organization Science*, N°11-4, 2000, pp. 404-428, document disponible sur le lien: <http://www.jstor.org/stable/2640412>, consulté le 01.04.2015, à 18h08.

¹⁷³GUIDERDONI-JOURDAIN, K., Op.cit., p.45.

¹⁷⁴GUIDERDONI-JOURDAIN, K., Op.cit., p.45.

مبتكري تكنولوجيا معينة. كما أنها، تعتبر فرضيتهم الأساسية لا أساس لها من الصحة، و ذلك من خلال إدراج بنية في التكنولوجيا من طرف المصممين ، و التي تعتبر جد بنوية في ذاتها ، حيث أن هذا الطرح لا يتيح للمستخدمين إلا نمطين من الاستعمال و هما التبنّي أو الرفض.

تطمح "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) إلى تبيان أنه يمكن للتكنولوجيا أن تُستعمل بطرق شتى من قبل العديد من المستخدمين، و ذلك من الناحية النظرية و الميدانية معا. و حسب المؤلفة، فإن هذا ما يدل على أنه لا وجود لبنية أو هيكل منظم للتكنولوجيا. و بالتالي، ترفض "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) مفهوم الامتلاك أو التبنّي و الذي تعتبره محدودا و جد متعلق بفكرة البنيات المنظمة للتكنولوجيا بواسطة المصممين. بدل ذلك، تقترح استعمال مفهوم "التشريع" (enactment) المستعار من "وايك" (WEICK) وذلك للإشارة إلى الاستعمال الحقيقي الذي يقوم به الاشخاص لتكنولوجيا معينة. يعني مصطلح "التشريع" حرفيا "التجسيد"، ما يقود المؤلفة إلى وضع المستعمل و فعله في قلب التحليل¹⁷⁵ ، ومن ثمّ استخراج ثلاثة أنماط للتشريع الخاص بالتكنولوجيا (أو الممارسة الخاصة بالتكنولوجيا):¹⁷⁶

- يسمى النمط الأول بالجمود، حيث يختار المستعملون في هذه الحالة استخدام التكنولوجيا للحفاظ على طريقتهم الحالية في الاستعمال. يؤدي ذلك إلى تعزيز و حماية "الوضع البنوي الراهن"، و لا يتبع ذلك أي تغيير في الممارسات الخاصة بالعمل أو تحول للناتج الصناعي.
- يسمى النمط الثاني للممارسة الخاصة بالتكنولوجيا بالتطبيق. في هذه الحالة، يختار المستخدمون استخدام التكنولوجيا الجديدة لتحسين أو صقل طريقة استعمالهم، و ذلك يفتح المجال إلى تعزيز و تحسين "الوضع الراهن".
- يتميز النمط الثالث للتشريع التكنولوجي بمصطلح التغيير. في هذه الحالة، يختار المستخدمون استعمال التكنولوجيا الجديدة لتغيير طريقة استعمالهم بطريقة كلية. يؤدي ذلك إلى تحول لـ "الوضع البنوي الراهن" كما يؤدي إلى تعديلات مهمة في الممارسات الخاصة بعمل المستعملين و في الناتج الصناعي التكنولوجي في حد ذاته.

غير أن "أويري" (OIRY) و "غيدرديوني" (GUIDERDONI) يبينان أن نظرية "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) تبقى غامضة عندما يتعلق الأمر بفهم كيفية تحول الاستعمال، و تفسير العلاقة القائمة بين تحول التكنولوجيا، و التي تعتبر نتاج صناعي، و تحول الاستعمالات الخاصة بهذه التكنولوجيا.¹⁷⁷

¹⁷⁵ORLIKOWSKI, W.,Op.cit, p.412.

¹⁷⁶ORLIKOWSKI, W.,Op.cit, pp.408-410.

¹⁷⁷ GUIDERDONI-JOURDAIN, K, et, OIRY, E., "Does user centered conception, coherent with global corporate strategy, favorize development of Human Resource Intranet use?" Handbook of Research on E-Transformation and Human Resources Management Technologies: Organizational Outcomes and Challenges, IGI Global, New York., 2009, p. 139.

أول ما يمكن انتقاده في أعمال "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) هو أن دراسة الحالات التي قامت بها تقتصر على توضيح كيفية ظهور الاستعمالات. في الواقع، تقدم الباحثة ثلاثة أنماط للممارسة الخاصة بالتكنولوجيا، مثل ما ذكرنا أعلاه، و لكنها لا توضح كيفية الانتقال من وضعية لأخرى ، فهي لم تتطرق لهذه الديناميكية.

في حالة الدراسة الطولية، من المهم تمديد فكرة "أورليكوفسكي" (ORLIKOWSKI) باقتراح التساؤل حول طريقة ظهور استعمال معين و كيفية تحوله. رغم أن أصحاب المبدأ البنوي يشيرون، باستحقاق، أن استعمالات تكنولوجيات الاعلام و الاتصال هي استعمالات سياقية قبل كل شيء، و عليه نتساءل إن كان من الممكن إنشاء أنماط لمستعملي تكنولوجيات الاعلام و الاتصال ووضع أساليب للاستعمالات ، والتي تسمح لنا من تجسيد نماذج تسمح بفهم كيفية الاستعمال بشكل أفضل.

الجدول (4): منظور التيار البنوي تجاه استعمال وامتلاك التكنولوجيا

المسارات الخاصة بالامتلاك	التشريع	الاعتماد والتبني	
DE VAUJANY (2001, 2003)	ORLIKOWSKI (2000)	ORLIKOWSKI (1992) DE SANCTIS et POOLE (1994)	المؤلفين
تسلسل الانماط المتتالية: التي تؤدي الى تشكل مسارات للإعتماد والتبني	سيطرة الاستعمال: ظهور النمط البنوي في الاستعمال	سيطرة التكنولوجيا: تعتبر التكنولوجيا كناقل للخصائص البنوية	أهمية الدراسة (البحث)
تطابق مع النظرية البنوية ممارسات بنوية متكررة	تطابق مع النظرية البنوية كون الخصائص البنوية تنشأ لدى الفاعل	نظرية غير مطابقة الى حد بعيد مع الإتجاه البنوي، كون الخصائص البنوية خارجة عن نطاق الفاعل	محدودية البحث (مقاربة نقدية)
		يؤدي استعمال (استخدام) التكنولوجيا إلى تيجتين رئيسيتين: إعادة انتاج إطارها البنوي أو إنتاج خصائص بنوية جديدة.	نقاط التقاطع (أنماط الامتلاك)

Source : HUSSENOT, A , Appropriation des technologies de l'information et de la communication dans les organisations, Thèse de doctorat en science de gestion, Université de Nice, France, Juin 2008, 428p.

VI - تصنيف مستخدمي تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و استعمالاتهم:

لقد سمح وضع أساليب لتنوع سلوكيات مستخدمي تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و أنماط استعمالها للقيام بعدة دراسات. يتوجّه البعض الى اعتماد نظرية مبنية على فرضية اجتماعية و تسييرية، و يركز الآخرون على وجهة النظر البنوية للتكنولوجيا. و لتحديد أكثر، تلفت انتباهنا الفئات التي اقترحها كل من "ألتير" (ALTER) و "ديريبارن" (D'IRIBARNE) و "تشوبانيان" (TCHOBANIAN) أو تلك التي قدمها كل من "دو فوجاني" (DE VAUJANY) و "هوسونو" (HUSSENOT)، و ذلك لأنها تسمح بوضع أنماط تجمع بين كل من الاستعمال و السياق المهني و الفاعل ما يؤدي إلى استحداث نماذج أصلية.

1- ظهور نمط معين من الفاعلين و أسس تسيير تطوري للتبني و الاعتماد:

لم يكن عمل "ألتير" (ALTER) يدور حول اشكالية استعمالات تكنولوجيات الاعلام و الاتصال، بل دار حول المسائل المتعلقة بتسيير الابتكار، و خاصة الابتكار التكنولوجي. يعتبر أول مقال له معاصر لتاريخ ظهور شبكة الأنترنت¹⁷⁸. في ذلك الوقت، لم تكن تكنولوجيات الأنترنت قد غزت عالم المؤسسات، غير أن الأدوات النظرية التي طوّرها المؤلف ستؤثر على فكر التسيير في النظام المعلوماتي بغض النظر عن مسألة الإبتكار، و ذلك بالتركيز على الابتكار التكنولوجي، لأنها سمحت بالاهتمام بالمستعمل في الوسط التنظيمي. في الواقع، ما يميّز أعمال "ألتير" (ALTER) أنه شدّد على عدم القدرة على التنبؤ مسبقاً بالعلاقة بين التكنولوجيا و التنظيم، عن طريق الهيكل الاجتماعي الذي يكونه. لتوضيح أكثر، تلفت انتباهنا أعمال "ألتير" (ALTER) عند نقطتين. تتعلق النقطة الأولى بنمط الفاعلين أين يشدد الباحث على الإستراتيجيات المختلفة لدى المستخدمين ازاء تكنولوجيا معينة و بتحديثاتهم فيما يخص الاستعمال. أما النقطة الثانية، فهي تعريف التبني و الاعتماد، و هو في نظر "ألتير" (ALTER) مرحلة خاصة لتسيير الإبتكار التكنولوجي.

1.1- التصنيف الأولي لمستخدمي التكنولوجيا:

يركز "ألتير" (ALTER) على ولوج الابتكار في "وسط منظم"، بتأمل طريقة تصرف "البنية الاجتماعية"، فهو يصرّ على أنه لا يمكن حدوث اجماع كامل بين مختلف أنماط الفاعلين في المؤسسة عند

¹⁷⁸ ALTER, N. « Peut-on programmer l'innovation ? », in : *Revue Française de Gestion*, n°103, Mars-Avril-Mai 1995, pp. 78-86.

ادماج الابتكار التكنولوجي في هذه الاخيرة . كما يرى أنه : "لا يمكن للنظام المعلوماتي أو تطوير استراتيجية معينة أن يؤديان إلى اتفاق أو اجماع مسبق لمجموع البنية الاجتماعية الذي تمثله المؤسسة"¹⁷⁹.

بصفة عامة ، يشرح المؤلف أن البحث عن الاجماع بين كل الخطط والاستراتيجيات لا يعود بأي فائدة على المنظمة، لأن الابتكار سيواجه نوع من المقاومة من طرف العديد من المستخدمين. كما يذهب المؤلف إلى أبعد من ذلك عندما يؤكد أنّ الصراع يمثل طرفا في عملية الابتكار في الوسط المهني وذلك عندما يوضح أنّ : "الابتكار يتطور لأن بعض الفئات تستفيد من انتشاره، و تستمد من ذلك قوة لمعارضة الفئات الأخرى"¹⁸⁰. كما يؤكد نفس الباحث إلى: "ظهور نوع من التصدي والمعارضة لأي فرصة للابتكار؛ و يتجلى ذلك في وجود فاعلين مستعدين للدفاع عن الوضع السائد؛ [...] و غالبا ما تنشأ قوة ادارية للحكم بالقوانين؛ و لكن بالمقابل توجد أيضا قوى تحدث توازنا بين هذه الأفكار و الافكار التي تعارضها و تؤدي بالتنظيم إلى التحول"¹⁸¹.

حسب "التير" (ALTER) ، يمكن استخلاص ثلاثة أنماط للفاعلين في لحظة دخول ابتكار معين (تكنولوجي أو غير تكنولوجي) إلى المنظمة وهم على التوالي: المبتكرون، القانونيون و الادارة.

- المبتكرون : يجسدون امتلاك الابتكار. بمعنى آخر، تتمثل خطتهم (أي ما يقومون به للوصول إلى أهدافهم الخاصة) في تطوير كل من الاستقلالية و القدرة و الابداع بصفة تسمح لهم ببناء الابتكار حسب تصورهم للفعالية. يقومون بترقية الابتكار المتدخل في التغير التنظيمي و يفكرون في أشكال جديدة للاستعمالات.

- القانونيون : يعارضون خطط المبتكرين للدفاع عن برجة الأفعال لما يلائم توقعات التنظيم الحالي و السائد. هم متحفظون فيما يتعلق بالابتكار، يدافعون عن النظام القائم، كما يُعتبرون كضامين لاستمرار بنية المؤسسة.

- الادارة : هي الفاعل الوسيط. تكون الادارة موجودة عند الشروع في الابتكار و كذلك عند الانتهاء من ذلك، فهي تتخذ القرارات التي تسمح بإعادة دمج الممارسات التي يقال أنها غير فعالة في إطار شكلي.

و بالتالي، يستند "التير" (ALTER) بأعمال "سانسوليو" (SAINSAULIEU) التي تبين أن "ميدان العمل هو عالم تحوّل أين تتطور مجموعات من الفاعلين، الحاملين لمشاريع تحوّل و تكيف المؤسسة بوسطها التقني و الثقافي و الاقتصادي، و حاملين للقدرة الادماجية"¹⁸².

كما يلاحظ المؤلف ظهور مكانة جديدة للتكنولوجيا المعلوماتية داخل المنظمة و يتعلق الامر بـ"العلاقات الترفيحية". يُبين "التير" (ALTER) أنّ أنماط الامتلاك المتعلقة بالدرجة الأولى بطابع الترفيه

¹⁷⁹ ALTER, N., « Peut-on programmer l'innovation ? », Op.cit, p.81.

¹⁸⁰ ALTER, N. « Peut-on programmer l'innovation ? », Op.cit., p.82.

¹⁸¹ ALTER, N. « Peut-on programmer l'innovation ? », Op.cit., p.82.

¹⁸² SAINSAULIEU R., L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation, , 2^e édition, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, Paris, 1985 , p.124

للجهاز تؤدي إلى تعلم نشيط و قوي لكيفية استعمال الأجهزة المعلوماتية المكتبية و يمكن أن تؤدي إلى استعمالات مبتكرة للتكنولوجيا.¹⁸³ يحتم المؤلف بأن القيمة لا تكمن في الجهاز بل في القدرات الابداعية للمستعملين خاصة تحديثاتهم في أنماط الاستعمال.

2.1- أسس التسيير التطوري للامتلاك :

يرى "ألثير" (ALTER) أن دخول نتاج صناعي جديد في الوسط التنظيمي يستند على تطور "قوانين اللعبة" في المنظمة و المحركة من قبل الأفعال المتبادلة و التحولات الثقافية داخل المنظمة. يقترح المؤلف "وجهة نظر تعاقبية" تنقسم إلى ثلاثة مراحل بهدف فهم كيفية تسيير الابتكار: المرحلة الاولى، و التي يسميها من التحفيز إلى الابتكار؛ المرحلة الثانية المسماة بمرحلة الاعتماد؛ و أخيراً المرحلة الثالثة المسماة بمرحلة التأسيس.

- المرحلة الاولى (من التحفيز إلى الابتكار): و هي مرحلة دخول عنصر جديد إلى المؤسسة (تكنولوجيات الاعلام والاتصال مثلاً) . في هذه الحالة تجسّد الادارة ابتكاراً معيناً و تجد نفسها في حالة فوضى. في هذه المرحلة، يكون مختلف أنماط الفاعلين لم يتكوّنوا بعد لأن المبتكرين لم يعرفوا بعد الايجابيات التي يمكنهم الحصول عليها من خلال عملية الابتكار، و بالتالي يكون كل الفاعلين في وضعية مقاومة.
- المرحلة الثانية (الاعتماد) : يتعلق الأمر بمرحلة التعلم. في هذه المرحلة، تفسح الادارة المجال للإبداع، فيصبح المبتكرون متحكمين في عنصر الابتكار، و تظهر عملية تبني لهذا العنصر. أما القانونيون، فيعززون خططهم واستراتيجياتهم لمقاومة هذا التغيير.
- المرحلة الثالثة (اضفاء الطابع المؤسسي) : بعد ترك المجال للفاعلين لتبني و اعتماد الجهاز الجديد بطريقة شخصية، تسترجع الادارة الابتكار و تنشئ نظاماً اجتماعياً جديداً. انطلاقاً من تحليل الاعتماد التكنولوجي، تختار الادارة المصادقة على جزء معين، و إعادة اعطاء قواعد شكلية للتشريعيين. فتحليل "ألثير" (ALTER) واضح فيما يتعلق بأهداف تأسيس الابتكار و بطابعه المؤقت، حيث يهدف الطابع المؤسسي إلى تأمين توازن بين العديد من الفاعلين، و بالتالي هو لا يقوم بتحويل الممارسات التي كانت ذات طابع غير شكلي إلى قانون فحسب، بل ينقص الشكوك أيضاً [...] فهو يتعلق بتنظيم، أي بتعريف قاعدة شرعية ما [...] في وقت معين"¹⁸⁴

¹⁸³ ALTER. N., *L'innovation ordinaire*, PUF, 2003, Paris, p.55.

¹⁸⁴ ALTER , N., "Peut-on programmer l'innovation?" in : *Revue française de Gestion*, (mars –avril –mai) 1995, Paris, p.83.

بصفة عامة، فإن الأنماط المقترحة للفاعلين من طرف "التير" (ALTER) جدّ مهمة لأنها تُعتبر من الدراسات الأولى من حيث وضع أساليب لسلوكيات المستعملين. غير أنها تقود إلى أدوار محدودة و مقيدة، فمثلا يقتصر دور الفاعل " في الإدارة" على جانبي التحكم و التنظيم لا غير. من جهة ثانية، لا يرى "التير" (ALTER) أنّ خطاب الادارة الذي يدور حول الجهاز المبتكر يمكنه أن يؤثر على عملية الاعتماد والتبني التكنولوجي ، كما أنه لا يتصور الحالة التي يُطوّر فيها المستخدمون طريقة استعمالهم للجهاز دون المرور بمرحلة التأسيس الشكلي. في حين يتساءل "التير" (ALTER) حول سلوكيات الفاعلين عند دخول الابتكار التكنولوجي ، في هذا الصدد يركّز "ديريبارن" (D'IRIBARNE) و "تشوبانيان" (TCHOBANIAN) تحليلهما على خصائص استعمالات تكنولوجيات الأنترنت¹⁸⁵، وهذا ما سنتطرق إليه.

2 - من تنوع مستخدمي التكنولوجيات إلى العلاقة الموجودة بين الاستعمال و المسار المهني:

فيما يتعلق بتحليل استعمالات تكنولوجيات الاعلام و الاتصال ذات السياق المهني، تسمح أعمال "ديريبارن" (D'IRIBARNE) و "تشوبانيان" (TCHOBANIAN) بالتطرق لعنصرين. يتواجد العنصر الجديد الأول في التحليل المفصلة لسلوكيات مستعملي تكنولوجيات الأنترنت في الوسط التنظيمي، و الذي يؤدي إلى ظهور أنماط مرجعية. من أجل ذلك، يستعمل المؤلفين وجهة نظر اجتماعية و تسييرية. يتعلق العنصر الثاني بالعلاقة الموجودة بين استعمال الفرد لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تعريفه لمستقبل مهنته، ما يسمح بالجمع بين مستويات التحليل الكلية و جزئية.

1.2 - أنماط مستخدمي التكنولوجيات في المؤسسات الكبرى:

لقد أنجز الباحثين "ديريبارن" (D'IRIBARNE) و "تشوبانيان" (TCHOBANIAN) دراسة في الشركة الفرنسية للاتصالات (France Télécom) ما بين سنتي (1999-2000) حول "آثار انتشار أجهزة التكنولوجيا الخاصة الموصولة بالشبكات على مضمون النشاطات المهنية لعمال الشركة الفرنسية للاتصالات"¹⁸⁶. يطمح المؤلفان، بواسطة تحليل الاستعمالات الحقيقية لهذه الأجهزة، إلى معرفة "الفرص بل و حتى الصعوبات التي يواجهها العمال لاعتماد و تبني مختلف الأجهزة". كما يهتمان بـ "عمليات تهجين التكنولوجيات فيما بينها، و كذا الآثار المترتبة للتناسق الذي من الممكن حدوثه إثر التقاء

¹⁸⁵ D'IRIBARNE., A, et TCHOBANIAN., R, " Les processus de diffusion et d'appropriation des outils multimédias en réseaux et les transformations des activités professionnelles. Le cas de France Telecom ", LEST-CNRS, Aix en Provence, France, 2001, p.26.

¹⁸⁶ D'IRIBARNE, A., et, TCHOBANIAN, R., « Technologies multimédia en réseaux et dynamiques des activités professionnelles : le cas de France Télécom », Formation-Emploi, N° 82, 2003, pp.91-105.

التكنولوجيات مع مجال العمل في المنظمة، و كذا تأثير الابتكارات التكنولوجية و التحوّلات العامة على التنظيم و المهام المنجزة".

يلاحظ المؤلفين وجود عدة أشكال فردية و استراتيجيات خاصة بالتكيف في المنظمة، فهذه الاستراتيجيات تقودهم إلى التفكير في " أربعة أنماط أساسية للمستخدمين" وهم: النفعيون أو الآليون، المتحفظون أو المقاومون، المبتكرون أو المخططون و أخيراً المنتهزون للفرص.

• الفاعل النفعي أو الآلي: يكون سلوك هذا الفاعل حياً إزاء انتشار المد التكنولوجي في المنظمة. يرى الفاعل النفعي أنه من الضروري معرفة ما يمكن لاستعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال أن يشمل قبل تبني أي وجهة نظر. و منه، يقوم باختبار الخطابات و النيات بواسطة الأفعال. يشير المؤلفين إلى أن : "هذا الفاعل يعتبر أن تكنولوجيات الاعلام و الاتصال ليست إلا مجرد أدوات بسيطة تخدّمه لتسهيل حياته و لكي يصبح أكثر أداءً بالنظر للضغوطات المفروضة عليه. بالنسبة إليه هناك منطق واضح، و يتعلق الأمر بفكرة المصلحة المزدوجة، فهو يرى أنه من الطبيعي أن تستفيد المؤسسة من هذه التكنولوجيات بشرط أن يستفيد هو كذلك منها ". من جهة أخرى ، يشير كل من "ديريبارن" (D'IRIBARNE) و "تشوبانيان" (TCHOBANIAN) إلى أن وجهة نظر الفاعل النفعي تعتبر "ترقيّة" (attentiste) و لكنها غير سلبية. لكن إذا لم يتحقق شرطه، فمن الممكن لحيازة الوديع أن يتدهور ليصبح سلوك مقاومة".¹⁸⁷

• المتحفظ أو المقاوم: أول موقف يتخذه المتحفظ (أو المقاوم) فيما يتعلق بولوج التكنولوجيا إلى المنظمة هو التحفظ و التخوف (التخوف من عدم التمكن من استعمالها؛ التخوف من أن يُسلَب منه عمله؛ التخوف من التعسف اللاإنساني في العمل؛ الخوف من فقدان المنصب...). و يعتبر أي خلل تقني أو تنظيمي في المؤسسة فرصة للمقاومين لتبرير حذرهم. بصفة عامة، يشير المؤلفين إلى أن عدد المتحفظين أقل بكثير مما نتصور، وعادة ما يستعملهم المسيرين كمبرر. كما يضيف الباحثان أن تسيير هذا النمط من العمال يتطلب اهتمام كبير و أنظمة تقنية قوية، يمكن الوثوق بفعاليتها كما يجب أن تكون الأبسط من حيث الاستعمال.

• المبتكر أو المخطّط : يعاكس هذا الوجه من المستعملين الوجه السابق بسبب موافقه و ممارساته. في الواقع، يفضل المبتكر التكنولوجيا في المقام الأول و يسعى إلى استكشاف منطق جديد في الأداء. فهذا الفاعل المبتكر "لا ينفر من النقائص و الاختلالات التي يمكن أن تطرأ، بل يسعى إلى تفاديها و

¹⁸⁷ D'IRIBARNE, A., et, TCHOBANIAN, R., Op.cit., p.98

غالباً ما يخترع حياً تمكنه من تجاوزها، فهو يُعد مبتكراً للأداء قبل كل شيء". غير أن الباحثان يطرحان السؤال حول التحكم في هذا النمط من السلوكيات الذي يمر من عدم الذاتية إلى الاستقلالية و الذي يدمر دون تردد كل أنظمة التحكم التي تسعى لتقييده. يشير المؤلفان إلى أن هذا النمط من المظاهر الجانبية يستدعي اهتماماً تنظيمياً و اهتمام خاص من طرف المسيرين، و يكون مختلفاً عن الاهتمام الموجه للفاعل المقاوم.

• الاستراتيجي أو الانتهازي : يلفت المؤلفان النظر إلى أن هذا الوجه الأخير ظهر تدريجياً ولو بشكل ضعيف ، خلال الدراسة التي قاما بها .يرتكز سلوك هذا النمط من المستخدمين على مفهوم المصلحة المتبادلة، عوض التركيز على المشاركة في المصلحة المشتركة. حسب نظر الباحثان ، يبين المساهم -بمحاذاة تامة- في هذا المظهر الجانبي أنه بإمكانه فعل ما يريد، لكنه في ذات الوقت يرسل إشارات إلى مسيريه ليخبره بما يقترح عليه مقابل التزامه¹⁸⁸. من ثمة و بعد وضع أساليب لسلوكيات مستخدمي تكنولوجيات الاعلام و الاتصال ، يتساءل المؤلفين حول العلاقة الموجودة بين تنوع الاستعمالات و تنوع المهن.

2.2 - تبني تكنولوجيات الاتصال و عملية الجمع بين الاستعمالات و تمثيلات المستقبل المهني:

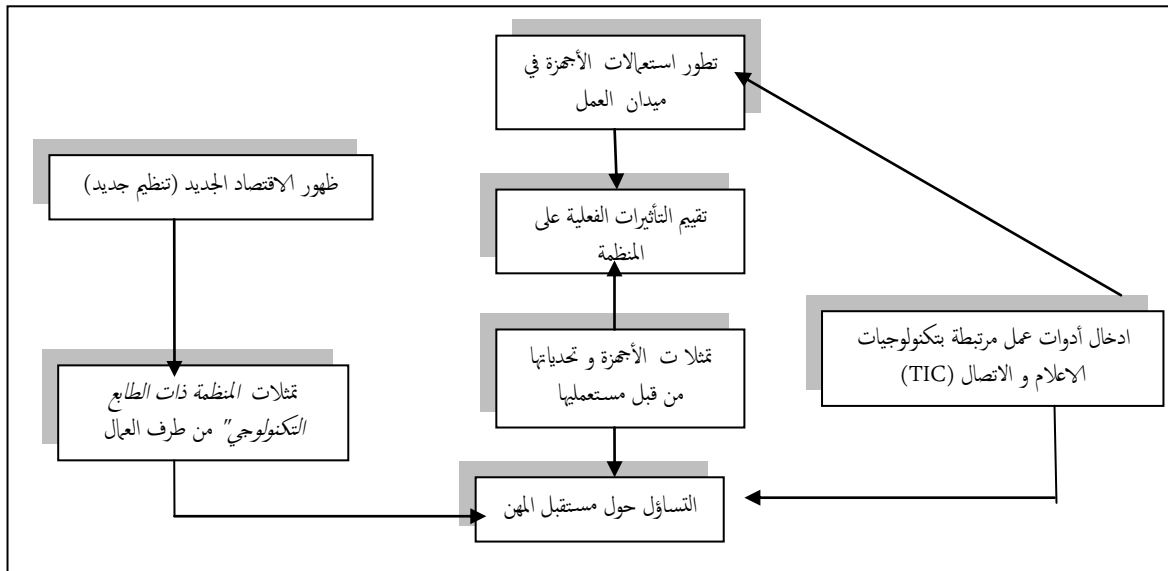
يطرح نفس الباحثان اشكالية ولوج تكنولوجيات الاعلام و الاتصال عالم الشغل ومدى جاهزية المستخدمين للاستفادة من هذه الأجهزة بشكل فعال. للإجابة على هذا الطرح، ارتكز المؤلفان على أربعة أنواع من الوظائف و المهن (الأمانات؛المستخدمين التجاريين؛ التقنيين؛ مهن التكوين) حيث لاحظوا "تنوعاً في مستويات اعتماد تكنولوجيات الاعلام و الاتصال من قبل العمال". يطرح المؤلفان الفرضية التي تقوم حول وجود رابط قوي بين الطريقة المبتكرة للمستخدم في استعمال التكنولوجيا الجديدة و مختلف التمثيلات، والدور الذي يمكنها تأديته فيما يخص مستقبله المهني. يضع "ديريبارن" (D'IRIBARNE) و "تشوبانيان" (TCHOBANIAN) مخططاً لفرضياتهما كما يوضحه الشكل الموجود أدناه أين نلاحظ وجود علاقة قوية بين تمثيلات المستخدم حول "مستقبل المهن و المؤسسة" و مستوى امتلاكه للتكنولوجيا المقترحة.

في سنة 2005 ، يعزز "ديريبارن" (D'IRIBARNE) فكرته بحيث يرى أنه منذ بداية التسعينات، ظهر نموذج أو "براديجم" جديد، و هو نموذج الانتاج "الحرفي الجديد للخدمات الرقمية". و هكذا، يقوم

¹⁸⁸D'IRIBARNE, A., et, TCHOBANIAN, R., Op.cit., p.99

"ديريبارن" (D'IRIBARNE) بطرح إطار تحليلي مرتكز على وجهة نظر تنظيمية و اجتماعية مزدوجة : تسمح النظرية الأولى بمعرفة سبب التغير الذي يطرأ على التنظيمات في حالة انتشار التكنولوجيات الجديدة و التطورات التنظيمية للعمل؛ أما الثانية، فطُورت و استُعملت في البداية للقيام بمقارنات شاملة، و هي قبل كل شيء نظرية تنظيمية. في الواقع، بني المنظور الاجتماعي على أساس ثلاثة أنظمة: النظام التربوي و النظام الانتاجي و نظام العلاقات المهنية، و التي تفسر الاختلافات على المستوى المحلي. عموماً، يسمح تصنيف الفاعلين المقترح من قبل الباحثين بصقل التحليل الخاص باستعمالات التكنولوجيا بالتركيز على تنوع سلوكيات المستخدمين في الوسط التنظيمي، غير أن الدور الوسيط للإدارة كفاعل أساسي في انتشار التمثلات المتعلقة بتكنولوجيات الاعلام و الاتصال يبدو أنه أهمل من خلال الطرح المقدم آنفاً. وعليه قاما الباحثان بإنشاء رابط قويّ بين المخيال التكنولوجي المرتبط بالنموذج الإنتاجي و استعمال المستخدم العادي في المنظمة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، إلاّ أنّهما لا يعتبران أنه بإمكان المستخدم في المنظمة أن يتأثر بخطابات الإدارة بالرغم من إمكانية هذه الأخيرة إدراج طريقة عرض أخرى لدور التكنولوجيا في التطورات المهنية. ما يمكن قوله تجاه دراسة "ديريبارن" (D'IRIBARNE) أنّها لم تتطرق في إطارها التحليلي لمسألة العلاقة الموجودة بين الاستعمال و التصور باعتبارهما متغيرين تفسيريين في عملية اعتماد تكنولوجيات الاعلام و الاتصال .

الشكل (2) : تمثلات العمال للأجهزة المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال في التنظيم الحديث للمؤسسة



Source : Adapté aux travaux de D'IRIBARNE., A, TCHOBANIAN R, " Les processus de diffusion et d'appropriation des outils multimédias en réseaux et les transformations des activités professionnelles. Le cas de France Telecom ", LEST-CNRS, Aix en Provence, France, 2001.p.29.

خلاصة الفصل:

تناولنا خلال هذا الفصل إشكالية الفجوة الرقمية في المجتمع على وجه العموم وفي المنظمة بوجه خاص، حيث أننا أردنا تقديم مقارنة نظرية شاملة للمفهوم وذلك عند تطرقنا للمفهوم من عدة زوايا ، كما أننا قمنا بعرض النتائج المترتبة عن الاقتضاء الرقمي وذلك بتقديم مجمل المقاربات التي اهتمت بالموضوع. علاوة على ذلك، فلقد تطرقنا لمختلف الابعاد الخاصة بالفجوة الرقمية اعتماداً عن اقتراب نظري محض، كما عرضنا مختلف المناهج المتبعة لقياس الفجوة الرقمية في المجتمع والأسباب الاجتماعية و الإقتصادية والتقنية التي من وراء ظهور هذه الهوة بين مختلف أطراف المجتمع. بالاضافة إلى ذلك، فإنه تطرقنا إلى عنصر محدد للفجوة الرقمية و المتمثل في عمليات الاستعمال لدى مختلف الأفراد والجماعات المهنية وذلك عند تفسيرنا لأبرز أوجه التباين والتفاوت لدى المستخدمين، والتي هي في الأصل متعلقة بمتغيرات اجتماعية ومعرفية و تقنية. فضلاً عن ماسبق ذكره، فلقد تم التعرض لمختلف المقاربات الخاصة باستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، خاصة إسهامات النظرية البنوية، بداية من مساهمة الباحث الاجتماعي "جيدنز" (GIDDENS) وصولاً إلى أهم النظريات الحديثة المهتمة بالتفاعلات القائمة بين الفرد و التكنولوجيا. كما أنه تم التطرق خلال هذا الجزء من الرسالة إلى تصنيف مستخدمي تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و نمطية استعمالهم وذلك من خلال تقديم عدة أشكال فردية لتلك الاستخدامات و عرض مختلف الاستراتيجيات المتبعة من طرف الفاعلين في عملية تبني واعتماد التكنولوجيا في الوسط التنظيمي.

الفصل الثالث

تكنولوجيات الإعلام و الاتصال وإشكالية الزمن داخل

المنظمة

تمهيد :

يذكر "إيلياس" (ELIAS) بأن الفصل بين الزمن الفعلي (الفيزيائي) والزمن الاجتماعي يعكس مرحلة تطور اجتماعي تعد في الواقع ظاهرة مصطنعة ناتجة عن التقسيم غير العقلاني للزمن. كما يتجلى الطابع البنيوي للزمن أو الوقت من خلال مختلف المواقف التي لا تشمل الاختصاصات العلمية بشتى أنواعها فحسب ، بل تشمل كذلك اليوميات العادية لحياتنا اليومية¹⁸⁹. وبالرغم من أننا عادة ما نميز ما بين الزمن المقدس والديني والميتافيزيقي والفيزيائي والبيولوجي وزمن الساعات، إلا أننا لا نملك أدنى فكرة عن الطريقة التي يتنظم بها كل واحد من هذه الأزمنة لتشكيل مجموعة متناسقة، ولا حتى كيفية تأثير كل نوع من هذه الأوقات على حياتنا.

I- الميزة الاجتماعية للزمن:

يقول "برغسون" (BERGSON) بأنه : " أينما كانت هنالك حياة، كان هناك دفتر مفتوح يسجل فيه الزمن بطريقة مختلفة ترتبط فيه التسلسلات الزمنية المتصورة اجتماعيا لتأتي وتتثبت بزمن أو وقت فيزيائي وطبيعي ويتم تفعيلها وفقا لوتيرة الحياة المختلفة داخل المجتمع...". يوحي مفهوم الزمن أو الوقت من الوهلة الأولى إلى مسألة الزمن الفعلي في مواجهة الزمن أو الوقت الاجتماعي وهو الفصل الذي من شأنه أن يذكّرنا بمسألة أخرى والمتمثلة في التناقض الموجود ما بين طبيعة الوقت و التمثّل الاجتماعي المتعلق به. في المقابل، لا يمكن إخضاع هذه المسألة لمجرد وصف مباشر و مبسط، ويبقى الخطأ الشائع في مسألة الوقت هو اعتباره على أنه مجرد واقع بسيط. وبعيداً عن الثوابت الدائمة، كما افترضه "نيوتن" (NEWTON)،

¹⁸⁹DE COSTER, M. et al. , *Introduction à la sociologie*, 5^{ème} édition, De Boeck, Bruxelles, 2005, p.24

التناقض الأول الذي تجدر الإشارة إليه هو عدم وجود للزمن في الذات، فمن المؤكد أن الإنسان ، منذ القدم، عمل على تحديد مقياس الزمن بفضل الشمس في الوهلة الأولى ثمّ باعتماده على حركات الساعة. ودليل الزمن قدرتنا على قياسه، وإذا ما جعلنا هذا المقياس عادلاً الى حد ما، قدمنا بذلك واقعا موضوعيا للزمن، بيد أن هذه الموضوعية ما هي إلا خيال كما يثبتها مقياسها الذي يعدّ اتفاقية بسيطة. وما نسميه زمن لا يرجع لواقع موضوعي بل لتصورات وتأسيسات خاصة. يوضح الفيزيائي الشهير انشتاين EINSTEIN في نظريته حول النسبية والفضاء والزمن التي ولا واحدة منها تعتبر كمعطيات موضوعية، " انه في الأخير ما يمثله الزمن إلا ما تقدمه لنا الساعة، لاشيء آخر عدا ما تقدمه الساعة". ويلخص هذا التوضيح الشهير للعالم الإيمان التام بوجود انشقاق في مفاهيم تقليدية لزمن مؤكد وشرعي قدمه فيزيائيون أمثال "نيوتن" NEWTON في نهاية القرن الثامن عشر. و على هذا فإن الزمن يشكل خاصية في الوعي الإنساني، ولا وجود لقوام خارج موضوع "العارف"، وبهذا الصدد يؤكد "كانط" KANT بأن "جميع مواضيع المعنى تصب في الزمن وتخضع بالضرورة للزمن" وأثناء الأداء تدرك حواسنا بانتقاء الأزمنة (والمدى) المتعددة التي نواجهها.

فالزمن هو جملة من المفاهيم والمظاهر والأنساق التي تغطي نطاقا واسعا من الواقع. و إذا تأملنا في الأمر من منظور "غوريفيتش" (GOUREVITCH) فإن تمثيلات الزمن " هي عناصر أو تركيبات من الوعي الاجتماعي التي تعكس في بنيتها مختلف الأنساق والوتيرات التي تطبع تطور المجتمعات...¹⁹⁰ ، ما يوضح لنا بأن الزمن يشكل عنصراً جوهرياً ويحتل مكانة هامة في كنف كل ثقافة وكل مجتمع وفقا للتجارب والعادات المتوارثة عن الأجيال السالفة حسب المواقف وردود الأفعال المغايرة حيال تجاه الزمن والطريقة المتبعة في إدراك واستيعاب هذا الوقت.¹⁹¹

1- الأطر والنماذج الفكرية حول الوقت في الغرب:

عموماً، نقر بفكرة أنّ المجتمعات التقليدية المعروفة بالسيطرة المسبقة للنشاط الإنتاجي في القطاع الفلاحيّ قد فرضت نفسها في نشر تصورات حول الوقت أو الزمن ذات طابع دوري (cyclique) ومتكرر بانتظام أكثر منه خطي (linéaire) ، وذات شكل متقطع بدل أن يكون متواصل ، وأيضاً نوعي أكثر منه كمي. يعكس هذا التصور زمناً طبيعياً يتميز بتعاقب الفصول وكذا الليل والنهار، وهو ما يضبط النشاط الإنتاجي للزراعة، وبصفة عامة الأزمنة والأوقات الاجتماعية للأشخاص في المرحلة ما قبل الصناعية¹⁹².

يؤسس نظام المصنع الذي انبثق من الثورة الصناعية سلوكاً جديداً لوقت العمل، يقتضي من العمال احترام الوقت والانتظام، ويتعارض مع تعاقب مراحل العمل المكثف وتلك التي يغيب فيها النشاط، وهي المراحل التي قام على أساسها الأفراد بخلق وتيرة العمل الخاصة بهم لعدة قرون. ومن ثمة، فرض النظام الإنتاجي الجديد نظام "وحدة الوقت" بين جميع العمال، والذي يتجلى من خلال ضرورة إحداث درجة عالية من

¹⁹⁰GOUREVITCH A. Y., « Le temps comme problème d'histoire culturelle » in : RICŒUR. P. (sous la dir.), *Les cultures et le temps*. Payot, Paris, 1975, cité par : MADOU, M., « Temps et usages du temps par les entrepreneurs algériens : entre l'idéal céleste et les réalités terrestres » ,in : *Temporalités*, N°3, Paris, 2^e semestre 2005, p.110.

¹⁹¹ بالنسبة للباحث الجزائري مالك شبل، تنطلق روح المجتمع من " المعايير التي تسمح له بإدراك بيئته الفورية"، فالزمن كـ "مقدار للوجود" كما قال أبو البركات(780-855م) يشكل موضوعاً مثيراً بالنسبة للعرب، الذين يكونون حيناً من نوع خاص اتجاه التقويم الفلكي لدرجة أنه لغاية القرون الأولى للهجرة، كانت كل مجموعة مشكلة من علماء القانون (فقهاء ومفسرين وعلماء) مكلفة بـ "تحديد الزمن"، وهم من نطلق عليهم اسم "الموقنين" أو "المحددين للزمن"، أو بالأحرى "علماء الفلك التطبيقين" الذين يعملون على تعميم الحساب الفلكي من أجل معرفة بداية ونهاية الشهر الفضيل "رمضان" (شهر من شهور السنة لدى المسلمين) بطريقة دقيقة. وبحسب مالك شبل، تمّ تحديد الزمن في البلدان الإسلامية على أساس السنة القمرية لكونها " منظمة للإجراءات القانونية" وفقاً لما صرّحه لويس ماسينيون MASSIGNON. من جهة أخرى، لم تشهد السنة الإسلامية غير ثلاثة فصول وهي: الشتاء(الأمطار)، والربيع (الحز) والصبف(الجفاف)، كما كانت وسائل الحساب بدائية أيضاً، إذ يطرح البيروني مسألة "أيام المعركة"، "أيام تجديد الكعبة" التي عاد إليها بدو زمانه من أجل تحديد أزمته. ولهذا اليوم، لا يزال القرويون في بعض المناطق يفضلون العمل بمعتقداتهم الخاصة أثناء تأديتهم للأعراف (رؤية الهلال، وكذلك للمباشرة في العمل عند طلوع الشمس وانتهاء عند غروبها، إلخ) على التحيز لحسابات العلماء. وعلى هذا فإن الزمن لأ يرى كمدة (دهر) متواصلة بمعنى برغمسون للكلمة بل كتراكم للحظات (وقت) غير المتواصلة.

¹⁹² GASPARI, G., « Temps et travail en Occident », in : CHANLAT, J-F. (sous la dir.), *L'individu dans l'organisation*, Presses de l'Université de Laval & Éditions Eska, 1990, Canada, p.199.

التناسق والانسجام ما بين وتيرة الآلات و مواقيت العمل بالنسبة للعمال، فالكمل يجب أن يبدأ وينتهي عمله بانسجام تام¹⁹³.

من هذا المنطلق، نستكشف بأن تطور مسار التصنيع أفضى إلى اللجوء للمعيار المحدد والدقيق للزمن، وأيضاً تبني إطار زمني صارم وجماعي من أجل إنجاز المهام. في الواقع، وسواء كان ذلك في المؤسسة أو في المجتمع عموماً، بات الزمن مرتبطاً شيئاً فشيئاً بمورد نادر بكلفة استخدام مرتفعة. بالتالي، نتج عن ذلك بروز جانب أساسي لوقت العمل في المجتمعات المنبثقة عن الثورة الصناعية: يتعلق الأمر بوقت يغلب عليه الطابع الإكراهي والملزم بل والإجباري، ولقد أثرت دراسة "الأوقات" كما حددها مؤسسو المدرسة العلمية للعمل (التايلورية) بعمق واضح في المصنع والمؤسسة في البلدان الصناعية خلال القرن العشرين. على صعيد آخر، يوجد عدد لا بأس به من النظريات التأويلية للزمن عكس ما يظنه البعض. وسواء أكانت المدرسة الفرنسية أو الأمريكية لعلم الاجتماع، فإن كل واحدة منها طورت مفهوم دوري و نوعي لمفهوم الزمن. ففي فرنسا، ركّز كل من "هوبيرت" (HUBERT) و "موس" (MAUSS) في دراستهما على الخاصية الإيقاعية للحياة الاجتماعية، لذا ضبطوا تصوراً "للزمن الكمي" بعيداً عن التصور الذي يحصر الزمن في مجرد فترة زمنية قابلة للقياس. وتجدد الإشارة إلى أن تعريف الزمن لدى "هوبيرت" (HUBERT) قد تمت بلورته كبنية رمزية تعبر عن الجانب الإيقاعي للتنظيم الاجتماعي. من جانبه، درس "دوركهايم" (DURKHEIM) الطابع الاجتماعي للوقت، والذي يعد حسبه ظاهرة جماعية والتي تُعتبر نتاجاً للوعي الجماعي، بحيث ينقسم بشكل لا متناهي إلى عدة مسارات مرتبطة بنشاطات مختلفة قبل أن تجتمع فيما بعد لتشكيل إيقاعاً ثقافياً شاملاً وجامعاً¹⁹⁴.

كما تطرّق كل من "ميرتون" (MERTON) و "سوروكين" (SOROKIN) من الولايات المتحدة إلى هذا الموضوع أيضاً، بحيث استوحيا أفكارهما من أعمال علم الانترولوجيا الثقافية من أجل توضيح الجوانب الكمية للزمن، سواء على المستوى الاجتماعي الجزئي أو المستوى الاجتماعي الكلي. كما تعمق المفكرين في تحليلهما على غرار "دوركهايم" (DURKHEIM) ليؤكدوا بأن "أنظمة تقييم الوقت تعكس النشاطات الاجتماعية للجماعة"¹⁹⁵.

¹⁹³ GASPARINI., Opcit.p.201.

¹⁹⁴ HASSARD, J., « Paradigme ethnographique du temps de travail », in : CHANLAT J-F. (sous la dir.), L'individu dans l'organisation, Presses de l'Université de Laval & Éditions Eska, 1990, Canada, p. 223.

¹⁹⁵ Ibid., p.224.

2- تمثيل ودلالة الوقت في المجتمع الجزائري:

تزخر العادات والتقاليد الشعبية والذاكرة الجماعية بعدة إيماءات ودلالات تقدّس قيمة الزمن المعاش والناجمة عن تراكم لحظات قصيرة والتي تحد من حجم المدة الزمنية (poids de la durée) أمام "الوقت المنقضي" (le temps écoulé). في هذا السياق، تتميز الممارسة العلمية التي طورها "بورديو" (BOURDIEU) في نهاية الخمسينات بالجزائر¹⁹⁶ ضمن كافة المكتسبات المنهجية والتطورات الاجتماعية الإثنولوجية التي يمكن أن تمنحها لها. وبحكم أن "بورديو" (BOURDIEU) يعد عالماً إثنولوجياً بالنظر إلى أعماله التي أجراها في الجزائر، فذلك لا يعني أنه لم يقدّم منذ البداية بالاقتراب الإثنوغرافي لموضوع "الزمن وتمثلاته في المجتمع الجزائري"¹⁹⁷. من المعروف بأن "بورديو" (BOURDIEU) يولي اهتماماً كبيراً لعامل الزمن خصوصاً في أبحاثه حول التحوّل الاقتصادي والثقافي في المجتمع الجزائري، لاسيما حينما يقوم بشرح التضارب الموجود بين مقاربتين الاقتصاد،- المقاربة الجزائرية الكلاسيكية والأفكار الغربية الرأسمالية حول التوفير و الادخار، التموين والاستثمار- من خلال مفاهيم مختلفة للعقلانية والزمن. وبحسب "بورديو" (BOURDIEU)، يحدد الفلاح تكاليفه أو نفقاته وفقاً للعائد الناجم من السنة السابقة وليس من العائدات المتوقعة. وفي حال ما كان هناك فائض في الإنتاج (الغلة)، فإنه يسعى لمعالجة الهامش الإضافي على أنها أملاك مباشرة، بحيث يفضل جمعها وتكديسها لهدف الاستهلاك في وقت لاحق بدل أن يحصدها وزيادة قيمة الغلة مستقبلاً ومن ثمة يضحى بمستقبل الإنتاج على حساب الاستهلاك.¹⁹⁸

بناءً على ذلك، فإن الفلاح لا يميّز بين مواقيت العمل و وقت الإنتاج، وهي الفترة التي يشهد فيها النشاط الفلاحي نوعاً من الركود. وعلى عكس ذلك، وبحكم أن مدة دورة الإنتاج قد تكون أطول بكثير، يفرض الاقتصاد الرأسمالي بناء مستقبل مباشر ومجرّد، أين ينوب الحساب العقلاني عن التخمين بخصوص المسار في مجمله.

على صعيد آخر، طرح الباحث الجزائري "غريد" (GUÉRID) مسألة الوقت أثناء دراسته لحالة العامل الجزائري خلال عشرية السبعينيات، ملفتاً الانتباه إلى أن العامل "في الغالب" كان خاضعاً للتوقيت

¹⁹⁶ منذ أعمال بيير بورديو P. Bourdieu المستوحاة من مجموعة أبحاث إحصائية إثنوغرافية محققة في الجزائر في عشرية الستينات (أين قام أيضاً بتحليل أهمية العلاقات التي تربط بين البنات الاقتصادية والبنات الزمنية في الجزائر والتي ساهمت في الانتقال من اقتصاد تقليدي فلاح إلى اقتصاد رأسمالي) لم تتم أية دراسة أكاديمية وتجريبية في مسألة الزمن أو الأزمنة الاجتماعية بالجزائر. فالكَم القليل للأعمال الموجودة تعالج مفهوم الزمن في المجتمعات الإسلامية بالمعنى الثقافي والطقسي والأخروي للمصطلح.

¹⁹⁷ KRAVAGNA, C., « Bourdieu : Photographier la co-temporalité », in : [Institut européen pour des politiques culturelles](http://eipcp.net/transversal/0308/kravagna/fr), Document disponible sur le lien : <http://eipcp.net/transversal/0308/kravagna/fr>, consulté le : 21.03.2015 à 13h52.

¹⁹⁸ BOURDIEU, P., *Algérie 60 : structures économiques et structures temporelles*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1977, p.20

الساعي أو مواقيت المصنع، والذي يعتبر رابطاً جديداً بين الزمن والمكان. لذا، ركز الباحث على هذه القطيعة مع وقت الزراعة (المرحلة السابقة) الذي يخضع لتوتيرة طبيعية، أو الوقت لدى الحرفي أو المواقيت الدينية التي ينادى إليها بواسطة الأذان للصلاة. من جهته، يختلف وقت المصنع عن صورة الساعة بدقتها اللامتناهية وانتظامها. لكن، إن ما يميز مواقيت المصنع في مجتمع صناعي هي أنّها ليست مجرد مواقيت كغيرها من الأوقات، فهي سرعان ما تصبح معياراً لكافة الأوقات الأخرى بحيث تهيمن عليها وتخضعها لمنطقها، كونها تصبح هي المواقيت المحددة لكل الأوقات الأخرى¹⁹⁹.

II- إشكالية وقت العمل:

إن مسألة المسامية الموجودة ما بين الوقت الشخصي والوقت المهني تدعونا إلى التساؤل حول مفهوم وقت العمل. يعتبر تصورنا الحالي للوقت - سواء الخطي أو الخارج عن سياقه الذي يقسم الحياة ما بين العمل وخارج العمل - وليد لتطورات اجتماعية وقانونية، بالتالي فإن فكرة وقت العمل ليست بديهية إلى هذه الدرجة، فهي عبارة عن موضوع تم بناءه اجتماعياً بشكل يساهم في فهم شروط النشأة والتطور.

1 - المقاربات الزمنية في مجال علم الاجتماع:

في الواقع، ساهم ظهور علم الاجتماع في إضفاء التمييز بين الوقت الاجتماعي و وقت العمل، كون أن جل مؤسسي هذا الاختصاص العلمي يرون الوقت على أنه خاضع لضرورة ذات ميزتين أساسيتين وهما: تنسيق الحياة الاجتماعية (الوقت الاجتماعي) وتنظيم أو بنية النشاطات المهنية (وقت العمل). كما أنه أثناء تأسيس علم الاجتماع في نهاية القرن التاسع عشر و التي شهدت أعمال كل من "ماركس" (MARX) و "فيبر" (WEBER)، تمّت دراسة مسألة الوقت على مستويين: الأول بحكم أنه وقت اجتماعي (ضاغط وموحد وعقلاني)، والثاني بصفته وقت عمل (مهيمن ومتضامن ومنضض)²⁰⁰.

يمكن القول أن "دوركهايم" (DURKHEIM) كان من بين الباحثين الأوائل الذين درسوا الوقت اعتماداً على مقارنة اجتماعية سوسولوجية واضحة، إلا أننا لا ننكر بأن "هوبيرت" (HUBERT) كان السباق لذلك في سنة (1909)²⁰¹.

¹⁹⁹ GUERID, Dj., L'exception algérienne : la modernisation à l'épreuve de la société, Casbah, Alger, 2007, p.228.

²⁰⁰ THOEMMES, J., « Sociologie du travail et critique du temps industriel », in : Temporalités, Revue des sciences humaines et sociales, N°8, Toulouse, 2008, p.84.

²⁰¹ SERVEL, L., « Temps, travail et organisation », in : ALTER. N, (sous la dir.) Sociologie du temps de travail, PUF, Paris, 2006, p.320.

في بداية القرن العشرين، نلاحظ أن "هوبيرت" (HUBERT) - الذي يمكن اعتباره رائداً في مسألة الوقت - كان قد طرح هذا الموضوع استناداً على معطيات المختصين في علم الأديان ودراسات الطقوس و التقاليد²⁰². فالوقت بالنسبة إليه يرتكز على مجموعة من المعالم التي تسمح بتحديد حدث معين، أين يتواجد فعلاً تنظيم اجتماعي للزمن ونسق خاص بالمجتمعات والذي يتجلى على سبيل المثال في رزنامتها. وقد ساهمت هذه الأعمال المرجعية التي قام بها "هوبيرت" (HUBERT) والتي تعدت مجرد دراسة الوقت المقدس لتتناول الزمن الديوي في إثراء علم الاجتماع الفرنسي التي كانت في طور البناء، في حين أعاد كل من "موس" (MAUSS) و "دوركهايم" (DURKHEIM) و "هالباوشز" (HALBWACHS) تنظيم الفكرة التي تعتبر الوقت على أنه موضوع لتمثيلات الجماعية. من جهته، أكد "دوركهايم" (DURKHEIM) بأن الوقت نوع من أنواع الإدراك، بمعنى آخر، يمثل إطاراً و رأسمال فكري. لذا، أشار "دوركهايم" (DURKHEIM) بطريقة واضحة في مؤلفه "الأشكال الأساسية للحياة الدينية" إلى مسألة الزمن أو الوقت في إطار مقارنة كلية (holiste) يتناول فيها الزمن كمعطيات منتجة اجتماعياً تفرض نفسها على الأفراد. علاوةً على ذلك، يرى "دوركهايم" (DURKHEIM) بأن المجتمع يفرز تقسيماته الخاصة للزمن والإيقاعات المتعلقة به و التي تعدد الركائز التي تضمن تماسك النظام الاجتماعي وبقائه. ومن ثمة، تمّ نشر أساسيات الفكر الاجتماعي بشأن مسألة الزمن.

أشار مؤيدو الفكر "الدوركايمي" إلى عدم وجود زمن طبيعي (متواصل ومتجانس وغير محدود)، بل هنالك بنية ثقافية للوقت. ومن هذا المنظور، نجد أنفسنا نتعامل مع أزمنة وأوقات اجتماعية (خاصة بتجمعات معينة) بدل الوقت في حد ذاته²⁰³. وقد ظهرت إشكالية الأوقات الاجتماعية من جديد بطريقة دورية، بحيث طرحت أيضاً في الولايات المتحدة من طرف "سوروكين" (SOROKIN) و "ميرتون" (MERTON) اللذان عملا على إبراز الخاصية التي تميّز الوقت الاجتماعي عن باقي الأوقات والأزمنة، ليتوقفا عند مسألة تعددية الأوقات الاجتماعية، قبل أن نبلغ النصف الثاني من القرن الواحد والعشرين وبالتحديد سنة (1958) أين شدّد "غورفيتش" (GURVITCH) على أن المؤسسات (institutions) تقوم بإنتاج الوقت، بحيث أنها تفرض على الفاعلين الاجتماعيين تسجيل نشاطاتهم ضمن بيئة زمنية محددة²⁰⁴. تسمح لنا هذه اللوحة حول بنية مسألة الوقت بإدراك أن مفهوم الوقت في حد ذاته في علم الاجتماع قد شهد تطورات كبيرة.

²⁰² Ibid. p321.

²⁰³ SERVEL, L., Op.cit. p.321.

²⁰⁴ SERVEL, L., Op.cit, p.322.

1.1- مسألة الزمن في إطار الفكر الدوركايمي:

من المعروف أن المدرسة الدوركايمية هي أول من وضع أسس اجتماعية للوقت، إذ تلخص الصفحات الأولى من كتابه (مؤلف دوركهايم) الذي يحمل عنوان "الأشكال الأساسية للحياة الدينية" الذي صدر سنة (1912) بصفة جوهرية فرضية الانطلاق في التفكير في الأسس الاجتماعية للأزمة²⁰⁵.

وعليه، فإنّ تصنيف الوقت " لا يتمثل في مجرد إحياء جزئي أو كليّ لحياتنا الماضية، فهو عبارة عن إطار مجرّد وغير مشخص لا يضمّ وجودنا الفردي فقط، بل وكذا وجود البشرية جمعاء. فذلك أشبه بلوحة غير محدودة تعرض فيها المدة على مرأى الذات ويمكن من خلالها لكل الأحداث الممكنة أن تأخذ مكانها بحسب معالم ثابتة ومحددة. لذا، ليس الوقت الخاص بالفرد الذي هو منظم بهذا الشكل، إنما هو الوقت الذي يتجلى في الشكل الذي يتصوره جميع الأشخاص الذين ينتمون إلى نفس الحضارة (المجتمع)، وهذا ما يكفي للقول بأنه يتعين على تنظيم كهذا أن يكون ذو طابع جماعي.

لقد أكدت الملاحظة بأنّ هذه المعالم الأساسية التي تصنف حسبها الأشياء وفقاً لترتيب زمني معين قد استلهمت من وقائع الحياة الاجتماعية. للإشارة، ترتبط عملية تقسيم الوقت أو الزمن إلى أيام وأسابيع وشهور وسنوات وغيرها إلى مدّة الأعراف والاحتفالات والمناسبات العامة. بالتالي، تحدد الرزنامة وتيرة النشاط الجماعي وفي نفس الوقت تساعد على ضمان انتظامها ودقتها²⁰⁶. ونظراً لأهميتها، استحققت هذه المقولة الكلاسيكية أن تظهر في المقدمة، كونها تبرز لنا أهم فضائل الخاصة بالمدرسة الدوركايمية.

ففي بادئ الأمر يسعى مؤيدو هذا التوجه إلى تجاوز الإدراك الباطني للتجربة الذي لا يعد بموجبه "الزمن مفهوماً تجريبياً ناجماً عن بعض التجارب". بالنسبة لـ "كانط" (KANT)، يتميز الزمن بالطابع الصوري المرتبط بكافة الظواهر بصفة عامة. وهو ما يعد واقع مطلق وشمولي. من جهته يرفض كل من "دوركهايم" (DURKHEIM) و "هوبيرت" (HUBERT)، و"موس" (MAUSS) هذا الرأي، حيث تبين لهم من خلال الأعمال والأبحاث النقدية التي قاموا بها، أنّ طابع الزمن ليس موحدًا و أنه غير متجانس، إضافة إلى ذلك فإن بنيته في علاقة وثيقة بالعالم الاجتماعي.

قدّمت دراسة "هوبيرت" (HUBERT) التي تمحورت حول موضوع دلالة وتمثيل الزمن في مجال الدين والطقوس سنة (1905) مثلاً حياً على هذه النظرية. بحيث انتقد هذا المفكر الفكرة التي يصبح بموجبها الزمن أو الوقت مجرد منظومة من التواريخ والأوقات المتعاقبة أو مجرد سلسلة متكافئة ومتناظرة. كما توصل نفس الباحث إلى أنّ الرزنامة في مجال الدين والطقوس ليست وسيلة للقياس، بل بالعكس، هي من تقوم

²⁰⁵ LALLEMENT, M., « Une antinomie Durkheimienne et au-delà : Regards sociologiques sur le temps et les temporalités », in : Temporalités, Revue des sciences humaines et sociales, N°8, Toulouse, 2008, p.48.

²⁰⁶ DURKHEIM, É., Les formes élémentaires de la vie religieuse, 2^e édition, Quadrige/ PUF, Paris, 1990, pp. 14-15.

بإعطاء وتيرة للوقت أو الزمن (تعديل الزمن). من جهة أخرى فإنّ الأجزاء المتتالية للزمن والتي تبدو على أنّها متساوية في حجمها ليست - في حقيقة الأمر - بمتجانسة ولا متكافئة، وهي صفات لا تتميز بها إلا تلك الأوقات التي تتوفر على نفس الموضع في الرزنامة. وهذا يفسر وجود "تواريخ حاسمة" تعيق استمرارية الزمن وأن الفترات الزمنية الفاصلة (intervalles) و المت موضوعة بين هاذين المعلمين هي فقط من تظلّ مستمرة وغير قابلة للتقسيم، ما يعني أنه يمكن اعتبار نطاقات الزمن غير المتساوية على المستوى الكمي على أنّها متكافئة بفضل دلالتها الدينية²⁰⁷.

تفادياً للتعمق أكثر في صميم هذه الدراسة البناءة، ينبغي أن نذكر مبدئين أساسيين يصبّان في رؤية "دوركهايم" (DURKHEIM)، يتمثل المبدأ الأول في الزمن، الذي لا يتشكل من تلقاء نفسه بل يعد نتاجاً لنشاط جماعي تساعد في تشكيله بعض الآليات كالرزنامة مثلاً في تنظيمه. بناءً على هذا، لا يتبنى علم الاجتماع "الدوركامي" الفلسفة الواقعية (philosophie transcendantale)، بل يسعى إلى تجاوزها آخذاً بعين الاعتبار قدرة الجماعات على إنتاج خصائصها ونشاطاتها وتمثلاتها بنفسها.

أما المبدأ الأساسي الثاني فيتمثل في التعددية، وهي تسمية واسعة بما يكفي لتشمل التعريفات المتعددة التي تنقل بشكل متفاوت أعمال "دوركهايم" (DURKHEIM). بحيث تؤكد الأولى - على منوال "هوبيرت" (HUBERT) - أن كل فترة زمنية تملك خصائص تميزها عن الأخرى. أما بالنسبة لـ "هالباوشز" (HALBWACHS) فهو يقترح وجهة نظر أخرى يبيّن من خلالها أنه "بقدر ما توجد جماعات، توجد هناك أصول زمنية مختلفة، ولا يمكن لأي زمن أن يفرض ذاته على كل الجماعات"²⁰⁸.

وانطلاقاً من فكرة أن الزمن هو نتاج في طبيعته، فإن علماء الاجتماع يسلطون الضوء على البعد الجماعي للمسار الخاص بالزمن. وعلى غرار أعمال "بورديو" (BOURDIEU)، فقد اهتم هؤلاء بالخاصية التطورية للتمثلات التي قال بشأنها "إيلياس" (ELIAS) أنه يمكن تأويلها و استيعابها بفضل الرجوع إلى المجتمع و الحضارة. ففي المجتمعات التقليدية مثلاً تكون سلسلات الترابط بين الأفراد محدودة نسبياً، كما أنّ ماهية الزمن تكون في صورة هذه الترتيبات قصيرة إلى حد ما، بحيث يمثل التصور الزمني انعكاساً لتشكلاته ودلالاته. بالتالي، يطغى الحاضر على الماضي والمستقبل، وبهذا تتركز النشاطات الإنسانية أكثر على الاحتياجات والرغبات الموجودة في الوقت الحاضر، وفي الوقت نفسه، لا تدمج الرموز الاجتماعية إلا القليل من المتغيرات المرتبطة بالزمن.

في المقابل، نجد أن الإدراك بخصوص الزمن أو الوقت متواصل ومتباين في المجتمعات المتقدمة (المعاصرة) بصفة دقيقة للغاية، بحيث يستوجب على الأفراد ضبط سلوكياتهم وفق المعايير الجماعية. ومع التوسع

²⁰⁷ HUBERT, H., « Étude sommaire de la représentation du temps dans la religion et la magie », Paris, 1925, cité par : LALLEMENT, M., « Une antinomie Durkheimienne et au-delà : Regards sociologiques sur le temps et les temporalités », in : *Temporalités*, N°8, Toulouse, 2008, p.51.

²⁰⁸ Ibid., p.52.

العمري وتطور النشاطات التجارية و غيرها، تمددت سلسلات الترابط وتباينت وتنوعت أشكالها. لذا، أصبح على كل من يريد العيش في كنف المجتمع مطالباً بضبط سلوكه بناءً على سلوك الآخرين ، بشكل أصبح الزمن يفرض ذاته كشرطٍ أساسي في العلاقة الاجتماعية، وأن التحكم في الوقت بات مرتبطاً بصورة من صور الانضباط الذاتي.

لقد ساهم اقتران الوقت بالتاريخية في تكوين و خلق آفاق بحوث و أعمال أخرى أكثر تعمقا من أعمال "إيلياس" (ELIAS) . في هذا السياق، يعطي لنا المؤرخ الفرنسي "لوجوف" (LE GOFF) مثالا عن الوقت الديني والجامد واللاهوتي للكنيسة والذي عُوّض فيما بعد خلال العصور الوسطى بالوقت المرتبط بالتجارة و الذي جلب معه دلالة جديدة ترمز إلى ذلك التوجه نحو المستقبل²⁰⁹.

2.1 - وقت العمل في منظور "فيبر" (WEBER) :

عندما نستعرض في البحث في أعمال "فيبر" (WEBER) حول موضوع العمل، نلاحظ بأنه كان سابقاً إلى تحليل المواقف المتباينة التي يتبناها الأفراد و الجماعات حيال الوقت أو الزمن. كما تربط هذه المقاربة منذ أولى التحقيقات الاجتماعية العمل الصناعي بإشكالية متعلقة بمسألة التزامات (temporalité)²¹⁰. هذه الأخيرة، توحي في منظور "فيبر" (WEBER) إلى رؤية معينة تجاه الواقع، كما يعتبر وقت العمل كدليل على وجود "هابتوس" عام مرتبط بوجهة نظر العمال. بعد ذلك، تطرق إلى التأثيرات المرتبطة بمدة العمل و إشكالية تأقلم اليد العاملة على المواقف الجديدة. فعملية إدراج مدة الثمان ساعات (8) في اليوم في عمل المصنع نتج عنها زيادة في وتيرة العمل، وعليه استنتج أن الأوقات الاجتماعية مرهونة ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمرودية، غير أنه لا يجب حصرها فقط في أهداف اقتصادية محضة، بل بالعكس، فالأزمة الاجتماعية تتماشى والسياس المحلي والاجتماعي. كما يرتبط وقت العمل بالمسارات المهنية والظروف التقنية للإنتاج وكذا الأصول الاجتماعية للعمال في آن واحد. لذا، يتعلق وقت العمل بالمستقبل المهني، بل ويتعداه إلى المعنى الذاتي للعمل.

ومنذ ذلك الوقت، ساهمت التحقيقات في توسيع هذه المعارف وتعديلها، حيث قدّم "فيبر" (WEBER) مقارنة اجتماعية منهجية ونظرية، ثرية بالدلالات الهامة في نفس الوقت. من ثمة، تبين أن التعلم والعادات والاستعدادات تؤثر على نسبة الإنتاجية في العمل. واستناداً إلى ما قام به "فيبر" (WEBER) سعياً منه للبحث المتغيرات المتعددة (الواعية وغير الواعية) التي يمكن أن تتدخل في تشكيل وقت العمل وإنتاجية المؤسسة (الاستعدادات، أسلوب عيش الأفراد، الانتماءات الدينية والسياسية، الوضع العائلي والتكوين والأصل الاجتماعي) قام بطرح مشكل تعددية الأوقات الاجتماعية وضرورة التفكير في طريقة نشاطها. أما

²⁰⁹ LE GOFF, J., *Pour un autre Moyen Âge*, Gallimard, Paris, 1977, 434 p.

²¹⁰ THOEMMES, J., Op.cit., p. 86.

بالنسبة لمؤيدي "دوركهايم" (DURKHEIM) ، فيتعتبر الوقت مؤسسة اجتماعية، بحكم أنه فعل جماعي يفوق الوعي والإدراك الفردي ، يشترط نجاحه بثّ معنى ومقاييس مشتركة توجه الفعل و الممارسة وتبني وتنظم التفاعلات و التبادلات.

3.1- علم اجتماع العمل ونقد الوقت الصناعي المُوحد:

خلال فترة زمنية طويلة امتدت من نهاية الحرب العالمية الثانية إلى غاية عشرية السبعينيات، اهتم علم اجتماع العمل بالزمن أو الوقت ولكن بطريقة محدودة ، ذلك قبل أن يصبح الزمن أو الوقت الصناعي والمتعلق بالمنظومات التقنية والآلات محل بحث وتفكير عميق.

اندرج تبلور علم اجتماع العمل بعد سنة (1945) ، وخاصة في فرنسا، في إطار استكمال للمقاربات التي جاء بها مؤسسي علم الاجتماع أمثال "ماركس" (MARX) ، "دوركهايم" (DURKHEIM) و "فيبر" (WEBER). و في حال ما تأملنا علم اجتماع العمل من منظور التزامنية (temporalité) ، يمكننا اعتبار أن المواضيع التي طرحها "فيبر" (WEBER) قد تم تناولها من جديد من قبل منظري علم اجتماع العمل الفرنسي، و عليه يمكن جمع كافة تساؤلات علماء اجتماع العمل وتصنيفها في خانة واحدة والمتمثلة في نقد "الوقت الصناعي" (temps industriel) كونه يُشكل وقتاً معاصراً وحيداً وموحداً (unique et unifiant). ويمكن لهذا النقد أن يُبنى على أساس إنساني (لدى "فريدمان" FRIEDMANN و "غروسين" GROSSIN) أو على ركائز سياسية (لدى "نافيل" NAVILLE)، بحيث تعارض هذه الأخيرة في جميع الحالات قدرة العمل الصناعي - بمفرده - على تحديد المعايير الزمنية التي تحكم الحياة الاجتماعية. عموماً، يمكن تقسيم النقد الموجه لسلطة الوقت الصناعي على الوقت المعاش للأفراد إلى أربعة جوانب وهي: تعدد التزامنات، الخاصية المفككة (déstructurant) للعمل الصناعي، بروز عوامل التسلية، الخصائص المتعددة للنشاطات المهنية.

يشكل وقت العمل بالنسبة لعلم اجتماع حقل بحث محفّز بطريقة خاصة كونه يفصل بين وقت إنتاج السلع والخدمات الذي يعد وقتاً مجرّداً ومفرغاً من محتواه والذي يُقاس بطريقة صارمة وبين الوقت المعاش الذي يمثل أوقات الحياة اليومية وهو غير موحد ومتغير وملمس. يطرح هذا الفصل الموجود بين أوقات اجتماعية متباينة مشكلة إحداث التناغم والتجانس فيما بينها داخل النسيج الاجتماعي²¹¹. فضلاً عن ذلك، يُحدث وقت العمل فارقاً بين الحياة العملية التي يشكل فيها الزمن مقياساً للنشاطات المهنية وبين الحياة خارج إطار العمل. هذا الفصل من شأنه أن يفضي إلى رهان اجتماعي بالغ الأهمية، كما أشار إليه "نافيل" (NAVILLE)، كونه يجرأ الحياة الاجتماعية إلى جزئين، كما يعمل على تقسيم النشاطات بحسب الفترات

²¹¹ MERCURE, D., Les temporalités sociales, L'Harmattan, Paris, 1995, 180p.

الزمنية والمواقيت ووتيرة سير النشاطات²¹². يعمل وقت العمل على تحديد إطار للنشاطات الاجتماعية، بحيث يدرج النشاطات ضمن وقت مُقيّد، ويفرض نسقاً لعملية الانتقال من نشاط لآخر كما يشمل عدّة أبعاد (المدة، الوتيرة، المواقيت،...) . كما يبدو أنّ وقت العمل يشير إلى وجود ما سماه "برونفوست" (PRONOVOST) "نقاط معلمية" (points de repères) في الزمن أو علامات للوقت وهي كثيرة ومتنوعة، وعلى ذلك فإن تعددية الزمانية تخصّ أيضاً وقت العمل بحد ذاته²¹³. و استناداً إلى أحد الأبحاث التي أجريت سنة (1961) ، حاول "غروسين" (GROSSIN) إعطاء تعريف شامل لوقت العمل بناءً على الأبعاد الثلاثة للزمن (المواقيت، المدة ، و الوتيرة)، ليقوم بعدها بعرض إمكانية تباين هذه الأبعاد بين مختلف المؤسسات والقطاعات²¹⁴. تعد هذه الدراسة بمثابة أول تحقيق شامل حول مسألة وقت العمل و التي ركزت على إشكالية التعددية من زاوية تنوع الفترات والمواقيت الخاصة بالعمل بالنسبة للعمال وأرباب العمل، وبين الجنسين، وبين الإطارات و"الفئات الصغرى"، وبين الذين يعملون على شكل فرق متناوبة وأولئك الذين يعملون حسب مواقيت "الدوام العادي". تختلف مواقيت العمل بحسب الظروف الاقتصادية والوضع المالية للمؤسسة ، وأيضاً بحسب استخدام الآلات و اليد العاملة، وكذا حسب التعاقب ما بين وقت العمل والأوقات خارج إطار العمل. لقد ساهم هذا التقسيم الأساسي لوقت العمل بأبعاده الثلاثة (الفترة والمواقيت والوتيرة) و المقتبس من تحليل العمل الصناعي في فتح آفاق جديدة لتحليل التزامنيات (temporalités) المتنوعة في علم اجتماع العمل، كما سمح في التشكيك في مسألة تجانس واستقرار الوقت الصناعي.

2- مسألة التزامنية في علم اجتماع العمل:

أدت الملاحظة في الدور الشائع لوقت العمل في المجتمعات الصناعية إلى نقد ثان موجه لنموذج الزمن الصناعي الموحد من طرف علماء اجتماع العمل، بحيث أن الوقت الاجتماعي الذي انبثق من خلال ظهور الوقت الصناعي بدا خاضعاً لوتيرة عمل الآلات. في هذا الصدد، لم يتردد "غروسين" (GROSSIN) في الحديث عن الأطر الزمنية للعمل بصفة عامة والتي تتميز بالصرامة والإلزام والانتظام. بالتالي، فهذا الزمن هو زمن مغلق ومنغلق على نفسه: "إن الأطر الزمنية التي تفرض على الفرد وضعية عبثية، تساهم في تجريده من جزء من وقت فراغه على حساب جزء آخر"²¹⁵. لذا، وبالنسبة لـ "غروسين" (GROSSIN) يتعيّن على كل من العامل والآلة التعايش فيما بينهما يومياً بخصوص هذا المسألة، فهي عبارة عن دلالة بالنسبة له بناءً على كافة التعليقات التي تحدد النشاطات المرتبطة بعمل الأجير بصفة خاصة.

²¹² THOEMMES, J., Op.cit., p.91.

²¹³ PRONOVOST, G., Sociologie du temps, De Boeck, Bruxelles, 1996, 183p.

²¹⁴ THOEMMES, J., Op.cit., p.93.

²¹⁵ GROSSIN, W., Pour une science des temps, Octarès, Toulouse, France, 1996, p.28.

أما الأزمنة الاجتماعية الأخرى غير المقصاة من هذه الرؤية، فهي تجد لها مكانا ضمن "الفرغات" التي تتركها منظومة الإنتاج. في هذا السياق، يؤكد "فريدمان" (FRIEDMANN) على حقيقة أن الأوقات تعدّ "مجزئة" (temps émiettés) كما هو حال بالنسبة للعمل في حد ذاته.

كما أشار نفس الباحث في مؤلفه الشهير "ما مصير العمل البشري؟"، لعملية تطور المهام الصناعية التي تجزأت أكثر فأكثر، ليلاحظ من خلال ذلك تراجع اهتمام العمال لهذا النمط من العمل المجزء²¹⁶.

من هنا، ننتقل من الوحدة "المتناسقة" للزمن الاجتماعي "المشترك" الذي جاء به "دوركهايم" (DURKHEIM) إلى مرحلة أخرى و التي شهدت انفجار و تشتت هذه الوحدة لتشكّل أجزاء زمنية متنافسة. وقد فسر "فريدمان" (FRIEDMANN) هذا الانتقال من مجتمع إلى آخر و الذي حدث بعد سنة (1945) بناءً على فرضية السيطرة المسبقة لـ "الوسط التقني" على الوسط الطبيعي. وبحسب "فريدمان" (FRIEDMANN) كان الوسط الطبيعي يتميز بإطار زمني متوارث عن الأجيال عن طريق "تزامنية مجتمعية متوارثة"، وعلى هذا فإن حياة الإنسان بأكملها تمت في الوسط الطبيعي، أما الوجود المهني فهو تابع من إيقاعات تشكلت وتحددت مع مرور الوقت، وانتقلت في المجتمع من جيل إلى آخر من خلال رابطة قوية ووثيقة²¹⁷. ومن خلال ملاحظته لعمل العمال في الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي، استطاع "فريدمان" (FRIEDMANN) الخروج بنتيجة متشائمة تأخذ بعين الاعتبار "نفنت" و تجزء الوقت الاجتماعي في الفضاء المهني.

في نفس الوقت، توصلت مقاربة "نافيل" (NAVILLE) التي تهتم هي الأخرى بالمكانة التي يحتلها وقت العمل في حياة الأجراء إلى نتائج مختلفة: فمن جانب تطبيع الوقت الذي يُعدّ أساس حركة الإنسان فإنّ "حركة التصنيع التي شهدتها المجتمعات الأوروبية جلبت للإنسان منفعة لا جدال فيها، بالرغم من أنه متردد في الاستفادة منها مليا (...). ويتجلى ذلك في عملية التحكم - بشكل مصطنع- في وقت العمل من خلال تقسيمه وبشكل كافي ومدرّوس إلى وحدات من أجل تلبية الحاجيات المتزايدة"²¹⁸. بالتالي، فإن معايير وقت العمل التي تبدو كأنها "مفروضة" لتحقيق التناغم لا يبدو أنها تفي بالغرض، وهذا بالأخذ بعين الاعتبار الجانب التاريخي لأوقات العمل. غير أن المسألة بالنسبة لـ "فريدمان" (FRIEDMANN) أصبحت متعلقة أكثر بمهام الفرد خارج وقت عمله، في حين يتعلق الأمر لدى "نافيل" (NAVILLE) بالبحث في

²¹⁶ DUMAZEDIER, J., « Métamorphoses du travail et émergence d'une société du temps libre », in : GREEN, A.N., (sous la dir.), Les métamorphoses du travail et la nouvelle société du temps libre, L'Harmattan, Paris, 2000, p. 25.

²¹⁷ THOEMMES, J., Op.cit., p.96.

²¹⁸ NAVILLE, P., « Le travail et le temps », Anthropos, Paris, 1969 ; cité par : THOEMMES, J., « Sociologie du travail et critique du temps industriel, Op.cit., p.

بناء معايير وقت العمل. إن هذه المعايير المفروضة منذ سنين طويلة أضحت في آخر المطاف من الناحية الاجتماعية طبيعية أكثر كفترات الليل والنهار على مدار الفصول.²¹⁹ في هذا الإطار، تظهر المقاربة التاريخية تضارب كبير في مسألة هذه المعايير التي لطالما اعتبرناها على أنها "طبيعية" و"ضرورية"، وهنالك معايير أخرى جديدة تقوم بتعويض المعايير القديمة سواء بصفة تدريجية أو راديكالية. من ثمة، فإن معايير العمل الآلي والتكنولوجيايات الجديدة للإعلام وتلك المرتبطة بـ "مجتمع الخدمات" لم تعد تلك المعايير المتعلقة بالعمل الصناعي الذي يعتمد النظام المنهجي الهادف إلى رفع المردود.

وبناءً على رؤية متناسقة وطموحة، اقترح "غروسين" (GROSSIN) نظرية تقوم على افتراضات متتالية، بحيث يقوم كل مجتمع بإنتاج وقت يسيطر على الأوقات الأخرى يُعرف بخصائصه وتأثيراته ويُعدّ مصدر لتمثلات جماعية يهتمّش بذلك الأوقات الموجودة الأخرى²²⁰.

من هذا المنطلق، يمكن أن يقرأ التاريخ على شكل تسلسل زمني لأوقات مهيمنة التي تتعاقب تحت تأثير عوامل حاسمة مثل التحولات التكنولوجية. ويؤكد "غروسين" (GROSSIN) بأن الفترة المعاصرة تعتبر نهاية استغلال الوقت الصناعي الذي يعتمد على المبدأ الاقتصادي، الذي يتطلب تكثيف وتوحيد مستمر للجهود الإنتاجية، وتبعية عمل الإنسان لوتيرة عمل الآلات، إلى جانب فصل كلي لوقت العمل عن الوقت الممضي خارج إطار العمل. بالتالي، يبقى السؤال المطروح هو: هل فعلاً نحن بصدد ولوج عهد جديد؟

لقد كان "غروسين" (GROSSIN) على يقين بظهور مجموعة من المؤشرات في خضم العهد المعاصر (تراجع النظام التaylorي وزيادة الحريات الفردية...)، وهي كلها خصائص مميزة للزمن ما بعد الصناعي، وهو الزمن الذي نعرف عنه اليوم بأنه محل عدم اتفاق، كونه يجمع - في المجال الانتاجي خاصة - متطلبات السرعة ومستوى الأداء، كما يستدعي دائماً المرونة أو أنه لا يطرح إشكالية الحدود ما بين وقت العمل والوقت خارج إطار العمل.

3- نحو تصور اجتماعي جديد لوقت العمل:

إذا أضفنا تحولاً دلاليّاً (من خلال التغاضي عن الوقت لصالح التزامنية)، لاستفدنا بدون أدنى شك من أداة أولية لتسوية التناقض "الدوركامي" الذي يضع مبدأ المرجعية المشتركة في مواجهة مبدأ التعددية، بالرغم من أن ذلك لا يعد كافياً لبلورة نظرية اجتماعية للزمنية. بالتالي، فنحن بحاجة إلى منهج جديد يفسر

²¹⁹ THOEMMES, J., Op.cit., p.97.

²²⁰ GROSSIN, W., « Les représentations temporelles et l'émergence de l'histoire », in : *L'Année sociologique*, vol. 39, Paris, 1989, pp. 233-254.

المسألة والذي من شأنه أن يسمح بربط هذان المبدئين الأساسيين اللذان يكونان النظرة الاجتماعية "الدوركائمة" للوقت وبطريقة متكاملة. كما أن الفضل يرجع إلى "غروسين" (GROSSIN) من خلال اهتمامه بهذه المسألة التي لازالت تستعمل إلى غاية اليوم، فبالنسبة لعالم الاجتماع الفرنسي، فإن الوقت هو نتاج للمصادر والديناميكيات المجتمعية المختلفة. ففي كتابه المعنون " من أجل علم الأزمنة" (Pour une science des temps) الذي صدر سنة (1996)، سلط "غروسين" (GROSSIN) الضوء على مختلف التشكيلات النظرية أين جسّد مختلف مبادئ النظرية التي كانت عرضاً لاقتراح ماديّ مستمداً ذلك من أعمال العالم الاجتماعي الأمريكي "ميد" (MEAD).²²¹

يعتبر منطلق البنية الزمنية الذي جاء به "غروسين" (GROSSIN) بمثابة مواجهة بين مفهومين اثنين: الزمن الحاط (temps enfermant) و الزمن المغلق (temps enfermé). جاءت هذه المقاربة تنفيذاً لمبدأ التزامنية الثنائية، وبالتالي فهي تدعو إلى التمييز ما بين الزمن المتعارف عليه والمقبول كمرجع والمتفق عليه وبين الزمن المغلق الذي يلائم التصورات والممارسات الواقعية، والذي يجب استخدام الاختبار التجريبي من أجل ضمان إمكانية التوصل إلى المعنى والتأثيرات.

من هذا المنظور، تعتبر حالة "العمل" شبه واقعية، كما يتميز "الزمن الحاط" لهذا النشاط الأحادي بصرامته (بميت يتسم بتقنين ضيق لمواقيت الدخول والخروج، وأوقات الراحة،...)، كما يتميز بانضباطه (صاحب العمل هو الوحيد من يحدد القواعد) وأيضاً بتنظيمه وبالقطيعة المجزأة التي يشكلها مع الأزمنة "خارج أوقات العمل". أما فيما يخص "الزمن المغلق"، فهو متعلق بالوجود الماديّ والمجسد أين يتأرجح المعنى ما بين جميع الأطراف. وفي النظام التaylorي، يفقد العمل معناه و"يجرد العامل من وقته"، ومع هذا فإن زمن المصنع يتسم بالمقاومة والحيلة والذكاء والخيال، كموارد لم يتوان العمال يوماً في تنشيطها بغية تحسين مدى استثمارهم في مهامهم ومن ثمة السعي وراء السير الحسن للنظام الإنتاجي.²²²

إن الإطار الزمني الذي يقوم ببناء العمل يقوم بتنظيم عملية تطابق، إن لم نقل مواجهة بين وقتين سبق وأن تم التمييز بينهما. وبسبب عدم التفصيل في هذا البناء من طرف "غروسين" (GROSSIN) بصفة واضحة، يبقى هذا الإطار مجرد عنصر من بين العناصر الأخرى، كون أن الأطر الزمنية متعددة ومتنوعة، بحيث يمكن أن تكون طبيعية أو مركبة، فردية أو جماعية، سلبية أو إيجابية، مقدّسة أو قابلة للتغيير، منظمة أو غير منظمة وأسبوعية كانت أم يومية. أن تكون التنظيمات الزمنية المتعددة متعايشة ومتنافسة فيما بينها حتى تتشابه لدرجة أننا لا نعي تنوعها ولا تأثيرها لا يعني بالضرورة أن التزامنيات في مجملها تتماشى مع الفوضى. وإذا كانت هنالك أطر تتنافس فيما بينها لدرجة خلق شيء من المعاناة والخلل الوظيفي، فإنّ البعض الآخر يتلاحم مع بعضه البعض. وعلى عكس منطلق الأطر الزمنية ولهدف تحديد التركيبات الزمنية

²²¹ LALLEMENT, M., Op.cit., p.56.

²²² LALLEMENT, M., Op.cit., p.58.

التي تُبنى على أساسها جميع نشاطاتنا، جاء "غروسين" (GROSSIN) بمفهوم "الفريدمانية" (المنسوب إلى فريدمان) والمتعلق بالوسط أو المحيط. فالوسط الزمني الرفي مثلًا يخلق التنافس في نسق تعاقب الأيام والفصول وكذا التغيرات الجوية وعمل الإنسان بصفة عامة. وينتهي "غروسين" (GROSSIN) أعماله الخاصة بعلم اجتماع الزمن عند الحديث عن الثقافة الزمنية التي تختلف عن تلك المتعلقة بالأطر والأوساط من حيث أنها ليست مفهوماً خاصاً بها، من خلال مساهمتها في صنع الهويات الجماعية، حيث تعمل الثقافات الزمنية في ترسيخ التمثيلات المشتركة وأساليب العمل والإحساس والتصرف التي تحمل علامة "الحاضر" (جماعة، مجتمع معين) و"الآني" (مرحلة، جيل،...). وخلاصة القول أن الثقافات متباينة بشكل كبير، أما التي لطالما هيمنت على المجتمع الصناعي والتي ذكرناها آنفاً، فتتمثل في وقت الساعة. وعليه، لا أحد منا يحتاج أن يكون ملماً بعلم الاجتماع حسب نظرية "دوركهايم" (DURKHEIM) للزمن ليعترف بما جاء به غروسين" (GROSSIN) من دراسات متكاملة في المجال²²³. ولكن هذه المرة بمفردات لغوية وقواعد زمنية تسمح بضم المبدأين الأساسيين في نفس الحقل النظري للمرجعية المشتركة (نظرية الزمن المهيمن والثقافات الزمنية) وللمرجعية التعددية (نظرية الأطر والأوساط).

III - الإطار المفاهيمي و التحليلي لوقت العمل:

يُعدّ مفهوم وقت العمل مفهوماً معقداً كونه يوحي إلى ممارسات متعددة ومفاهيم وتصورات مختلفة، وهذا بسبب أن الحقائق التي يتعين على هذا المفهوم جمعها وتفسيرها تجاوزت بكثير حدود هذا الأخير، وذلك لأنه غالباً ما يحتفظ بها للإشارة إلى النشاطات المهنية، كما لو كان العمل محددًا فقط بالوقت الذي يخصصه الأجير لخدمة صاحب العمل. علاوة على ذلك، عادة ما يستخدم هذا المفهوم للدلالة على الوقت الموضوعي والمتكرر والتسلسلي والمتقطع والخطي وكذا القابل للقياس والكمي، كما لو كان الوقت الذاتي ذو الطابع النوعي والمتعدد والمتنوع يشكل حقيقة أخرى خارج وقت العمل. في الأخير، غالباً ما يربط وقت العمل بتصور موحد وعقلاني ومجرد، موجه بالكامل إلى مسألة الأداء الخارجة عن نطاق خارجي بالنسبة للأفراد والمجتمعات²²⁴.

في المقابل، تسمح لنا المقاربات المندرجة ضمن العادات والأعراف الاجتماعية والمعبر عنها في خضم الأزمنة الاجتماعية بالتفكير حول الحقائق المختلفة وخاصة تحليل النظام الزمني كبنية اجتماعية. وبالنسبة لـ "سوي" (SUE)، يقصد بالأزمنة أو الأوقات الاجتماعية: "الأصناف الكبرى أو الكتل الزمنية التي يتبناها

²²³ LALLEMENT, M., Op.cit., p58.

²²⁴ THOEMMES J., et, TERSSAC G. DE., « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel », in : Loisir et Société, N°20-1, France, 1997, p. 51.

المجتمع للإشارة إلى النشاطات الاجتماعية الأساسية والتحكم فيها وهي التي يوليها أهمية خاصة. هذه الأزمنة الاجتماعية أو التكتلات الوقتية الكبرى هي التي تنقسم اليوم إلى مواقيت العمل ، مواقيت للتربية و أوقات الفراغ " .²²⁵

نجد هذه المقاربة المتعلقة باكتشاف الأزمنة الاجتماعية في أعمال "ماركير" (MERCURE) ، ففي نظره "يقصد بالأزمنة الاجتماعية واقع الأزمنة المعاشة من قبل الجماعات ، أي بمعنى تعددية السلوكيات الزمنية وتمثلاتها للوقت والمرتبطة بتنوع الأوضاع الاجتماعية ومختلف أنماط النشاطات عبر الزمن"²²⁶. زد على ذلك، هنالك اضافة الخصوصية على تعددية الأزمنة الاجتماعية، أي بمعنى تنوع للأزمنة المعاشة بحسب الأفراد والمجموعات والأوضاع. كما يجب أن نضيف إلى ذلك أيضا صفات الأنساق الاجتماعية، أو بالأحرى تنظيم وعدم استمرارية الأحداث، وإيقاعات النشاطات وأشكالها.

في إطار هذه المقاربة حول الأزمنة الاجتماعية، تتضح الرؤية بخصوص وقت الأفراد والتنظيمات، ووقت الجماعات الاجتماعية والمؤسسات وكذا الوقت الذاتي والموضوعي، وأن محاولة المواجهة بين هاتين الحقيقتين يرتكز على الفصل بين الإطار الزمني والنشاطات الاجتماعية، وبناءاً على مواجهة مدروسة وفقاً لعلاقة تبعية للنشاطات الزمنية والأوقات المنتجة من طرف المؤسسات، أي بمعنى تحديد الإطار الزمني من خلال التفاعلات الاجتماعية فقط. ويبدو لنا أنه من الأفضل تبني وضعية تسمح بإظهار مسار يسمح بتفسير جلي لتنوع وتباين الممارسات الزمنية استناداً إلى أساليب النظر إلى الزمن وتصور النظام والتغير الحاصل في المجتمعات.

1- التشتت و الفارق الموجود بين وقت العمل والوقت خارج إطار العمل:

تكتسي اليوم مسألة العلاقة بين الوقت أثناء العمل وخارجه أهمية كبرى وذلك لعدة أسباب. فمن جهة، هنالك تطوّر لافت للتوازنات الزمنية المخصصة لهذه المجالات على مدى الحياة. ومن جهة، أدت التحولات الاجتماعية العميقة التي مست مجال العمل إلى إعادة النظر في التوازنات التقليدية للحياة.²²⁷ من هذا المنطلق، نجد أن لكل حقبة زمنية أسلوبها الخاص في استغلال الموارد الطبيعية من أجل ضمان عيشها. لذا، في كل مرة ينتج عنها عدد من الأنظمة الزمنية للعمل، أي بمعنى طرق تفكير وتنظيم العلاقات ما بين أوقات العمل.²²⁸ ومن أبرز التحولات المتعلقة بالثورة الصناعية - حتى لو كانت غير ظاهرة

²²⁵ THOEMMES J., et, TERSSAC G. DE , Op.cit., p.51.

²²⁶ THOEMMES J., et, TERSSAC G. DE , Op.cit., p.52.

²²⁷ THÉVENET, M., « Engagements et conflits travail-hors travail », in : Collectif GRIOT, Figures du temps : les nouvelles temporalités du travail et de la formation, L'Harmattan, Paris, 2004, p.195.

²²⁸ GROSSIN, W., « Les temps de travail », in : Traité de sociologie du travail, 2è édition, (sous la dir). M. De COSTER et F. PICHAULT, De Boeck Université, Bruxelles, 1998, p.139

بالشكل الكافي - هي تلك المتعلقة بالواقع الجديد لوقت العمل وكذا بالروابط الجديدة التي تنشأ بين الوقت والعمل.²²⁹

في الواقع، أحدثت الثورة الصناعية وظهور الرأسمالية تحولات عميقة مست النظام الزمني "الطبيعي". ففي بداية القرن التاسع عشر- أين لم يبق أي شيء تحت حماية الكنيسة - كان عمال المصانع يشتغلون طوال أيام الأسبوع بما في ذلك يوم الأحد، ويتم معاقبتهم في حال تغييبهم²³⁰، و في القرن العشرين ، ساهمت الورشات أو المصانع بعزل العامل عن وسطه العائلي، كما أدى التصنيع إلى تتمين وقت عمل الإنسان عن طريق الآلة. إنّ تعميم معيار وقت العمل الصناعي الذي نعرفه اليوم، يمكن أن نفسره على أنه نتاج للتصنيع بل و يعتبر ملازما له. بطبيعة الحال، إنّ وقت العمل تربطه علاقة وطيدة بوضعية الأجير الصناعي. وخلال بضع عقود، تعلم الأجراء التعامل و التصرف مع الأصناف الجديدة لوقت العمل المفروضة من طرف المؤسسة الصناعية، وذلك عن طريق طرح قائمة جديدة من المطالب داخل المؤسسة. في هذا السياق، ركز "تومبسون" (THOMPSON) على هذه النقطة بتطرقه إلى أن الجيل الأول للمصنع قد تمّ تكوينه من طرف أصحاب العمل حول قيمة الوقت²³¹. وفي نفس السياق تساءل "فيبر" (WEBER) حول تأثير المنظمة الصناعية على شخصية العامل و ما هو المعنى الذي يُعطيه هذا الأخير لعمله وعليه قام بدراسة في سنة (1908) تحت عنوان "الانتقاء و التكيف" (sélection et adaptation) من أجل بحث الأوقات والمتغيرات الزمنية في مجال العمل على مستوى مؤسسات صناعة النسيج لمنطقة الراين في ألمانيا.²³²

من جهة أخرى، ومن خلال الإنغلاق والانعزال في المصانع ، نظمت الثورة الصناعية عملية الفصل ما بين مجال الإنتاج و المجال العائلي. أو بالأحرى، حصل ثمة ما يشبه الفصل الفيزيائي والجغرافي بين مجالات إنتاج الممتلكات والخدمات من جهة، و الفضاء العائلي من جهة أخرى. وعلى هذا، فإنّ التحوّلات التي طرأت على طرق الإنتاج لا تؤثر على طبيعة العمل فحسب، بل تعيد تنظيم الفضاء العائلي الذي سيصبح في مواجهة مع مجال العمل. من هنا، يعمل النموذج الصناعي على خلق مشاركة بين الزمن المقيّد (وقت العمل على مستوى المؤسسة) أين يسيطر و يهيمن الوقت "الرسمي" من جهة، و وقت خارج إطار المؤسسة المسمّى بـ "وقت الفراغ" من جهة أخرى.²³³

²²⁹ GASPARINI, G., « Temps et travail en Occident », in : L'individu dans l'organisation, (sous la dir). J.F. CHANLAT, Presses Universitaire de Laval et Éditions Eska, 1990, Canada, p.199.

²³⁰ GROSSIN, W., Op.cit. pp.140-141.

²³¹ THOEMMES, J., « Sociologie du travail et critique du temps industriel », Op.cit. p.102.

²³² KERGOAT, J. « L'histoire des débats sur la réduction du temps de travail » in : Femmes et partage du travail, sous la dir. H. Hirita et D. Senotier, Syros, Paris, 1996, cité par : GENIN Émelie, La porosité des temps chez les cadres : Proposition d'un modèle d'interactions entre temps personnel et temps professionnel, Thèse de Doctorat, École des Hautes Études Commerciales, Paris, 2007, p.131.

²³³ GENIN, É., La porosité des temps chez les cadres : Proposition d'un modèle d'interactions entre temps personnel et temps professionnel, Thèse de Doctorat, École des Hautes Études Commerciales, Paris, 2007, p.26

وعليه، أصبح وقت العمل وقتاً مهيمناً و معياراً لقياس النشاطات المهنية، كما شكّل مقياساً يستدعي أن يخضع للمنطق نظراً لتوسع المجال النقدي (monétaire) الذي شهدته هذه الفترة.²³⁴ كما يعتبر معياراً مركباً من عدة قواعد التي توجه السلوكيات والالتزامات والإكراهات التي ستفرض نفسها على الأشخاص.²³⁵

2- تحول وقت العمل:

تزامن ظهور مفهوم وقت العمل مع تطور طرق الإنتاج والتمثلات تجاه الوقت، حيث أنه أثناء التحولات التاريخية الهادفة إلى عقلنة الزمن، أصبح هذا المفهوم يفرض نفسه تدريجياً كمقياس للعمل. ولم يسمح قياس العمل بواسطة الوقت الساعي في تعريف المفاهيم الأساسية للعلاقة بين الأجور فحسب (العنصرين الأساسين المشكلين لعقد العمل والمتمثلين في الأجر ومدة العمل) ، بل يسمح أيضاً بتحديد الأطر التنظيمية التي يقوم عليها العمل المأجور. بالتالي، أنتج لنا التصنيع نظاماً إنتاجياً جديداً، وفي الوقت ذاته، عدّل بعمق الأوقات الاجتماعية للأفراد (العمال). يمزّ الاختصاص الجديد للعمل الصناعي عبر استيعاب العلاقات الجديدة ما بين الفضاء و وقت العمل، بحيث يمثل المصنع من جهة فضاءً جديداً أين يدور النشاط الإنتاجي، ومن جهة أخرى، فهو يحدد إطاراً زمنياً للعمل (حدود يوم العمل) والذي يتميز بوتيرة عمل الآلات.²³⁶ أما مدّة العمل فهي تمثل رهاناً حقيقياً يعكس الصراع الطبقي عبر تاريخ الرأسمالية الصناعية. وإلى غاية بداية القرن العشرين ، تزامنت مدة العمل تقريبا مدة اليوم، حيث بقيت مستقرة على مستوى المدن والأرياف لتتماشى حسب نظام تعاقب الفصول²³⁷. وقد أظهر "تومبسون" (THOMPSON) في بداية الحقبة الصناعية، كيف زاد تزامن النشاطات بناءً على "الوقت الساعي" مع ارتفاع حجم مراقبة العمال و ووتيرة عملهم.²³⁸

من هنا، يمكننا القول بأن التحول الصناعي والمسار التصنيعي قد أثرا بعمق على أوقات العمل في المؤسسات المنتجة. وإذا حاولنا تلخيص سلسلة الجوانب التي تعكس هذا التأثير، يتسنى لنا تشكيل المحاور التالية: أولاً، يعد وقت العمل جد معتبر (بشكل موضوعي) ، حيث لم يترك وقت فراغ كافٍ للعمال خلال مرحلة مهمة من التطور الصناعي، ولهذا السبب طالب العمال بتقليص أوقات العمل (عدد الساعات في اليوم)²³⁹. علاوةً على ذلك، فإن وقت العمل لا يعني وقت عمل الأجراء فحسب بل يشمل بشكل محدود

²³⁴ LE GOFF, J., « Au Moyen Age : temps de l'Église et temps du marchand », in : Annales. Économies, Sociétés, Civilisations, 15e année, N. 3, 1960, p.425.

²³⁵ THOEMMENS, J., Vers la fin du temps de travail ?, PUF, Paris, 2000, 225p.

²³⁶ GASPARI, G., Op.cit., p.201.

²³⁷ GENIN, É. Op.cit. p.29.

²³⁸ THOMPSON, E. P. « Temps, travail et capitalisme industriel », in : Libre, n°5, (1er éd. 1967 in Past and Present, n° 38), 1979, pp 3-65.

²³⁹ GASPARI, G., Op.cit., p.202.

كل التجمعات كونه يمتد تأثيره إلى الأوقات الاجتماعية الأخرى²⁴⁰. في نفس السياق، يعتبر وقت العمل موحدًا وصارمًا: إذ توجد وحدة زمنية يتقيد بها كل العمال، بمعنى أنهم من جهة يعملون لنفس عدد الساعات طوال السنة، ومن جهة أخرى فالجميع يبدأ عمله وينهيه في نفس التوقيت. كما يتعلق الأمر أيضًا بالزمن الكمي، الذي يتم قياسه بدقة ويتحكم فيه من طرف فئة وهو ما أنتج أنظمة زمنية كالتالي يعتمد عليها النظام التايلوري. لذا، أصبح الوقت يُرى على أنه مورد نادر، وكلما زاد زادت معه كلفة استعماله.²⁴¹

1.2- وقت العمل والتحول التنظيمي:

مع بداية الثورة الصناعية في أوروبا في نهاية القرن الثامن عشر و بداية القرن التاسع عشر، قام وقت الساعة (temps de l'horloge) بتعويض وقت الأجراس (كناية عن أوقات الكنيسة) كونه أكثر دقة وأكثر ملائمة لوتيرة العمل، وهكذا أصبح هو المنظم للوقت والحياة الاجتماعية فإرضاء نظامه الميكانيكي ومنطقه²⁴².

من هنا، نلاحظ بأن ثمة انتقال من وقت دوري وطبيعي إلى وقت خطي ومنظم. بالتالي، ساهم انتشار "الساعة" في تسريع عملية تحول الوقت إلى وقت تسلسلي ومحدد بقيمة مالية معينة. ويتمشى هذا التمديد الزمني لوقت العمل مع تطور النظام التايلوري. في هذا الصدد، يذكر "مورين" (MORIN) في كتابه "التحول الكبير للعمل والشغل" قانون الوحدات الثلاثة التي تطبق على الأجراء:²⁴³

✓ وحدة الوقت أو الزمن : مواقيت جماعية.

✓ وحدة المكان: المصنع.

✓ وحدة الحركة: جميع العمال موجهون لتصنيع منتج معين.

من جهة أخرى، ساهم اختراع "الميكاتية" أو "الكرونومتر" في قياس الأوقات من أجل تحديد أفضل منظومة للوصول إلى "الطريقة المثلى" "One best way" وكذا ربط جميع النشاطات، وهو الأمر الذي خلق قطعة ما بين المجتمع الإقطاعي والمجتمع الصناعي، كما أنه مع ظهور المجتمع الصناعي والمؤسسة الرأسمالية، ظهر هنالك تسيير لوقت العمل، ومن ثمة ظهور أوقات فردية وأخرى اجتماعية.²⁴⁴

²⁴⁰ GASPARINI, G., Op.cit., p.202.

²⁴¹ GASPARINI, G., Op.cit., p.203.

²⁴² ALIS, D., « De la théorie à la pratique. Cinq entreprises face aux 35 heures », in : Revue Française de Gestion, N°26, France, 1999. pp 23-41.

²⁴³ MORIN., P, La grande mutation du travail et de l'emploi, Éditions d'Organisation, Paris, 1993, p.68.

²⁴⁴ NOGUERA, F., Management du temps de travail, Dunod, Paris, 2006, p.15.

وكما يوضح ذلك "سوي" (SUE) ، " فإنّ تطور الورشات والمصانع والمؤسسات المنجمية ساهم في جعل العمل والعمال داخل مكان مغلق والذي يسمح بممارسة المراقبة الدقيقة والصارمة للوقت. بالتالي أصبح وقت العمل مجزأ حسب مراحل الإنتاج.²⁴⁵ من هنا أصبح من الممكن احتساب وقت العمال وضبط مواقيت العمل وإدارة واحتساب حجم الوقت الذي تم استخدامه لغرض العمل، لنذكر بأن ظروف العمل أضححت في غاية الصعوبة: قد يصل الحجم الساعي اليومي إلى (17) ساعة، والحجم الساعي الأسبوعي إلى (80) ساعة وأكثر من (4000) ساعة عمل في الشهر الواحد. وهكذا أصبح الوقت الذي يمضيه العمال في عملهم يأخذ القسط الأكبر من حياتهم، خاصة عمال المصانع الذين يستفيدون من وقت طبيعي وموحد، تكون فيه مواقيت بداية ونهاية العمل هي نفسها بالنسبة للجميع. وبناء على هذا، شهدنا ظهور أنظمة إنتاجية وتنظيمية على غرار الإدارة العلمية للعمل والتي تركز على معيار وتحليل دقيق للأوقات. أبرز ما أضافته دراسة "تايلور" (TAYLOR) هو إدراجه للميقاتية وكذا تقسيمه للعمل إلى مراحل. لذا، تقوم طريقة تنظيم الإنتاج في هذا النموذج على تحليل المهام والحركات والتحركات، ومن ثمة قياس مراحل العمل اعتماداً على "الميقاتية" وبالتالي تحديد وضبط الأوقات. ونتيجة ذلك، بات وقت المجتمعات المصنعة وقتاً مكرباً وإلزامياً حيث يدرج واقعا إنتاجياً واجتماعياً جديداً، أمّا وقت عمل الموظف فأصبح يسير داخل المؤسسة من طرف صاحب العمل.

2.2- نحو تعريف جديد لعملية تنظيم وقت العمل:

ظهر تجديد أشكال تنظيم وقت العمل كشرط لفعالية العمل والمنظمات الإنتاجية الجديدة، بحيث أدت العديد من التطورات المعاصرة إلى تجديد أشكال تنظيم وقت العمل والتحكم في العمل المأجور. في حقيقة الأمر، تم نقد النموذج الإنتاجي الذي طوره كل من "تايلور" (TAYLOR) و"فورد" (FORD) وذلك بشكل كبير بسبب عدم مسابته للتطورات التكنولوجية والأشكال الجديدة للمنافسة. لقد سمح التطور التقني في جلب العمل إلى العمال بطريقة مباشرة.

ومن منظور تاريخي وأثناء الثورة الصناعية، كان قد حدث العكس بحيث تم جمع العمال في مصانع حول أداة للإنتاج. ومن ثمة، انعكس دور التكنولوجيا ليسمح اليوم للعمال بممارسة نشاطهم خارج الفضاءات الجماعية والمركزية التابعة للمؤسسة.²⁴⁶

يمكننا كذلك الاستخلاص من هذه التطورات درجة المرونة التنظيمية للإنتاج التي انتقلت من إنتاج بالسلسلة إلى إنتاج بالوحدة والذي يتميز بشيء من الاستقلالية. كما نلاحظ الانتقال إلى إعادة التنشيط

²⁴⁵ ALIS, D., *Réduire et aménager le temps de travail : pourquoi ?, comment ?*, L'Harmattan, Paris, 2001, p.24.

²⁴⁶ TASKIN, L., « Télétravail : Les enjeux de la déslocalisation pour le management humain », in : *Interventions Économiques*, n°34, Juillet 2006, p.3.

التنظيمي للإنتاج ذو التدفق الممدود ليحلّ مكان البرمجة الصارمة لمخططات الأعباء. من هنا يرمي هذا المنطق اللامركزي إلى تعويض المنطق الإنتاجي "التايلوري" في العمل والإنتاج. تسعى هذه الأنظمة الجديدة للإنتاج إلى تقليص التسلسل الهرمي مع إدراج تنوع في التنظيم، حيث أظهرت عديد التحقيقات في المجال الصناعي بأن هذه المنظمات تتطور في إطار مفهوم ما بعد "التايلوري"، ويبين لنا الجدول التالي نماذج عن التنظيمات من خلال العلاقة الموجودة بين وقت العمل و نوع المنتج .

الجدول (5) : نماذج عن التنظيمات من خلال العلاقة الموجودة بين وقت العمل و نوع المنتج

الوقت المخطط والمركزي	الوقت اللامركزي و التزامني	
التنظيم التايلوري: - منطق يقضي بخفض التكاليف - منطق الوقت المخطط والمركزي	تنظيم نوعي: - تفضيل منطق النوعية المقيدة بالسعر. - منطق الوقت هو ذو طابع تفاعلي.	المنتجات النوعية
التنظيم التايلوري الجديد: يخضع لمنطق خفض التكلفة مع لزوم النوعية. في المقابل، تبقى العلاقة بالوقت مخططة ومركزية.	تنظيم جد عصري: تنظيم مرن ولا مركزي يتركز على استقلالية واضحة والشعور بالمسؤولية. يسيطر عليه منطق النوعية والمنطق الاستباقي للزمن.	المنتجات المبتكرة

Source : NOGUERA, F., Management du temps de travail, Dunod, Paris, 2006, p.37.

فيما يخص المنطق الأول، يمتزج وقت العمل ووقت الإنتاج بسبب مفهوم المدة (وقت العمل واستعمال المعدات)، في حين تشكل الكميات المنتجة حسب وقت العمل وحدة لقياس فعالية العمل. أما المنطق الثاني، فلا يلتقي فيه وقت العمل مع وقت الإنتاج بحيث يهيمن وقت العمل على فضاء الوقت ومكان الإنتاج.

3.2 - وتيرة العمل والضغوطات الزمنية :

تميز التفكير بشأن وقت العمل في أول الأمر بنوع من التفرد. ففي مدة لم تتجاوز القرن، انخفض وقت العمل بالضعف وهو ما قابله زيادة محسوسة في الوقت المخصص للترفيه. وبالرغم من ذلك، راح وقت التفرغ للأمور الشخصية ينقص تدريجياً، حيث أصبحت النشاطات غير متناسقة وغير متزامنة ما أدى إلى تشتت أوقات العمل. وما يفسر هذه الوضعية هي التغيرات التي طرأت على وتيرة العمل، لدرجة أن وقت

العمل التعاقدى عرف انخفاضاً معتبراً، ولكنه في نفس الوقت طغى على أوقات الفراغ الممتدة بشكل متزايد²⁴⁷.

كما تسارعت وتيرة العمل الذي بات ينجز بصورة مستعجلة، بالتالي، جاءت مطالب التفاعل والتوافر لتغير طريقة التخطيط لوقت العمل. كما أصبح حجم العمل كثيفاً بشكل جعله يتغلغل إلى جميع أوقات الفراغ بنسبة تنبؤ متفاوتة. وعليه فإنه بات من الصعب التوفيق ما بين خاصيتي "عدم الانتظام" و "عدم القدرة" على التنبؤ لوقت العمل بسبب المسؤوليات والالتزامات الخارجة عن نطاق العمل، كما عرفت وتيرة العمل تغيراً جذرياً وبتسارعاً خلال العشر سنوات الأخيرة. فاستقلالية الأجراء مثلاً و تحسيسهم بالمسؤولية بالإضافة إلى اعتماد التكنولوجيا الجديدة في العمل كلها عوامل ساهمت بصفة وثيقة في تغيير العلاقة بوقت العمل وتحويل وتيرة العمل.

بفضل تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال أضحى من الممكن والشائع جدّاً العمل أثناء التنقلات لحضور اجتماعات أو لقاءات مع الزبائن أو جلب العمل إلى المنزل، أو احتمال وجود الفرد نفسه في حالة التزام رسمي (مناوبة) أو شكلي (إمكانية الاتصال به)، أو أن تطغى مهام مهنية على الأوقات العائلية أو محاولة تسوية بعض المسائل الشخصية أثناء ساعات العمل أو القيام بترتيبات معينة للتوفيق ما بين وقت العمل والأوقات الاجتماعية الأخرى²⁴⁸. بالتالي، أصبحت مهمة تحديد موقع العمل هي الأخرى غامضة أكثر فأكثر، حيث وفي نظر العديد من العمال، يبقى الحضور الكلي الطابع المميز والغالب في مجال العمل. إثر ذلك، ينبغي أن تخضع إعادة تحديد الحدود الزمنية والمكانية لعمل الموظفين إلى مختلف الضغوطات التي تخضع لها وظيفتهم، وبالرغم من قدرتهم على التحكم في جدول أوقاتهم، إلا أنّ الضغوطات التي تعترضهم تبقى هي الأخرى على قدر كبير الأهمية.

مع مرور الوقت، أصبح العمل يتم في ظروف تسودها ضغوطات متزايدة، خاصة إذا عرفنا بأن أوقات العمل باتت أكثر كثافة على حساب الأوقات "الضائعة" والتي أصبحت نادرة، كما صارت آجال الإنجاز محدودة أكثر فأكثر والتي تُخضع جميع الأجراء إلى مبدأ "الإنجاز في الوقت المناسب" (juste à temps) بما في ذلك اليد العاملة المؤهلة. من ثمة، عادة ما يُجبر الموظفون على العمل في ظروف استعجالية على الدوام، ففي حالة طرح أسئلة بالهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني مثلاً، فإنه ينتظر منه إجابة فورية.

من هنا، تتجلى الفكرة التي مفادها أن المؤسسة الفعّالة تعيش تحت ضغط زمني دائم²⁴⁹. في المقابل، نجد بأن العمل المستعجل أصبح يمس كل المستويات التنظيمية، والذي مهّد لظهور أولويات خاطئة واستعجالات متكررة وغير هامة. إنّ تطور الحالات الاستعجالية كطريقة عمل بالنسبة للعديد من المؤسسات أدى إلى إبطال مسألة الفصل بين الوقت المهني والوقت الشخصي، بحيث أن مفتاح الفعالية

²⁴⁷ NOGUERA, F., Op.cit., p.38.

²⁴⁸ VENDRAMIN, P., VALENDUC, G., *Les tensions du temps*, Op.cit., p26.

²⁴⁹ AUBERT, N., *Le culte de l'urgence : la société malade du temps*, Flammarion, Paris, 2003, 375p.

بات في تفرغ الأجراء لعملهم ومرونتهم. وهكذا أصبح وقت العمل خاضعا للضغط بسبب تطور مبدأ الاستعجالية (principe de l'urgence) في عمل المؤسسات. ولكن غالباً ما يكون الموظفون ضحايا وأطراف فعالة في الآن ذاته في التسبب في تكثيف حجم العمل. فمن خلال نشاطاتهم اليومية، يصبح الأفراد "منتجين" و "مستعجلين" بالنسبة للآخرين، بشكل يُمكن المدير (المسير) من "الاستفادة" بكلّ سعة من تفرغ معاونيه. بالتالي، يوجد هنالك علاقة توتر ما بين الخضوع لهيمنة الاستعجال و المساهمة في نشره، بحيث يتعين على الموظفين تحمّل هذا التوتر أو تجنبه أو تسويته ليتمكنوا من خلق جوّ عمل مقبول.²⁵⁰

IV- التكنولوجيايات و عامل الوقت في المنظمة:

يكن تحليل الجيل الجديد من تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من شبكات وحواسيب وهواتف نقالة ومذكرات إلكترونية وتطبيقات العمل الجماعي عن بعد والمراكز الهاتفية على أنها تكنولوجيايات تساعد في تسيير الوقت والمسافة. لذا، يغير هذا التصور تماما المقاربة التقليدية التي لا ترى في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال سوى عبارة عن أجهزة آلية وأدوات لمعالجة المعلومة.²⁵¹ لا يختلف اثنان على أنّ تكنولوجيايات الإعلام والاتصال قد ساهمت في تغيير طرق التنظيم منذ أكثر من عقدين، لاسيما مع انتشارها وتعميم استعمالها بفضل الهاتف النقال والأترنت. لقد اهتمت دراسات حديثة بتسليط الضوء على التحول العميق لأوضاع العمل التي أتاحتها هذه التكنولوجيايات و مساهمتها في تطور درجة الاستقلالية والمسؤولية²⁵². في المقابل، يبدو أن تأثيرات هذه التكنولوجيايات على نشاطات الموظفين في المؤسسة باتت أكثر تعقيدا، الأمر الذي سيقدنا حتما إلى طرح بعض التساؤلات. بالإضافة إلى إمكانية الاتصال بالفرد بصفة دائمة "في أي مكان وفي أي وقت" التي تتطلب شروطا جديدة بحسب التحول الذي طرأ على مبدأ المكان و الزمن، ومن جهة أخرى إمكانية الوصول إلى المعلومة الهامة لممارسة العمل التي تمنح المهنيين إمكانية تعزيز المراقبة على نشاطاتهم.

1- تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والفائض في وقت العمل:

يرتبط جزء كبير من التوتر الذي يطبع وقت الموظفين بتعددية وظائف تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والعمل الفائض الذي ينجم عنها. وقد شخّص الباحثان "بساير دي هورتس" و "إسحاق" (BESSEYRE)

²⁵⁰ GENIN, É. Op.cit., p 123.

²⁵¹ VENDRAMIN, P., VALENDUC, G., *Les tensions du temps*, Op.cit., p.28.

²⁵² LASFARGUES, Y., *Halte aux absurdités technologiques*, Éditions d'Organisation, Paris, 2003, p.65

(DES HORTS & ISAAC) النتائج المتناقضة لاستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال المحمولة²⁵³. بطبيعة الحال، إن إعادة ضبط الحدود الزمنية و المكانية للعمل يعني بالنسبة للأجراء خلق المزيد من القيود والإكراهات والاستفادة من استقلالية أكبر من جانب آخر. في نفس السياق، تُسهّل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ممارسة العمل اليومي وبالتالي تفاقم حجم الضغوطات خلال القيام بنشاطهم (فائض معلوماتي، ضرورة الإجابة الفورية على الرسائل، تشديد الرقابة على النشاطات)²⁵⁴.

في نفس الإطار، يرى الباحثان "بيرارد" (PEYRARD) و "بايرلونغ" (PEYERLONG) أن وسائل الاتصال هي عبارة عن وسائل تُظهر درجة جاهزية الأجراء (disponibilité) ومدى تفرغهم للعمل. وحسب هذين الباحثين، يلجأ الأجراء لاستعمال هذا التفرغ المحتمل من أجل خلق جو عمل مقبول بالنسبة لهم ما بين "الابتعاد" عن إطار العمل من جهة مع إبداء "الاستعداد" من جهة أخرى. لذا، يصبح العامل أمام حالة يسودها نوع من التوتر ما بين قطبين: الأول يرمي إلى التفرغ الكلي للعمل (disponibilité totale)، والثاني يهدف إلى الانسحاب (retrait) من هذا التفرغ المسموح به من طرف تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، كما يمكن لاستخدام النظم التقنية أن يُقلّل من نسبة الاستقلالية وهامش حرية الأطراف الفاعلة أو قد يعبر عن ابتعاد عمدي²⁵⁵. من هنا يتضح بأن هنالك بعد زمني في مفهوم الفائض المعلوماتي (الكثافة المعلوماتية).

علاوةً على ذلك، وبسبب حجم المعلومة وتوفرها الدائم، يصبح اختزال الآجال من أجل معالجة نفس هذا الحجم المعلوماتي مظهراً من مظاهر الكثافة المعلوماتية. إلى جانب هذا التنوع في الدلالات، هنالك أيضاً الصعوبات المتزايدة بشأن قياس الوقت لمختلف النشاطات بدقة وموضوعية. ففي المجتمع الصناعي، كان من السهل على الأجراء التمييز بين حالة العمل واللاعمل، و بين الأنشطة المهنية و النشاطات العائلية، بحيث لم يكن ممكناً آنذاك الخلط بين وسائل العمل و وسائل الترفيه. كما كانت القاعدة الأدبية لوحدة المكان ووحدة الوقت هي وحدها التي تتحكم في تنظيم العمل منذ بداية الثورة الصناعية. لقد كان العمل حينها يتم في مكان واحد مثل الورشة أو المصنع وفي وقت محدد يتميز بحدود واضحة بين وقت العمل والأوقات الأخرى: التريبة، الترفيه، العائلة وغيرها. كما كان الإطار القانوني والاتفاقيات الجماعية المنظمة لعلاقات العمل مبنية على مبدأ وحدة المكان والزمان، وكان غالباً ما يوحي قانون العمل إلى المنشأة بدل من المؤسسة أو الشركة، وإلى منصب العمل بدل من تنظيم العمل.

²⁵³ BESSEYRE DES HORTS, C.H., ISAAC, H., « L'impact des TIC mobiles sur les activités des professionnels en entreprise », *Revue Française de Gestion*, n°168/169, Paris, 2006, pp. 243-263.

²⁵⁴ METZGER, J-L., CLÉACH, O., « Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités », *Sociologie du travail*, vol. 46, n°4, 2004, pp. 433-450.

²⁵⁵ PEYRARD, C., PEYRELONG, M-F., « Usage des moyens de communication: disponibilité et construction d'univers de travail acceptables », in : VII^e Journées de Sociologie du Travail « Temps, statuts et conditions du travail », Bologne 17,18 et 19 juin, 1999.

لقد أصبحت المسائل المتعلقة بظروف العمل والصحة والأمن مترسخة بصفة قوية في فضاءات العمل. أما بالنسبة لوقت العمل، فهو يشكل تركيبة أساسية في عقد العمل، كما نشأت الإجارة (le salariat) جراء تعويض منح الأجر مقابل القطعة المرتبطة بالعمل الحرفي بمنح الراتب مقابل الحجم الساعي في اليوم أو الشهر، بحيث يتم التحكم في الأجير في الغالب من خلال قياس وقت عمله. أما في الحالات التي لا تنطبق عليها هذه المبادئ، فهي محل تدابير خاصة وترتيبات متفق عليها، كالعامل المتنقل، ساعات العمل المرنة، وغير ذلك.

من جهة أخرى تتميز الحدود الموجودة بين الأوقات بغموض وضبابية لدى عدد متنامي من العمال وذلك من خلال تيارين متطابقين، يتمثل الأول في انتشار أشكال تنظيمات العمل التي لا يكون فيها وقت العمل بالضرورة مقياساً صحيحاً للعمل المنجز، وهو ما ينطبق على العمل حسب المشروع (travail par projet) بحيث يشكل إنجاز المشروع حسب الآجال المحددة معياراً على حساب وقت العمل الفردي. أما الاتجاه الثاني، فهو يتعلق بارتفاع نسبة النفاذية (perméabilité) الموجودة بين أوقات العمل والأوقات الاجتماعية الأخرى لاسيما المخصصة للأوقات العائلية.²⁵⁶

وعليه ، فإذا كان العمل باستخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال يضيف نوع من التوازن على الحياة الشخصية والمهنية لدى بعض الأجراء ، فإن تطور التكنولوجيا بالنسبة للبعض الآخر بمثابة عامل يزيد من درجة الغموض القائم في تحديد الحدود ما بين العمل والحياة الخاصة كونها تمثل مصدر لعدم التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية. وعلى هذا الأساس، يمكن للأجراء أن يصبحوا عرضة للإدمان بسبب غياب الحد الفاصل ما بين العمل والحياة الخاصة.

2 - التأثيرات الزمنية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال في المنظمة:

يعكس تعميم استخدام تكنولوجيايات الإعلام في المؤسسات رغبة في تحسين نوعية الأداء ونوعية النشاطات، إذ يقدم لنا العديد من المفكرين فائدة طرح أبحاثهم انطلاقاً من دراسات تجريبية و أبحاث علمية من أجل الإشارة إلى أهمية العلاقة القائمة بين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال و العمل داخل المنظمات.²⁵⁷ وتهدف الأدوات المستخدمة على مختلف مستويات المنظمة والرامية إلى تطوير تسيير العمليات وتسهيل الاتصال واتخاذ القرارات.²⁵⁸ كما أن هناك العديد من المؤسسات التي هي اليوم بصدد

²⁵⁶ VENDRAMIN, P., Temps, rythmes de travail et conciliation des temps sociaux, Centre de recherche Travail & Technologies, Belgique, 2007, p.13.

²⁵⁷ DURAMPART, M., « Les TIC et la communication des organisations : un dispositif révélateur des émergences ambivalentes de nouvelles formes organisationnelles », Communication et Organisation, N°31, Paris, 2007, p.165

²⁵⁸ KALIKA, M., et al, Management et TIC : 5 ans de e-management, Liaisons, Paris, 2006, 256 p

إعادة بناء نظامها الإعلامي عن طريق إدراج تكنولوجيايات تزيد من الخاصية الآلية للمسارات (ERP) بهدف توجيه النشاطات في وقت فعلي (أدوات اتخاذ القرار، شبكات اتصالية داخلية).
يبرز تحليل الأدبيات تركيزاً كبيراً على الأعمال التي اهتمت في قدرة الأفراد على تسيير الحالات المهنية التي تشهد فائضاً معلوماتياً ، في حين يقل الاهتمام بمسألة الوقت أثناء القيام بمهمة معينة، وهو ما جعل هذه المقاربة غير كافية بالنظر إلى أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تعيد تركيب المسألة الزمنية داخل المؤسسة. إن كل من الآنية والتفاعلية وتسارع المسارات لها تأثير على الوقت الذي يملكه الأجير لإنجاز عمل معين. من ثمة، يتراءى لنا أن الجانب الزمني للكثافة المعلوماتية بمثابة عامل حاسم في سياق تعميم استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

1.2- تسارع مسارات العمل و بروز الطابع الآني للمعلومة:

إن تسارع الوقت على مستوى المؤسسات ليس وليد اليوم، وقد شكلت التaylorية أولى الدلائل في إرادة التحكم في وقت الإنتاج وتسريع وتيرته. بالفعل ، لقد أدى تعميم استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال داخل المؤسسات إلى تسارع مسارات أخرى فضلاً عن تلك المتعلقة بالإنتاج ، كما تقلصت مراحل تصميم المنتجات بشكل معتبر. وهناك مفهوم يشير بشكل واضح إلى هذا الفكرة: هو الوقت الذي يستغرق في تسويق المنتج الذي يقاس على أساسه الآجال ما بين مرحلة تصميم المنتج وتاريخ عرضه في الأسواق (Time to market). في نفس الوقت، بات تسريع المسارات العملياتية في المؤسسات أمراً ممكناً، وذلك بفضل توفر المعلومة التي يمكن الوصول إليها بطريقة سهلة باستخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال. كما سهّل تطور الشبكات الاتصالية الداخلية و وسائل العمل التشاورية عملية تبادل المعلومات التي أصبحت متاحة بشكل آني لدى العمال الأجراء أينما وجدوا.

من هنا، نلاحظ بأن عامل التفرغ أو "الجاهزية" أصبح بمثابة خاصية لبعض التكنولوجيايات كالرسائل الآنية التي توحى إلى مدى تفرغ الشخص في أي وقت يحاول فيها الطرف الآخر الاتصال به. من ثمة، أضحت تسارع المسارات، وآنية التفاعل والتحكم في الوقت في المؤسسات بمثابة رهانات حقيقية بالنسبة للأفراد، بالرغم من أنه ليس من المؤكد أن الوسائل المذكورة تساعد على تحكم أفضل في الوقت على المستوى الفردي.²⁵⁹

²⁵⁹ ISAAC., H, et al, « Surcharge informationnelle, urgence et tic: l'effet temporel des technologies de l'information », Management & Avenir, n° 13/3, 2007, p.155.

2.2- الفائض المعلوماتي (الكثافة المعلوماتية) :

يُمثل مفهوم الفائض المعلوماتي أو الكثافة المعلوماتية في إطار الأبحاث في مجال الإدارة و المناجمنت تصورا متعدد الأبعاد: معلوماتي، واتصالي ومعرفي. وغالبا ما يتم التركيز على حجم البيانات المعالجة على حساب جانب الآجال المرتبطة مباشرة بالتأثيرات الزمنية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال. إلا أنه يمكن تشخيص عدة تأثيرات زمنية للتكنولوجيايات الحديثة والمتمثلة في: تسارع تنفيذ المسارات العملياتية والآنية، كما تتجلى لنا ضرورة معالجة آثار تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على وقت معالجة المعلومة ومن ثمة التأثيرات الممكنة على مفهوم الفائض المعلوماتي من خلال مفهوم الاستعجالية. إنَّ الأخذ بعين الاعتبار بمفهوم الفائض المعلوماتي في وظيفة وعمل المنظمات ليس بالأمر الجديد، فقد شخص "مبيار" (MEIER) منذ الستينيات الكثافة المعلوماتية كمصدر للتوتر والقلق النفسي لدى الموظفين بحيث ينجم عنها خلل وظيفي وعملياتي مع غياب الفعالية²⁶⁰.

و في إطار تحليلها بحسب "نظرية القرار" (théorie de la décision) ، تُعرّف الكثافة المعلوماتية كمجموعة معلومات قابلة للمعالجة لهدف اتخاذ القرار المناسب، وهذا ما يمثل أهمية كبيرة ومحورية. وغالبا ما يقدم الأجراء تعريفا لهذا المفهوم على أنه متعلق أساساً بعملية استقبال كم هائل من المعلومات²⁶¹. من جهة أخرى، أبرزت العديد من النتائج عن وجود قدر مثالي للمعلومات التي ما إن تم تجاوزه قد يتسبب في تدهور نوعية مسار اتخاذ القرار (تمديد المسار، نوعية القرار). كما بيّنت الأبحاث على المستوى الفردي أن الأجراء ليسوا على وعي بالحجم الهائل للمعلومات المناسب لاتخاذ قرار ما، كما أنهم يبالغون دوما في تقديرهم لحجم المعلومات الضروري من أجل شعورهم بالاطمئنان²⁶². وفي نفس السياق، يتعين علينا إثراء مفهوم الفائض المعلوماتي، فلقد ساهمت مجموعة من الأعمال في توسيع المفهوم الأساسي إلى مفهوم ثلاثي الأبعاد، بحيث أن الحقل الأكاديمي لعلوم الإعلام لم يقدم تعريفاً دقيقاً لمفهوم الفائض المعلوماتي، كما أن البحث يعتبر الأمر بمثابة مكسب ونقطة انطلاق ومشكل يتطلب إيجاد بعض الحلول له، إلا أنه من المجدي ضبط تعريف دقيق لهذا المفهوم بسبب تعدد معانيه ومسبباته²⁶³.

يعتبر البعد الأول المتمثل في حجم الكثافة المعلوماتية الذي يتطلب المعالجة من قبل فرد ما أو مجموعة أو منظمة معينة، البعد الأهم باتفاق الجميع. أما البعد الثاني فيتمثل في القدرة المعرفية للأفراد بهدف معالجة

²⁶⁰ ISAAC., H, et al, Op.cit., p.151.

²⁶¹ O'REILLY, C. A , « Individuals and information overload in organizations : is more necessarily Better ? », Academy of Management Journal, Vol. 23, No. 4, 1980,p. 684-696, in: ISAAC , H, et al: Surcharge informationnelle, urgence et tic: l'effet temporel des technologies de l'information, Management & Avenir n° 13, 2007/3, p.151.

²⁶² ISAAC., H, et al , Op.cit., p.151.

²⁶³ ISAAC., H, et al , Op.cit., p.152.

هذا الحجم المعلوماتي، في حين يخص البعد الثالث كثافة الاتصال وخاصة في إطار العمل مثل البريد الإلكتروني الذي يعد مصدراً لكثافة المعلومات لدى بعض الإطارات. من هنا، تستمد الكثافة المعلوماتية قوتها من ظاهرتين مختلفتين ولكن متكاملتين. تتمثل الأولى في التنامي المستمر لحجم المعلومات المعالجة، كون الأجراء يتلقون فيض من المعلومات دون الاستفادة منها ملياً في عملية أداء مهامهم.²⁶⁴

وترى الباحثة "فندرامين" (VENDRAMIN) بأنه يمكن للانترنت أن تسمح بالإنفاذ السريع لمجموعة متنوعة من المعلومات والمعارف، إلا أن التعلم لا يتم بطريقة آنية، بل يتم بمرور الوقت من خلال التكوين والعمل والخبرة واكتساب القدرة على التقييم والحكم، بحيث أن تحميل مئات الصفحات مثلاً يستغرق بضع ثوان، أما قرائتها واستيعابها فذلك يتطلب مدة زمنية مغايرة تماماً.²⁶⁵ بالإضافة إلى ذلك يصحح كل من "سيمبسون" و "بروساك" (PRUSAK & SIMPSON) أنه بإمكان الكثافة المعلوماتية أن تبتثق من النوعية الرديئة للمعلومات التي يستقبلها الفرد والتي تدفع بالأجراء إلى تكريس وقت طويل في البحث على المعلومات المهمة والدقيقة التي ستزيد من قيمة عملهم (value added information).²⁶⁶ بالتالي، يظهر لنا البعد الزمني لمفهوم الفائض المعلوماتي الذي يمكن ربطه بدور تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في تسيير المعلومة.²⁶⁷ ومن خلال تقليص آجال المعالجة وتسريع انتقال المعلومة والسماح بالتفرغ والجاهزية الدائمة، تساهم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في تنامي الكثافة المعلوماتية، كما أن تصور الاستعجالية غالباً ما يُقترن لدى الأجراء بالفائض المعلوماتي. في نفس السياق، يعدّ الوصول إلى المعلومات عن طريق الأنترنت مصدراً آخرًا لزيادة حجم المعلومات المعالجة من طرف الأجراء، كما يعد الحجم والوقت المطلوب لمعالجة المعلومة وقدرة الأفراد على ذلك من بين المسببات كما سبق وأن أشرنا إليه في هذا العمل.

بناءً على هذا، يعتمد الأفراد والمنظمات على قدراتهم المعرفية بالرغم من محدوديتها، وغالباً ما يتم إثارة مسألة القدرة على المعالجة في البحث (Information Processing Capacity).²⁶⁸

يؤدي تعميم استخدام وسائل المعالجة في العمل اليومي للأجراء إلى تكريس جزء معتبر من وقتهم في إنتاج وتسيير المعلومة، وهي المهمة التي لا تدخل في إطار التنسيق أو التقرير أو حتى تقرير خبرة العمل، بل تتمثل أكثر في استقبال (بريد، رسائل، شبكات إتصالية داخلية) ومعالجة (قراءة، مواجهة معلومات أخرى، طباعة، النسخ، التصنيف، الفرز والبحث...) إلى جانب تكوين وتحويل المعلومة.²⁶⁹ في هذا الصدد، أشار

²⁶⁴ AUTISSIER, D., et LAHLOU, S., « Les limites organisationnelles des TIC : émergence d'un phénomène de saturation cognitive », in : Actes du IV^o Colloque de l'AIM, France, 1999, pp. 121-139

²⁶⁵ VENDRAMIN, P., VALENDUC, G., Op.cit., p.16

²⁶⁶ SIMPSON, C.W., et PRUSAK, L., « Troubles with information overload. Moving from quantity to quality in information provision », in: International Journal of Information Management, Vol. 15, No. 6, 1995 p. 41-32, cité par: ISAAC, H., et al, Op.cit., p. 152.

²⁶⁷ AUTISSIER, D., et LAHLOU, S., Op.cit., p.123.

²⁶⁸ SCHICK, A.G., et al, " Information overload : a temporal approach" in: Accounting, Organizations and Society, Vol. 15, No. 3, United-States, 1990, pp. 199-220

²⁶⁹ VACHER, B. « Les enjeux de la manipulation de l'information », in : Système d'Information et Management, Vol. II, No. 3, France, 1998, pp. 65-83.

كل من "أوتيسي" و "لاهلو" (LAHLOU & AUTISSIER) إلى أن المسيرين داخل الشركة يخصصون ما معدله ثلث وقتهم في مهام متعلقة بتخزين ونقل المعلومة لاسيما في الفترة الصباحية من يوم العمل. وتتطلب هذه المهام مهارات خاصة من أجل التقليل من الوقت المخصص لهذا العمل الذي يستغرق وقتا كبيرا، ما قد يسبب التضايق عن مهام أساسية أخرى أو تشبع معرفي (saturation cognitive).²⁷⁰ في هذه الحالة - التي عمت وانتشرت في المؤسسات - غالباً ما تقترن كثافة المعلومات مباشرة بمفهوم التحكم في الوقت كون تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تساهم في رفع وقت معالجة المعلومة على حساب نشاطات أخرى متعلقة أساساً بجوهر العمل في حد ذاته. لذا، عادة ما يتم اعتبار تضاعف المبادلات بواسطة الأنترنت والوسائط المنبثقة عنها كمصدر للفائض المعلوماتي، إذ تظهر الأبحاث التي أجراها "كيمبل" (KIMBLE) وباحثين آخرين أن الكم الهائل من الرسائل الإلكترونية لا يخص إلا عدد محدود من الأجراء، كما بين التحقيق في المقابل أن 90% من الأجراء صرحوا بتلقيهم عدد كبير من الرسائل غير المفيدة وذلك بنسبة 25% من الرسائل المستقبلية²⁷¹. وقد تم تأكيد هذه النتائج من خلال أبحاث "كاليكا" (KALIKA) سنة (2006)، بحيث اتضح بأن معالجة هذا الكم من الرسائل ليس إلا مضيعة للوقت.²⁷² وفي خضم محاولة تفصي أسباب الفائض المعلوماتي، تبين أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تحتل مكانة هامة بالرغم من أن أغلبية الأبحاث تؤكد وجود عوامل ومسببات متنوعة على غرار المؤهلات الشخصية والقدرات المعرفية للأفراد وكذا خصائص المعلومة المعالجة وخصائص المهام والمسارات والهيكل التنظيمي.²⁷³ من ثمة، ينظر إلى تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على أنها أهم مسببات الكثافة المعلوماتية داخل المنظمة، كما لا تساعد الأجراء على تصور مستقبل أفضل بل مجرد تنامي مرتقب لظاهرة.

3- التكنولوجيايات الحديثة و ظهور مذهب "الاستعجالية" في المؤسسة:

يشير مفهوم الاستعجالية كتمثل لوقت اجتماعي غير شائع يدفعنا إلى سرعة رد الفعل من أجل الاستفادة ملياً. وفي كل الحالات، تأخذ الاستعجالية صورة رد فعل ذاتي أمام وقت نادر وفظاً.²⁷⁴ في هذا المعنى،

²⁷⁰ AUTISSIER, D., et LAHLOU, S., Op.cit., p.125.

²⁷¹ KIMBLE, C., et al., « The role of contextual clues in the creation of Information Overload. Matching Technology with Organisational Needs », Proceedings of 3rd UKAIS Conference, April, Lincoln University, McGraw Hill, 1998, pp. 405-412, disponible sur le lien: http://www.researchgate.net/publication/23744493_The_Role_of_Contextual_Clues_in_the_Creation_of_Information_Overload/links/0912f50580d162236f000000 , consulté le : 22/10/2014 à 11h29.

²⁷² KALIKA, M., et al., Op.cit., 256p.

²⁷³ EPPLER M.J. et J. MENGIS , « The concept of information overload : a review of literature from Organization science, Accounting, Marketing, MIS and Related disciplines », *The Information Society*, Vol. 20, 2004, pp. 325-344, disponible sur le lien: <https://fr.scribd.com/doc/42457026/Eppler-Information-Overload>, consulté le : 22/10/ 2014 à 18H51.

²⁷⁴ LAIDI, Z., *Le sacre du présent*, Flammarion, Paris, 2000, p.215.

ساهم تطور تكنولوجيايات الإتصال بشكل واضح في ظهور مجتمع يميل أكثر نحو الفورية والآنية وتسارع الوقت وكثافته. في الحقيقة وخلال عشرينيتين من الزمن فقط، يبدو لنا الزمن وكأنه أصبح ضيقاً كما لو أنه تم ضغطه بفعل تسارعه. لقد صارت الأمور تمر بسرعة وتقلصت الآجال في انجاز المهام، كما أصبح الأفراد مستعجلين على الدوام مع تضاعف وكثرة هذه الحالات²⁷⁵. نتيجة لذلك، ظهرت الاستعجالية المهنية وهيمنت على الفضاء الخاص من خلال "غزوه" في صورة طلبات بواسطة الهاتف والرسائل الإلكترونية. في السابق، كان يتصف وقت الأفراد بالتزامات الحياة الاجتماعية و المهنية، بحيث كان الوقت آنذاك مجزأً، لكنه لم يكن وقتاً ضاغطاً على حياة الأشخاص²⁷⁶. إن سيطرة الفرد على الوقت أخذت في عصرنا وجهين أساسيين: "الآنية" (instantanéité) التي أتاحتها التكنولوجيا الجديدة والتي تُشعر الفرد بالقدرة على إبطال مفعول الزمن وبالتالي التحكم فيه، ومن جهة أخرى "الاستعجالية" (l'urgence) التي تشكل صورة جديدة من القيود والضغوطات، بحيث أصبحت الطريقة التي تُسيّر بها الحالات الاستعجالية والتوتر الذي يعيشه الفرد يومياً في الحياة اليومية معياراً في الأداء²⁷⁷، وبطريقة غير محسوسة أصبح التواصل أولوية على حساب الفكر، وتطورت الفورية (immédiateté) على حساب التسيير التقديري و التنبؤي²⁷⁸. من ثمة، صارت التكنولوجيا التي عوض أن تكسبنا كما معتبراً من الوقت مصدراً للقيود والضغوطات الزمنية. وبحكم مجتمعنا المعاصر، أضحى النظام الاستعجالي هو النظام الطبيعي في عمل المؤسسات الكبرى التي تواجه منافسة قوية تجبرها على السعي لاعتلاء مراتب متقدمة في عرض الجديد في مجال معين خاصة إذا ما تقدم عليها منافسوها وبالأخص لتلبية حاجيات الزبون الذي يغير توجهاته وحاجاته باستمرار²⁷⁹.

1.3 - التكنولوجيايات كعامل مساعد لبروز مبدأ الاستعجالية التنظيمية :

يُبيّن تحليل التأثيرات الزمنية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتحليل ظاهرة الفائض المعلوماتي بطريقة متمعنة العلاقة التي تربط التكنولوجيايات بهذين المفهومين. فبحكم أنها ركزت كثيراً على "حجم المعلومات" يفترض على تحليل الكثافة المعلوماتية إدراج البعد الزمني، كما أولت مجموعة من الأبحاث الدور المثير

²⁷⁵ JAURÉGUIBERRY, F., « Pratiques soutenables des technologies de communication en entreprise », in : De Boeck Supérieur, N° 6, Paris, 2010, p.107

²⁷⁶ ANDONOVA, Y., « L'atelier, l'opérateur et les TIC, De la justification aux figures de compromis », in : Questions de communication, N°19, France, 2011, p.260

²⁷⁷ LASFARGUES, Y., Op.cit. p.83.

²⁷⁸ LASFARGUES, Y., Op.cit. p.84.

²⁷⁹ PÉLAGE MIÈRE, T., « Les TIC dans l'entreprise : entre urgence et réactivité », in : Communication & Organisation, N°29, France, 2006, p.196.

لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال في ظل ظهور الحالات الاستعجالية بصفة معممة ، وتجلي ذلك خاصة في إطار أعمال الباحث "أوبيرت" (AUBERT).²⁸⁰ كل هذه النتائج تجعلنا ندرك بأن كل شخص يقضي وقتاً متزايداً في التصرف بشكل مستعجل في مهامه، فالعادة جزء من النشاط المهني أين تصبح السرعة في الرد على مطالب السوق قاعدة بالنسبة للمؤسسات لضمان بقائها، ومن هنا تصبح تكنولوجيايات الإعلام والاتصال عاملاً حاسماً في تحديد القدرات الإنتاجية للأفراد، فالشخص الذي يتميز بمرونة أكبر في التحكم في المعلومة والسرعة في التدخل يكسب نفوذاً وسيطرة أكبر في منظمته.²⁸¹

على صعيد آخر، يسمح مفهوم الاستعجالية بإظهار البعد الزمني للكثافة المعلوماتية ، فحسب "جوريجييري" (JAURÉGUIÉBERRY) "يتولد الاستعجال دوماً من وعي مزدوج، فمن جهة هو جزء لا يُستهان به من الواقع يتمخض عن سيناريو ينجلي عنه نتائج مأساوية أو غير مقبولة. ومن جهة أخرى، لا يوجد هنالك شيء يمنع استكمال هذا السيناريو إلى آخره إلا فعل في غاية السرعة."²⁸² إن هذه المطاردة المستمرة للوقت الضائع وتزايد الحالات "الاستعجالية" وضغوطات الآنية إلى جانب كثافة المعلومات تضع الأفراد في حالة تطبعها التزامات متكررة تتطلب التصرف بشكل سريع. ويمكن التعامل مع هذا التسارع بطريقة إيجابية، من خلال مضاعفة الأنشطة ، والتي قد تسمح اكتشاف بعض المؤهلات التنظيمية غير المستغلة سابقاً، أو كعامل لتبسيط أو تأهيل حدس الفرد ودكائه في تسيير الأعمال. كما يمكن أن يكون مصدر للرضا لاسيما لدى أصحاب المهن الحرة الذين يعيشون هذا السباق مع الزمن في شكل تحديات متجددة معتبرين إياه تحدياً مثيراً ومُربحاً. غير أن هذا التسارع من شأنه أيضاً أن يضع الأفراد أمام حالات يحفوها نوع من الخطر.

يتمثل الخطر الأول حسب الباحث "جوريجييري" (JAURÉGUIÉBERRY) في التصرف باندفاع لتجنب ما يمكن تسميته بـ "تأثير الصمام" (l'effet bouchon): وهو تراكم المعلومات بطريقة لا يمكن التحكم فيها ويتعذر معالجتها بفعالية. ففضلاً على أنه يجب على المستخدمين التواصل على الدوام يجب عليهم كذلك الإجابة والرد على مختلف الطلبات بسرعة. وفي هذا التسارع الذي يعتبر مرادف لتقليص مدة التفكير، قد يصير الأمر الكمي أمراً أساسياً، كما قد يكتسي وقت التفكير والتطلع للمستقبل أو الانتظار والتأجيل

²⁸⁰ ISAAC., H, et al , Op.cit., p.158.

²⁸¹ JAURÉGUIÉBERRY,F., « L'homme branché : mobile et pressé ». in : ASCHER. F et GODARD.F (sous la dir.). Modernité : la nouvelle carte du temps, Aube, 2003, Paris, pp.130-138.

²⁸² Ibid., pp. 133.

طابعا سلبيا. وعلاوةً على التوتر المرتبط بالنشاط المحموم الذي ينجم عنه، يتمثل خطر هذا النوع من الإجابة في إمكانية أن يعوض التفكير بنوع من رد الفعل للفرد الأكثر استعجالا.²⁸³ في هذا السياق، أظهر بحث قام به مركز CNE/LBC للدراسات في بلجيكا سنة (2003) حول مسألة التوتر و الاجهاد في العمل، والتي أجريت على 1500 شخص عامل في قطاع المالية، أن أحد أبرز مسببات التوتر هي ضرورة القيام بالأمر بشكل مستعجل و مستمر (حوالي أكثر من 50% من الإجابات تؤكد ذلك).²⁸⁴ من جهة أخرى، فإن انتشار هذا النوع من الاستجابة، جراء التركيز على الرد على الطلبات الفورية، قد يعرض الأشخاص لخطر فقدان سلطتهم الإستراتيجية في المنظمة نظرا لصعوبة التأقلم مع بيئة قد لا يتحكمون فيه إطلاقا.

أما الخطر الثاني بالنسبة للفرد في المؤسسة يتمثل في التردد في التعامل مع الحالات الاستعجالية، فيصبح بذلك مجبرا على اتخاذ القرارات بنوع من التسرع لدرجة تفرض على الفرد التواجد في وضع لا يتحكم فيه على الإطلاق، بالتالي يفتح المجال أمام الضغوطات والتوتر و الاجهاد النفسي. في هذه الحالة تصبح المعلومة مجرد نتاج حالات التسرع و التصرف غير مضمون العواقب.²⁸⁵

1.1.3 - دراسة التأثيرات الزمنية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال لدى "اسحاق" (ISAAC):

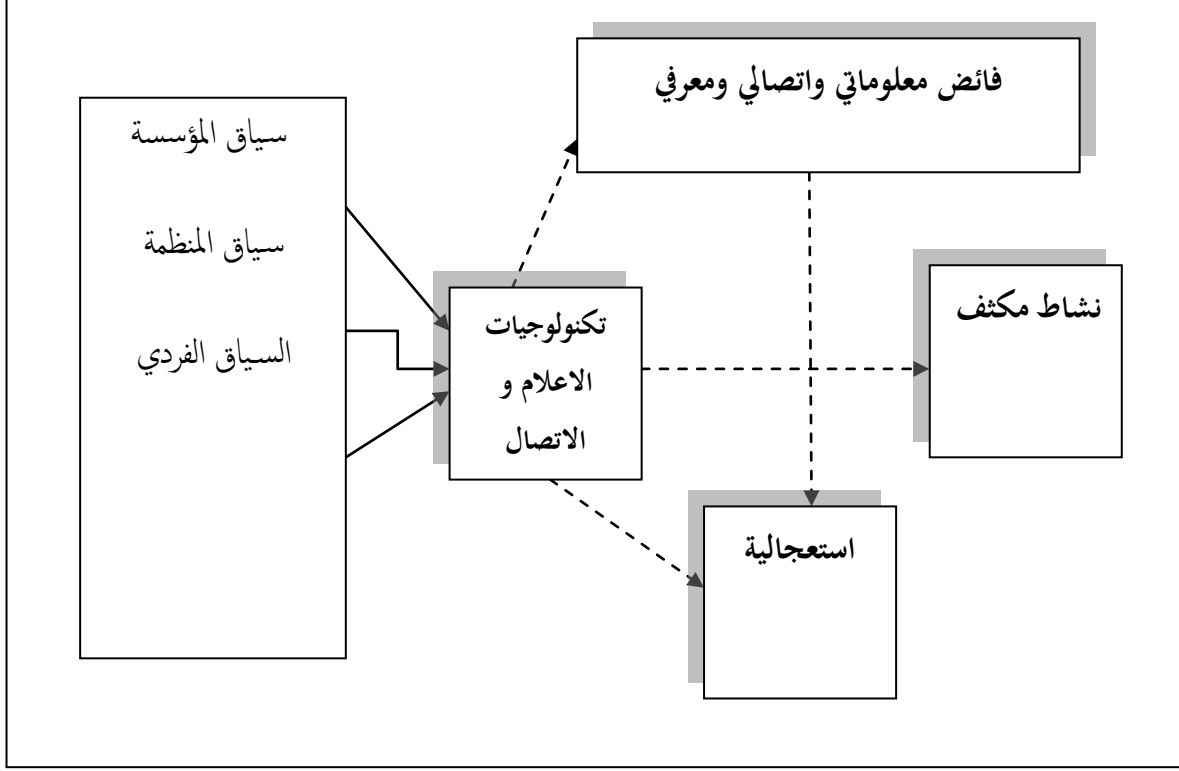
في نفس السياق، يقترح الباحث "إسحاق" (ISAAC) وفريق بحثه توضيح الدور الخاص بتكنولوجيايات الإعلام في بروز الكثافة المعلوماتية وبالأخص دورها المتنامي في تقليص وقت معالجة المعلومة (حصر الزمن)، ووقت الإجابة (إعادة التنشيط)، التفرغ الدائم (الحضور والتفرغ الكلي)، تمديد الوقت إلى أقصاه (نهاية الأوقات الضائعة). كما يسمح مفهوم الاستعجالية بتوضيح الرؤية حول البعد الزمني للكثافة المعلوماتية. لذا، يضم هذا النموذج الأبعاد الثلاثة للفائض المعلوماتي (الكمي، الاتصالي والمعرفي) والتأثيرات الزمنية (الاستعجالية)، إلى جانب متغيرات متنوعة مثل مواصفات الأفراد والخصائص التنظيمية. نلاحظ أن البحث يركز على تحليل تجريبي طويلي بمعدل خمس سنوات على عينة تتكون من أكثر من 12000 أجيير.

²⁸³ JAURÉGUIBERRY, F., « L'homme branché : mobile et pressé », Op.cit., p.135.

²⁸⁴ VENDRAMIN, P., Enquête Temps et travail : Temps, rythmes de travail et conciliation des temps sociaux, Centre de recherche Travail & Technologies, Belgique, 2007, p.23.

²⁸⁵ JAURÉGUIBERRY, F., « L'homme branché : mobile et pressé », Op.cit., p.136.

الشكل (3): التأثيرات الزمنية لتكنولوجيايات الاعلام والاتصال



Source : ISAAC., H, et al, Surcharge informationnelle, urgence et tic: l'effet temporel des technologies de l'information, 2007, p.158.

انطلاقا من هذا النموذج، قاموا ببلورة الفرضيات التالي

- ف1: يتأثر الفائض المعلوماتي بطريقة إيجابية بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- ف2: تتأثر الاستعجالية بطريقة إيجابية بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- ف3: تتأثر كثافة النشاط بطريقة إيجابية بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- ف4: يرتبط الفائض المعلوماتي و الاستعجالية بطريقة إيجابية بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- ف5: تتأثر كثافة النشاط بطريقة إيجابية بالفائض المعلوماتي.
- ف6 : تتأثر كثافة النشاط بطريقة إيجابية بمبدأ الاستعجالية.

خلصت ملاحظة النتائج حول تأثير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال²⁸⁶ وتطورها خلال خمس (5) سنوات فيمايلي :

إن الاستعجالية من منظور الأجراء تتمثل في واجبهم في اتخاذ قرارات في مدة زمنية قصيرة بنسبة مئوية عالية جدا والتي تعادل 68%، كما ينبغي الإشارة إلى تفاقم هذه النظرة على مدى الخمس سنوات متجاوزة نسبة 65% لتصل إلى حوالي 71%. كما أن شرط الآنية في الإجابة تمت ملاحظته لدى أكثر من 81% من العينة المستجوبة. في حين أن الكثافة أو الفائض الإتصالي تم استيعابه من خلال معالجة عدد كبير من الرسائل المستقبلية بنسبة تقارب 40% من العينة. وخلال خمس سنوات من معالجة عدد كبير من الرسائل عبر البريد الالكتروني، تبين أن مؤشر الكثافة المعلوماتية انتقل من نسبة 37.7% إلى 50.2%. أما الفائض الإتصالي، بمعنى الكمية المعتبرة للمعلومات التي تتم معالجتها، فقد تمت ملاحظته من طرف 3/4 من العينة المستجوبة أي ما يعادل 74.6%، وتنمو هذه الكمية على مر كل خمس سنوات. أما الفائض المعرفي الذي يتم تقييمه حسب الوقت اللازم لتصنيف المعلومة، فقد انتقل من نسبة 43% سنة (2001) إلى 57% سنة (2005). أما نسبة كثافة النشاط فهي تخص حوالي 40% من العينة، أما فيما يتعلق بطغيان وقت العمل على الحياة الشخصية فلقد أجاب نحو 56% من المستجوبين تعرضهم لتداخل الأوقات المهنية مع الاوقات العائلية والفردية²⁸⁷.

بالإضافة إلى هذا، سمح هذا البحث في الربط - بواسطة مقارنة تصورية - مفاهيم الاستعجالية والفائض المعلوماتي وكذا النشاط المفرط من خلال الاخذ بعين الاعتبار التأثيرات الزمنية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

2.1.3 - دراسة حول الاستعجالية وإعادة تفعيل النشاط: "بيلياج-ميير" (PLÉAGE-MIÈRE) :

في إطار دراسة مغايرة حول ممارسات الاطارات التجارية لدى متعامل الهاتف النقال، يعرف الباحث "بيلياج ميير" (PLÉAGE-MIÈRE) مفهوم الاستعجالية كونه يتمثل في إجبارية عرض منتجات أو خدمات مطلوبة من قبل الزبائن في آجال قصيرة جدًا²⁸⁸. بالتالي، يتماشى هذا الاستخدام المكثف لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال مع الاستعجالية الملازمة لإنتاج يعمل حسب نموذج "الوقت المناسب" (juste à temps)²⁸⁹. وعلى هذا الحال تصبح تكنولوجيايات الإعلام والاتصال حلاً فعّالاً لمواجهة الأحداث غير المتوقعة واحترام الرزنامة. ومن وجهة نظر الباحث ، فإنّ الأجراء في هذه المؤسسة مجبرين على الاستجابة

²⁸⁶ ISAAC., H, et al , Op.cit., p.159.

²⁸⁷ ISAAC., H, et al , Op.cit., pp.161-162.

²⁸⁸ PÉLAGE-MIÈRE, T.,« Les TIC dan l'entreprise entre urgence réactivité » in: Communication et Organisation , N°29, France, 2006, pp.196-205.

²⁸⁹ ROSINI, Ph., « L'appel du travail. Technologies et mobilisation subjective d'intérimaires " non-qualifiés"», in : Nouvelle Revue de Travail, France, 1/2012, p.76.

للطلبات الصارمة والمتزايدة للزبائن، وهو ما يفسر ظاهرة الاستعجالية في مثل هذه المؤسسات. وتشكل الاستعجالية في اللحظة التي يغير فيها الزبون شروطه ومواصفات طلبه. وعليه يتعين التمتع في هذا النوع من الوظائف بخبرة وتجربة وحياسة معلومات مرتبطة بالتكنولوجيايات والعمل بفعالية لمواجهة هذه الحالات الاستعجالية التي غالباً ما تكون على شكل مهمة لا يمكن تحقيقها بصفة متقنة لأنها تستلزم أن تنجز في عجل وفعالية في حين أن الخدمة تستدعي التركيز على سلامة المستهلك التي تعد شرطاً أساسياً. غالباً ما يوضع الموظفون في سياق يتميز بالاستعجالية، ويمكن لهذه الوضعية أن تبرر التعديلات التي تطرأ على مخططات العمل لاسيما عندما تكون المعلومة غير محددة بدقة. أما البعد الآخر لمنطق الاستعجال فهو يخص الإنتاج في حد ذاته، بحيث يتوجب إطلاق المنتج في أسرع وقت ممكن وفي الآجال المحددة كي لا تبقى المؤسسة بعيدة عن سباق المنافسة والمردودية الربحية. لذا، فإن عدم التحكم في الاستعجالية في هذه الحالة قد يعود بخسائر وخيمة على المؤسسة.²⁹⁰

2.3 - تكنولوجيايات الإعلام والاتصال و تجدد النظام التايلوري:

بعيدا عن تبني موقف حتمي، ينبغي القول بأن هنالك حقيقة مفادها أن: تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تعمل على ترسيخ "إيديولوجيا الاستعجال" داخل المؤسسات²⁹¹. ويشير "غروسين" (GROSSIN) إلى أن استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تضي نوع من المرونة والتي تنعكس على النماذج الزمنية لتنظيم وقت العمل²⁹². وهكذا يمكن للخيارات التنظيمية المرتبطة بإدراج تكنولوجيايات الإعلام والاتصال أن تكون في خدمة الرفع من وتيرة العمل والقضاء على الأوقات الضائعة²⁹³. في هذا المنظور وبناءً على دراسات حال أجريت على مستوى ستة بلدان أوروبية، خلص كل من "فاندرامين" (VENDRAMIN) و"فالدوك" (VALENDUC) إلى أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تشارك في تكثيف العمل وتساهم في تجديد المبادئ التايلورية²⁹⁴.

بطبيعة الحال، تساهم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في تحديد تسيير التدفقات المعلوماتية داخل المؤسسة وممارسة التحكم في الوقت، كما تحوّل طبيعة العمل من خلال زيادة الشحنة المعلوماتية. ويعدّ كل من عامل التحكم في تدفق التبادلات من طرف الأنظمة المعلوماتية وانشطار سلاسل العمل آثاراً للتايلورية الجديدة

²⁹⁰ PÉLAGE-MIÈRE, T., Op.cit., p. 201.

²⁹¹ BONNEVILLE, L. et GROSJEAN, S., « L'«Homo-Urgentus» dans les organisations : entre expression et confrontation de logiques d'urgence », in : *Communication & Organisation*, N°29, Paris, 2006, p.26.

²⁹² GROSSIN, W., Op.cit., pp.139- 155

²⁹³ BONNEVILLE, L., "L'informatisation comme outil de contrôle et de surveillance de la productivité des organisations de soins et du travail médical au Québec", *Revue Terminal - Technologies de l'information, culture et société*, no. 92, hiver 2004-2005, p. 173-185

²⁹⁴ VENDRAMIN P. et VALENDUC G., *Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité de travail*, Ministère de l'Emploi et du travail, Bruxelles, 2002, p.31.

المتعلقة بالنشاطات الصناعية و الخدمائية²⁹⁵. فمثلاً نجد أن برمجيات (workflow) ²⁹⁶ تعيد خلق سلاسل إنتاج افتراضية بإعادة إدراج التوقيت "الكرونومتري" والتسلسل المرحلي للعمل. إن أدوات العمل هذه تساهم في تسيير مركزي للمعلومة بالاعتماد على مبدأ التسيير التدفقي (gestion à flux). فكل البيانات والمعلومات يجب إدخالها في النظام بشكل منتظم، وعلى الموظفين العمل في دمجها بشكل صحيح وفي الوقت المناسب كي يتمكن العمال الآخرون من إنجاز عملهم بدقة.

تعمل هذه التكنولوجيايات المطبقة في مجال تسيير نشاطات المؤسسة على تقليص الوقت بواسطة تجزئته بدقة، ويكمن الهدف من كل هذا في تحسين عملية تسيير الوقت والاستفادة قدر المستطاع منه وكذا مواجهة الأوقات الضائعة أو المستقطعة²⁹⁷. بمعنى آخر، أثرت تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على تنظيم العمل وساهمت في إعداد تدابير تزيد من حدة الضغط الممارس على الوقت، لتقود إلى تغيير جذري للإطار الزمني و المكاني (تقليص آجال الاستجابة وتوسيع فضاء العمل).²⁹⁸

في نفس المنظور، أجرت الباحثة "سانتيف" (SAINTIVE) تحقيقاً في مؤسسة (EDF) - وهي مؤسسة لإنتاج الطاقة الكهربائية في فرنسا- بهدف دراسة تأثير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على العمل وتنظيمه، فخلصت إلى أن البريد الإلكتروني ساهم في تغيير تنظيم العمل بواسطة فرضه وتيرة معينة لسير النشاطات، كتقليص آجال انتقال المعلومة، تدفق ومعالجة متزايدة للمعلومة، التواصل مع أشخاص مختلفين بخصوص مواضيع متنوعة في وقت قصير، تقسيم العمل الذي بات من الصعب التنبؤ به مما يصعب تسيير الأنظمة المبرمجة والمهام المنجزة بواسطة البريد الإلكتروني. من ثمة، أصبح الأفراد في تبعية لوتيرة مفروضة من طرف هذه الأدوات من أجل مسايرة النسق الإنتاجي²⁹⁹، كما تشهد المنظمة إنتاجاً وافرًا للمعلومات و هو الأمر الذي أدى لبروز نوع من التذمر لدى بعض المستخدمين بسبب الكمّ المفروض من المعلومات التي يجب معالجتها و التي يرونها عديمة الفائدة. في الأخير، يمكننا القول بأن هاتين الطريقتين الجديتين للتسيير المرتكزتان على تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تسمحان للموظفين "بأن يكونوا أكثر استقلالية وتحكما في الآن ذاته، وقادرين على الاستجابة بسرعة أكثر لمختلف لتطلبات النشاط الإنتاجي"³⁰⁰. من الملاحظ بأن هنالك تموضع لـ "نظام تايلوري جديد عن بعد" واضعاً الأفراد أمام أمرين (أمر متناقض) خاضعين في آن واحد لمتطلبات الاستقلالية (مرتبط بالحث على العمل الجماعي والتعاون واتخاذ قرارات

²⁹⁵LECHAT, N. et DELAUNAY, J.C., *Les centres d'appel : un secteur en clair-obscur*, L'Harmattan, Paris, 2003,492p.

²⁹⁶ *Le workflow (outil de développement de la productivité de groupe) met le travail sous haute surveillance, il contrôle les temps, les tâches, et produit une batterie d'indicateurs sur le travail de chacun qui met le salarié dans une situation de contrôle et de dépendance inédite*

²⁹⁷ BONNEVILLE, L., Op.cit., p.173-185.

²⁹⁸ BONNEVILLE, L. et GROSJEAN, S., Op.cit., p.27

²⁹⁹SAINTIVE, B., « Trois formes différenciées d'usage de la messagerie électronique au sein d'une organisation », in : *Réseaux*, Volume 18, N°104, Paris, 2000, pp. 119-137.

³⁰⁰FLICHY, P., « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », in : *Réseaux*, n° 124, Paris, 2004, p. 38.

فعالة وسريعة) وكذا متطلبات التحكم. ويسعى منطق الاستعجالية الذي يتحكم اليوم في المؤسسات إلى فرض ضغوطات مزدوجة على الأفراد تؤدي إلى إرساء نظام اتصالي متناقض داخل المؤسسة.³⁰¹

4 - تشابك الأزمنة الاجتماعية وظهور "كلية الحضور" (ubiquité):

ساهمت أعمال "دوبوي" (DUPUY) في تمييز الشبكات حسب ثلاثة معايير: "كلية الحضور" (ubiquité) والآنية (instantanéité) وفورية (immédiateté) العلاقات حسب الزمن والمكان...³⁰². ففي الوقت الحالي، و مع تحوّل الأوقات وتبعثر أماكن العمل والترفيه والعائلة فإن ذلك يستلزم اللجوء إلى استخدام أنماط تستجيب لهذه المعايير.³⁰³ لذا، يمكننا القول بأن التطور السريع لتكنولوجيايات الهاتف النقال وتنامي تكنولوجيايات الشبكات اللاسلكية وتطور تقنية التدفق العالي (haut débit)، سمح بالعمل خارج مكان العمل، كما أصبحت الحدود الفاصلة بين الحياة الخاصة والحياة المهنية غامضة يوماً بعد يوم بالنسبة لعدد كبير من الأفراد.³⁰⁴ لقد ساهمت تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بشكل كبير في تنامي تعددية الأوقات، والتي اتسعت بشكل معتبر داخل المؤسسة من خلال تعميم استخدام التكنولوجيايات المحمولة. في الواقع، نجد الكثير من الأجراء و الموظفين في اتصال دائم بشبكة المؤسسة بفضل أجهزتهم التكنولوجية، بشكل يمكنهم من إنجاز عدّة مهام في وقت واحد³⁰⁵. من هنا، يتضح لنا بأن عهد وحدة المكان ووحدة الزمان التي يجري فيها العمل في فضاء واحد كالورشة أو المكتب، وفي وقت محدد ومجسد يفصل بين وقت العمل والأوقات الاجتماعية الأخرى في تسيير تنظيم العمل الذي ساد منذ بداية الثورة الصناعية قد ولى واندثر.³⁰⁶

جاء ذلك، تلاشت حدود وقت العمل في نظر عدد كبير من العمال من خلال اتجاهين متكاملين: يتمثل الأول في انتشار صور تنظيم العمل التي لا يكون فيها وقت العمل بالضرورة مقياساً صحيحاً للعمل المنجز، وهو حال العمل بالمشروع حيث يشكل مدى إنجاز المشروع في الآجال المحددة معياراً للتقييم أكثر من معيار الوقت الذي يعمل كل فرد. وترتكز الأشكال الأخرى للتنظيم على إدارة وتسيير الأعمال بحسب الأهداف المسطرة، وهي المنتشرة لدى الإطارات. أو أيضاً التقييم بحسب النتائج وهذا ما يشيع عند

³⁰¹ BONNEVILLE, L. et GROSJEAN, S., Op.cit., p. 39.

³⁰² DUPUY, G., *L'urbanisme des réseaux, théories et méthodes*, Armand Colin, Paris, 1991, p. 54.

³⁰³ CASTEX, É., et JOSSELIN, D., « Temporalités éclatées : la réponse de transports à la demande aux nouvelles formes de mobilité », *Espace populations sociétés*, N°2-3, 2007, p.435

³⁰⁴ ISAAC, H., et KALIKA, M., « Organisation, technologie de l'information et vie privée », in : *Revue Française de Gestion*, Paris, 2001, pp.101-105.

³⁰⁵ *Polychronie : est le fait de travailler chez soi en alternant tâches de la vie familiale et tâches professionnelles. Dans un même temps, l'individu est dans deux mondes cognitifs différents*

³⁰⁶ VENDRAMIN, P., et VALENDUC, G., *Les tensions du temps*, FTU, Belgique, 2005, p.16.

الموظفين التجاريين والتقنيين الذين يتعاملون مباشرة مع الزبائن. أما التيار الثاني، فهو ارتفاع درجة النفاذية ما بين وقت العمل والأوقات الاجتماعية الأخرى لاسيما أوقات التنقلات وتلك الممضية في المنزل مع العائلة. وبفضل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، لقد أصبح من المعتاد إنجاز العمل أثناء التنقل إلى حضور الاجتماعات أو اللقاء بالزبائن أو حتى جلب العمل إلى المنزل وبالتالي التواجد في موضع إلزامي رسمي أو غير رسمي.

في نفس الوقت، أصبح الغموض يكتسي أكثر فأكثر عملية تحديد موقع العمل، كما أضحي العمل يتميز بضرورة الحضور الدائم أو الطابع الترحالي (aspect nomade) في نظر عدد متزايد من العمال (العمل في كل زمان ومكان). فالتكنولوجيايات داخل المؤسسات، كما يشير "فارشنياي" (VARSHNEY)، هي وسيلة لإدخال صورة جديدة "للمرونة بالنسبة للزمان و المكان" على مستوى المنظمات³⁰⁷، ومن ثمة فهي تُعتبر أدوات واعدة بالنسبة لهته التنظيمات، وصار الحضور الدائم والكلي يعني السماح للأجراء الارتباط بنظام المعلومات الخاص بمؤسستهم في أي وقت وفي كل مكان³⁰⁸. أما الفوائد التي يمكن استخراجها من كل ذلك فهي متعددة وتتمثل على وجه الخصوص في: تحسن المردود الفردي بفضل تقليل الالتزامات المكانية والزمانية من أجل إنجاز المهام، تطور درجة المرونة، انخفاض تكاليف التنسيق، تطوير الاتصال وتبادل المعارف.³⁰⁹

V - تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وإشكالية التوفيق بين وقت العمل والوقت خارج العمل:

تتواجد تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بكثرة في حياة الأفراد سواء في إطار الأنشطة الخاصة أو المهنية، فالهاتف الثابت والرسائل الالكترونية جزء من الحياة اليومية لدى العديد من الأشخاص، ولكن الاختلافات

³⁰⁷ VARSHNEY, U., "Mobile and wireless information systems: applications, networks, and research problems", *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 12, Article 11, 2003, pp.155-166, disponible sur le lien: <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3176&context=cais>, consulté le 21/12/2014, à 14h06.

³⁰⁸ BESSEYRE DES HORTS, C-H., et ISAAC, H., « L'impact des TIC mobiles sur les activités des professionnels en entreprise », *Revue française de gestion*, N° 168-169, septembre-octobre 2006, p. 245, in : LEUNG, K. et ANTYPAS, J., "Improving returns on M-commerce investments", *Journal of Business Strategy*, Vol. 22, n° 5, 2001.

³⁰⁹ Ibid., p. 245.

تظهر في طريقة استعمال كل فرد لهذه الوسائل سيما في نطاق الممارسات المختلفة للفضاءات الاجتماعية والمهنية للشخص.³¹⁰

ففي مجتمعاتنا المعاصرة وبالرغم من تزايد معدّل أوقات الفراغ، إلا أن الممارسة اليومية مازالت تعاني من شعور يميل نحو الاستعجالية وصعوبة متنامية في التحكم نظرا لتسارع وتيرة الحياة³¹¹. ويسبب المطالب المتنوعة المفرطة والسعي وراء تحقيق الأداء المثالي وفرض الذات، يتعرض الفرد إلى جملة من الاجهاد والتوتر ويظهر ذلك بوضوح في سعي الفرد لتحقيق الازدهار في الجانب المهني مع التوفيق في حياته العائلية، وكذا الإفراط في العمل مع الحفاظ على أوقاته الخاصة والمخصصة للعائلة والتربية و الترفيه.

في المقابل، ساهمت التحولات المتكاملة للعائلة وعالم الشغل في تعزيز حدّة المسائل المتعلقة بالتوفيق بين الأوقات الاجتماعية، ونجد في مقدمتها عدم وحدة معايير وقت العمل إلى جانب تلاشي مواقيت العمل التقليدية، التي صارت غير منتظمة ومتقطعة وغير محددة بدقة، بل وتميل أكثر إلى الفترات الليلية أو أيام عطلة الأسبوع، وهي كلها أمور وضغوطات تلقي بثقلها على حياة الفرد الخاصة³¹². كما أن لنوع الاندماج المهني وهامش الاستقلالية تأثير واضح، وبشأن هذه الإشكالية، تؤدي الحالة العائلية وتقسيم الأدوار في المجتمع حسب عامل الجنس إلى خلق فوارق كبيرة ما بين الذكور والإناث.

كما نلاحظ أيضا غياب متسع من الوقت بالإضافة إلى الضغوطات بين الأوقات الاجتماعية التي ينتج عنها موازنات وتنازلات قد تؤدي إلى عدم المساواة. وبفعل تعميم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، لم يعد منطق الإنتاج خاضعا لمبدأ فرض حدود مكانية وزمانية واضحة ودقيقة في مجال العمل.³¹³ في هذا الصدد، ومن خلال دراسة أجرتها "لودوارين" (LE DOUARIN) على 18 زوج عامل³¹⁴ (حيث تعمل أغلبية الزوجات كإطارات وسكرتيرات في القطاع الخاص والمؤسسات العمومية)، ميّزت بين ثلاثة أنماط كبرى متعلقة بتقسيم الحياة ما بين العمل والأوقات "خارج العمل" حسب مدى استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، و تتمثل في: "الثنائية القطبية المركزة" (les bipolaires procentrées) و "الثنائية القطبية الموجهة للمنزل" (les bipolaires orientées foyer) وكذا "المجزأة" (Les fragmentées) يعمل الأشخاص المنتمين إلى "الثنائية القطبية المركزة" على تمديد العمل إلى غاية المنزل أكثر من نسبة جلب الشؤون الخاصة

³¹⁰ BOBOC, A., & DHALEINE, L., « Faire du privé au bureau, une question de genre ? », in : Réseaux, N°145-146, Paris, 2007/6, p. 395.

³¹¹ HARTMUT, R., Accélération. Une critique sociale du temps, La Découverte, Paris, 2010, 474.p.

³¹² BELTON, L. & De CONINCK, F., « Des frontières et des liens : Les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles », in : Réseaux, N°140, Paris, 1/2007, p.69

³¹³ Le DOUARIN, L., « Gérer la vie quotidienne, occuper des postes d'encadrement : les usages " non-professionnels " des TIC par les femmes et leur conjoint sur le lieu de travail », in : Revue Politiques et Management Public, N° 28/2, France, Avril-Juin 2011, p.238.

³¹⁴ *Foyer dont les deux membres officiels travaillent (Les deux conjoints).*

إلى مكان العمل³¹⁵، أما الأشخاص المنتسبين إلى "الثنائية القطبية الموجهة للمنزل" فإنهم يجلبون أكثر الأمور المتعلقة بالحياة اليومية إلى مكان العمل (المكتب) أكثر من أخذهم العمل إلى المنزل. في الأخير، يقوم الأشخاص "المجزئين" بأخذ العمل إلى مقر سكنهم و"يتداركون" ذلك بفضل استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ذات الاستخدام المهني لأغراض شخصية، وهو ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول (6): صور نمطية للتوفيق بين الحياة الخاصة والحياة المهنية حسب درجة استعمال التكنولوجيايات

الفئات	تسلل الحياة الخاصة إلى مكان العمل	العمل عن بعد من المنزل (امتداد العمل إلى المنزل)
الثنائية القطبية المركزة	نسبة ضئيلة	نسبة جد مرتفعة
الثنائية القطبية الموجهة للمنزل	نسبة جد مرتفعة	نسبة ضئيلة
المجزئين	نسبة مقبولة	نسبة مقبولة

Source : Adapté aux travaux de L. Le DOUARIN, « Les chemins de l'articulation entre vie privée et vie professionnelle : Les usages personnels des technologies de l'information et de la communication au bureau », p.109.

ومن أجل فهم أنماط التوازن التي جلبتها تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، قامت الباحثة الاجتماعية بتحليل محورين يسمحان بتحديد السياق الاجتماعي الذي تنتشر فيه. يبرز المحور الأول الحد الأقصى لتقبل التسلات الخارجية إلى وقت العمل. ومن جهة، يعدّ السياق ملائماً لظهور الشؤون الخاصة في العمل. أما المحور الثاني، فيدعو إلى توزيع الأدوار المنزلية والعائلية والأنشطة التربوية ما بين الزوجين. وفي الغالب، تتدخل تأثيرات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في عملية إنشاء أنظمة زمنية جديدة، وتحدد الباحثة ثلاثة حالات لتداخل الأنشطة الخاصة والمهنية. في الحالة الأولى، يكون معدل غزو الشؤون الشخصية للعمل أكثر رواجاً، في حين تتطور هنالك ممارسات العمل عن بعد. في الحالة الثانية، تسهّل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال إنجاز الأنشطة الخاصة في المكتب دون التشجيع على امتداد العمل إلى غاية المنزل. أما الحالة

³¹⁵ Le DOUARIN, L., Op.cit., p. 243

الثالثة فتحدد من خلال تقسيم للأوقات الاجتماعية، بحيث تتنامى الأمور الخاصة في المكتب بنفس الشكل الذي تتنامى به المسائل المهنية في المنزل.³¹⁶

على صعيد آخر، تُظهر بعض الأعمال التي أنجزت بالولايات المتحدة الأمريكية على غرار أبحاث " شور" (SCHOR) أن وقت العمل تزايد بطريقة ملفتة وسريعة، كما تظهر أن الأنشطة المهنية باتت تغطي على الحياة الخاصة.³¹⁷ في نفس السياق، تصب جميع الأعمال المنجزة من قبل علماء الأنثروبولوجيا بجامعة "سان جوزي" (San José) الأمريكية حول موضوع العمل في مقاطعة (Silicon Valley) (كاليفورنيا) لإبراز نهاية الحدود الفاصلة بين حياة العمل والحياة العائلية واطمحلها، بفعل تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي وصفت كـ "الغراء" الذي يجمع هذه الأجزاء ببعضها". وفي الوقت الذي يندد فيه بعض الباحثين افتقار الافراد المتزايد للوقت و ارتفاع الضغط الممارس عليهم من طرف المؤسسات، يعتبر آخرون بأن القيم قد انعكست لدرجة أنه "أصبح فيها مكان العمل عبارة عن منزل في حين أن البيت أصبح بمثابة مكان للعمل والانتاج"³¹⁸. وهكذا يمكننا أن نختم بالقول أنه بفضل تكنولوجيات الإعلام والاتصال، نشهد اليوم نهاية الثلاثية النمطية "وحدة المكان، الحركة والزمان".³¹⁹

في نفس الإطار، أجري تحقيق آخر حول تأثير الجنس في إنجاز النشاطات الخاصة في المكتب من خلال استخدام مغاير لتكنولوجيات الإعلام والاتصال (خاصة الكمبيوتر الموصول بالإنترنت والهاتف الثابت). وتظهر هذه الدراسة التي قام بها "بوبوك" و "دهالين" (DHALINE & BOBOC) أن المحفزات واسعة المجال وتتنوع من حالة تفرض الالتزام بهذا التنظيم "النشاط المفرط" (débordement d'activité) إلى حالة يختار فيه الفرد وتيرة عمله كي يُكثفها جيدا مع وتيرة حياته الشخصية.³²⁰

كما أن وضعية الرجال والنساء متباينة جدا بخصوص هذه المسألة، ففي حال ما كان الرجال يعملون بالبيت بسبب النشاط المفرط، فإن النساء يملن لفعل ذلك بهدف التوفيق بين الحياة الخاصة والحياة المهنية. وعلى هذا فإن الفرق الشاسع بين الرجال و النساء في هذه المسألة يقوم على الأدوار الاجتماعية المنوطة

³¹⁶ BOBOC, A., & DHALEINE, L., Op.cit., p. 397.

³¹⁷ SCHOR J., "The Overworked American: The Unexpected Decline of Leisure, Basic Books", New York, 1992 ; in : GODARD, F., « Vie publique et vie privée : de nouveaux régimes temporels », Réseaux, N°140, Paris, 1/2007, p.44

³¹⁸ GODARD, F., « Vie publique et vie privée : de nouveaux régimes temporels », Réseaux, N°140, Paris, 1/2007, p. 44.

³¹⁹ VENDRAMIN P., VALENDUC G., « Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité du travail », in : Ministère fédéral de l'emploi et du travail, Bruxelles, 2002, p.47.

³²⁰ BOBOC, A., & DHALEINE, L., Op.cit., p. 402.

لكل واحد منهما، كما أن المرأة في كثير من الحالات تقوم بإدارة شؤون بيتها من مكان عملها (ولو بصورة نسبية).

في هذا السياق، لاحظت الباحثة "مونجاريث" (MONJARET) أنه "بالرغم من منع الاتصالات الشخصية في أماكن العمل حسب القانون الداخلي للمؤسسات، نجد العديد من المسؤولين متفهمين في هذا الشأن و يسمحون لبعض العاملات الاتصال بعائلاتهم"، من جهة أخرى "تطالب النساء العاملات بهذا الحق باعتباره الوسيلة الوحيدة في نظرن لتسيير شؤون المنزل عن بعد".³²¹

أما بالنسبة للرجال، يبقى الاعتراف بهذا الحق غير واضح المعالم و"قلة هم الرجال الذين يخصصون حيناً معتبراً للحديث عن مشاكلهم العائلية أو المنزلية أثناء المحادثات في العمل"³²². وقد خلص الباحثان إلى أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تعزز إرساء حل وسط بين المؤسسة والفرد يرمي إلى إحداث تداخل كلي بين المجال الخاص والمجال المهني كون أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تسمح اليوم بالتححرر من قيود الزمان والمكان.³²³

³²¹ MONJARET, A., « Ethnographie des pratiques téléphoniques de cadres parisiens », in : Réseaux, n° 82/83, Paris, 1997,p. 125.

³²² BOZON, M., & LEMEL, Y., « Les petits profits du travail salarié. Moments, produits et plaisirs dérobés », Revue Française de Sociologie, vol. 31, n° 1, 1990, p.108.

³²³ BOBOC, A., & DHALEINE, L., Op.cit., pp. 413-414.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل النظري أردنا تقديم مفهوم الزمن أو الوقت في المجتمع من خلال بعض المقاربات النظرية الخاصة بحقل علم الاجتماع ، وذلك عند تناولنا للطرح التاريخي لتطور المفهوم. فكل مدرسة عرفت مفهوم الوقت حسب السياق التاريخي و التوجه النظري و الابستمولوجي الخاص بها، لذا نجد المدرسة "الدوركايمية" تصور الزمن كنتاج نشاط جماعي، بينما طرح "فيبر" (WEBER) اشكالية تعددية الأزمنة الاجتماعية وضرورة التفكير في طريقة تواصلها مع بعضها، وذلك بعد بروز أوقات أخرى نتاج عملية التصنيع، وهيمنة الوقت الصناعي على حساب الأزمنة الاجتماعية. من جهة ثانية، تناولت الدراسة البعد المفاهيمي و التحليلي لوقت العمل من خلال توضيح الحد الفاصل بين الوقت المهني و الوقت الخارجي (خارج العمل)، وعرض مفصل لمختلف التحوّلات التي شهدتها وقت العمل جراء التغيير التنظيمي الذي عرفته المؤسسة. و نقصد بالتحوّلات التنظيمية تلك التغييرات التكنولوجية التي مست المنظمة والتي أثرت بشكل كبير على البعد الزمني، وذلك من خلال طرحها لمتغيرات غير مسبوقة جراء تعميم تكنولوجيايات الإعلام، هذه الأخيرة ساهمت بشكل لافت في بروز معطيات جديدة كالكثافة المعلوماتية و تسارع وتيرة العمل و هي من بين العوامل التي أثرت على عنصر الزمن في المنظمة، وأدت فيما بعد الى تشابك الأوقات المهنية مع الاوقات الشخصية، بالرغم من محاولة الأفراد إيجاد حلول وسيطة بهدف التوصل لتحقيق التوافق بين المجالين المهني و الشخصي.

الفصل الرابع

تكنولوجيات الإعلام والإتصال وعملية تحوّر
الروابط الاجتماعية في المنظمات

تمهيد:

إن لكل التكنولوجيايات تأثيرات مرغوبة و غير مرغوبة، ولا تعد تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بأي حال من الاحوال استثناءً في هذا السبيل. وفي بعض الاحيان تصبح التأثيرات غير المرغوبة لهذه التكنولوجيايات مؤثرة لدرجة تهدد إلغاء فوائدها المنشودة.³²⁴ ففي المجتمعات المعاصرة، تُغيّر تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال العلاقات بين الأفراد بعمق، في حياتهم المهنية و الشخصية. بالفعل، قد يؤدي الاستعمال المكثف لتكنولوجيايات الحديثة في الاطار المهني إلى اضطراب شديد في نشاط الأفراد، بل و حتى على مستوى حياتهم الخاصة. من جهة أخرى، فقد أصبح الاهتمام كبيرا بموضوع الروابط الاجتماعية ، و أضحى عودة هذا الموضوع الى الواجهة واضحة بدليل الإنتاج الغزير للأدبيات الخاصة به التي ما فتئت تتزايد . فيمكن القول أنه بعد التغيرات الجذرية التي عرفتها المجتمعات الأوروبية خلال الحقبة الصناعية ، أسس كل من تونيز و دوركهيم نظرية الرباط الاجتماعي ، حيث كان الاهتمام منصبا حول جرد و تتبع تاريخ العلاقات بين الافراد من المجتمع المحلي الى المجتمع التعاقدى.³²⁵ في البداية، سنحاول الاحاطة بمفهوم المتعدد المعاني، أي "الرباط الاجتماعي"، بمعنى آخر إلى أي تحول في المعنى ننضم عندما نتطرق لفكرة الرباط الاجتماعي؟ و لما الرغبة في انشاء علاقة بين هذا المفهوم و التكنولوجيايات

I- الرباط الاجتماعي: التطور النظري للمصطلح:

يعد موضوع الروابط الاجتماعية من المواضيع التي تفرض نفسها على المجتمع و تحتاج لدراسة و بحث عميقين. فيمكن دراسة الروابط الاجتماعية في مختلف الأوساط و البيئات الاجتماعية كبيئة الأسرة و الوسط المدرسي و المهني . هناك العديد من الروابط الاجتماعية التي يمكن ملاحظتها في المجتمعات الإنسانية ، فهناك الروابط الاجتماعية التي تقوم على القرابة كالروابط بين أفراد الأسرة و هناك روابط اجتماعية التي تقوم على أساس العمل كالتى تقوم بين العمال و الموظفين في اطار العمل. في هذا الصدد، أصبح موضوع الروابط الاجتماعية داخل المنظمات يشغل مساحة كبيرة في علم الاجتماع المنظمات، حيث

³²⁴ درويش شريف اللبان، تكنولوجيايات الإتصال : المخاطر والتحديات، و التأثيرات الاجتماعية، المكتبة المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002،

ص.23.

³²⁵ رشيد حمدوش، "أهم النظريات الرباط الاجتماعي: دراسة نقدية"، في: الروابط الاجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم

الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008، ص.45.

يعد دعامة أساسية لنجاح أي منظمة و يتوقف ذلك على مدى فهم المنظمة لهذا السلوك والتنبؤ به والتحكم فيه و تطويره على أسس علمية.³²⁶

يُعرّف الرابط الاجتماعي انطلاقاً من العلاقات الحقيقية بين الأفراد، أو انطلاقاً من قيم و معايير تعطي لهؤلاء الأفراد إحساس بالانتماء الجماعي، أو انطلاقاً من ميكانزمات اجتماعية تنظم التعايش الجماعي، فهو (الرابط الاجتماعي) موضوع دراسة ذو امتيازات في مجال العلوم الانسانية و الاجتماعية. ففي المجتمع المعاصر، يبدو أن الرابط بين الفرد و المجتمع لم يأت من العدم، ما يفسر وجود الرابط الاجتماعي في كل مكان، و هي النوبة التي من المفترض، من جهة، أخذ أسبابها بعين الاعتبار، و من جهة أخرى احتساب نتائجها على المستويات الجماعية و الفردية.

1- مفهوم الرابط الاجتماعي:

ما هو الرابط الاجتماعي؟ إن كلمة "رابط" توحى بالتفكير "بما يربط أو بما يوحد، أو بما يقرب" أما الصفة "الاجتماعي"، فتشير إلى " ما يعود على الروابط التي ينشئها الأفراد فيما بينهم"، و " التي تبني المجتمع".³²⁷

الروابط لغة مشتقة من ربط ، و جاء في لسان العرب ربط الشيء و يربطه فهو مربوط ، و الرباط ما يربط به أو المواصلة على الأمر و هكذا فالروابط هي كل ما يربط الناس و يشد بعضهم إلى بعض ، سواء كانت ذات طابع مادي أو معنوي، و يجعلهم ملازمين و متلازمين و مواضبين على ذلك.³²⁸

ومن ثمة فالروابط هي تلك الصلات و الأواصر و الخيوط التي تجمع الناس و تشد بعضهم إلى بعض مهما كانت طبيعتها. فالروابط الاجتماعية هي إذاً مجموع الأواصر و الإلتزامات التي تُشعر الناس بأنهم أعضاء جماعة واحدة تجمعهم قيم و أعراف و مثل عليا مشتركة . و عليه فان الروابط الاجتماعية تأخذ ثلاثة أبعاد و هي :

• بُعد طبيعي لما في الانسان من طبيعة الالتحام و يُعبّر عنه بالروابط الدموية القائمة عن النسب و العصبية.

³²⁶ فضيل ريمي، "التنشئة الاجتماعية والروابط داخل المنظمة الصناعية"، في: الروابط الاجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008، ص. 207.

³²⁷ ANTOINE. J., « Travail social, lien social et Internet », in : Empan, N° 76, France, Avril 2009, p. 93.

³²⁸ محمد بومخلوف، "الروابط الاجتماعية و مشكلة الثقة"، في: الروابط الاجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008، ص. 19.

- بُعد تقليدي و ثقافي مكتسب قائم على الأعراف و المثل و القيم المشتركة و يعبر عنه بالروابط التقليدية و يظم كافة الروابط التي تنشأ من العلاقات الاجتماعية التي تفرضها الحياة الاجتماعية جيرة و صداقة و زمالة و غيرها التي تتميز بنوع معين من الإلتزام
- بُعد عصري حديث قائم على التضامن العضوي يتمثل في الروابط الحديثة التي تتميز بالانفتاح و العمومية تفرضها طبيعة الحياة العصرية المعقدة.

فالرابط الاجتماعي كلمة ذات أصل لاتيني (Ligamen) و معناه الشئ الذي ييحث على الربط أي يربط و يجمع ، فالروابط الاجتماعية هي تلك الأشكال التي تربط الفرد بالجماعات الاجتماعية و المجتمع، و التي تسمح له بالتنشئة و الاندماج في الحياة الاجتماعية و بناء هوية اجتماعية. كما تتم و تتجسد الروابط الاجتماعية من خلال العلاقات التنشئية ، و الضبط الاجتماعي ، و عليه فهي هامة بالنسبة للتنظيم الاجتماعي.³²⁹

بصفة عامة، يمكن تعريف الرابط الاجتماعي كمجموعة من القوى (تحلل العلاقات) أو المميزات (تصف السمات) أو الأجهزة (تدرس التفاعلات) التي تسمح بربط الأفراد ببعضهم البعض، و في الوقت نفسه، ربط كل فرد بجماعة. يصف الرابط الاجتماعي النمط الذي يتبعه الفرد ليخلق و يُعيد انتاج اندماجه من جديد في المجموعات التي يشارك فيها في نفس الوقت . في هذا النطاق، من الجدير العودة إلى نظريات علم الاجتماع الكلاسيكي لمعرفة المكانة التي يحتلها الرابط الاجتماعي في فهم الظواهر الاجتماعية³³⁰.

من بين رواد النظريات الكلاسيكية للرابط الاجتماعي نذكر أهمهم : "تونيز" (TÖNNIES) ، "دوركهايم" (DURKHEIM) ، "زيمل" (SIMMEL) و "فيبر" (WEBER) ، و مروراً بتلك النماذج التفسيرية للعلوم الاجتماعية المعاصرة تنبعث اقترابات و مسالك جديدة للتحليل تتيح معرفة أحسن و فهم متمعن لكل تلك التغيرات و التحوّلات التي عرفتها المجتمعات.

في نظر هؤلاء العلماء الكلاسيكيين، و الذين عادة ما يُعتبرون من مؤسسي علم الاجتماع، تتمثل الإشكالية المركزية في التساؤل على أن الافراد يعيشون معا و ينسجون علاقات فيما بينهم والتي يمكنها أن تأخذ شكل مجموعة أو جماعة أو مجتمع. كما أن كونهم متأثرين بالفكر الوضعي، فإن هؤلاء العلماء الاجتماعيون يبحثون على العوامل المرتبة و الموحدة للعلاقات التي تنشأ بين الأفراد، لذا يُشكل التوازن الاجتماعي الفرضية الأساسية المتفق عليها. يستند هذا التوازن على متغيرين : في المقام الأول، تُعرّف وحدة

³²⁹ جمال معتوق، "قراءة نقدية في الروابط الاجتماعية"، في: الروابط الاجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الاجتماعية

والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008، ص.254.

³³⁰ PIGEASSOU. C., et PRUNEAU, J., « Regards sociologiques sur la dynamique du lien social dans les sociétés de joutes languedociennes », in : *Corps et Culture*, N°3, France, 1998, 14p. Disponible sur le lien : <https://corpsetculture.revues.org/509>, consulté le : 5.12.2015 à : 18h39.

وتناسق العلاقات التي تنشأ بين أعضاء مجموعة معينة طبيعة الرابط الاجتماعي. في المقام الثاني، فإن تناسق و استقرار التمثيلات الجماعية هما اللذان يحددان مميزات الرابط المعنوي³³¹. كذلك، فإن اقتراح أشكال للرابط الاجتماعي يفرض علينا دراسة الأشكال التي كانت تستعمل في السابق.

تمثل كل من الجماعة والمجتمع و أنماط العيش الجماعي الأشكال الأساسية، التي كانت موضوع دراسة العديد من النظريات، حيث نتجت هذه الأشكال من إطار تحليلي و نظري، إلا أنها لها حقيقة تاريخية لا يمكن تفاديها وتجاهلها. و هكذا، فإن الرابط الاجتماعي هو مصطلح متعدد في حد ذاته، فهو معقد أكثر من كونه غير مستقر، حيث يمكن ترجمة ذلك من خلال صعوبة فهمه في مختلف أدبيات علم الاجتماع، فالعديد من المؤلفين يعبرون عن الرابط الاجتماعي كلُّ بطريقته. فالتعقيد الذي يحوم حول مفهوم الرابط الاجتماعي و صعوبة تعريفه بصفة عملية ترتبت من جراء عدّة عوامل يمكن تلخيصها في كون علماء الاجتماع الأوائل تجاهلوا تسمية الرابط الاجتماعي و ذلك من خلال عدم الإشارة إليه في العديد من المؤلفات.

فالحديث عن الرابط الاجتماعي ليس بالأمر الهين و لم يتطرق له إلا القليل من الكتاب. و بالتالي، ليس من الغريب عدم وجود هذا المفهوم إلا في القليل من قواميس علم الاجتماع³³². و منه، فإنّ السؤال المطروح هو معرفة كيف تطوّر الرابط الاجتماعي عبر الزمن؟ و كيف عُرّف و استُعملت مفردة الرابط الاجتماعي؟ يكمن المستوى الأول في الإطار التعاريفي (défini-tionnel) ، فالمصطلح العام، أي الرابط الاجتماعي، مناسب للاستعمال، إلا أنه يشير إلى مجموعة من الروابط الخاصة ذات مستويات أفقية و عمودية جد مختلفة و متنوعة. فعلى سبيل المثال، يتمثل الرابط العائلي في صلات القرابة المتعددة بين الكثير من الأفراد، غير أن هذه العلاقات الفردية تجمع بين قيم و معايير و طقوس تضبط الأفعال المتماثلة للأفراد المشاركين فيها، وعليه يؤدي تنوع الروابط الاجتماعية، إلى تعدد صوره.

يشير "فاروجيا" (FARRUGIA)، إلى أنه يجب معرفة أن "أهمية الرابط الاجتماعي تتمثل في مجموع تعاريفه، و في مختلف أشكاله ، و في نسخه الاجتماعية المتعددة... كونه يُؤخذ في بُعده الأساسي، لذا ينفرد الرابط الاجتماعي بطابعه المتعدد الأشكال (...)"³³³.

يتمثل المستوى الثاني، الذي ينتج عن الأول، في صعوبة تحديد الرابط الاجتماعي. فنظراً لطبيعته المتغيرة و الغامضة، فإنه من الصعب الاحاطة بمفهوم الرابط الاجتماعي في مؤلفات علم الاجتماع، حيث يشمل هذا الأخير معانٍ متنوعة. إضافةً إلى ذلك فإن قدرة هذا المصطلح على الجمع بين العديد من نظريات علم الاجتماع - التي تعدّ في بعض الأحيان متنوّعة- يمكن أن يشوبه نوع من الغموض في فهمه. كذلك، فقد

³³¹ PIGEASSOU. C., et PRUNEAU, J., Op.cit., 14p.

³³² Le terme n'est mentionné ni par R. BOUDON, P. BESNARD, M. CHERKAOU, B.-P. LECUYER (2003), ni par G. FERREOL, P. CAUCHE, J.-M. DUPREZ, N. GADREY, M. SIMON (1995) et encore moins par R. BOUDON et F. BOURRICAUD (1982) ou J. ETIENNE, F. BLOESS, J.-P. NORECK, J.-P. ROUX (1997). Cette liste de dictionnaires de sociologie n'est pas exhaustive, mais elle témoigne du « silence » qui règne autour du lien social.

³³³ FARRUGIA, F., La crise du lien social : Essai de sociologie critique, L'Harmattan, Paris, 1993, p.32.

يستعمل العديد من الكُتّاب بدائل مصطلحية ومفاهيم في نفس معنى الرابط الاجتماعي لكن دون تسميتها. هذه المفاهيم المشتقة هي منبثقة من طريقة تحيّل المؤلفين للرابط الاجتماعي و سُبُل تكوّن هذا الرابط و تشكله و تناسبه مع البدائل.

2- التطورات النظرية لمفهوم الرابط الاجتماعي :

يهتم مؤسسو علم الاجتماع الذين تم ذكرهم سالفا بفهم الطرح القائم على "مدى امكانية الأفراد في تشكيل مجتمع ما ، و امكانية العيش في اطار مجتمعي"³³⁴. و بالتالي، فإنّ الرابط الاجتماعي هو محور اهتمام هؤلاء الكُتّاب حتى وإن لم يستعملوا هذا المصطلح قطّ. تدل المفاهيم التي يستعملها هؤلاء المؤلفين على العيش الجماعي للأفراد و ذلك رغم عدم اشارتهم بطريقة مباشرة لعبارة الرابط الاجتماعي. يعتبر "دوركهايم" (DURKHEIM) أول من اهتم بالرابط الاجتماعي من بين هؤلاء الكُتّاب. فمصطلح التضامن الاجتماعي، يعرفه "دوركهايم" (DURKHEIM) على أنه الرابط الذي يصل الفرد بالمجتمع الذي ينتمي إليه و بمجموع الأفراد الذين يشكلون هذا المجتمع. في هذا المعنى، يؤدي التضامن دور الرابط الاجتماعي كأحد "العناصر التي توحد الأفراد"³³⁵. و على عكس ذلك، يرى كل من "تونيز" (TÖNNIES) و "فيبر" (WEBER) اللذان يعتبران من مؤيدي التيار القائم على الفردانية المنهجية على أنّ الفرد هو بمثابة "مفكك لشفرة المجتمع" و "يمكن للمجتمع أن ينشأ انطلاقا من أفعاله"³³⁶.

بالنسبة لـ "دوركهايم" (DURKHEIM) ، فكل سلوك إنساني هو بالضرورة منتج اجتماعي، غير أنه، بالنسبة لـ "تونيز" (TÖNNIES) و "فيبر" (WEBER) ، فإن الأفراد هم الذين يقومون بخلق المجتمع من خلال العلاقات التي ينشئونها فيما بينهم. بمعنى آخر، يُبدي الفرد قدرة تصرّف اجتماعي. هذا التباين في التعريفات يؤدي بنا للنظر إلى الرابط الاجتماعي بطريقة أخرى و وجوب دراسته من بؤر مختلفة.

فيرى "فيبر" (WEBER) ، أن نشأة الروابط بين الأفراد لا يعني بالضرورة وجود تضامن بينهم أو عدمه، بل ما يربط بينهم هو مجموع العلاقات الاجتماعية التي ينشئونها. يُعرّف "فيبر" (WEBER) العلاقات الاجتماعية كمجموع "سلوك العديد من الأفراد، والذي من خلال مضمونه المعنوي، يُعدّل و يوجه سلوك بعضهم بسلوك البعض الآخر"³³⁷. هاتان المقاربتان الخاصتان بالرابط الاجتماعي، و الذي يُعرّف في إطار معيّن بمفهوم التضامن و في إطار آخر بمفهوم العلاقات، غير بعيدتين عن بعضها البعض. من المؤكد أنّ المؤلفين ليس لهما نفس الموقف التحليلي (مذهب الكليانية المنهجية بالنسبة لـ "دوركهايم" (DURKHEIM) ضد

³³⁴FARRUGIA, F.Opcit.17.

³³⁵CUSSET, P-Y., « Individualisme et lien social », in : *Problèmes politiques et sociaux*, n°911, France, 2005, p.115.

³³⁶CHÂTEL, V., « Le lien social d'hier à aujourd'hui sur quelques modalités d'intégration dans la société contemporaine », in : J. PAVAGEAU, et al., *Le lien social et l'inachèvement de la modernité. Expériences d'Amérique et d'Europe*, L'Harmattan, Paris, 1997, p 23.

³³⁷WEBER, M., *Économie et Société*, Éditions Pocket, Paris, 2005, p. 58.

مذهب الفردانية المنهجية بالنسبة لـ "فيبر" (WEBER) ، غير أنّ الأفراد - حسبهم - يرتبطون من اللحظة التي يخضعون فيها لقواعد ومعايير، و لنظام ينظم أفعالهم.

من جهة أخرى، استعمل "زيمل" (SIMMEL)³³⁸ مصطلح الرابط بصفة كلية، و تجلّى ذلك من خلال مقاله المسمى "تقاطع الدوائر الاجتماعية"، حيث ربطه بمصطلح الانتماء³³⁹. يسمح هذا الشعور بالانتماء، والذي يركز على معايير ذاتية أكثر من كونها موضوعية، بمعرفة كيفية انتماء فرد معين لمجموعة اجتماعية من عدمه، مهما كانت طبيعتها (العائلة، المجتمع الديني، العالم المهني، إلخ.). بالنسبة لـ "زيمل" (SIMMEL)، يتشكل الرابط انطلاقاً من آلية مزدوجة، غيرية و تماثلية. وعليه، فإنّ وجود اختلاف و مسافة بين الأفراد يؤدي بهم إلى تحريك الرابط لمحاولة تقليص هذه المسافة، إلاّ أنّه لا يمكن أن تكون نسبة الغيرية والاختلاف كبيرة، فيجب أن تفسح المجال لقدر ما من التماثل لتسمح للفرد بالاندماج في الجماعة، و بالتالي تبرير انتمائه في نهاية المطاف. من المهم الإشارة إلى أنّ الانتماء بالنسبة لـ "زيمل" (SIMMEL) لا يتحدد من جانب واحد، فهو لا يصدر من الفرد فقط ، بل يجب أن يحظى هذا الأخير في نفس الوقت باعتراف جميع الأفراد الآخرين المشكّلين للجماعة. و بالتالي، يمكننا القول أنّ الانتماء ينوب عن الرابط الاجتماعي، لأنه يربط بين الأفراد، حيث يعرّف الفرد نفسه على أنه جزء لا يتجزأ من تلك الجماعة وذلك بعدم انتمائه لجماعات أخرى، كما هو (الرابط

³³⁸ يعود الفضل لـ "بارنس" (BARNES) في اكتشاف مصطلح الشبكة الاجتماعية و لـ "ميلغرام" (MILGRAM) أيضاً في إرساء بعد امبريقي للشبكة إلا أنه من الصعب اعتبارهم كمؤسسي التحليل الشبكي. في الواقع، لا بد منا بالرجوع إلى الماضي تحديداً في بداية القرن العشرين للتعرف عن أولى الأبحاث و الدراسات التي تخص هذا الموضوع . وهو الأمر الذي يقودنا حتماً للحديث عن أعمال العالم الاجتماعي "زيمل" (SIMMEL) (1858-1918). يحدّد هذا الباحث الاجتماعي موضوع دراسة علم الاجتماع على المستوى "المتوسط" (intermédiaire) أي بمعنى آخر أنه لا يميل للجانب الميكروسوسيولوجي القائم على دراسة الفرد، ولا إلى الجانب الماكروسوسيولوجي الذي يركز على كلية المجتمع. بالنسبة لهذا العالم الاجتماعي يجب على علم الاجتماع التركيز على مجال الوسطية الاجتماعية (Mésosociologique) والأنماط الاجتماعية الناتجة من تفاعلات الأفراد.

يفرّق زيمل أن علم الاجتماع علم يهتم بمختلف أنماط الفعل المتبادل (Action réciproque) بمعنى آخر هو العلم الذي يركّز في محتواه على تحليل البنيات الخاصة بالعلاقات الاجتماعية. ومن هذا المنطلق قام "زيمل" باستخراج خاصيتين أساسيتين (والتي استعارها الكثير من الاجتماعيين في ميدان التحليل الشبكي) فمن جهة يتميز علم الاجتماع عنده بالشكلية (Formaliste) و بخاصية "الازدواجية" (Dualiste) من جهة أخرى. يمكن تفسير خاصية الشكلية لدى زيمل حين يركز على الشكل الذي تأخذه التفاعلات أكثر من اهتمامه بمحتواها وذلك بغرض فهم عملية نشأة واستمرارية وتحولات الأنماط الاجتماعية. لذا نجد "زيمل" يولي اهتماماً بالغاً لشكل التفاعلات المتبادلة أكثر من اهتمامه بمحتواها. من جهة ثانية يمكن اعتبار سوسيولوجية "زيمل" كعلم يدرس الأشكال الاجتماعية بحيث لاحظ وجود أشكالاً عديدة للعلاقات الاجتماعية مثل : الهيمنة، السلطة، الصراع والتي رأى ضرورة دراستها من هذه الزاوية. وفي سياق متصل يؤكد بصورة واضحة أن الأفعال المتبادلة بين الأفراد تمثل اشكالاً ثابتة وأساسية في الحياة الاجتماعية . ومن جهة أخرى تعتبر سوسيولوجية "زيمل" "ازدواجية" بمعنى أنّها لا تعطي الأولوية المثلى لتفاعل الفرد مع المجتمع لكنها تؤكد بصفة قصدية إمكانية اشراك المقاربتين حتى وان كانتا في الأصل متضادتان (التضاد القائم بين الفردانية والكليانية). ومن هنا يمكن وصف المقاربة الاجتماعية المقترحة من طرف "زيمل" أقرب في الواقع لما يسمى بالثنائية المنهجية .

³³⁹ SIMMEL, G., « Le croisement des cercles sociaux », in : *Sociologie : Études sur les formes de socialisation*, PUF, Paris, 1999, pp. 409-452.

الإجتماعي) في غالب الأحيان موروث عن التقاليد و القواعد الاجتماعية، هذه القواعد والمعايير ليست بالثابتة، بمعنى أنّ الرابط بين الأفراد ينشأ و يُبنى من خلالهم: حيث يتطور بفعل تأثيرهم ما يجعل القواعد الاجتماعية التي تفرض نفسها عليهم تتطور هي أيضا.

في الأخير، و بالنظر إلى ما سبق ذكره ، لم يُستعمل الرابط الاجتماعي لدى رواد علم الاجتماع كما تم تعريفه آنفا، إلاّ أنه من السهل تحديده من خلال مفاهيمهم الرئيسية. فالبرغم من اختلاف وجهات نظرهم (بفعل توجهاتهم المنهجية المختلفة)، يُؤخذ الرابط الاجتماعي بعين الاعتبار في بعده العمودي، أي ما يربط فردا ما بمجموع المجتمع، و قليلا ما يُؤخذ بتلك الأهمية في بعده الأفقي.

3- الرابط الاجتماعي برؤية الكتاب المعاصرين:

بعد الفترة الممتدة ما بين (1920-1970) و هي الفترة التي لم يتمركز اهتمام علماء الاجتماع فيها على الرابط الاجتماعي، عاد هذا المفهوم إلى الواجهة عن طريق استعمال بدائل عملية جديدة من قبل علماء الاجتماع المعاصرين. ففي سنوات السبعينات، اهتم علماء الاجتماع اهتماما متزايدا بالبعد من المفاهيم مثل: الشبكة و الراسمال الاجتماعي والمؤانسة الاجتماعية. فالبرغم من أن هذه المفاهيم لم تكن حديثة إلاّ أنّها أُستعملت استعمالاً خاصاً حيث تضع الرابط الاجتماعي في مركز اهتمامها.

مع بداية السبعينيات ظهر تصور جديد للإرتباط الجماعي للأفراد، والذي سيفرض نفسه شيئا فشيئا في علم الاجتماع ويتعلق الأمر بمفهوم "الشبكة". أصبح هذا المفهوم الأكثر تداولاً في أعمال العديد من المؤلفين و أكثر شعبية، ولعل أبرز مثال عن ذلك أعمال "إيلياس" (ELIAS)، ففكرته الجوهرية تتمثل في أنّ "كل المؤسسات مثل الجامعات و المصانع، وكذا القرى و المدن، الطوائف و الطبقات الاجتماعية، العائلات و الجماعات المهنية، كلها معاً تنشأ من خلال شبكات للأفراد".³⁴⁰

لقد أنتج هذا التركيز على العلاقات الشخصية و الروابط التي تُوحد الأفراد، تخصصاً جديداً في علم الاجتماع والمتمثل في علم اجتماع الشبكات. يجعل هذا التصور الجديد في علم الاجتماع من الروابط الاجتماعية نقطة بداية لتحليله بصفة مباشرة. و بالتالي، سواء أكانت هذه العناصر أفراداً أو جماعات، ينصبّ اهتمام التحليل على الطريقة التي من خلالها ترتبط هذه العناصر فيما بينها³⁴¹.

للعلم فإنّ أهم عنصر للرابط لدى "إيلياس" (ELIAS) يتمثل أساسا في العلاقات بين العُقد (relation entre les nœuds) ، أي الروابط الأفقية. تشكّل الرغبة في التحرر النظري أساس نهج علماء الاجتماع الأوائل الذين قاموا بالتحليل، أي المدرسة الأنجلوسكسونية. حيث يعتبر "بارنس"³⁴² (BARNES) أوّل

³⁴⁰ ELIAS, N., *Qu'est ce que la sociologie ?*, 2^e édition, Éditions de l'Aube, Paris, 1991, p.10.

³⁴¹ MERCKLÉ, P., *Sociologie des Réseaux Sociaux*, La Découverte, Paris, 2004, pp. 8-10.

³⁴² جون بارنس (1918-) باحث في علم الأنثروبولوجيا بجامعة مانشستر و يعتبر من الباحثين الأوائل الذين أدخلوا مصطلح "الشبكة الاجتماعية في حقل العلوم الاجتماعية حيث قام سنة 1954 بنشر مقاله المشهور حول الشبكات. تمثلت أهداف بارنس في الاهتمام بالتنظيم الاجتماعي للجماعات الصغيرة وهذا من خلال

مستعملي عبارة الشبكة الاجتماعية سنة 1954. كما يعتبر أول من قام بالابتعاد عن التيار البنوي المعتمد من طرف "ليني - ستروس" (LÉVI-STRAUSS) ، والذي كان مهيمنا بعد الحرب العالمية الثانية³⁴³.
بشكلها المستوي، تعكس الشبكة أفقية الرابط الاجتماعي. فطريقة ارتباط الفرد بالمجموعة تُعتبر أقل أهمية من الطريقة التي من خلالها يرتبط الأفراد فيما بينهم وبالتالي تحديد الجماعة التي ينتمون إليها. لقد انعكس هذا المنطق مقارنة بالأبحاث التي أُقيمت فيما قبل وفق النظريات السابقة. فيما يخص هذا التيار السوسيولوجي يتضح اهتمامه بمفهومين على وجه الخصوص و هما: الرأس المال الاجتماعي و المؤانسة الاجتماعية. فيوضح هذين المفهومين أنّ الرابط الاجتماعي يصبح أفقياً أكثر فأكثر، و يركز أساساً على الفرد.

1.3 - نظرية الروابط القوية والروابط الضعيفة لـ "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) :

يلمح "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) من خلال نظريته الخاصة بالروابط القوية (أو الضيقة لدى البعض) لوجود هذا النوع من الروابط في حياتنا اليومية و التي غالباً ما تتمثل في الأواصر التي تجمع بين الأقارب بالدرجة الأولى (العلاقات الأبوية، علاقات الصداقة والعلاقات الزوجية)، أما الروابط الضعيفة فيقصد بها تلك العلاقات التي يمكن أن تنشأ بين معارفنا (علاقات الزمالة في العمل أو الدراسة وعلاقات الجيرة). فالكثير من الباحثين حاولوا مراراً تحديد نقاط الاختلاف القائم بين هاذين النمطين من الروابط الاجتماعية والتي أسفرت بعد دراسات معمقة إلى اقتراح قراءة أولية لأوجه التباين السائد والتي يمكن تلخيصها كالآتي:

- تنشأ العلاقات التواترية من خلال الروابط القوية أكثر من غيرها، إضافة إلى أنّها تستدعي وقتاً أطول عكس الروابط الضعيفة.
- تتميز الروابط القوية بنوع من الخصوصية (intimité) والتي غالباً ما يقصد بها الأسرار المتبادلة بين الأفراد والتي تتجاوز إلى حد كبير تلك الموجودة في الروابط الضعيفة
- وجود نسبة معتبرة من الكثافة العاطفية في الروابط القوية مقارنة بالتي هي سائدة في الروابط الضعيفة.
- الخدمات المشتركة بين الأفراد نجدها أكثر شيوعاً في علاقات الروابط القوية.
- تتميز الروابط القوية بتعدد العلاقات، بمعنى آخر يرتبط الأشخاص الأكثر قرابة فيما بينهم في مجالات مختلفة عكس ارتباط الأفراد من خلال الروابط الضعيفة والتي يطغى عليها الجانب التعارفي.³⁴⁴

و انطلاقاً من هذا التباين السائد بين نمطي الروابط الاجتماعية يمكن أن نستخلص بأن شبكات الروابط القوية تختلف في أشكالها و أبعادها عن تلك الموجودة في الروابط الضعيفة، وعلى هذا النحو فإن كان مثلاً الشخص

تحليل العلاقات التي تربط الأفراد. ومن أجل تحقيق ذلك قام بتمييز ثلاث ميادين اجتماعية والتي رتبها على شكل مستويات. يتمثل المستوى الأول في المستوى المجالي والذي يتضمن الوحدات الإدارية و الجمعيات وكل ما يتعلق بالتنظيم السياسي والمستويات الهرمية، أما المستوى الثاني فيشمل النظام الصناعي وأخيراً المستوى الثالث يتعلق بالنظام الاجتماعي والذي يتميز بعدم وضوح مجالته بحيث يشمل مجمل العلاقات اللا رسمية بين الأفراد (العلاقات الأبوية، علاقات الصداقة والجيرة)

³⁴³ Ibid., p.94.

³⁴⁴ LEMIEUX, V. et OUI MET, M., *Analyse structurale des réseaux sociaux*, De Boeck, Paris, 2004, p.44

(A) تربطه علاقة وطيدة مع الشخص (B) و الشخص (C) فهناك احتمال كبير لوجود علاقة متينة بين الشخصين (B) و (C). فعلاقات التعدي الموجودة بين الأفراد من خلال الروابط القوية، لا يمكن حدوثها بهذا الشكل و الحجم في العلاقات الضعيفة. فكما نلاحظ مما سبق ذكره، تتميز شبكات الروابط القوية بانغلاقها عل نفسها عكس الروابط الضعيفة التي نجدها أكثر انفتاحاً نحو المجال الخارجي وهو نفس الوضع الذي يسود عملية تبادل المعلومات بين الأفراد بحيث نجدهم من خلال الروابط القوية أقل تبادلاً للمعلومة (رغم القرابة) مقارنة بالأفراد الذين هم في علاقات الروابط الضعيفة.³⁴⁵

من ثمة، فإن عملية سير وتبادل المعلومات تكون أقوى في الروابط الأكثر انفتاحاً (الروابط الضعيفة) وذلك بفعل التباين والتباعد الذي يُميّز الأفراد المشكلين لها. وفي سياق متصل يرى "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) بأن الأفراد الذين تربطهم علاقات روابط ضعيفة هم الأكثر حظاً في التواجد داخل مختلف الدوائر (الشبكات) وهو الأمر الذي يسمح لهم من بعد بالولوج لمختلف المعلومات.³⁴⁶

ويهدف إعطاء بعد ميداني لنظريته قام "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) بدراسة ميدانية، بحيث قام بمعاينة 300 عامل من إطارات و تقنيين ومسيرين والذي كانوا بصدد البحث عن منصب شغل. في الوهلة الأولى لاحظ الباحث على أن العمال المستجوبين غالباً ما يتحصلون على مناصب عمل من خلال استعمالهم لشبكة العلاقات الشخصية الخاصة بهم أكثر من أية طريقة أخرى بحيث أكد أكثر من 56 % من المبحوثين ذلك. وفي مرحلة ثانية، اهتم "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) بنسبة تواتر الاتصالات بينهم وبين الأشخاص الذين منحهم المعلومة والتي مكنتهم فيما بعد من الحصول على وظيفة. وانطلاقاً من النتائج المتحصل عليها من خلال عدة دراسات توصل "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) إلى تأكيد دور الروابط الضعيفة والتي يراها الباحث كوسيلة يستعملها الأفراد لبلوغ الأهداف من خلال استغلال الفرص المتاحة وكذلك مساهمتها في عملية الاندماج المجتمعي عكس الروابط القوية التي هي في نظر الباحث تؤدي أكثر الى التجزئة المجتمعية.³⁴⁷

2.3- نظرية الفجوات البنيوية لـ "بورت" (BURT) :

عرفت نظرية الروابط الضعيفة المقدمة من طرف "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) عشيرة السبعينيات رواجاً كبيراً والتي مهدت فيما بعد لظهور العديد من الدراسات والأعمال حيث اقترحت بعضها مقاربات ميدانية لإختبار مدى صحة النتائج المتوصل إليها في السابق في حين اعتمدتها دراسات أخرى كمرجع أساسي بهدف صياغة نظريات بنيوية أكثر شمولية خاصة في موضوع الرأسمال الاجتماعي. في هذا الصدد بالذات، سنتطرق لأعمال الباحث "بورت" (BURT) بحيث توصل هذا الأخير في سنة (1992) إلى صياغة نظريته المشهورة "نظرية الفجوات البنيوية" (Théorie des trous structuraux) حيث كان الهدف من خلال أعماله إرساء

³⁴⁵ LEMIEUX, V. et OUI MET, M., Opcit, p. 45.

³⁴⁶ MERCKELE, P., Opcit., p.60.

³⁴⁷ MERCKELE, P., Op.cit., p.62.

معنى تحليلي مطابق إلى حد بعيد لنظرية الرأسمال الاجتماعي. في بادئ الأمر حاول "بورت" (BURT) إظهار الكيفية التي من خلالها يمكن لبنية الشبكة أن تمنح بعض المزايا التنافسية لمختلف الفاعلين الاجتماعيين، حيث ركز في تحليله على فكرة مقتبسة من أعمال العالم الاجتماعي الفرنسي المشهور "بورديو" (BOURDIEU) والتي ترى بأن الفاعل الاجتماعي يحوز على ثلاث أنماط من الرأس المال: الرأسمال الإقتصادي، الرأسمال البشري (وهو المصطلح الذي استعاره من "بيكر" (BECKER)) و أخيراً الرأسمال الاجتماعي. يتمثل الرأسمال الاجتماعي لفاعل معين في العلاقات والصّلات التي تربطه بفاعلين آخرين ، إضافة الى الموارد التي يمكنه الاستفادة منها من خلال هذه العلاقات. بيد أن "بورت" (BURT) قام بتكملة هذا التعريف "الكلاسيكي" بحيث أضاف عامل الخصائص البنوية للشبكة التي تشكّلها هذه العلاقات وهذا من خلال تأكيده لوجود نوع من الرأسمال لدى الفاعل والذي يتمثل في امكانية استغلاله لـ "الفجوات البنوية" الموجودة داخل الشبكة لصالحه. وانطلاقاً من هذا الطرح ركّز "بورت" (BURT) على الأهمية الإستراتيجية التي يمثلها غياب العلاقات داخل بنية الرابط الاجتماعي أكثر من تركيزه على مصطلح الروابط الضعيفة الذي أشار إليه "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) في وقت سابق. من جهة ثانية فإنه استعار من "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) وبطريقة جليّة في تعريفه للفجوات البنوية وأهميتها الإستراتيجية في تحليل دور "الوسيط" (Tertius gaudens) الذي طوره "كابلوف" (KAPLOV) فيما بعد ، أين فسر دور الوسيط الذي يقيم علاقة مع الفاعلين (B) و (C) في الوقت الذي لا توجد أية صلة تجمع هاذين الأخيرين. ومن هنا يمكن أن نلاحظ وجود نوع من التشابه مع نظرية "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) حول الروابط الضعيفة.³⁴⁸

فالفاعل (الوسيط) الذي يحتل هذه الوضعية يمتلك عدة خيارات استراتيجية بحيث يمكنه منح أحد الفاعلين الذي يتمثل في (A) امتياز او أفضلية على حساب الفاعل الآخر (B). غير أنه من المهم الإشارة لنقطة أساسية تتعلق بمبدأ الأفضلية فهذه الأخيرة تمنح وفق شروط معينة والتي تسمح للفاعل الإستراتيجي (الوسيط) بامتلاك أسبقية في المعلومة، لذا يعمل الوسيط على السيطرة على المعلومة وإبقاء الوضع على حاله من أجل الحفاظ على الأسبقية التي يمكن أن يفقدها في حالة التقرب المحتمل بين الفاعلين (A) و (B). ومنه نستنتج أن الفاعل الوسيط يستفيد من علاقات الصراع القائمة بين الفاعلين (A) و (B) والتي يوظفها لخدمة مصلحته. كما يمكن أن نخلص الى أن الوسيط يحتل مكانة استراتيجية وذلك من خلال الأفضلية النسبية التي يتمتع بها والتي تجعله في موقع قوة مقارنة بالفاعلين الآخرين. ومن هذا المنطلق قام "بورت" (BURT) بصياغة مصطلح "الفجوة البنوية" وهذا بغرض اعطاء بعد تحليلي وتفسير المصدر البنوي للأسبقية التي يتمتع بها الوسيط بحيث يبرر ذلك من خلال قوله: "...استخدمت مصطلح الفجوة البنوية من أجل تحديد الهوة

³⁴⁸ MERCKELE, P., Op.cit. p.63.

الموجودة بين فاعلين ذوي علاقات غير تواترية و الذين يتصلون فيما بينهم من خلال الفجوات البنيوية فهذه الأخيرة تعني الصلة غير المتكررة (غير تواترية) التي تربط بين فاعلين...³⁴⁹. ومن أجل الفهم المتمعن لمصطلح الفجوة البنيوية علينا أولاً فهم ما يريد تفسيره "بورت" (BURT) من خلال مصطلح "العلاقات التواترية". بالنسبة لهذا الباحث فإن وجود علاقتين متواترتين في وجهة نظر الفاعل يشترط وجود صلة مباشرة بينهما (بين العلاقتين) أي في حالة "تكافؤ بنيوي"، في هذا الوضع فإن كلاهما يلعبان دوراً مماثلاً داخل الشبكة وبالتالي سيسمح لهما من الاستفادة من نفس الموارد. وفي الأخير، يمكننا القول أنّ مفاهيم الرابط الاجتماعي و ما يحيط به (الجماعة، المجتمع، الشبكة) تترجم تطورات اجتماعية و تاريخية أكثر شمولاً. و يبقى علم الاجتماع علماً مؤطراً بالبعد المت موقع مكانياً و زمنياً بالنسبة لموضوع الدراسة. تتطور المجتمعات الانسانية بالضرورة بالسياق الذي تندمج فيه. و بالتالي، فإنّ التطور النظري للرابط الاجتماعي و أشكاله هو المسؤول عن التطورات التاريخية الجارية و التي تؤثر على أنماط العيش الجماعي للأفراد.

II - تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و الروابط الاجتماعية: إشكالية العلاقات

من خلال التكنولوجيايات:

بالمقارنة مع ما يميّز الرابط الاجتماعي في المجتمعات التقليدية، فإنّ الرابط الاجتماعي في المجتمعات المعاصرة اختياري بامتياز، الأمر الذي يدل على ضعفه النسبي، والذي تنتج عنه أزمة الرابط الاجتماعي ، و لو بنسب متفاوتة ، وذلك نظراً لمستوى الحرية المتروكة للأفراد في تعريف أنفسهم بأنفسهم. في هذا الاطار ظهرت تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال ، و خاصة شبكة الأنترنت و التي أدى ظهورها إلى صدور عدة أعمال وكتابات متباينة فيما يتعلق بتأثيرها على أنماط الروابط و المؤانسة الاجتماعية³⁵⁰. هذا التنوع في تمثلات تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال على أنها أداة للاندماج الاجتماعي يحفزنا على استخراج بعض المفاهيم النظرية التي يبدو لنا أنّها تقترب من الواقع المدروس.

1- الخطابات المختلفة حول الثنائية "التكنولوجيايات/ الروابط" في الأدبيات:

1.1- المقاربة المتشائمة (سلبية):

يلج أصحاب الخطاب المتشائم على أنّ تكنولوجيايات المعلومات هي سبب ظهور ايدولوجيا مركزية، و التي تؤدي إلى تضليل الأفراد داخل المجتمعات خاصة فيما يتعلق بالتزود بالمعلومة ، و علاوة على ذلك يرى مؤيدو

³⁴⁹ MERCKELE, P., Op.cit. p.63.

³⁵⁰ MARQUET, J., et JANSSEN, C., « Le lien social à l'épreuve d'internet », in : Le lien social et internet dans l'espace privé, Académica, Belgique, 2012, pp.11-12.

هذا التيار أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ما تمثل سوى أنها " خرافة الزمن المعاصر"³⁵¹، كما يتحدث هذا الخطاب عن المبادئ المتناقضة لهذه التكنولوجيايات مع القيم الإنسانية. في هذا الصدد يتساءل أصحاب هذه الرؤية عن مستقبل الحياة الاجتماعية و مصيرها في ظل تسارع التقدم التكنولوجي و تطور الآلات "الذكية"³⁵². بالنسبة للبعض، ينتج هذا التطور من جراء توسع الشبكة العنكبوتية (الأنترنت) و القيم الليبرالية و انفتاح أسواق جديدة.³⁵³ أما بالنسبة لآخرين، فيتوافق هذا التطور مع أزمة الرابط الاجتماعي في المجتمعات المعاصرة المتسمة بالفردانية أين يحاول الأفراد ملئ أوقات فراغهم أو بالأحرى الخروج من وحدتهم.³⁵⁴

يستنكر التيار النقدي بشدة الآثار السلبية المترتبة عن الاستعمال المكثف لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال وتأثيرها المباشر على الرابط الاجتماعي في المجتمعات المعاصرة. فحسب وجهة نظره، يتحوّل الاتصال الانساني، من خلال الاستعمال المتواتر للتكنولوجيايات إلى اتصال افتراضي محض، والذي سيؤدي حتماً إلى الخلط بين الخيال (العالم الافتراضي) و الواقع و التواصل الدائم³⁵⁵. لقد أصبح التلاعب بالهوية نتيجة حتمية لهذا الانفصال الجسماني³⁵⁶؛ ف "يمكن الآن لفرد ما أن تكون له هوية افتراضية تغطي على هويته الحقيقية"³⁵⁷. بالإضافة إلى ذلك، يؤكد العديد من المؤلفين ذوي الاتجاه النقدي، أنّ الاستعمال الزائد للأنترنت يرتبط ارتباطاً و طيداً بما سموه بالوحدة أو "مرض الانسان المعاصر". فحسب عالم الاجتماع الفرنسي "بروتون" (BRETON)، يُستبدل العيش الجماعي على الشبكة بـ "التفاعل"، ما يساهم في خلق "علاقات ذات ردود أفعال تتميز بنوع من الفتور"³⁵⁸. أما في نظر "وولتون" (WOLTON)، لا ترتبط الكفاءة التقنية أي ارتباط بتطوير التواصل الانساني؛ بل بالعكس قد تضيف "بيروقراطية تقنية إلى البيروقراطية الانسانية"³⁵⁹. إنّ وجود التكنولوجيايات في كل مكان يجعلنا نتوهم أننا نتواصل مع الآخر؛ لكن في الحقيقة، هي تجعل من الإنسان عبداً "مقيّداً" بالمعنى الافتراضي للمصطلح³⁶⁰.

2.1 - مقارنة متفائلة (إيجابية):

يُعتبر خطاب الكُتّاب الذين يعتقدون أنّ تأثير الأنترنت إيجابي، خطاباً متفائلاً عموماً، حتى وإن كان صعب التجسيد في الواقع. يستند أصحاب هذا الطرح على فكرتين رئيسيتين: الوعد بعالم ومستقبل أفضل و حتمية توسع الأنترنت داخل المجتمعات. في نظر هؤلاء الباحثين، ستمكن تكنولوجيايات الاعلام

³⁵¹ RAMONET, I., « Internet ou mourir », in : *Manière de voir*, n° 46, France, Juillet-Août 1999, pp. 6-7.

³⁵² BRETON, Ph., *Le culte de l'Internet. Une menace pour le lien social ?*, La Découverte., Paris, 2000, 128p.

³⁵³ Ibid., p.23.

³⁵⁴ WOLTON, D., *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*, Flammarion, Paris, 2000, 242p.

³⁵⁵ JAURÉGUIBERRY, F., « Le Moi, le soi et Internet », in : *Sociologie et sociétés*, France, 2000, pp. 135.

³⁵⁶ يتمثل الانفصال الجسماني في عملية الاتصال بين الأفراد دون اللجوء إلى اللقاء المباشر أو وجها لوجه حيث تقوم التكنولوجيايات الحديثة في تعزيز هذا السلوك.

³⁵⁷ JAURÉGUIBERRY, F., Op.cit, p.151.

³⁵⁸ BRETON., Ph, Op.cit., p.98

³⁵⁹ WOLTON, D., Op.cit., p.109.

³⁶⁰ WOLTON, D., Op.cit. p.112.

و الاتصال على رفع المستوى المعيشة والرفاهية للفرد بصفة شبه مؤكدة، ذلك لأن مجتمع الشبكات القائم عليها سيقفل حتماً من التحركات المرتبطة بالقيام بالوظائف اليومية حين يحول الديناميكية المكانية و الزمنية ، و بالتالي، يمكن من تخصيص وقت أكبر للترفيه.

في هذا الشأن، يُسبق "غايتس" (GATES) و مؤيديه فكرة أنّ شبكة الأنترنت تسمح لنا في التحكم أكثر في تفاعلاتنا، و بالتالي نكون أكثر حرية إزاء البعدين المكاني و الزماني³⁶¹، و مع التطور التكنولوجي و خاصة تقدم الذكاء الاصطناعي، سيصبح جهاز الحاسوب "وصيفاً" للإنسان³⁶². و هكذا، تخلى الإنسان تدريجياً عن العديد من الأعمال التي أصبح جهاز الحاسوب يقوم بها، فأضحى يتمتع بمجموعة كبيرة من الخيارات و النشاطات، و هو بذلك ينمي حصته من الحرية. بالإضافة إلى ذلك، تمثل البرامج الالكترونية بتطبيقاتها التواصلية المختلفة، طرقاً ممتازة لبناء معارف جديدة، و هذا على مستوى المجتمعات المعاصرة. كما تسمح، و بسهولة أكثر، ببناء العلاقات الاجتماعية و الحفاظ عليها - ولو بشكل افتراضي - مع العائلة و الأصدقاء الذين غالباً ما تستحيل زيارتهم لأسباب عدة. و يُشار هنا إلى قدرة الأنترنت في توحيد المجتمعات في كلّ القراءات المؤيدة للتطور التكنولوجي³⁶³. في هذا الصدد يلحّ "سفيز" (SFEZ) على أنّ "الشبكة هي في مركز تكنولوجيايات الاتصال، بل الشكل المهيمن"³⁶⁴.

غير أنه يشير إلى أنّ الأمر يتعلق بشبكة غير هرمية و على أنّ التفاعل فيها مركزي بصفة واضحة. تلمح هذه الرؤى إلى خاصيتين أساسيتين للشبكة و هما: سهولة الاستعمال و الوصول إلى المعرفة و اللّتين باستقلاليتهما تساهمان في تقارب الأفراد³⁶⁵.

يبين هذا المنظور أنّ شبكة الأنترنت تمنح القوة للأفراد عن طريق تسهيل التواصل بينهم و ذلك لأنها تسمح بتعبئة سريعة للمجتمع بهدف إحداث تغييرات في بداخله³⁶⁶. و أخيراً، و حسب الخطاب المتفائل، ترتبط الشبكة بالتقدم التقني و الذي يعتبر عاملاً للتقدم الاجتماعي أيضاً، و ذلك حسب الإرث الوضعي للقرن التاسع عشر.³⁶⁷

³⁶¹ GATES, B. et al., *La route du futur*, traduction de : COLEMAN. Y, Éditions Robert Laffont, Paris, 1995, 332p.

³⁶² NEGROPONTE, N., *L'homme numérique*, Éditions Pocket, Paris, 1997, p.190.

³⁶³ يتعلّق الأمر بتوحيد شعوب العالم، و جمع الأمم، على المستوى الحقيقي أو الافتراضي.

³⁶⁴ SFEZ, L., « L'idéologie des nouvelles technologies », in : *Manière de voir*, n° 46, France, Juillet-août 1999, p. 20.

³⁶⁵ Ibid., p21

³⁶⁶ LÉVY, Pierre, « L'universel sans totalité : essence de la cyberculture », in : *Sociétés*, N° 59, France, 1998, pp. 11-19.

³⁶⁷ DURAND, J-P, et SCARDIGLI, V., « Sociologie de la communication et des technologies de l'information », in : DURAND, J-P et WEIL R., (dir.), 2eme édition, *Sociologie contemporaine*, , Vigot, Paris, 2005, p. 658.

نلاحظ من الوهلة الأولى أنّ كلا الخطابين، و اللذان يتحدثان عن تأثير شبكة الأنترنت، متناقضان في موقفهما فيما يخص الموضوع نفسه. فمثلا، يُبقي الموقف المتفائل على فكرة أنّ الأنترنت و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال هما مؤشر يدل على التقدم الاجتماعي و يساهم في تحسين مستوى الحياة، في حين أنّ الموقف المتشائم يشير إلى طابعها المضاد للإنسانية لأن استعمالها يعيّن موقع التقنية (و ليس الإنسان) في المقام الأول. غير أنه، فيما يتعلق بالحجج التي جُلبت من كلا الجانبين، نلاحظ أنّ التضاد لا يتناول دائما نفس القيم.

الجدول (7) : حوصلة شاملة للمقاربتين (المتشائمة و المتفائلة):

الخطاب المتفائل	الخطاب المتشائم
<p>يتجه نحو المستقبل و يعد بغد أفضل</p> <p>تمثل تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال</p> <ul style="list-style-type: none"> • الوعد بعالم أفضل • البعد الحتمي (ترتبط التكنولوجيايات الحديثة بتقدم التقنيات و بالتقدم الاجتماعي) 	<p>استنكار للإمبريالية التواصلية التي تقمع المواطنين</p> <p>تعد التكنولوجيايات بمثابة تقنيات موجهة</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضد الانسانية • لسيطرة إمبريالية في السوق العالمية
استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال:	استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال:
<ul style="list-style-type: none"> • يسمح بمعرفة أشخاص جدد و يسهّل المحافظة على العلاقات الموجودة • إحداث التغييرات، و بالتالي "إبداع جماعي" أكثر • يسمح بإنشاء أداة تعبئة جديدة للمجتمع المدني، و يسهّل المشاركة في مشروع للمجتمع 	<ul style="list-style-type: none"> • يساهم في تكوين علاقات غير محمّسة لأنّ العيش الجماعي يُستبدل بالتفاعل الافتراضي • يساهم في خلق فجوة بين الأشخاص المزودين بالتكنولوجيايات و الأشخاص الغير مزودين بها • يساهم في فقدان التزامن للنشاطات الاجتماعية و بالتالي إنشاء عوائق عند إعداد المشاريع الجماعية

Source : LAFLAMME S., et LAFORTUNE S., Utilisation d'Internet et relations sociales, in : Communication, Vol. 24/2, Canada, 2006, p.101.

خلال السنوات الأخيرة، أُقيمت دراسات حول هذه المسألة و هي على العموم تبين أنّ تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال تسهّل الاتصال الاجتماعي. حيث اقترحت دراسة كل من "هامبتون" (HAMPTON) و "ويلمان" (WELLMAN) وجود ارتباط بين استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و تزايد الاتصال

الاجتماعي³⁶⁸، كما تشير تحقيقات أخرى إلى أنه يمكن للإنترنت أن تساهم في إبقاء تنوع للروابط الاجتماعية (قوية، ضعيفة، فعّالة، عاطفية)، إلا أنه من النادر الحفاظ على العلاقات التي لا يكون الوسيط فيها سوى وسائل الاعلام الالكترونية؛ إذ يعتمد إبقاؤها على مجموعة من التفاعلات التي تحدث في العالمين الافتراضي و الواقعي معاً.³⁶⁹

2- الرابط الاجتماعي في ظل التطور التكنولوجي:

يتحدث الباحث الاجتماعي "بوتنام" (PUTNAM) عن أزمة الرابط الاجتماعي والذي مسّ بشكل كبير المجتمعات الغربية، وعلى وجه الخصوص المجتمع الأميركي، حيث يستند الباحث في تحليله على تدني و تدهور حماس الأفراد في التزامهم في المشاركة في التجمعات السياسية، الثقافية والمدنية. و على حد تعبيره، فإن الأفراد يفضلون التوقيع على صكوك لفائدة هيئات المجتمع المدني عوض المشاركة الفعلية في النشاطات الجماعية. وفي نفس السياق، تطرق الباحث لهذه المسألة في كتابه الشهير "انحياز المجتمع" حيث قام "بوتنام" (PUTNAM) بقياس الرابط الاجتماعي و ربطه بدرجة التعاون، التبادل، والثقة المتبادلة التي تميز المجتمع.³⁷⁰ وبالتالي لاحظ أن عدم التزام الأفراد و انسحابهم من الحياة المجتمعية ما هو إلا نتيجة لتدني التعاون و تراجع الثقة إلى حد زوالها تجاه المؤسسات و المجتمع، والذي بدوره سيؤول حتماً إلى تدهور و تفكك الرابط الاجتماعي.

هناك الكثير من التفسيرات التي تشرح لنا ظاهرة الانسحاب الاجتماعي للأفراد في المجتمعات الغربية. ومن أهم هذه الأطروحات نجد من بينها الاستعمال المكثف للتكنولوجيا الحديثة في المجتمعات المتطورة. في هذا الموضوع بالذات تركز أعمال الباحثين "شتاينكوهرلر" (STEINKUEHLER) و "ويليامس" (WILLIAMS) على الدور السلبي الذي يلعبه جهاز التلفاز والذي يؤثر سلبياً على التفاعلات الفردية. وحسب رأيهما يقوم التلفاز بعزل الافراد الماكثين في منازلهم، وهو السبب الذي يجعلهم يستهلكون أوقاتهم في متابعة البرامج و الحصص التلفزيونية عوض المشاركة في النشاطات المدنية والمجتمعية.³⁷¹ وفيما يخص شبكة الانترنت، فلم يتطرق "بوتنام" (PUTNAM) في أعماله لهذا الموضوع كون أبحاثه الممتدة ما بين الفترتين (1995- 2000) لم تشهد فيها شبكة الأنترنت تطوراً كبيراً يسمح الاهتمام بها، حيث انحصر استعمالها لدى فئة قليلة من المجتمع المتمثل في بعض

³⁶⁸HAMPTON, K. N., et WELLMAN, B., « Examining community in the digital neighborhood: Early results from Canada's wired suburb », in: ISHIDA, T. et ISBISTER, K. (dir.), *Digital Cities : Technologies, Experiences, and Future Perspectives*, Springer-Verlag, Germany, 2000, pp. 194-209. Document électronique disponible sur le lien : <http://www.mysocialnetwork.net/downloads/digitalcities-final-r.pdf>, consulté le : 11.12.2015 à 22h51.

³⁶⁹ PARKS, M.R., et ROBERTS D. L., « The development of personal relationships on line and a comparison to their off-line counterparts », in: *Journal of Social and Personal Relationships*, N°15(4), United States, 1998, pp. 517-537.

³⁷⁰ SAUCIER, N., « Le lien social dans les communautés en ligne, la redéfinition d'un problème », in : *Aspects Sociologiques*, Volume 20, N°1, Université de Laval, Canada, 2012, p.62

³⁷¹ SAUCIER, N. Op.cit. p . p.62.

نخب المثقفين، أو الأفراد الذين يتوفرون على إمكانيات مادية معتبرة في هذا المجال (المعدّات و مستويات عالية في الولوج).

لذا فلا بد منا أن نتساءل- و نعيد طرح فكرة "بوتنام" (PUTNAM) في السابق- ما إذا كان لتطور شبكة الانترنت تأثيراً نسبياً على مدى عزلة الافراد، أو بالعكس، سيؤدي ذلك إلى تعزيز و توطيد التواصل فيما بينهم. في هذا الصدد يهتم "ويليامس" (WILLIAMS) في دراسته حول التفاعلات الاجتماعية في إمكانية تحول الرابط الاجتماعي لدى مختلف الفئات الاجتماعية في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة ، إلا أنه لا بد من توضيح هذه الفكرة. فالروابط الاجتماعية التي تتشكل من خلال الاستعمال الوفير لتكنولوجيايات الإعلام و الإتصال عامةً و الإنترنت خاصةً، لا تؤخذ بصفة جدية، حيث لا تحظى بنفس المصدقية إذا ما قورنت بالروابط الاجتماعية الأخرى، والسبب يعود أساساً إلى فقدان الرابط الاجتماعي الناشئ من خلال استعمال هذه التكنولوجيايات لعنصر حساس والذي يتمثل في الحضور الجسماني للفرد. ومن ثمة، فإن هذا يقودنا للحديث عن أعمال الباحث "گرانوفيتز" (GRANOVETTER) والذي أشار لذلك ولو بمصطلح مغاير وذلك عند استعماله لمصطلح "الروابط الضعيفة".

3- الروابط الاجتماعية الافتراضية و قوة الروابط الضعيفة :

قبل الشروع في التفاصيل لا بد منّا في البداية الإشارة ولو بصفة وجيزة لمصطلحي الروابط الضعيفة و الروابط القوية. في هذا الشأن، يوضح "گرانوفيتز" (GRANOVETTER) في كتابه "قوة الروابط الضعيفة" الصادر في سنة (1973) كيف يمكن للروابط الاجتماعية الضعيفة أن تصبح أكثر تأثيراً مما نتصوره خاصة على مستوى المجتمعات الجزئية. يعرف نفس الباحث قوة الرابط الاجتماعي كنتيجة حتمية "لعملية تركيبية تشمل حجم الوقت، الكثافة الشعورية، الخصوصية (الثقة المتبادلة)، إلى جانب الخدمات المتبادلة التي تميّز الرابط".³⁷² يعتبر "گرانوفيتز" (GRANOVETTER) الرابط الاجتماعي في نظريته كونه متماثل و متبادل و يطغى عليه الجانب الايجابي لا سيما أنه لا يولي اهتماماً كبيراً للروابط العدوانية. يستند في تحليله لمفهوم الرابط القوي على أمثلة مستوحاة من العلاقات الزوجية (الودية) و العائلية. بالنسبة لهذا الباحث، تتميز الروابط القوية بالمشاركة الفعلية لأفرادها، والتي تستوجب بذل مجهودات ووقت كبير من طرفهم من أجل المحافظة على العلاقة القائمة التي تربطهم. وباعتبار عامل الوقت (الزمن) عاملاً مؤثراً و محدداً لجميع الأفراد، فإنه بالمقابل يستحيل عليهم المحافظة على عدد أكبر من الروابط القوية في آن واحد، وهو الشيء الذي يفسر قلة هذا النوع من الروابط. إضافة الى ذلك تقوم الروابط القوية بإنشاء نوع من الشبكات المغلقة.

³⁷² SAUCIER, N. Op.cit. p.63.

يمكن القول أنه بفضل الروابط القوية تنشأ الشبكات المتجانسة، وهذا بفعل تأثير المميزات التي سبق وأن ذكرناها، أي و بتعبير آخر، بواسطة تعارف كل الروابط المشكّلة لنفس الشبكة، والتي يسميها "بلاو" (BLAU) المثلية الاجتماعية (Homophilie)، بفعل قيام الفرد بإحاطة نفسه بأشخاص من نفس الطبقة الاجتماعية، أو من نفس الإنتماء العرقي. وفي هذا السياق يرى "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) - بالإستناد على منطق الشبكات الذي قام بتطويره- أن الفرد لا يستفيد كثيراً في حالة ما إذا أقام علاقة رابط قوي مع شخص ينتمي إلى طبقة اجتماعية أدنى مقارنة بالطبقة التي ينتمي إليها.

من جهة أخرى، فإن الرابط الضعيف يشمل العلاقات القائمة ما بين الفرد و زملائه في العمل (تعارف بعيد)، أو بوساطة، أي التوسط بأحد أفراد العائلة الممتدة (الواسعة)، علاقات الجيرة، أصدقاء معارفنا... إلخ. تتميز الروابط الضعيفة كونها معاكسة للروابط القوية و هذا الاختلاف يكمن في الكمّ، بحيث تتميز الروابط الضعيفة بكثرتها وتعددتها مقارنة بالروابط القوية. كما أنها لا تستلزم وقتاً وافراً ولا جهداً كبيراً عكس الروابط القوية، علاوة على أنها أقل تجانسا و أقل خصوصية لكنها بالمقابل أكثر تنوعاً. فالفرد الذي يعتمد أساساً على روابطه الضعيفة، لا يمكنه الحصول إلا على نسبة ضئيلة من الدعم الاجتماعي و المعنوي (العاطفي)، إلا أن ذلك لن يمنعه من الحصول على قدر معتبر من المعلومات و الفرص السانحة والموارد بفضل شبكة علاقاته الواسعة. في هذه النقطة بالذات لا بد منا الإشارة لوجود نوع من التحيز الكبير في المجتمعات المعاصرة فيما يخص تمييز الروابط القوية على حساب الروابط الضعيفة، والدليل على ذلك هو تصنيف هذه الأخيرة كروابط ثانوية وأقل أهمية على المستويين الفردي و الاجتماعي، على عكس الروابط القوية التي يُنظر إليها كروابط مركزية والتي هي بمثابة "إسمنت" وأساس الهوية لدى الأفراد في المجتمع³⁷³. فيقدّر الفرد الذي يملك روابط قوية أكثر على حساب الفرد الذي مجوزته سوى روابط ضعيفة حتى وإن كثر عددها.

وفي سياق متصل، تُظهر بعض الدراسات إلى أن الروابط الاجتماعية التي طوّرت من خلال شبكة الأنترنت (منتديات الدردشة و الألعاب) تعتبر في كثير من الأحيان كروابط ضعيفة، أو كما يسميها "بوتنام" (PUTNAM) بـ "روابط الجسور". في هذا الصدد بالذات تقترح بعض الابحاث حول شبكة الأنترنت عموماً على أن شبكات التواصل الاجتماعي تتركز و تتوسع عادة بواسطة الروابط الضعيفة، لذا نجد الكثير من الباحثين يعتبرون على أن العلاقات المنبثقة من الأنترنت بمثابة علاقات تافهة و دون أدنى معنى بفعل بُعدها الافتراضي. وعلى عكس هذا الاعتقاد يُبيّن الباحثان "كول" (COLE) و "غريفيتس" (GRIFFITHS) - و من قبل "شتاينكوهلر" (STEINKUEHLER) و "ويليامس" (WILLIAMS) - قدرة العلاقات الافتراضية التي تنشأ من خلال استعمال الشبكة العنكبوتية على أن تصبح كمثيلتها حتى وإن اعتبرت في السابق مجرد روابط ضعيفة.

يُظهر "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) ذلك من خلال أعماله و لو بصفة غير مباشرة، حيث يلاحظ الباحث مدى قدرة الروابط الضعيفة على تحويلها لتصبح بمفردها تشكل "روابط جسور". تعتبر روابط الجسور

³⁷³ SAUCIER, N., Op.cit., p.67.

كروابط ضعيفة و التي تقوم من خلال علاقتها مع بعض أعضاء الدوائر الاجتماعية الربط ما بين دائرتين (الشبكات)، رغم عدم وجود أي اتصال فيما بينهما في السابق. تسمح هذه الجسور بتنقل و تدفق المعلومة و الأفكار و الكثير من الموارد بداخل المجتمع، فمن دون هذه الروابط لا يمكن لشبكات التواصل الاجتماعي الإستمرار حيث تصبح الروابط منغلقة و منعزلة على الشبكات الأخرى، وبالتالي لا يسمح بانتقال المعلومة ويجعلها تدور في حلقة مفرغة. في نظر "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) تشكل الروابط الضعيفة (روابط الجسر) الركيزة الأساسية أو كما يسميها "الإسمنت المجتمعي"، في مجتمعاتنا المعاصرة.

III- تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و آثارها على العمل و التبادل بين العمال:

إنّ الروابط الاجتماعية تعرف حالياً تحوّلاً عميقاً في قواعدها و شروطها الأصلية من جراء التطور السريع لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بحيث أنها لم تعد في مأمن عن أي انحراف في عقائدها و تصوراتها الممهدة للروابط الاجتماعية³⁷⁴. فبعد قراءة نظرية لبعض الكُتّاب سلّطنا الضوء على فجوة التمثّلات التي ترافق تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، حيث تظهر هذه التكنولوجيايات أحياناً كوسيلة اتصالية إبداعية و سهلة الاستعمال معززة بذلك نشأة روابط اجتماعية من خلالها أو من خلال تمديدها، و أحياناً أخرى تُوصَف على أنها وسيلة تُضعف العلاقات الاجتماعية الحقيقية و تشجع على العزلة و الانطواء.

في هذا الجزء من بحثنا سنستعيد مواقف بعض الكُتّاب و الذين يهدف التحليل، يشددون بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على صعوبة التطور بطريقة فاصلة الأدماج الاجتماعي بواسطة تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، و عليه فإنها تدعو القارئ إلى مواصلة التساؤل حول أشكال جديدة للروابط الاجتماعية.

حسب فكرة واسعة الإنتشار، يعود أصل تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال إلى تقسيم هام للتبادلات بين العمال. فقد لا يلجأ الأجراء إلى التحدث مع زملائهم كثيراً، ما يؤدي إلى التقليل من مؤانستهم و التبادل المباشر بينهم. يمكن للعديد من الآليات أن تربط تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بعزلة الأجراء، و لكن نلاحظ عموماً أنّ هذه التكنولوجيايات تساهم في توسيع روابط العمّال.

فالأشخاص المعزولون حقاً هم الأشخاص غير المستعملين لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال أكثر من الأشخاص المستعملين لها. يدخل المستعملين في هذه المجموعات الواسعة بعلاقات قوية من المساعدة المتبادلة. في بعض الأحيان، تكبر الروابط مع فرقتهم في العمل و لكن دائماً لفائدة فرق أخرى، والتي غالباً ما تكون خارجة عن مصلحتهم (groupes travaillant hors de service).

³⁷⁴ عبد الكريم بويحيوي، "تفكك الرابطة الاجتماعية عبر وسائل الإتصال من الأنوميا الى ظاهرة الخواء الاجتماعي"، في: الروابط الاجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008، ص.308.

فإذن، تتعلق المسألة بمعرفة كيف تحل الروابط الجديدة محل القديمة. عندما تتمتعن في التبادلات الملموسة بين الأجراء، يمكن لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في بعض الحالات أن تساهم في جعل التبادلات شكلية أكثر و مختصرة أكثر و أقل خصوصية، و هي بذلك تميل إلى تغذية حمل زائد للمعلومات. غير أنها تسمح بصفة عامة بزيادة و تنوع التبادلات بين الزملاء، مع ترك مجال للاشكالية. في هذه الحالة، غالباً ما يكتيف الأجراء استعمالاتهم وفقاً لحاجاتهم: فهم يعززون التبادلات مع بعض الزملاء و يثرونها، كما يخلصونها مع آخرين و يجعلونها شكلية.

1- تكنولوجيايات الاعلام والاتصال كعامل عزلة و إضعاف العمل الجماعي:

هل يُغيّر العمل بتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال ملامح العمل الجماعي؟³⁷⁵ بينت الدراسات التي أُجريت في عشرية التسعينات حول حوسبة المؤسسات أنّ الاعلام الآلي يوازي عموماً الجماعات و الشبكات الموسعة، و وجود تعاون أكبر بين الزملاء مقارنة بغياب الاعلام الآلي³⁷⁶. من جهة أخرى، عادة ما تدفع الأعمال الميدانية حول تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في المؤسسات تعدد استعمالاتها، الأمر الذي يصعب وجود تشخيص واحد و موحد لآثارها على العمل الجماعي. فقد تسمح تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، كونها أداة اتصال، في العديد من الحالات و بعدة طرق، بإنشاء روابط بين الأجراء، إلا أنه يمكننا اعتبارها محقراً لأنها تعزّز الأعمال الجماعية السابقة الوجود³⁷⁷.

و هكذا، فإن كان من الصعب تأكيد أنّ تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال تزيد من درجة عزلة الأجراء عموماً، فإنه يمكننا التساؤل في أي حالة تظهر هذه العزلة. دون أدنى شك، تسهّل تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال الإختيار أو الإختلال المجالي (الجغرافي) لبعض النشاطات. من جهة أخرى فهي تسمح بجعل الأفراد يعملون عن بعد و هكذا يمكنهم تعزيز ظهور حالة عزلة في العمل. يمكن تمييز عدة أوجه للعزلة، يتعلق أول وجه من هذه الأوجه بالأجراء المعزولين غير المزودين بتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، أين يمضي العمال الذين يعملون في الورشات معظم أوقاتهم معزولين عن باقي زملائهم. تنشأ العزلة في هذه الحالة

³⁷⁵ يعزّز استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال العمل الجماعي. إذا نظرنا إلى التكنولوجيايات المتوفرة في المؤسسات أو بشكل خاص تلك التي يستعملها الأجراء، سنلاحظ أنّ لها رابط إيجابي مع العمل الجماعي. إنّ الرابط هو أكثر قوة مما نظنه بالنسبة لكل فئات الأجراء. و هكذا، يوازي استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال العمل بانتظام مع زملاء نفس المصلحة، أو زملاء آخرين من المؤسسة. إضافة إلى ذلك، غالباً ما يصرّح الأجراء الذين يستعملون تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال أنّ عملهم يعتمد على عمل زملائهم. و بالتالي، تعطي تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال صورة الأجراء المتصلين بقوة ببعضهم البعض و ليس صورة الأجراء المعزولين.

³⁷⁶ GOLLAC, M., « Le capital est dans le réseau: la coopération dans l'usage de l'informatique », in : Travail et Emploi, N°68, France, 1996, pp.39-60.

³⁷⁷ ROSANVALLON, J., « Les effets des TIC sur l'isolement au travail et les échanges entre collègues », in : KLEIN, T, (sous la Dir.), Impact des TIC sur les conditions de travail, La Documentation Française, Paris, 2012, p.162.

جراء عجز المنظمة في التزوّد بالمعدات التكنولوجية النوعية ، و من جهة أخرى، يمكننا أن نفترض أنّ حجم المعدات المتزايدة في المؤسسات يعزل الأشخاص الذين لا يواكبون هذه التطوّرات. يمكن للعزلة أن تنشأ أيضاً من الاستعمال غير الكافي للتكنولوجيايات، فمثلاً إن زُوِد أُجبر ما (إطار أو عامل) بوسائل اتصال و تبادل فعّالة، و لا يستعمل أي واحد من زملائه هذه التكنولوجيايات، فلا محال سيحسّ هذا الأخير بالعزلة. على العكس، يمكن أيضاً للاستعمال المكثّف للتكنولوجيايات الحديثة أن يكون عاملاً موجّهاً للعزلة، حيث غالباً ما تكون هذه الحالة موجودة في مراكز الاتصال ; فكون الأجراء في وضعية استقبال المكالمات الهاتفية يفصلهم كلياً عن بعضهم البعض، لأنهم بكلّ بساطة مُتكرّرين من قبل اتصالات الزبائن.

1.1 - تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و فقر مضمون التبادلات بين الأجراء:

بسبب تغييرها للخصوصيات الزمنية و المكانية، تُقدّم الأنترنت و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في بعض الأحيان على أنّها مصدر للفقر الإتصالي في المنظمة. في هذا الصدد، يرى بعض الباحثين الإجماعيين على غرار "كاردون" (CARDON) و "سموريدا" (SMOREDA) و "بودوان" (BEAUDOIN)³⁷⁸، أن الممارسات الاتصالية تقوم على جدل الاعلام التكنولوجي الذي يريد توسيع نطاق نشاطاتنا العلائقية. وفي السياق نفسه ، يؤكّد "مواتي" (MOATI) : (...) تجسّد أدوات الاتصال إطارات التفاعل التي تُطوّر فيها روابط المؤانسة، عوضاً من التواصل المباشر³⁷⁹. و بالتالي، بالنسبة لبعض الكُتّاب، يمكن للاستعمال المفرط لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال أن يؤدي إلى احساس بالعزلة الاجتماعية بالنسبة للأفراد. على صعيد آخر و حسب "باروخ" (BARUCH) فإنه يصبح الأفراد في المجتمع غير قادرين على بناء علاقات مع الآخرين". و بالتالي، يشير هذا الاحساس بالعزلة الذي يتكلّم عنه العمّال إلى عَرَضٍ غالباً ما يُوصف و يُربط باستعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في الإطار المهني.³⁸⁰

من جهة أخرى ، بيّنت دراسة حالة أجراها "بيركوت" (BERCOT) و مساعديه سنة (2003) أنّه في مثل هذه الظروف أين تم إدماج التكنولوجيايات بشكل معتبر، لم يكن الأجراء على دراية كافية باحتياجات زملائهم³⁸¹، لأنه كان الصعب الاتصال بهم نظراً للكثافة المعلوماتية واستحالة معالجة المعلومة والرد عن مختلف طلبيات الزملاء في آن واحد. كما تجدر الإشارة أنه في هذه الحالات، لا يتعلّق الأمر بتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في حدّ ذاتها بل باستعمالها في إطار عقلائي، بالدرجة الأولى، في العمل.

³⁷⁸ NAVARRE, F., et al. , *Quand l'informatique rencontre l'action sociale*, Presses Universitaires de Namur, Belgique, 2007, p.202.

³⁷⁹ MOATI, P., *Nouvelles technologies et modes de vie : aliénation ou hypermodernité*. Éditions de L'Aube, Paris, 2005, p.144.

³⁸⁰ ROBERT, F., *Le télétravail à domicile*, De Boeck & Larcier, Bruxelles, 2005, p.32.

³⁸¹ BERCOT, R., et al., « Étude sur les métiers de la fonction clientèle chez EDF-GDF », in : *Rapport sur contrat de recherche*, LATTs-EDF-GDF, France, 2003, p.11.

و بالتالي، لمواجهة أخطار عبء المعلومات و الرسائل الصادرة عن طريق البريد الإلكتروني، يبذل الأجراء أقصى جهدهم للتقليل من المبادلات، و خاصة بتقليص محتواها. غالباً ما يبدو لنا أن تبادل الرسائل الإلكترونية أبسط و أسرع من التواصل بشكل مباشر مع الأشخاص و الحديث معهم، إضافة إلى ذلك، تقتصر هذه الرسائل في أغلب الأحيان على أشكال اتصالية ضئيلة المضمون³⁸² حيث تعدّ كلّ الإجابات مختصرة، و منه تبقى الأسباب التي تحفّز على الإجابات، في غالب الأحيان مخفية بحسب الباحث. كما يمكن لسوء التفاهم أو الخلاف أن يتخلل عملية الاتصال الإلكترونية دون أن يكون ذلك بصفة ظاهرة، و هكذا ينتاب العمال إحساس بالعزلة و التجريد من إنسانية الروابط الاجتماعية – بمعناها التقليدي- حيث يشعر العمّال بأنهم غير قريبين من زملائهم في العمل.³⁸³

نتحدث في هذه الحالة عن الاستعمال الإداري الذي جعل من تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و الطريقة التي تساعد بها هذه التكنولوجيايات على عقلنة النشاطات و إبقاء الرقابة و الضغط على الأجراء بهدف تحسين الانتاج، حيث توجد ظروف مهنية التي لا يحتمل فيها التفاعل الجاري و الذي يعتبر غير ملائم، في مثل هذه الظروف، يحتاج العمال إلى أن يكونوا معزولين وأن يتفاعلوا مع بعضهم البعض في إطار جد محدود أو مع عدد ضئيل من الأشخاص.³⁸⁴

على صعيد آخر، يمكن تفسير العلاقة بين العزلة و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بعامل كثافة العمل، ففي أغلب الأحيان، ترافق تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال إعادة تنظيم عملية الانتاج و يمكن أن تشدّد على زيادة الانتاج الفردي، وعليه يمكن القول أن أخطار العزلة كبيرة جداً لأنّه في مثل هذه الظروف، ليس بحوزة الأفراد الوقت الكافي للتبادل مع زملائهم في العمل.³⁸⁵ كما يمكن أن يكون الأجراء، في نفس الوقت، قريبين جداً جسدياً من بعضهم البعض و بعيدين اجتماعياً.

من جهة ثانية، إضافة إلى أنّ تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال تعزّز التفاعل بين الزملاء من المصالح المختلفة، فإنه يمكننا افتراض أنّ الأجراء يدخلون بشكل فعلي في العمل الجماعي الموسّع. و لكن، هل يمكننا أن نستنتج أنّهم أكثر اندماجاً اجتماعياً؟ هذا السؤال مهم، حتّى إن لم تكن المعطيات كافية للإجابة عنه. ومن ثمة، فإنه من الصعب تمييز استعمالات خاصة لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و التي تؤدّي إلى عزلة الأجراء بشكل آلي.

في هذه الوضعية يتعلّق الأمر أكثر بخصائص المعدات المستعملة و سياق العمل أكثر من تعلّقه بالاستعمالات الخاصة بالتكنولوجيايات، وعليه، سيكون الإحساس بالعزلة معتبراً و بالتالي لن يكون للأجراء

³⁸² ROSANVALLON, J., « Travail à distance et représentation du collectif de travail », in : Revue d'interventions économicques, n°34, Paris, 2006, p.26 .

³⁸³ BOBILLIER-CHAUMON, M-E, « L'impact des technologies de communication sur les cadres », in : Recherches GREPS/APEC, Université de Lyon2, France, Décembre 2011, p.100.

³⁸⁴ BELTON, L., et DE CONINCK, F., « Des frontières et des liens : Les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles », in : Réseaux, N°140, France, 2006, p.88.

³⁸⁵ ROSANVALLON, J., Op.cit., p164.

خيار آخر للقيام بعملهم سوى الاستعانة بأجهزتهم (الحواسيب) و بالتالي لن يكون لهم الوقت الكافي - و لو للحظات قصيرة- للتبادل مع زملائهم. كما يجدر بنا تمييز الأجراء الذين نتجت العزلة لديهم من خلال تواجدهم في وضعية تفاعل مع العديد من الزملاء عن بعد، مع وجود اتصال ضئيل مع زملائهم القريبين و يتجلى ذلك خاصة في المهن التجارية و الادارية.

من جهة أخرى يوضح التحقيق الذي أجراه "غرينان" (GREENANN) و مساعدته سنة (2006)³⁸⁶، أنه غالباً ما يبني العمّال الذين يستعملون تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال علاقات مع زملاء خارج مصلحتهم. يكون الإحساس بالعزلة قوياً عندما يكون للأجراء عدد قليل من الزملاء القريبين و عندما تكون معرفتهم بزملائهم البعيدين غير جيدة. من المهم هنا أيضاً أخذ مسار الأجراء بعين الاعتبار، كما يجب في نفس الوقت أن ندرك أنّ مسألة العزلة ليست موضوعية كلياً، بل هي ذاتية أيضاً، فيتعلّق الأمر بشكل كبير بتصور فردي، و الذي يختلف حسب مسار و تجارب كل فرد.

يمكن لشكل آخر من العزلة، و الذي يعد انعزال رمزي أكثر منه تكنولوجي أن يظهر لدى بعض الأجراء، وذلك عند ملاحظة الفرد أنّ زملاءه مزودون بأحدث التكنولوجيايات على خلافه، فمثلاً عندما يتم تعميم تقنية البريد الإلكتروني في مؤسسة ما، يمكن للأجراء الذين لا يستخدمونه الشعور بالتهميش، و عدم إدخالهم في التبادلات الجماعية³⁸⁷، كما لا يجب استبعاد أنّه يمكن للأفراد البحث عن العزلة بأنفسهم و الذي يعد سلوك استراتيجي معتمد من طرفهم.

في النهاية، تساهم تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في توسيع الجماعات و زيادة التبادل بين الزملاء بدلا من تقليلها. بالإضافة إلى ذلك فإن استعمالها لا يؤدي آلياً إلى عزلة الأجراء، بل على عكس ذلك، يمكن لقلّة المعدات التكنولوجية أن يعزّز عزلة سابقة الوجود.

2.1- إضعاف و تراجع العمل الجماعي:

شهدت السنوات الأخيرة تضاعفاً في استخدام الأدوات التكنولوجية خاصة شبكات التواصل المهنية ، و التي تعتمد على فكرة أنّ الممارسات المهنية، لكي تكون فعّالة يستوجب عليها أن تكون جماعية و مشتركة، و بذلك يُحدّد التعاون بين الأشخاص بواسطة تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، غير أنّ الأداة في حدّ ذاتها ليست مساعدة، بل إنّ استعمالها هو ما سيضمن تسهيل بعض كفاءات التعاون أو عدم ضمان ذلك. يمكن لهذه الأجهزة أن تنتشر بهدف تفكيك التجمعات المهنية الموجودة حالياً بغية إعادة تحديد أساليب جديدة في العمل و الذي غالباً ما يسمى بالاستراتيجيات التنظيمية.³⁸⁸

³⁸⁶ GREENAN N., et al., « TIC et conditions de travail : Les enseignements de l'enquête COI », in : Rapport de recherche du Centre d'études de l'emploi, N° 77, France, 2012, 201.p

³⁸⁷ AMOSSÉ, et al., « Échanges informels et relations de travail à l'heure des changements organisationnels et de l'informatisation », in : Centre d'Études et d'Emploi (CEE) , N°60, France, Novembre 2010, 160.p

³⁸⁸ CRAIPEAU, S., L'entreprise comutante. Travailler ensemble séparément, Hermès, Paris, 2001, 191.p.

" تعزّز هذه الأدوات والمعدات التكنولوجية، التي تُستعمل للاتصال و لتبادل المعلومات، التدخّل الفردي في العمل أكثر من تماسك الفرق العاملة (...). حيث يتعاون الأجراء دون معرفة بعضهم البعض، و دون التواصل، و دون التحدّث عن أهدافهم أو معنى أفعالهم (...). تعتبر المقاربة المعرفية للتنظيم المؤسسة أو المنظمة كمجموعة من الأفراد، و هي بذلك لا تعترف بالفاعلين الذين يشكّلونها " .³⁸⁹

عموماً، فالعمل الجماعي بواسطة هذه التكنولوجيات يتحول إلى عمل الفردي أين لا يتعدى مجال العمل الجهاز الشخصي للعامل (الحاسوب)، وعليه سنشهد اضمحلال الجماعات المهنية و تفككّ للعلاقات المهنية المباشرة ، من خلال فرض إطارٍ معيّن للتعاون في مجال العمل، دون الاهتمام بحقيقة الممارسات الاجتماعية الموجودة. في هذه الحالة يتمثّل الخطر القائم في إنتاج ما يسميه "كلوت" (CLOT) بـ "مجموعة من الأفراد"³⁹⁰ ، بمعنى آخر، مجموعة من الأفراد الذين يجدر بهم العمل معاً، حيث تعتمد بُنيته المهنية على روابط وهمية (liaisons factices) بين أفراد قابلين للاستبدال. من جهة أخرى، قد يكون هؤلاء الأفراد جنباً إلى جنب وفي نفس الحيز المكاني غير أنهم لا يتبادلون أيّ مصالح أو قيم مشتركة.

يوجد سبب آخر لتدهور العمل الجماعي و يتجلى ذلك في بعض الحالات التي يكون فيها الأفراد تحت المراقبة و التقييم الفردي الدائم و الزائد عن اللزوم لأدائهم وذلك بواسطة التكنولوجيات، والتي تعد بمثابة وسائل دقيقة ذات نمط معلوماتي معياري³⁹¹ قادرة على معرفة تحركات الأفراد ومردودهم والزمن المستغرق في انجاز مهامهم بواسطة أنظمة التقرير و الإشراف أين تُحدّد كمية العمل، و تقييم إسهام العامل في العملية الإنتاجية. و عليه يتم قياس كفاءة كلّ فرد و نقائصه و إحصاء سلبياته و إيجابياته لمقارنتها.

في هذه الأنظمة الإشرافية، كلّ ما يهمّ هو النتيجة الظاهرة للعمل، حيث يُهمل النشاط الحقيقي، و نادراً ما تُأخذ بعين الاعتبار. فكلّ التجارب و المحاولات ، و كلّ عمليات التحضير، و التفكير، و التفاوض التي تؤدّي إلى آخر إجراء للعمل، لا تُأخذ ببالغ الأهمية.

من جهة أخرى ، بيّنت دراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أنّ الأشخاص الذين تكون أعمالهم مراقبة بالحاسوب تظهر لديهم أعراض القلق أكثر من أولئك الذين لا تُراقب نشاطاتهم بصرامة. في النهاية، يبدو أنّه يمكن لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال أن تكون سبباً في إضعاف أشكال التعاون و التضامن السابقة الوجود في العمل ، الأمر الذي يمكنه في النهاية إضعاف الأفراد الذين يشكّلون هذه الجماعة.

2- تطوّرات التعاون و التبادل بين العمّال في العمل:

³⁸⁹ CRAIPEAU, S., Op.cit., 191p.

³⁹⁰ BOBILLIER CHAUMON, M-E., et al., « Usage des technologies de l'information et de la communication et bien-être au travail », in : EMC, N°16, France, 2014, p.5.

³⁹¹ VITALIS, A., « L'informatique prise au sérieux », in : Terminal, N° 93-94, France, 2005, pp.49-54.

يبدو أنّ هناك خطابين متعارضين فيما يتعلّق بتأثير تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال على عنصر التبادل والتعاون في العمل. يصف الخطاب الأول تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال كأدوات تبسّط التبادل وتجعله أكثر سرعة و أكثر تنوعاً و تقدّماً. في حين أنه يتّهم الخطاب الثاني تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بإضعاف التبادل وتجزئته مع تقليص التفاعل المباشر بين الزملاء في العمل.³⁹² من حيث الاستعمال، غيّرت التكنولوجيايات الحديثة طرق العمل، حيث سمحت دون شك، بتبادل المعلومات بسرعة أكبر بفضل تقنية البريد الإلكتروني و الوثائق المرفقة و قاعدة البيانات، حيث أصبح بإمكان الاجراء تبادل المعلومات بغض النظر عن بعد المسافة التي تفصلهم وذلك خلال ثوانٍ معدودة. إضافة إلى مسألة السرعة، تسمح الكتابة في بعض الأحيان بتبادل معلومات التي من الصعب صياغتها شفهيّاً³⁹³، مثل المخططات و الرسوم البيانية، و في الكثير من الحالات، تثرى تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال عملية التبادل أكثر من تقليله.

يُعتبر الوقت الذي يُكسب في التواصل وقتاً يمكن إعادة استثماره في العملية الانتاجية³⁹⁴ فزيادة الانتاج التي ترافق تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال هي مرادفة لمعلومات إضافية يجدر بالأجراء معالجتها. إذن، غالباً ما ترتبط هذه التكنولوجيايات بالكثافة (الفيض المعلوماتي) و الحالات الاستعجالية³⁹⁵. في هذه الحالة، يمكن أن يكون لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال تأثيراً بالغاً فمثلاً تلعب تقنية البريد الإلكتروني دوراً خاصاً، حيث أنه أصبح من السهل إرسال الرسائل و المعلومات يفرض الأجراء في معالجتها، و بالتالي مضاعفة التبادلات و المحاورين، غير أن ذلك يمثل زيادة في العبء والفيض المعلوماتي الذي هو أيضاً مرتبط باستعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال³⁹⁶. في هذا الوضع، قد يؤدي استعمال التكنولوجيايات الحديثة إلى تقسيم و إضفاء الطابع الشكلي و تقليص المساعدة المتبادلة بين الأجراء في ذات الوقت، و بالتالي يجب أخذ السياق التنظيمي الذي اعتمدت فيه تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بعين الاعتبار. علاوة على تسارع التبادل، تسمح التكنولوجيايات بمضاعفة أساليب الاتصال. يمكن الاستعمال المشترك للهاتف و البريد الإلكتروني، على سبيل المثال، بتصريف وتوحيد عمليات التواصل المتزامن و غير المتزامن³⁹⁷، وعليه يتحصل الأفراد على مرونة و تنوع أكبر في أساليب التواصل.

³⁹² ROSANVALLON, J., Op.cit., p.166.

³⁹³ DENIS J.et, LICOPPE C., «La coprésence équipée: usages de la messagerie instantanée en entreprise», in : BIDET A. et al. (dir.), Sociologie du travail et activité, Octarès, Toulouse, 2006, pp.47-65.

³⁹⁴ CARDON, D., « La production coopérative des factures. Cas de mise en place d'un outil de groupware », In: Réseaux, Vol. 18, n°104, France, 2000, pp. 95-118.

³⁹⁵ ASSADI, H. et DENIS, J., « Les usages de l'e-mail en entreprise: efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle? », in : KESSOUS E. et METZGER J.-L. (sous la Dir.), Le travail avec les technologies de l'information, Hermès, Paris, 2005, 314p.

³⁹⁶ SAINTIVE, B., « Trois formes différenciées d'usage de la messagerie électronique au sein d'une organisation », Réseaux, n°104, 2000, pp.119-134.

³⁹⁷ D'IRIBARNE, P., et al., « Étude de la messagerie électronique dans deux centres de recherche INRIA – CEREQ. La messagerie électronique est-elle un outil de communication favorisant la coopération au sein des équipes projet ? », in : LEST, Aix-en-Provence, Mars 2000, 101p.

من جهة ثانية، يمكن للأجراء أن يكتيفوا أساليب تواصلهم بنشاطهم بسهولة. يمكنهم، على سبيل المثال التحكم في عملهم بطريقة أكثر فعالية، من خلال معالجة البريد الالكتروني بما يناسبهم، بعدم الإجابة على كل الرسائل الواردة، غير أنّ ذلك لن يتم إلا في حالة عدم خضوع عملية الاستعمال لقيود تنظيمية أي في حال إن تمكّن الأجراء فعلياً من تنظيم استعمالهم بأنفسهم.

في هذا السياق ، توضح دراسة "أسادي" (ASSADI) و "دينيس" (DENIS) أنّ استعمال الهاتف في مراكز الاتصال يترك مجالا ضيقاً من المناورة لمستشاري الهاتف لأنهم غير متمكنين بالقدر الكافي في إدارة عمليات الاتصال كما أثبتت نفس الدراسة أن الأفراد لا يتوفرون على الوقت بغرض التبادل المباشر . من جهة أخرى فإنه من السهل ملاحظة بروز قواعد و تعقيدات جديدة في العمل في ظل التعميم التكنولوجي.³⁹⁸ على صعيد آخر يمكن لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال - بطابعها المتعدّد و المتنوّع - أن تمنح للأفراد مجالات جديدة للمناورة في عملهم و تبادلهم مع زملائهم، بشرط أن لا يكون الاستعمال معقدا بشكل كبير.³⁹⁹

فيما يتعلّق بطبيعة التبادل، غالباً ما يتم التعبير عن تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال على أنها أدوات تسهل أشكال جديدة للعمل عن بعد. في الواقع، تسمح بتبادل و نقل المعلومات بشكل أسهل عوضاً من القيام بعمل يدوي روتيني.⁴⁰⁰

على صعيد آخر، تسمح تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بمسح المسافات في نقل المعلومات غير أنه غالباً ما تُطرح إشكالية الموانسة في العمل. لذا يمكننا التساؤل إن كانت الكثافة أو الفيض المعلوماتي سبباً في تراجع البعد العاطفي في عملية التواصل بين الأفراد داخل المنظمة، حيث غالباً ما نلجأ إلى التفكير بأنّ التكنولوجيايات تؤدي إلى إفقار للتبادل، و خاصة غير الرسمي، بين الأجراء.⁴⁰¹

تلمّح مختلف النقاط التي تمّ التطرّق إليها إلى حدّ الآن إلى هذا الإثبات. يتعلّق الأمر بمجال المناورة الذي يتوقّر عليه الأجراء في عملية التبادل: فإن كانت تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال أدوات تحكّم وتبادل ، فإن هذا الأخير يميل أكثر للبعد الرسمي غير أن بعض أنماط الاستعمال (البريد الخاص messengerie personnelle) تسمح بظهور أشكال غير رسمية في عملية الإستخدام.⁴⁰²

³⁹⁸ ASSADI, H. et DENIS, J., Op.cit., 314p.

³⁹⁹ سمحت بعض التحقيقات في وقت معيّن من الرجوع إلى فرضية تزايد العزلة المرتبطة بتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، غير أنّه بإمكاننا أن نفترض أنّ الأجراء هم أكثر اتصالاً ببعضهم البعض و لكن يُعتبّر هذا التبادل والتواصل جدّ محدود.

⁴⁰⁰ FRIEDBERG, E. et De TERSSAC, G., *Coopération et conception*, 2^e édition, Octarès, Toulouse, 2002, 332p.

⁴⁰¹ BENGHOZI, J-P, et al., *Internet en réseau : Au-delà de l'organisation hiérarchique et des technologies de demain*, L'Harmattan, Paris, 2002, 96p.

⁴⁰² MEBARKI, L., et OIRY, E., « Comment les communautés de pratique améliorent-elles la performance des salariés dans les relations de service ? », *Gérer et Comprendre/ ESKA*, N°96, Février 2009, pp.18-28.

و بالتالي، لا يمكننا اعتبار تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال عائقا على التبادلات غير الرسمية بين الأفراد في المنظمة، باستثناء بعض الحالات الخاصة مثلما هو الحال في بعض المؤسسات (مراكز الاتصال، الملاحظة الجوية، المنشآت المالية) حيث تكون وتيرة العمل جد عالية بفعل الكم الهائل للمعلومات المتبادلة حيث لا يترك المجال للأجراء للتواصل بشكل اعتيادي ومباشر.

في النهاية، يمكننا أن نستنتج أنّ عملية التبادل المباشر بين الأجراء أخذت تتلاشى تدريجياً بفعل استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بصفة مكثفة، ومن ثمة تتحول غالبية العلاقات إلى علاقات رسمية من خلال تدني مستوى الروابط ذات الطابع غير الرسمي و الاعتماد على التكنولوجيا لربط عملية التواصل بين الأفراد في التنظيم. كما يمكن تفسير هذه الوضعية جراء عامل التسارع في وتيرة التبادل المرتبط بالتكنولوجيايات الحديثة حيث تصبح التبادلات أكثر رسمية من خلال ضعف التبادل غير الرسمي بفعل خضوع الأفراد لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال وافتقارهم للوقت الكافي من أجل التحدّث و التبادل المباشر. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر مجال المناورة المتروك في استعمال الأدوات محدّدا أيضا. و بالتالي، لا يمكننا التأكيد أنّ هذا الحالة تخص جميع مستعملي تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال وإنما يتعلّق بشكل أوّلي بالمستعملين الذين يخضع عملهم بشكل شبه كليّ لتوتيرة الأدوات التكنولوجية و الذين لا يمكنهم تطوير الاستعمال بما يناسب عملهم.⁴⁰³

⁴⁰³ بالنسبة لباحثي جامعة بينسيلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية، الذين قاموا باستفتاء لدى أكثر من ألفين و خمسمائة أمريكي، بالتعاون مع مركز البحث بيو انترنت (Pew Internet)، فإنّ استعمال شبكة الأنترنت، و شبكات مثل الفايبر، و أيضا الهواتف النقالة لا يؤثر سلبا على التنشئة الاجتماعية. حيث أنه حسب نفس التحقيق فإنه "لم يتغير مجال العزلة الاجتماعية أبدا مقارنة بسنة 1985"، و هي الفترة التي لم تكن فيها شبكة الانترنت و لا الهواتف النقالة متوفرين لدى عامة الناس.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا توضيح إشكالية تحول الرابط والاجتماعي في ظل التطور التكنولوجي الذي تشهده المنظمة في ظل تعميم تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث أنه في البداية عرضنا تطور مفهوم الرابط الاجتماعي وذلك مروراً بمختلف أعمال المنظرين في حقل علم الاجتماع بداية من نظرة العلماء الكلاسيكيين وصولاً إلى تعريفه من قبل الباحثين الاجتماعيين المعاصرين، عارضين بذلك مختلف الاتجاهات المتعلقة بالمفهوم منذ نشأته الى غاية الوقت الحالي الذي تشهد فيه المجتمعات بما فيها المنظمات -التي هي جزء منها - تحولات بالجملة، خاصة فيما يتعلق بالصلات والأواصر الاجتماعية. كما تناولنا في هذا الجزء من الرسالة إشكالية الروابط من خلال ولوج التكنولوجيا الحديثة في الاطار المجتمعي والتنظيمي وذلك بتطرقنا لمختلف الخطابات النظرية حول العلاقة القائمة بين التكنولوجيا و الروابط و ذلك بتسليط الضوء على معظم الأدبيات التي تناولت الموضوع من زوايا مختلفة. و في نفس السياق أردنا توضيح تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في الوسط التنظيمي ومساهمتها في تغيير عملية التبادل بين الأفراد.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس :

الاجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

تمهيد

نحاول في هذا الجزء من الرسالة تقديم المبحوثين من خلال تحديد الحدود المكانية و الزمنية الخاصة بالبحث الميداني ، كما سنوضح كيفية اختيار المستجوبين ، والمراحل التي تمت فيها الدراسة الامبريقية. كما سنقدم الخصائص الشخصية للإطارات المستجوبة ، ومن ثمة سنستعرض خطوات تحليل المحتوى الخاص بالمعطيات المتحصل عليها من ميدان البحث ، كما أننا سنحاول من خلال هذا الفصل تقديم عملية الاتصال بالمبحوثين وكيفية إجراء المقابلات معهم و بالتالي محاولة التعريف ووصف مختلف الخصائص المتعلقة بالمستجوبين.

I- منهج البحث المستعمل :

إنّ السعي لفهم الأشياء و الظواهر في حقل العلوم الاجتماعية يمثل في الواقع عملية البحث على إيجاد معنى لحالة أو ظاهرة معينة والتي يزال يشوبها نوع من الغموض و اللبس ، بطريقة أخرى يتمثل ذلك في إعطاء معنى جديد لحالة مبهمة و غير مفهومة في السابق ، ومن أجل ذلك لابد من وضع مجموعة من العناصر و ربطها بشكل منظم لتوجيه البحث بطريقة موضوعية بغرض التوصل للفهم المتمعن لوضعية ما ، هذا يعني ضمناً تحديد العناصر الأساسية و ربطها ليتم توصيلها ببعضها لبناء النموذج الذي ستعتمد عليه الدراسة.⁴⁰⁴ في هذا السياق ينبغي على الباحث أن يتصور بحثه بالتفكير في الوسائل التي سيستعملها في كل مرحلة من مراحلها، والمقصود هنا المنهجية التي سيعتمد عليها في دراسته. و انطلاقاً من كون العلم في تطور دائم فلا ينبغي من جهة أخرى تصور وجود منهجية مثالية أو نهائية. فإذا كان المنهج العلمي هو أساس مسعى الباحث أو الباحثة فإن مناهج أخرى ستوضح المسار الخاص الذي سيتبع على المستوى الملموس.⁴⁰⁵ لم يعد البحث العلمي أمراً متروكاً لاجتهاد الباحث ، ولا يعتمد فقط على موهبته العلمية أو قدرته الواسعة على الإطلاع رغم أهمية ذلك ، وإنما أصبح اصطلاح البحث العلمي يعني في حد ذاته التزام منهج معين و الاستعانة بأدوات و تقنيات و اتباع خطوات متعارف عليها ، ولابد للباحث الإلمام بما قبل القيام بأية محاولة في مجال البحث العلمي ، وعلى هذا الأساس فإن كلمة منهج البحث تعني القانون الذي يحكم أية محاولة للدراسة أو التقييم على أسس علمية.⁴⁰⁶

ومما لا ريب فيه أن تطبيق خطوات المنهج العلمي في دراسة المجتمع وظواهره تساعد الباحث على تحقيق الغاية من بحثه في فهم الظاهرة و تحديد العوامل و الظروف التي تتحكم في نشأتها و تفسيرها ، فيشير المنهج بصفة عامة إلى مجموعة القواعد التي يتم وضعها و إتباعها بغاية الوصول إلى الحقيقة.⁴⁰⁷

⁴⁰⁴ MANGEAU, P., Réaliser son mémoire ou sa thèse. Presse Universitaire du Québec, Québec, 2008, p.31

⁴⁰⁵ مويرس أنجوس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة، الجزائر، 2004، ص.98

⁴⁰⁶ علي غربي، مرجع سابق، 2006، ص.71.

⁴⁰⁷ السيد علي الشتا، المنهج العلمي وعلم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1995، ص.13.

لذلك فإن المنهج يدل على الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة بغرض اكتشاف الحقيقة ، بمعنى آخر يقصد به الطريقة التأملية المقصودة نتيجة تفكير منظم وسير طبيعي للعقل ، والذي لم تحدد أصوله مسبقاً وبهذا يكون المنهج هو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقائق ، أو الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية، وبذلك فهو يشمل مجموع الاجراءات و الترتيبات التي يضعها الباحث من أجل دراسته.⁴⁰⁸ فالمنهج بمعناه الضيق يتمثل في عملية وضع أو رسم نتيجة تأمل و تحصيل لمعارفنا العلمية وفقاً لقواعد وأصول وقوانين عامة، تكون مقتصرة على معرفة الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم النظرية وعليه فإن كلمة "منهج" تشير إلى مجموعة الأطر والإجراءات و الخطوات التي يضعها الباحث عن دراسته لمشكلة بحثية معينة والإجابة عن التساؤل المطروح.

في هذا الصدد ، قمنا بتنظيم اقتراب كيفي لدراسة الموضوع ، وهذا سعياً منا تفسير وفهم التأثيرات الخفية لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في الإطار التنظيمي ومن ثمة النتائج المترتبة من استعمال تلك التقنيات على المورد البشري وعلى المنظمة على حد سواء. هذه الطريقة ستسمح لنا بإجراء مجموعة من المقابلات مع مجموعة من الاطارات وهذا بغرض الوصول إلى تفسير موضوعي ، وبطريقة كيفية لمختلف التأثيرات الناجمة عن استخدام النظم التكنولوجية في الوسط التنظيمي. في هذا النمط نهدف في الأساس إلى فهم الظاهرة أو موضوع الدراسة وعليه ينصب الاهتمام هنا أكثر على حصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها ومن ثمة تحليل محتواها من أجل فهم وتفسير الظاهرة بموضوعية ، لهذا يركز الباحث أكثر على دراسة الحالة أو دراسة عدد قليل من الأفراد⁴⁰⁹، فعدد محدد منهم يكفي لاستخلاص نتائج معينة والتي يمكن الاعتماد عليها في دراسته.⁴¹⁰

يُقصد بالمنهج الكيفي حسب علماء الاجتماع " بمجموعة من الاجراءات العملية ، التي تهدف إلى تحليل الإشكال بصفة كيفية مبنية أكثر على الفهم وليس على الأرقام ، وذلك من خلال تفسير المعطيات الميدانية و اعطائها معنى " ⁴¹¹ . كما أنه يركز (المنهج الكيفي) أكثر على تفسير الحالات و مختلف التأثيرات والتفاعلات و التمثلات الاجتماعية لمختلف الفاعلين في المجتمع.⁴¹² هذا يعني أننا سننطلق من وضعية ملموسة تشمل ظاهرة خاصة و نسعى إلى فهمها وليس اظهارها و اثباتها أو مراقبتها، حيث نرمي من خلال اتباعنا لهذا المنهج إعطاء معنى للظاهرة عن طريق الملاحظة و الوصف و تحليل المضمون ، والظاهرة كما هي

⁴⁰⁸ علي غربي، مرجع سابق، ص.75.

⁴⁰⁹ DESLAURIERS, J-P, Recherche qualitative : guide pratique, McGraw-Hill, Montréal, 1991, p.142

⁴¹⁰ GHIGLIONE, et MATALON, B., Les enquêtes sociologiques : Théories et pratique, 6^e édition, Armand Colin, Paris, 1998, p.83.

⁴¹¹ MANGEAU, P., Op.cit., p.31.

⁴¹² ALAMI, S., et al., Les méthodes qualitatives, PUF, 2^e édition, Paris, 2009, p.13.

موجودة في الواقع هذا يعني أن المقاربة الكيفية تركز على فكرة مفادها أنه يمكننا الوصول إلى فهم داخلي وهو ما يمكننا من فهم السلوك الانساني بدرجة أكبر من الدراسة السطحية التي يعتمد عليها المنهج الكمي.⁴¹³

II - الدراسة الاستطلاعية

المرحلة الأولى:

نسعى من خلال هذه المرحلة من البحث في جمع المعطيات التي لها صلة مباشرة بالموضوع وعليه شرعنا في البحث عن المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة ، حيث لاحظنا نقصاً فادحاً في المكتبات حول موضوع الدراسة بصفة عامة هذا بالرغم من ترددنا على العديد من المكتبات الجامعية و الوطنية ، كما سجلنا كذلك ندرة في المراجع باللغة العربية ، وعليه فإن معظم المراجع المتناولة لموضوعنا كانت باللغة الفرنسية أو الإنجليزية ، وعليه كان لزاماً علينا ترجمة النصوص إلى اللغة العربية وهي العملية التي استهلكنا مدة زمنية معتبرة وذلك لحرصنا الشديد على نقل المعلومة دون احداث تغيير في المعنى.

وبعد الاطلاع على المراجع المتصلة بموضوع البحث لاحظنا ثراء وكثرة المراجع المتناولة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال بصفة عامة ، غير أن الدراسات المعمقة والتي هي في صلة مباشرة بالموضوع المختار كانت شحيحة، بالإضافة إلى ذلك فلا وجود للأبحاث المحلية ولا أثر لها سوى بعض المقالات التي لا ترقى لمستوى البحث الذي كنا بصدد انجازه ، علماً بأننا حاولنا جاهدين البحث عن بعض الأعمال الأكاديمية باستعمال قاعدة البيانات الخاصة بالأطروحات ، غير أن خيبة أملنا كانت كبيرة، حيث لم نجد أية دراسة تهتم بالموضوع وهذا بعد مسح شامل لجميع الأطروحات والأبحاث المنجزة على المستوى الوطني.

من جهة ثانية قمنا بتصنيف المعلومات المتحصل عليها، واستخرجنا المفاهيم الأساسية التي تركز عليها الدراسة كما سمحت لنا هذه القراءات بإجراء المقابلات الاستكشافية.

المرحلة الثانية:

تتضمن هذه المرحلة عملية الاستطلاع التي قمنا بها، وذلك عند اجرائنا لمجموع من المقابلات الاستكشافية والتي بلغ عددها خمس (5) مقابلات مع بعض الاطارات العاملة في القطاعين العام والخاص و الناشطين في مؤسسات مختلفة و في مناصب متباينة. في هذه المرحلة الاستكشافية قمنا باقتراح بعض المواضيع أين تركنا الحرية المطلقة للمبحوثين للإدلاء بأرائهم حول عملية إدماج العنصر التكنولوجي في المنظمة ومدى

⁴¹³ POISSON, Y., « L'approche qualitative et l'approche quantitative dans les recherches en éducation », in : Revue des sciences de l'éducation, Vol.9, N°3, Québec, 1983, p.371. Document disponible sur le lien : <https://www.erudit.org/fr/revues/rse/1983-v9-n3-rse3487/900420ar/>, consulté le : 24.8.2017 à 15h08.

تأثيرات هذه النظم على سير العمل و تنظيمه ومن العلاقات المهنية السائدة في خضم التحولات التي شهدتها المنظمة. تطرقنا من خلال هذه المقابلات الأولية الى مدى تحكم المستجوبين في تقنيات الاعلام الآلي و تكنولوجيا الاعلام والاتصال بصفة عامة، كما أردنا معرفة الأسباب الكامنة وراء التباين الحاصل في عملية اعتماد هذه النظم و علاقتها بتنظيم عمل المنظمة. بالإضافة إلى ذلك فقد اعتمدنا على هذه التقنية لكي يتسنى لنا صياغة اشكالية ومن ورائها فرضيات متناسقة مع موضوع البحث، حيث تعتبر كأداة موجهة للباحث لتفادي الوقوع في الخطأ و الاحكام المسبقة حول موضوع دراسته. كما أن هذا البحث الاستطلاعي مكنا الى حد بعيد من جمع معطيات أساسية حول الواقع الاجتماعي الطي يعيشه الاطار في منظمته و الذي قمنا بصياغته الى واقع سوسولوجي بمدلول علمي قائم على أسس منهجية.

III - مجتمع البحث وكيفية اختيار المبحوثين :

إن مرحلة انتقاء عناصر مجتمع البحث التي ستمثل العينة هي مرحلة جد مهمة في البحث ، حيث ينبغي أن نحدد بدقة المجتمع الذي يستهدفه البحث لأن هذه العملية تخضع لعدة عوامل واعتبارات ، منها منهجية ومنها سوسولوجية. وعليه يشمل مجتمع بحثنا على مجموعة من الاطارات والإطارات السامية الذين يشتغلون في مؤسسات عمومية وخاصة من ولايات الوسط و الشرق وتحديدأ في الجزائر العاصمة ، بجاية ، البليدة، بومرداس والتي نجهل عددها، حيث يستحيل علينا ضبط مجتمع الأم، لكن الشيء المؤكد أن هذه الفئات المهنية متنوعة من حيث بنيتها وخصائصها السوسولوجية ، وحتى في مستواها الثقافي والاجتماعي. قمنا إذا باختيار مجموعة من الاطارات و التي تحمل بعض المواصفات التي نريدها، و نظراً لتعذر ضبط مجتمع البحث قمنا إذن بانتقاء 29 إطار من بين عدد كبير من الإطارات حيث يستحيل علينا دراستها كلية. و عليه تم اختياره الإطارات وفقاً لمواصفات و معايير متعلقة أساساً بطبيعة الموضوع ومن بين هذه الشروط:

أن يتوفر لدى المبحوث مستوى معرفي وثقافي مقبول لكي يتسنى له الاجابة عن بعض الأسئلة و التي تبدو في الوهلة الأولى صعبة الفهم ، كما لا بد أن يتوفر لدى المبحوث مستوى أدنى في استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وأن يتوفر على خبرة مهنية لا تقل على ثلاث سنوات و بطبيعة الحال يستوجب أن تتوفر المؤسسة أو المنظمة على معدات و تجهيزات تكنولوجية ولو بالكمّ القليل. فمثلاً عند طرحنا للأسئلة المتضمنة إشكالية الفجوة الرقمية في المنظمة فهذا يستدعي من المبحوث مستوى معرفي مقبول من أجل الاجابة عن الاسئلة المطروحة. فبعض النظر على وجود بعض الألبس الذي يشوب هذا المفهوم، فإن المبحوثين أجابوا عن أسئلتنا بعد شرحنا لماهية الفجوة الرقمية وهذا دون صعوبة تذكر. كما أن الاسئلة الموجهة للأفراد المبحوثين

حول عمليات الاستعمال تتطلب مستوى أدنى من الاستخدام التكنولوجي، وهذا بغرض التعرف على درجات التحكم و من ثمة الخروج بفئات و أنماط خاصة بمستخدمي النظم التكنولوجية.

ومن بين المعايير التي أخذت بعين الاعتبار كذلك هو عامل التوقيت الموحد لساعات العمل في المؤسسة أي من الثامنة صباحاً إلى الرابعة مساءً، وهذا تفادياً للوقوع في بعض الأخطاء التقديرية و التي لا تتماشى مع إحدى الفرضيات المطروحة في الدراسة، لذلك فقد تم الاستغناء عن الافراد الذين يشتغلون وفق ساعات غير نمطية (horaires atypiques) وهذا بغرض معرفة مختلف الاستراتيجيات المعتمدة من طرف الأفراد في إدارة الأوقات خاصة مع اعتماد تكنولوجيات الاعلام والاتصال في إحداثيات العمل. كما أنه تم الاعتماد على الأفراد المنتمين لمؤسسات أو منظمات يفوق عددها 50 شخصاً وهذا بغرض التحقق من صحة الفرضيات حيث أن طبيعة الموضوع الدراسة لا تتماشى مع الافراد المنتمين للمؤسسات الصغيرة و التي لا تعتمد كثيراً على استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في عملية تنظيم العمل. من زاوية أخرى ، فقد لجأنا الى طرح أسئلة دليل المقابلة باستخدام عدة لغات وهي اللغة العربية (الدارجة خصوصاً) اللغة الفرنسية بالإضافة إلى اللّغة الأمازيغية ، وهذا بغرض تسهيل المهمة للمبحوثين وكذلك ترك مجال من الحرية لهم للإجابة باللغة التي يرونها مناسبة والتي يتحكمون فيها ولا يجدون صعوبة للتعامل بها. فمثلاً أغلبية الكوادر الذين تم استجوابهم فضلوا الاجابة باللغة الفرنسية هذا طبعاً بعدما طلب منهم اختيار اللغة التي يجدون راحتهم فيها ، أما البقية فقد لجأنا الى ترجمة بعض المصطلحات سواء من اللغة الفرنسية الى العربية أو العكس وهذا حرصاً منا الحصول على أجوبة متناسقة و تفادي تلك لا تمت بأية صلة بالموضوع.

وبما أنه لا يمكننا إجراء مسح كامل لمجتمع البحث - كما سبق وأن ذكرنا - بسبب الجهود الكبيرة التي تتطلبها مثل هذه الدراسات ، ارتأينا الاعتماد على طريقة العينة التراكمية أو الكرة الثلجية (boule de neige) لتحديد وحدات العينة. يتم تطبيق هذه العينة على شكل مراحل بحيث يتم في المرحلة الأولى جمع معلومات من مبحوثين قليلي العدد يمثلون موضوع البحث أو لهم علاقة به، يتم استعمالهم أولاً من طرف الباحث كأدلاء أو مخبرين أو كمصادر للمعلومات ، ليسألهم في نفس الوقت عن أشخاص آخرين لهم علاقة بذات الموضوع ليستجوبهم بدورهم ، ويستمر في العملية بنفس المنوال. و بالتالي فإن أفراد مجتمع البحث هم الذين يساهمون في بناء العينة ، حيث أن الأدلاء أو المخبرين هم المبحوثين الذين يمثلون العينة التي تتزايد عبر مبحوثيها، إذ لا توجد قائمة مسبقة بأسماء المبحوثين ، كما أنهم لا يُسحبون عشوائياً.⁴¹⁴ نستعمل عادةً هذه الطريقة عندما نكون نعرف بعض أفراد مجتمع البحث المستهدف والذين سنتمكن بفضلهم من الاتصال بأفراد آخرين. كما أنه غالباً ما يتم اللجوء لهذا الاسلوب عندما يكون الوسط المدرّس غير معروف كلياً ، أو عندما نريد دراسة شبكة تأثيرات.⁴¹⁵ وعليه سنتحصل على سلسلة من المخبرين من لقاء إلى آخر أي أننا نتوجه إلى

⁴¹⁴ علي غربي ، مرجع سابق، ص.142.

⁴¹⁵ موريس أنجس، مرجع سابق، ص.314-315.

البعض من خلال البعض الآخر، الى غاية الحصول على العدد المطلوب ، وعليه فإننا سنضخم العينة أكثر فأكثر.

بالتالي و سعياً منا للحصول على أكبر قدر من أفراد العينة ، عمدنا في بادئ الامر في الاتصال بأحد الإطارات العاملة في مؤسسة للتأمينات في أعالي العاصمة و الذي مكنا فيما بعد من ربط الاتصال مع عنصر آخر في نفس المؤسسة ، بالإضافة إلى ذلك قمنا بالاستعانة ببعض الأفراد المنتمين لشبكة العلاقات الخاصة بنا (réseau personnel) والذين تربطنا بهم علاقات وروابط قوية و الذين ساهموا فيما بعد بحكم مناصبهم وعلاقاتهم الشخصية مع صنّاع القرار في بعض المنظمات بإجراء بعض المقابلات مع الاطارات في مختلف المؤسسات.

1- تقديم المبحوثين :

في هذا المبحث أردنا تقديم موجز للأشخاص المبحوثين الذين تمت معهم الدراسة الميدانية، وذلك بإبراز متغيرات السن والجنس والوظيفة دون إعطاءها طابع احصائي والذي لا يتناسب مع هدف البحث. وعليه قمنا برصد الجدول التالي:

جدول (8) خصائص المبحوثين

المبحوث	الجنس	السن	الوظيفة	القطاع
1	أ	42	نائبة مدير الموارد البشرية	التأمينات
2	ذ	29	رئيس مصلحة مكلف بالموارد البشرية	الملاحة الجوية
3	ذ	60	إطار سامي مكلف بالمراقبة التقنية	الملاحة الجوية
4	ذ	50	نائب مدير مكلف بالمالية و المحاسبة	التأمينات
5	ذ	55	إطار سامي مكلف بتسيير حركة الطيران	الملاحة الجوية
6	ذ	35	إطار مكلف بالمراقبة الجوية	الملاحة الجوية
7	ذ	57	مدير جهوي للملاحة الجوية	الملاحة الجوية
8	ذ	35	إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة	التأمينات
9	ذ	42	نائب مدير بمؤسسة مصرفية	البنوك
10	ذ	55	إطار سامي (مدير بحث)	البحث العلمي
11	أ	40	إطار سامي مكلفة بالبحث و التكوين	البحث العلمي
12	ذ	50	مدير عام	التجارة و التسويق

البنوك	مديرة فرعية للإدارة العامة	49	أ	13
صناعة غذائية	إطار سامي	40	ذ	14
صناعة خفيفة	مدير الموارد البشرية	35	ذ	15
صناعة خفيفة	مديرة فرعية للموارد البشرية	46	أ	16
الاتصالات	إطار سامي في الاتصالات	40	ذ	17
الاتصالات	إطار سامي في الاتصالات	39	ذ	18
الاتصالات	إطار سامي في الاتصالات	43	ذ	19
الاتصالات	إطار سامي في الاتصالات	40	ذ	20
الطاقة	إطار مكلف بالاتصال	31	ذ	21
الطاقة	إطار مكلف بالمعلوماتية	34	ذ	22
الطاقة	إطار سامي مكلفة بإدارة و متابعة المشاريع	50	أ	23
الطاقة	إطار سامي و رئيس مديرية المالية	46	ذ	24
الطاقة	إطار سامي مكلفة بتطوير المنظومة المعلوماتية	44	أ	25
الطاقة	إطار سامي	35	ذ	26
الملاحة الجوية	إطار مكلف بالمالية	43	ذ	27
الملاحة الجوية	إطار مكلف بتسيير العتاد التكنولوجي	43	أ	28
الملاحة الجوية	إطار مكلفة بإدارة الموارد البشرية	28	أ	29

المصدر : ميدان الدراسة

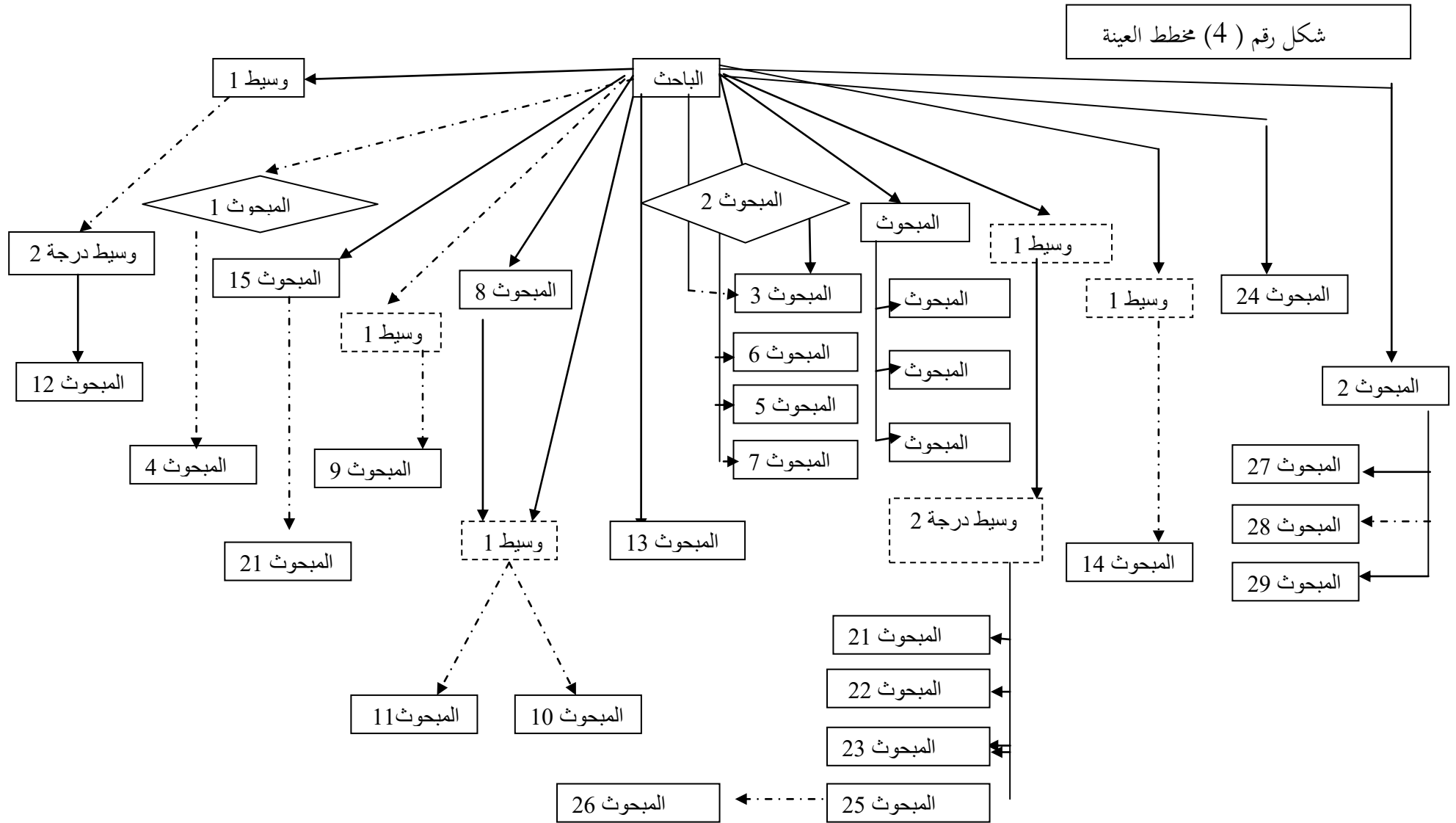
نلاحظ أن عدد الباحثين الذين تمت مقابلتهم هو 29 مبحوث وهي إطارات تعمل لحساب منظمات و مؤسسات متنوعة والتي هي تابعة لقطاعات اقتصادية مختلفة و التي تتمثل في: قطاع التأمين ، قطاع النقل (الملاحة الجوية) ، قطاع الطاقة ، القطاع المصرفي ،قطاع الاتصالات ، قطاع البحث ، قطاع التجارة ، الصناعات الغذائية وقطاع الصناعات الخفيفة. كما أن المناصب التي يشغلها الباحثين تختلف باختلاف المؤسسة التي ينتمون إليها ، فنجد مثلاً منصب مدير عام و مدير الموارد البشرية وهي مهام إدارية بالدرجة الأولى ، كما أننا نعر كذلك على المهام التقنية و هي العناصر التي تزيد من تنوع المعلومات والآراء المقتبسة من خلال المقابلات المنجزة.

علاوة على ذلك فإن جلّ الباحثين متحصلين على شهادة جامعية وهذا ما ساهم بشكل كبير في تسهيل مهمتنا في عملية إجراء المقابلة، كما أن ذلك من بين الشروط و المعايير المعتمدة في عملية انتقاء و اختيار الباحثين.

2. عملية الاتصال بالمبحوثين:

كما سبق وأن ذكرنا في السابق، فقد تم ربط الاتصال بصفة فعلية بالمبحوثين بطريقة غير مباشرة و ذلك باستعمال شبكة العلاقات الخاصة وبعض المعارف من الوسطين العائلي والمهني. بداية قمنا بالاتصال بالمبحوث الاول والذي بدوره قام بدوره بتوجيهنا الى شخص آخر وهو المبحوث (4) وذلك بحكم أن كلا الشخصين يشغلان في نفس المؤسسة بحيث تربطهما علاقة زمالة مهنية لمدة تزيد عن خمس سنوات ، غير أن المبحوث (4) لم يمكننا من التوغل أكثر حيث لم تسمح لنا مقابلته من الولوج في المؤسسة و بالتالي استحالة إجراء مقابلات أخرى.

في حين أن المبحوث (2) تمكننا بواسطته من الوصول إلى عدد معتبر من المستجوبين والذي بلغ سبعة أفراد والمنتتمين لنفس المؤسسة. وبنفس القدر من المساهمة، مكّنتنا المستجوب (17) من الوصول إلى ثلاثة مستجوبين. للإشارة فإن العلاقة التي تربطنا بالمبحوث (1) هي علاقة رابط قوي (lien fort) بحكم عامل القرابة العائلية، أما المبحوث (2) فطبيعة العلاقة التي تربطنا به هي علاقة رابط قوي كذلك، حيث هناك علاقة مهنية تربطنا به. أما المبحوث (17) فهي علاقة صداقة و جيرة، وهو الأمر الذي ساعدنا في الاتصال معه بصفة مستمرة، ومكنتنا من استغلال هذه العلاقة لمقابلة أشخاص آخرين في المؤسسة التي يعمل لها. كما أنه لا بد الإشارة أيضاً إلى مساهمة بعض الوسطاء في عملية إجراء المقابلات حيث هناك وسطاء من الدرجة الأولى وهم الذين تربطنا بهم علاقات عائلية أو مهنية، بالإضافة إلى وسطاء من الدرجة الثانية والذين لا تربطنا بهم علاقة قوية، وإنما هم وسطاء تم التعرف عليهم من خلال وسيط الدرجة الأولى، وبالرغم من ضعف العلاقة التي تربطنا بهمؤلاء (وسطاء الدرجة الثانية) إلا أن مساعدتهم و مساهمتهم في الوصول إلى بعض المستجوبين كانت جد مفيدة وفعالة في نفس الوقت.



IV- التقنيات المعتمدة في الدراسة:

إن اختيار أي تقنية في دراسة موضوع معين يتوقف على طبيعة الموضوع و أهدافه ، ونوع المنهج المتبع ، وعليه كان لزاماً علينا أن نختار الوسائل والتقنيات المناسبة للاحتكاك بالميدان ، وكذلك التي تسهل لنا التعامل معها ، والتي نستطيع من خلالها جمع المعطيات اللازمة عند المبحوثين. في هذا السياق يرى العديد من الباحثين في حقل العلوم الاجتماعية بأن أدوات البحث عبارة عن الوسائل والتقنيات التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعطيات والمعلومات والبيانات الضرورية لدراسة موضوع ما ، والتي تشكل في الحقيقة المصدر الرئيسي للمعرفة التي تهدف كل دراسة علمية الكشف عنها ، من أجل الوصول إلى فهم الظاهرة⁴¹⁶. إن أدوات البحث تعد من أهم خطوات المنهج العلمي، لأن دقة البحث ونتائجه تعتمد أساساً على حسن اختيار وتوظيف هذه الأدوات. بما أن المقاربة المعتمدة في موضوع الدراسة كانت بطريقة كيفية، كان لا بد علينا إذن أن نختار تقنية بحث تتماشى مع نوع المقاربة التي تم اختيارها بشكل يتطابق مع فرضيات الدراسة. لهذا فبعد إدراج دراستنا ضمن البحوث ذات الطابع الكيفي - كما سبق ذكره- فقد تم اختيار تقنية المقابلة نصف الموجهة كتقنية رئيسية مدعمة بتقنية الملاحظة المباشرة سعياً منا جمع معطيات حول التأثيرات المحتملة لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في الوسط التنظيمي. هذه المعطيات ستسمح لنا في مرحلة ثانية من فهم المواضيع التي تم تحديدها في مرحلة بناء الفرضيات ووصفها بطريقة موضوعية.

1- تقنية المقابلة:

هي من أهم أدوات جمع البيانات حول موضوع معين و تعرف بأنها ذلك التفاعل اللفظي الذي يتم بين فردين في موقف المواجهة ، يحاول أحدهما (الباحث) أن يعرف بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر (المبحوث) والتي تدور حول خبراته أو آرائه و معتقداته ، وتكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة⁴¹⁷ سواء كان في الماضي أو الحاضر أو المتوقعة مستقبلاً⁴¹⁸. كما تُعرف أيضاً بأنها تبادل لفظي يتم وجهاً لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو مجموعة أشخاص⁴¹⁹. كما أن هناك من يعرفها بأنها طريقة للتحقيق تتميز بالاتصال وجها لوجه، ولذلك فهي تتطلب مهارات معتبرة من الباحث في التحقيق للحصول على البيانات.

⁴¹⁶ رشيد بسعي، الممارسات والإستراتيجيات التربوية للأسرة في الجزائر : دراسة سوسولوجية لمجموعة من الأسر في منطقة بجاية، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر 2، السنة الجامعية 2014\2015، ص.47.

⁴¹⁷ علي غربي، مرجع سابق، ص.119،

⁴¹⁸ محمد محمد الهادي، أساليب إعداد و توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1995، ص.151.

⁴¹⁹ BLANCHET A., et GOTMAN, A., L'enquête et ses méthodes : l'entretien, 2^e édition, Armand Colin, Paris, 2007, p. 7.

فهي تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة ، لكن أيضاً وفي بعض الحالات مساءلة جماعات بطريقة نصف تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الاشخاص المبحوثين.⁴²⁰

ومهما اختلفت التعاريف فإنها تتفق على ان المقابلة تم من خلال تواجد الباحث (المقابل) مع مستقضي منه (مبحوث) واحد أو أكثر في المرة الواحدة وتوجيه مجموعة من الاسئلة يكون قد تم اعدادها مسبقا لجمع البيانات اللازمة للبحث.⁴²¹

تستعمل المقابلة عادةً إما للتطرق إلى ميادين مجهولة كثيراً أو للتعود على الأشخاص المعنيين بالبحث قبل إجراء اللقاءات مع عدد أكبر باستعمال تقنيات أخرى ، وإما للتعرف على العناصر المكونة لموضوع ما و التفكير فيها قبل التحديد النهائي لمشكلة البحث. كما أننا نهدف من خلال استعمالنا لهذه الوسيلة ليس فقط إلى حصر الوقائع بل و إلى التعرف أيضاً عن المعاني التي يمنحها الأشخاص للأوضاع التي يعيشونها.

اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة النصف موجهة كونها تقنية تركز على الفهم وهي مناسبة للتحقيق مع المبحوثين بطريقة كيفية، كما تعطي حرية أكبر للمبحوثين للتحدث عن آرائهم واتجاهاتهم المختلفة ، لاسيما أن المقابلة النصف موجهة من التقنيات الأكثر استعمالاً في البحوث الكيفية في ميدان العوم الاجتماعية ، لأنها تهدف إلى جمع المعطيات التي نريد الحصول عليها من خلال آراء ومواقف وسلوك المبحوثين أثناء استجوابهم بأكثر حرية واستقلالية.

يمكن تعريف المقابلة النصف موجهة على أنها: "وسيلة من وسائل جمع المعطيات الكيفية المعبر عنها بطريقة شفوية من طرف المستجوب ، حيث يقوم الباحث بتسجيل محتواها سواء بطريقة مباشرة (تسجيل صوتي) أو بطريقة غير مباشرة (تسجيل أو تلخيص المعطيات كتابيا) بعد أن يستعرض الباحث المحاور الأساسية لمحتوى دليل المقابلة أمام المستجوب بطريقة شبه مباشرة في إطار المواضيع المقترحة سابقاً"⁴²². كما أنها عبارة عن تقنية وجها لوجه بين الباحث والمبحوث ، إذ يحاول فيها الأول دفع الثاني لإنتاج خطاب معين والإدلاء برأيه تجاه موضوع محدد في إطار البحث العلمي . يستخدم الباحث أسئلة غير مباشرة من أجل ترك نوع من السهولة للمبحوث من أجل التعبير عن مشاعره وآرائه ومواقفه بكل حرية"⁴²³.

تسمح هذه التقنية بالدخول مباشرة إلى تجربة الأشخاص والمعطيات الناتجة عنها غنية بالمعلومات الدقيقة والوصف المتمعن حيث أنها تحقق تمثيلاً أدق لإمكانية الحصول على بيانات و معلومات من جميع المبحوثين.⁴²⁴

⁴²⁰ موريس أنجرس، مرجع سابق، ص. 197.

⁴²¹ علي غربي، مرجع سابق، ص. 119.

⁴²² COMBESSIE, J-C., La méthode en sociologie, 5^e édition, La Découverte, Paris, 2010, p25.

⁴²³ رشيد بسعي، مرجع سابق، ص. 48.

⁴²⁴ محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص. 157.

المقابلة النصف موجهة هي التقنية الأكثر ملائمة لمعالجة اشكالية بحثنا لأننا بصدد البحث عن انتاج معنى معين لتفسير وفهم استخدامات الاطارات لمختلف التكنولوجيات الحديثة في الأوساط التنظيمية ، وكذلك فهم الممارسات و الاستراتيجيات المعتمدة من طرفهم في تجاوز التأثيرات المترتبة من استعمال التكنولوجيا في المنظمة وعلى تنظيم العمل و تأثير هذه الأخيرة (التكنولوجيا) على الإطارات الزمنية والعلاقات الخاصة بالأفراد.

بالفعل لقد قمنا باختيار تقنية المقابلة النصف موجهة لأنها في نظرنا تعد التقنية الأكثر تلائماً مع طبيعة الموضوع وهذا لفهم خلفيات تأثير التكنولوجيا على المستخدمين وكذلك لاستيعاب مختلف التصورات الغالبة لدى المبحوثين تجاه التكنولوجيات بالإضافة إلى تحديد مختلف أنماط الاستعمالات الخاصة بالنظم الرقمية والتي هي في علاقة مع مستوى جاهزية الأفراد و درجة تبني هذه الأخيرة من طرف المستعمل للتكنولوجيا. كما أن المقابلة سمحت لنا الى حد بعيد من معرفة الأسباب الحقيقية التي من وراء عزوف بعض الأطراف في تبني و اعتماد هذه النظم. من جهة أخرى ومن خلال نفس التقنية تمكنا من الوصول إلى أهم الاستراتيجيات المتبعة من طرف الأفراد بغرض خلق نوع من التوازن بين أوقاتهم الخاصة المهنية و الشخصية خاصة و مع تنامي استعمال و تعميم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في البيئة التنظيمية. علاوةً على ذلك فإن المقابلة النصف موجهة سمحت لنا كذلك من تحديد سلوك الأفراد من خلال محور العلاقات المهنية جراء استخدام الوسائل التكنولوجية في إطار العمل.

في نفس السياق اعتمدنا من خلال استعمالنا لتقنية المقابلة النصف موجهة على التسجيل الصوتي سعياً منا جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع الدراسة بالرغم من أن طرق التسجيل الكتابي قد تشعر المبحوث بأهمية إجابته مما يجعله يتأنى و يفكر في الإجابة إلا انه يعيها إزعاج المبحوث و تقليل ثقته في الاحتفاظ بالسرية مما قد يؤدي إلى خلق نوع التردد من قبله و يؤثر ذلك على مصداقية الإجابة.

لذلك حرصنا كل الحرص على تسجيل المقابلات تسجيلاً صوتياً حتى و إن عارض بعضهم في البداية هذه العملية ، غير أننا وبعد شرح الغاية من بحثنا و اعلام المبحوثين أن المعطيات المتحصل عليها سيتم توظيفها لأغراض علمية بحتة تقبل كل المبحوثين العمل معنا و الاجابة وفق هذه الطريقة بعدما تأكدوا من أن سرية الأجوبة ستبقى مكفولة وأن أسماءهم و أسماء الهيئات أو المنظمات التي ينتمون إليها لن تذكر في أي جانب من جوانب الدراسة، بالإضافة إلى ذلك فإننا اتفقنا مع بعض المستجوبين أن شريط التسجيل سوف يحذف فور الانتهاء من إعداد الرسالة. قمنا خلال هذه الدراسة بإجراء 29 مقابلة مع الإطارات والذين يحتلون مناصب متنوعة في منظماتهم كما أننا عمدنا الى التنوع بين المؤسسات على خلاف نشاطها و انتماءها القانوني والقطاعي وهذا بغرض الحصول على أجوبة متنوعة ونوعية وتفادي الوقوع في الاجابات المتكررة و هي الميزة التي تميز البحوث المقامة و المحصورة في مكان واحد (منظمة واحدة)، بسبب انتماء جلّ المبحوثين لمؤسسة أو منظمة واحدة ، كما أن ذلك سيقبل من ثقة المبحوثين تجاه الباحث بسبب التخوف في الإدلاء

بأجوبة صريحة مما يؤدي بالمبحوث إلى تبني أجوبة مصطنعة و مفبركة خوفاً من وصول بعض أقواله إلى مسؤوله أو زميله في العمل ، لذلك تعمدنا في بعض الحالات إلى عدم إجراء المقابلات في أماكن العمل، وفضلنا بعض الفضاءات العمومية و أحيانا لجأنا الى البيت من أجل ضمان النزاهة والأمانة العلمية. هذا و بالرغم من الحذر المتوخى من طرفنا فإن ذلك لا يمكّننا من تفادي بعض الأقوال المزيفة عمداً من قبل المستجوب.

يتضمن دليل المقابلة على ثلاثة محاور رئيسية مطابقة لأهم نقاط وأهداف البحث . و عليه يتمحور الجزء الأول على مسألة الفجوة الرقمية في البيئة التنظيمية وذلك من خلال التركيز عن الهوة القائمة بين الأفراد و معرفة أسباب التباين السائد بين مختلف الفاعلين في المؤسسة ودرجة استيعابهم للعمل وفق النظم التكنولوجية.

بينما تطرقنا في المحور الثاني الخاص بالمقابلة ، لمسألة الزمن أو الوقت لمعرفة تأثير التكنولوجيات الحديثة على الأطر الزمنية والاختلال الحاصل عليها بفعل تداخل الأوقات المهنية مع الأزمنة الشخصية الخاصة بالأفراد ومن ثمة أردنا اكتشاف طرق وأشكال إدارة الأوقات في العمل خاصة و مع تعميم التكنولوجيات في الوسط التنظيمي بالإضافة إلى محاولة معرفة الاستراتيجيات المختلفة المعتمدة من طرف الأفراد من أجل التسيير الأمثل للأزمنة. في حين خصصنا المحور الثالث و الأخير لمعرفة مدى محور العلاقات و الروابط بين الافراد داخل التنظيم بفعل الاستخدام المتزايد لتكنولوجيات الاعلام والاتصال.

2- تقنية الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات الأكثر تداولاً في البحوث الاجتماعية ، وهي لا تستعمل لوحدها بقدر ما تكون مساعدة أو مكملة لأدوات أخرى، حيث تفسح المجال للباحث بأن يلاحظ الظروف المحيطة ببعثه وتُمكّنه من ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والإطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم. يمكن تعريف الملاحظة بأنها : "تلك التقنية التي من خلالها نستطيع ملاحظة وضعية ما، دون أن تكون هذه الأخيرة معدلة أو مصطنعة، كما أنها نظرة حول طبيعة عامة وفهم ما هو ملاحظ، وليس ما يجب ملاحظته في وضعية معينة ، فالغرض منها هو جمع معطيات مختلفة عن الوضعية الملاحظة كما هي في الواقع".⁴²⁵

تهدف الملاحظة العلمية إلى تحقيق فرض علمي محدد ، كما توجه للكشف عن تفاصيل الظواهر و العلاقات التي تتواجد بينها بطريقة ضمنية غير ظاهرة أو بينها و بين الظواهر الأخرى. و تختلف الملاحظة العلمية على الملاحظة البسيطة في الدقة و توقع الهدف المراد تحقيقه، كما تخضع لضوابط معينة تحقق ثباتها و صدقها. وبذلك فإنها تخضع للضبط العلمي سواء كان ذلك بالنسبة للملاحظ ، أو بالنسبة لعناصر الملاحظة ، أو بالنسبة للموقف الذي تجرى فيه.⁴²⁶

⁴²⁵ GHIGLIONE,R., et MATALON, B., Les enquêtes sociologiques, 6^e édition, Armand Colin, Paris, 1998, p.11.

⁴²⁶ محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص.146.

يرى كل من الباحثين الاجتماعيين "كيفي" و "فان كامبنهاودت" (VAN & QUIVY) (CAMPENHAUDT) أن الملاحظة المباشرة تعد من الأدوات والتقنيات الوحيدة التي من خلالها يستطيع الباحث رؤية سلوكيات وممارسات الفاعلين أثناء حدوثها بدون أي وساطة، وكذلك ملاحظة الوسائل التي تسمح لهم القيام بذلك حيث يقوم الباحث بجمع المعطيات المتعلقة بوصف الأشياء الملاحظة ، وليس دراسة نوايا ومعتقدات ومواقف الفاعلين، وهذا ما نجده في أدوات البحث الأخرى كالاستمارة أو المقابلة ، فالأحداث والسلوكيات والممارسات لا تظهر بل تكون مبنية على الأقوال والخطابات المصرح بها من قبل المبحوثين أثناء استجوابهم⁴²⁷

استعنا بتقنية الملاحظة في دراستنا والتي هي بمثابة تقنية تدعيمية ، وهذا سعياً منا للحصول على بعض المعلومات و المعطيات الميدانية والتي تعذر علينا الوصول إليها من خلال المقابلة في وقت سابق. كما أن نمط الملاحظة التي تم الاعتماد عليها هي الملاحظة بدون مشاركة حيث قمنا بالملاحظة جون أن نشترك في أي نشاط يقوم به المبحوثين، كما لا تتضمن هذه الطريقة من الملاحظة أكثر من النظر أو الاستماع إلى موقف معين دون المشاركة فيه. بالرغم من أن هذه الملاحظة تعد بسيطة بعض الشيء فإنها تبقى علمية و تختلف عن الملاحظة الفجة والعادية للشخص العامي و التي لا تتعلق بأي موضوع معين.

كما أننا لجأنا لاستعمال هذه التقنية في بعض الحالات للحصول على المعلومة بصفة مباشرة وبناء الواقع المعاش من طرف المبحوث في حيزه المهني و حتى الشخصي في بعض الأحيان ، كما مكنتنا أيضاً من تحديد بعض السلوكيات الخاصة بالمستخدمين، خاصة ذلك السلوك المتسم بالانطواء و الانعزال وهو الجانب الذي تم الاستناد فيه بتقنية الملاحظة.

V - كيفية تحليل المقابلات:

انطلاقاً من فكرة أن المنهج الكيفي هو الاقتراب الأنجع لدراستنا من خلال توظيف تقنية المقابلة كأداة و تقنية أساسية في عملية جمع المعطيات الميدانية، فإن ذلك يستوقفنا إلى ضرورة اختيار منهجية مناسبة للتحليل الكيفي للمعطيات المستقاة من ميدان البحث. يمكن اعتبار هذه المرحلة من أصعب المراحل في إنجاز البحث حيث تتطلب وقتاً كبيراً وجهوداً وافرة من طرف الباحث. في المستهل قمنا بمطالعة المراجع المتخصصة في المنهجية و في تقنيات تحليل المحتوى. ففي إطار التحليل الكيفي يجب تحليل مضمون المقابلات و ذلك بإعطاء قيمة للمواضيع وللمفردات اللغوية المستعملة⁴²⁸. في هذا السياق يرى "برلسون" (BERELSON) أن "هذه التقنية

⁴²⁷ VAN CAMPENHAUDT, L., et QUIVY, R., Manuel de recherche en sciences sociales, 4^e édition, Dunod, Paris, 2011, p.174.

⁴²⁸ MONTOUSSE, M., et RENOARD, G., 100 fiches pour comprendre la sociologie, Edition Bréal, France, 2006, p.15.

مفيدة للوصف الموضوعي و بطريقة منهجية للمضمون الظاهر للنص " 429 ، أي يهتم بالمحتوى الظاهر بمعنى ما قيل صراحة في أي وثيقة و استخراج أهم المواضيع والاتجاهات أو القيم و الأهداف المعبر عنها صراحة 430 ، وهذا يعني أنها تقنية بحث التي تستعمل في محاولة فهم المعاني التي يعطيها المستجوبين لمختلف أفعالهم ، بالإضافة إلى ذلك فإن المعطيات الكيفية هي في الغالب متشعبة و مفتوحة وتدرج في المضمون الذي أخذت منه.

فمن خلال الأهداف التي يريد الباحث الوصول إليها يتم وضع تقنيات متنوعة لتحليل المحتوى أو المضمون وبالتالي قمنا بتطبيق تقنية تحليل محتوى المواضيع (analyse thématique) لأنه في بادئ الأمر عند صياغتنا لدليل المقابلة اعتمدنا على جملة من المواضيع الرئيسية (thématiques principales)، حيث قمنا بتلخيص المضمون و تحليله، كما أننا قمنا بصياغة مواضيع فرعية أو ثانوية (sous-thèmes).

فعملية تحليل المواضيع تتضمن تدوين مجمل المواضيع (corpus)، وذلك من خلال إحصاء تلك التي هي في صلة مباشرة و متناسبة مع الموضوع (thèmes pertinents) والمرتبطة بأهداف البحث و المضمون المراد دراسته، وعليه يشمل تحليل محتوى المقابلات على طبيعة المادة الأولية أو المضمون في حالته الخام والتي تتضمن الخطاب الصوتي (discours vocal) وذلك من خلال تسجيل المقابلات حيث تم تدوينها كتابياً، وبالتالي قمنا بترجمة كل المقاطع والأجزاء التي رأيناها تتناسب مع الموضوع من اللّغة الفرنسية إلى اللغة العربية ماعدا مقابلة واحدة و التي أجريت مباشرة باللغة العربية. أما طريقة التدوين الخاصة بالمواضيع فقد تم اعتماد تحليل عمودي لكل المقابلات المنجزة.

1 - التحليل العمودي لمحتوى المقابلات (Analyse verticale) :

حيث يتم تصنيف إجابات المبحوثين في فئات التحليل و التي يتم تدوينها على الهامش وتم اتباع نفس الطريقة بداية من المقابلة الأولى إلى المقابلة التاسعة والعشرين مروراً بجميع الأسئلة المقترحة في دليل المقابلة. وعليه تم تقطيع إجابات المستجوبين و الخطاب الصادر منهم إلى جمل ملخصة وفق طريقة معينة للتمييز بين النص الأصلي والذي اقتبس مباشرة من المقابلة و بين الملاحظات المدونة على الهوامش ومن ثمة استخراج العبارات الأكثر تعبيراً ودلالة وهي اقتباسات مأخوذة من النص و التي لها صلة مباشرة مع قائمة المواضيع التي صيغت في البداية ، والتي قمنا بتدوينها على شكل هوامش جانبية مع الاخذ بعين الاعتبار تسجيل رقم المقابلة لتفادي الخلط و الوقوع في الأخطاء المنهجية. انطلاقاً من ذلك تم تلخيص خطابات المبحوثين وهي نفس الطريقة المعتمدة في كل أسئلة المقابلة و في كل الاستجابات المنجزة. من جهة أخرى عمدنا على جمع كل الملاحظات المسجلة بعد الانتهاء من عملية تحليل مختلف الخطابات الخاصة بالمبحوثين وعليه خلصنا بوضع

429 ANDREANI, J-C., et CONCHON, F., «Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives. État de l'art en marketing», in : Revue Française de Marketing. N° 201. Mars 2005, Paris, pp. 05 - 21.

430 يوسف تمار، تحليل محتوى للطلبة و الباحثين الاجتماعيين، ط 1، طاسيخ. كوم للدراسات والنشر و التوزيع، الجزائر، 2007، ص.8.

ملخص شامل لكل مقابلة و كان الهدف من ذلك بناء فكرة عامة حول المبحوثين تجاه المحاور المطروحة من خلال المقابلات المختلفة و هذا بغرض الوصول إلى إظهار و تحديد التباينات القائمة بين الاجابات المختلفة المقدمة من طرف المبحوثين.

2 - التحليل الأفقي (Analyse transversale)

هذه المرحلة هامة جدا في تحليل المحتوى و تُعد من الأصعب عملياً ، لأنه خلال هذه المرحلة يتم وضع تقاطعات ومقارنات وتصنيفات لكل اجابات المبحوثين ، مما يعني بأننا سوف نقوم بتحليل كلّي للأسئلة المطروحة على المبحوثين وهي العملية التي تتطلب جهداً معتبراً و تستدعي كماً وافراً من الوقت وهذا بالتوازي مع عدد الاجوبة المقدمة من طرف المبحوثين الذين بلغ عددهم 29 إطار.

في هذه المرحلة يتم معالجة مختلف الأشكال التي من خلالها تتكرر نفس العبارات و المفردات (الألفاظ) من موضوع لآخر. تنطلق هذه العملية بتناول أجوبة المبحوثين بطريقة عرضية أو أفقية أي بمعنى آخر تفيئة الأجوبة تبعا لكل سؤال وتبعاً لعدد المستجوبين حسب طبيعة الأجوبة و تباينها على نفس السؤال المطروح من قبل الباحث وهذا انطلاقاً من المقابلة الأولى إلى المقابلة الأخيرة. وبالتالي يمكن استخراج فئات للأجوبة حسب المعنى العام لمواقف المبحوثين أو مجموعة من الجمل و العبارات المرتبطة بنفس الفكرة، وعليه نقوم باستخراج مكونات كل فئة من الكلمات والمفاهيم المتواترة (المتكررة) في خطاب المبحوثين وكل فئة بمكوناتها . وفي الأخير نقوم بصياغة أمثلة حية مقتبسة من اقوال المبحوثين.⁴³¹

كان تركيزنا منصبا على محاولة الكشف عن المعنى الحقيقي الذي يعطيه الفاعلون لخطاباتهم، وهذا لم يكن بالأمر الهين لأن التحليل المواضيعي للبيانات يقتضي منا الرجوع في عدة مناسبات إلى البيانات الأولية وتحليل مفرداته بطريقة متأنية ، حيث لم نترك أي معلومة جانبا . كما حاولنا البحث عن مواضيع أخرى جديدة يمكن أن تنبثق من إجابات المبحوثين، حيث استطعنا استخراج بعض المواضيع الفرعية التي تكمل المواضيع الرئيسية بالإضافة الى بعض المواضيع الهامشية.

VI - ميدان الدراسة

1. الحدود المكانية للدراسة:

في هذه المرحلة نود معرفة مدى تأثير التقنية في الوسط التنظيمي ، كما نسعى إلى جمع القدر الأكبر من المعلومات حول الموضوع والتي في الغالب تكون متنوعة وهذا بسبب تنوع وتباين المستجوبين و المنظمات التي ينتمون إليها سواءً من حيث النشاط أو الانتساب القانوني و المجال الجغرافي. وبحكم أننا نحوز على خبرة في مجال التسيير والإدارة حيث سبق وأن شغلنا منصب مسؤولية في إدارة الموارد البشرية فإن ذلك ساهم ولو

⁴³¹ BLANCHET, A., et GOTMAN, A., Op.cit., pp 96-97.

بشكل نسبي أن تكون لنا فكرة حول عملية تنظيم العمل و توزيع مختلف المهام في المنظمة. و بالعودة إلى المجال المكاني الذي تمت فيه الدراسة فإنه يمكن تلخيصها في الجدول أدناه:

جدول (9) الحدود المكانية للدراسة

المجموع	مكان عمومي	مكان العمل	البيت	مكان
				اجراء الدراسة
19	1	16	2	مكان العمل
7	1	6	///	الجزائر العاصمة
1	///	1		بجاية
2	///	2	///	بومرداس
29	2	25	2	البليدة
				المجموع

المصدر: ميدان الدراسة

مما سبق يتبين لنا أن معظم المبحوثين الذين تمت مقابلتهم يتواجدون في مدينة الجزائر العاصمة وما جاورها من مدن، وهذا نظرا لاتساع شبكة العلاقات الشخصية التي تمتلكها في هذه الرقعة الجغرافية مقارنة بالأماكن الأخرى وهذا بطبيعة الحال يعود إلى قربنا و استقرارنا في هذه المدينة بما أنها مقر إقامتنا. من جهة ثانية فلقد تم ربط الاتصال ببعض معارفنا بولايات أخرى خصوصا في مدينة بجاية بحكم أننا درسنا بجامعة عبد الرحمن ميرة لأزيد من سبع سنوات، و بفضل شبكة العلاقات التي تم بناؤها خلال فترة تواجدها هناك تمكنا من الوصول إلى إجراء بعض المقابلات مع عدد من الاطارات في هذه المدينة.

2. مراحل إجراء الدراسة الميدانية:

قبل الشروع في البحث الميداني كان لابد منا القيام بدراسة استطلاعية والتي امتدت من بداية شهر أفريل إلى أوائل شهر أكتوبر 2015 هذا دون احتساب شهري جويلية و أوت بحكم أن هذه الفترة تزامنت مع العطلة الصيفية، والتي يستغلها الكثير من المستخدمين لأخذ إجازاتهم السنوية. وعليه فضلنا عدم إجراء بعض المقابلات الاستكشافية خلال هذه الفترة من السنة. وبالعودة إلى المقابلات الاستكشافية والتي تمت مع خمسة (5) إطارات و التي تشتغل في مؤسسات و قطاعات مختلفة توصلنا إلى تنظيم العمل بطريقة منهجية. بالفعل فهذه المرحلة مكنتنا من صياغة دليل المقابلة بصفة نهائية وذلك بعدما تم تعديل وإضافة بعض الأسئلة التي

كانت تبدو لنا جوهرية و التي تتناسب مع فرضيات البحث ، كما أننا قمنا بحذف البعض منها بعدما تبين لنا أنها لا تخدم الموضوع بصفة مباشرة. كما أن هذه المرحلة مكنتنا في التحكم أكثر في الأسئلة الخاصة بالمقابلة حيث قمنا خلالها بترك مجال من الحرية للمبحوثين للإدلاء بآرائهم حول مسائل خاصة باستعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال و كذلك الأمور المتعلقة بتنظيم العمل وتوزيع الأوقات في المنظمة ، كون أننا أردنا معرفة ماهية العلاقات المسيطرة في التنظيم و مدى تأثير هذه الأخيرة خاصة ومع اعتماد العمل وفق النظم التكنولوجية داخل المؤسسات.

علاوة على ذلك سمحت لنا المقابلات الأولية بتحديد الشروط المستوفية و التي يجب أن تتوفر لدى المبحوثين وتعديل بعض المحاور التي تخص دليل المقابلة نظرا لبروز بعض المعطيات التي تجهلناها في وقت سابق. عموماً لم نلاق الكثير من العراقيل خلال المرحلة الأولى من الاقتراب الميداني بل بالعكس فلقد لمسنا تجاوب كبير من طرف المستجوبين والذين زدونا بكم هائل من المعلومات والتي تم توظيفها فيما بعد في عملية تصميم أسئلة دليل المقابلة.

فيما يخص التحقيق الميداني الخاص بالدراسة فقد استغرق مدة زمنية معتبرة و التي امتدت من شهر نوفمبر 2015 الى غاية نفس الشهر من السنة التالية، أي نوفمبر 2016 ويمكن تبرير طول هذه المدة ببعض العراقيل و الصعوبات التي واجهتنا خلال هذه الفترة من البحث، حيث تعذر على بعض المبحوثين مقابلتنا في أماكن عملهم لدواعي شخصية و تنظيمية ، بالإضافة إلى تأجيل المواعيد المبرمجة لإجراء المقابلات في العديد من المناسبات وهو الأمر الذي دفعنا إلى إلغاء هذه المواعيد مع المبحوثين بصفة نهائية بعدما تبين لنا استحالة إجراء مقابلات معهم لظروف شخصية أو مهنية قاهرة. علاوة على ذلك، فإن ثقافة المشاركة في البحوث الأكاديمية نجدها شبه غائبة لدى الفرد الجزائري مها كان مستواه الاجتماعي و العلمي، خاصة وانه لا يثق و لا يؤمن بمثل هذه الدراسات، و بالتالي يمكن القول أن هذا الجانب لعب دورا لا يستهان به في تحديد عدد المقابلات التي قمنا بها.

وبناءً عن ما سبق ذكره رصدنا الجدول أدناه و الذي يبين المراحل الزمنية الخاصة بالبحث الميداني

جدول(10) المراحل الزمنية الخاصة بالبحث الميداني

مراحل البحث الميداني		
المرحلة الاستكشافية		
ابتداءً من 04.4.2015 إلى 06.10.2015		
مدة الاستجواب	الساعة	تاريخ إجراء المقابلة
1سا34د	18.25	17.11.2015
1 سا02د	09.07	05.12.2015
0 سا52د	11.05	16.12 2015

الفصل الخامس : الاجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

المقابلة رقم 4	22.1.2016	15.30	1 سا 53 د
المقابلة رقم 5	01.2.2016	11.20	1 سا 21 د
المقابلة رقم 6	01.2.2016	14.20	1 سا 48 د
المقابلة رقم 7	02.2.2016	13.40	2 سا 58 د
المقابلة رقم 8	13.2.2016	11.40	1 سا 26 د
المقابلة رقم 9	03.3.2016	10.45	1 سا 19 د
المقابلة رقم 10	14.3.2016	10.43	1 سا 40 د
المقابلة رقم 11	17.3.2016	11.16	1 سا 25 د
المقابلة رقم 12	22.3.2016	10.25	1 سا 09 د
المقابلة رقم 13	06.4.2016	17.36	1 سا 05 د
المقابلة رقم 14	25.5.2016	11.13	1 سا 12 د
المقابلة رقم 15	06.6.2016	11.24	1 سا 22 د
المقابلة رقم 16	16.6.2016	13.29	1 سا 20 د
المقابلة رقم 17	08.8.2016	11.25	1 سا 05 د
المقابلة رقم 18	11.10.2016	10.55	1 سا 04 د
المقابلة رقم 19	11.10.2016	13.29	0 سا 55 د
المقابلة رقم 20	17.10.2016	12.06	1 سا 07 د
المقابلة رقم 21	18.10.2016	09.23	1 سا 14 د
المقابلة رقم 22	18.10.2016	11.26	1 سا 02 د
المقابلة رقم 23	19.10.2016	15.11	1 سا 12 د
المقابلة رقم 24	26.10.2016	11.20	1 سا 05 د
المقابلة رقم 25	08.11.2016	11.29	1 سا 04 د
المقابلة رقم 26	08.11.2016	14.50	0 سا 57 د
المقابلة رقم 27	13.11.2016	10.30	1 سا 10 د
المقابلة رقم 28	13.11.2016	12.20	0 سا 58 د
المقابلة رقم 29	14.11.2016	15.41	1 سا 22 د

المصدر: ميدان الدراسة

كما نلاحظ تم مقابلة 29 إطار في فترة تمتد على 12 شهراً ، وهي فترة طويلة نسبياً ، ويمكننا تفسير طول هذه المدة الى بعض الصعوبات التي عارضتنا كما سبق أن ذكرنا في وقت سابق ، حيث أجريت بعضها في أماكن العمل (المكاتب الخاصة بالمبحوثين) بعد مشاورات و مفاوضات مع المستجوبين ، كما تم البعض الآخر في البيت و الأماكن العمومية و ذلك من أجل ضمان راحة المستجوب و تفادي الوقوع في الاجابات المصطنعة. علاوة على ذلك فإن تقريباً كل الفئات العمرية حاضرة في تعداد المبحوثين الذين تم استجوابهم والتي تمتد من سن 28 سنة إلى سن 60 سنة، ويمكننا تلخيص كل المعطيات الخاصة بالمبحوثين على النحو التالي :

✓ عدد المبحوثين الذين تم استجوابهم: 29 إطار

✓ المدة الزمنية الاجمالية للمقابلات: 2262 دقيقة ما يعادل 38 ساعة و 10 دقائق.

✓ الفترة المستغرقة في البحث: 362 يوم.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل أردنا تحديد الاجراءات المنهجية المتبعة في ميدان الدراسة سعياً منا توضيح المنهج والتقنيات المستعملة لدراسة الموضوع حيث قمنا بصيغة مقارنة كيفية لدراسة الموضوع ، بهدف تفسير وفهم التأثيرات الضمنية لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في الوسط التنظيمي كما أنه تم من خلال هذا الفصل التطرق الى مجتمع البحث والكيفية التي تمت بها اختيار عينة الدراسة. كما قمنا كذلك بتقديم خصائص المبحوثين من خلال إبراز السمات السوسيو-مهنية ، بالإضافة إلى تناولنا لبعض المحاور والتي تبين الطريقة التي اعتمدت في البحث الميداني .

وفي الأخير، شرحنا كيفية تحليل المقابلات المنجزة مع المبحوثين والتي تعتبر من أصعب المراحل في انجاز البحث حيث تتطلب وقتاً كبيراً وجهوداً وافرة من طرف الباحث. للإشارة ، فإن هذا الفصل يعد بمثابة تمهيد للجانب الميداني والذي يتناول تحليل مفصل للفرضيات المقدمة في مستهل الدراسة.

الفصل السادس:

تحليل الفرضية الأولى

I - الفجوة الرقمية المتعلقة بالاستعمال

1- مستويات استعمال تكنولوجيات الإعلام:

من خلال التحليل الميداني و الذي يركز على مختلف مستويات الاستعمال الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال تمكنا من الوصول الى استخلاص نمطية متعلقة بمختلف درجات الاستخدام التكنولوجي في المنظمة. ففي الواقع، سمح لنا التحليل الكيفي من وضع خريطة طريق سمحت لنا في وقت لاحق من إخراج تصنيف خاص بالمستعملين وهذا على حسب مستوى استخدامهم لمختلف المعدات التكنولوجية المتوفرة في مجال عملهم ومن ثمة استطعنا استخراج ثلاثة فئات مختلفة بحيث تمثل الفئة الأولى في مستوى الاستعمال المتمكن والمتواصل، تليها فئة مستوى الاستعمال المتوسط، وأخيراً فئة مستوى الاستعمال المتدني والمحدود. تتضمن الفئة الأولى الاستعمال الكثيف و العالي للتكنولوجيات الحديثة على تنوعها (مجموعة متناسقة من الاستعمالات)، بحيث نجد أن مجمل الاستخدامات متوفرة لدى أفراد هذه الفئة بحيث أصبحت جزءاً لا يتجزأ في الممارسات اليومية و هذا بالنظر لمستوى الاستعمال الجدد مرتفع، أما الفئة الثانية فاستعمالها متوسط ويتعلق أكثر ببعض البرمجيات و التي غالباً ما تكون متعلقة بصفة مباشرة بالمهام أما الفئة الثالثة والأخيرة فيتعلق الأمر بتلك التي لا يتجاوز استعمالها لتكنولوجيات الاعلام والاتصال المستوى البدائي (rudimentaire) وهذا بالنظر لعدم استقرار مستوى الاستعمال و هذا ما يعطي ذلك الطابع الجزأ و المتقطع (fragmenté) لعملية تبني التكنولوجيات بفعل غياب الاستمرارية في العمل وفق النظم التقنية الحديثة. و عليه توصلنا الى تحديد ثلاث مستويات من الاستعمال و يتعلق الأمر بالاستعمال المتمكن و المتواصل، الاستعمال المتوسط، وأخيراً الاستعمال المتدني والضعيف.

1.1 الاستعمال المتمكن و المتواصل: (L'usage optimal et permanent)

في هذا النمط يتم تصميم الاستعمالات بطريقة فردية في مجملها، فنجد الفرد في هذا النوع من الاستعمال يستثمر وقته في التفاعل مع التقنية (objet technique) كما يتمتع في نفس الوقت ببراعة كبيرة في توظيف المعدات التكنولوجية ويتضح هذا خاصة في كيفية تجاوز الصعوبات المحتملة مهما كان مستوى تعقيد التقنية، حيث بمقدوره استخدام وتوظيف مختلف الأجهزة المتوفرة لصالحه والتي تمكنه في مرحلة ثانية بالانتقال إلى مستوى أعلى من التحكم لدرجة ابتكار مناهج جديدة في إطار مهامه و استعمالها لصالح المنظمة.

يعمل الفرد في هذه الحالة على إثبات ذاته في المؤسسة وهذا لكونه فاعل أساسي بداخلها، بحيث يسعى إلى تحقيق الفعالية التنظيمية وذلك بتبني الهوية الرقمية (identité numérique) والتي تندرج ضمن المشروع المؤسسي.

في هذه الحالة، يُصنّف الفرد ضمن منطق الهوية التي وضعته المنظمة في وقت سابق، بحيث يصبح الفاعل يطالب أكثر بمطابقة التقنية الموفرة له في إطار عمله مع تطلعاته المتزايدة وهذا بالنظر للمهارة التي يتمتع بها و التي قد تتجاوز ما هو موفر من طرف المنظمة. ما يمكن ملاحظته أيضاً في هذا السياق أن عملية الاستعمال لدى هذه الفئة تجاوزت مرحلة الاستعمال الوظيفي (usage fonctionnel) ذلك أن الأفراد ارتقوا إلى مستوى أعلى وهي مرحلة التحكم في التقنية و التي تشهد عملية انصهار الفرد في المشروع التكنولوجي للمنظمة بحيث أن الاستعمالات الخاصة بالأفراد في حد ذاتها أصبحت منضوية أكثر في المجال التكنولوجي، بمعنى آخر هناك استيعاب كلي للاستخدامات المتعلقة بالمجال التكنولوجي (usages intériorisés).

وعلى صعيد آخر، ما يمكن ملاحظته في هذه الحالة أيضاً، هو ذلك التجاوب الإيجابي بين الفرد والتقنية ، ويظهر ذلك أكثر في عملية الاستخدام التي تتميز بالدقة والفعالية دون اللجوء لوساطة، وهو العامل الذي يزيد من دافعية الفرد في العمل وفق النظم الرقمية. من جهة أخرى، فللمنظمة تأثير قوي على مدى تبني المستخدمين للتكنولوجيات الحديثة، بحيث تعتمد على إدماج برمجيات وتطبيقات و التي من شأنها أن تؤثر على الفرد في عملية اعتماده لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في عمله اليومي كما يمكن ذلك أن يساعده في الاندماج و الانسياب ضمن الهوية الرقمية المتبنية و لو بشكل مبدئي ، وهو ما يوضحه التصريح أدناه:

" أستعمل التكنولوجيات بصفة يومية خاصة إن تعلق الأمر القيام ببحث في الشبكة... فكل المهام مبني على تكنولوجيات الاعلام والاتصال..." (مديرة مكلفة بالجودة ومتابعة المشاريع في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة، 50 سنة).

ويضيف مستجوب آخر:

"أستعمل تكنولوجيات الإعلام والاتصال يومياً... فأنا معتاد على ارسال واستقبال الرسائل عبر البريد الإلكتروني... كما أستخدم برمجيات مختلفة في عملي اليومي إضافة الى شبكة الأنترنت..." (نائب مدير مكلف بالمحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

وفي سياق آخر فالروابط الاجتماعية حتى ولو في حجمها المصغر تلعب دوراً لا يستهان به في تشكيل الهوية الجماعية والتي قد تساعد الأفراد في عملية التكيف مع التغيير التكنولوجي التي تشهده المنظمة إلا أن ذلك يكون صعب التجسيد في الواقع ، فمن خلال بعض المقابلات وجدنا أن مجال التواصل ضيق و في مجال

مكاني جدّ محدود بحيث غالباً ما يكون بين مستخدمي المصلحة الواحدة لا غير والذين يتقاسمون المعلومات، كما أنه في كثير من الأحيان ما يتوفرون على نفس المستوى من الثقافة الرقمية (culture numérique).

"أستعمل تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في أداء المهام اليومي وفي كل الأنشطة المتعلقة بذلك... فأنا أستعملها طوال اليوم فكل شيء يسير وفق تكنولوجيايات الإعلام... و لا يمكننا الاستغناء عنها خاصة في مديرية التسويق... " (إطار سامي في مؤسسة عمومية للاتصال، 40 سنة).

وعلى نفس المنوال يصرح مبحوث آخر:

: " ... على مدار اليوم... أقوم بالولوج إلى شبكة التواصل الاجتماعي وكذا للموقع الخاص بالشركة من أجل تفقد مستوى أرباحنا... فخصوصية المؤسسة تجعلنا في حالة ارتباط مع التكنولوجيايات الحديثة... " (مدير عام في مؤسسة أجنبية لتسويق وتوزيع المواد الصيدلانية، 50 سنة).

يعمل الفرد على إثبات نفسه في المنظمة و ذلك باعتماده على التكنولوجيايات والتي تمكّنه من تحقيق هدفه المتمثل في "الاعتراف" الذي قد يحظى به من طرف المنظمة ولو كان في شكله الضمني، ومن هذه الزاوية يمكننا العودة إلى أعمال "مالين" (MALLEIN) و "توسان" (TOUSSAINT) من خلال الشبكة التحليلية التي قاما بصياغتها.⁴³² فالرهانات والاستراتيجيات و المخيّلات الاجتماعية المتعلقة بهوية المستعمل تضيي شكلا آخر لمعاني الاستعمال والتي تعمل على تعزيز و تثبيت هذه الهوية، بمعنى آخر تمثل التكنولوجيايات الحديثة بالنسبة للمستعملين المنتمين لهذه الفئة فرصة سانحة لتأكيد هويتهم و بالتالي إثبات أنفسهم في المنظمة. في الواقع يمكن القول أن المستعملين المنضمين في هذا النمط من الاستعمال التكنولوجي يتمتعون بكفاءة عالية في التحكم في مختلف التقنيات والبرمجيات المتاحة لهم في مكان العمل، بالأحرى يتميزون بمهارة منقطعة النظر في المجال، فهم في علاقة مستمرة مع التكنولوجيايات ومن خلال هذه الممارسة يتم بناء الهوية الرقمية والتي هي السمة التي تميزهم عن غيرهم من المستعملين بالنظر الى كفاءتهم في الميدان التكنولوجي.

2.1 الإستعمال المتوسط (L'usage intermédiaire):

من خلال بعض الآراء المستقاة من الميدان تبين لنا أن مستوى الاستعمال يختلف من فرد لآخر على حسب الوظيفة التي يقوم بها هذا الأخير وكذلك بالتوازي مع مستوى الاستعداد والمعارف التقنية والمعرفية التي يمتلكها المستخدم. وعليه يمكننا الاستعانة ببعض تصريحات المستجوبين :

⁴³² MALLEIN P., et TOUSSAINT Y., "L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages", in : Technologie de l'information et société, Vol.6, N°4, France, 1994, pp. 315-335.

" عموماً أستخدم التكنولوجيات بشكل متوسط (...). أظن أن نسبة الاستعمال مقترن بالمنصب وكذا بالفترات التي يشتد فيها العمل... " (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

ويضيف مبحوث آخر:

"... لا أستخدمها بكثرة... ربما بنسبة لا تتعدى 30 % وهذا بسبب عبء العمل وكذا افتقارنا للإرادة وللدافعية لاستخدامها... لكن أحاول باستمرار استعمالها عندما يسمح الوقت بذلك..." (مدير فرعي للموارد البشرية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 29 سنة).

يظهر لنا من خلال الاستجابات الخاصة بالمبحوثين أن مستعملي هذه الفئة يتميزون بنوع من التردد في علاقتهم بالتكنولوجيات الحديثة وهذا بالنظر لعامل التخوف والتي تتزامن مع الاستعمالات الأولى على حد تعبير أحد المستجوبين :

"... أنا لست من الأشخاص المتحمسين للتكنولوجيات الحديثة، فأنا أستخدمها للبحث عن المعلومات بواسطة شبكة الانترنت، و ينحصر استعمالي لها في هذا الغرض فقط..." (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

ما يمكن قوله أن المستعملين في هذه الحالة يواجهون بعض الصعوبات الفنية وهذا بالنظر لدرجة تعقيد بعض المعدات و البرمجيات. كما نلاحظ في نفس الوقت وجود نفس الميزة تقريباً لدى فئة الاستعمال المحدود (و التي سنتطرق إليها) والتي تتمثل في بروز عامل "الوساطة" (intermédiation) وهذا بتكليف شخص وسيط من أجل التدخل في حالة ما إذا واجه الفرد المستعمل صعوبة في التعامل مع تقنية معينة.

" في العديد من الأحيان أواجه صعوبات مع الآلة و بعض البرمجيات (...). أضطر للاتصال بمصلحة الاعلام الآلي من أجل المساعدة... أحياناً تتم عن بعد باستعمال الهاتف الداخلي للمؤسسة..." (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

ما يمكن قوله أيضاً أن عامل "اكتشاف التقنية" و مجمل المعدات التكنولوجية لا يطرح لدى هذه الفئة، بحيث نلاحظ وجود مستوى مقبول من التحكم حتى وإن كان ذلك في استعمال التقنيات قليلة التعقيد. بالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن اعتبار هذا النمط من الاستخدام الخاص بتكنولوجيات الاعلام والاتصال من الاصناف التي تم فيها ادماج النظم الرقمية في الوسط المهني .

في الواقع تتميز الاستعمالات لدى هذه الفئة بالتنوع - على اختلاف المناصب و الوظائف - كما تستعمل في إطار الاحتياجات المهنية أي حسب ما تمليه الوظيفة، كما يتسم أيضا هذا النوع من الاستخدام بالبراغماتية (العملية).

يعمل الفرد من خلال هذا النمط على تلبية حاجاته العملية، لذلك بإمكاننا ادراجه في خانة منطق الاستعمال النفعي (logique d'usage utilitaire) وذلك من خلال عملية تحسين و تطوير الفعالية المهنية بواسطتها. إذن، فإننا نلاحظ كيف تساهم تكنولوجيات الاعلام والاتصال في بناء سيرورة إعادة تقييم الذات بالنسبة للفرد داخل المنظمة، حيث يبحث من خلال استعمالاته المتنوعة لفت انتباه مسؤوليه والذي قد تتطور إلى درجة طلب "الاعتراف" بقدراته في مرحلة ثانية. يقوم الفرد المستعمل (usager) في البداية في وضع نفسه في حيز خاص و هذا بغرض "إعادة بناء الهوية"، وهي العملية التي من خلالها ينتقل و يتحوّل من "الهوية التقليدية" الى "الهوية الرقمية"، غير أن ذلك لا يتم بطريقة آلية، لأن الفرد في هذه الوضعية يكون في حالة ارتباك و ينتابه شعور بالتردد في تبني ما يسمى بـ "الهوية الجديدة"، لكنه في المقابل يرى أن بإمكانه الحصول على الاعتراف و تتمين مجهوده من طرف المنظمة في حال ما إذا تمكن من التحكم في التكنولوجيات الحديثة و هو الشيء الذي يسمح له بالاستفادة من الترقية الاجتماعية داخل المنظمة، وبلوغ المستوى الأول من الاستعمال (الاستعمال المتمكن) والذي يصبو إليه من خلال تبنيه للتكنولوجيات.

3.1 الاستعمال المتدني أو الضعيف (L'usage réduit):

من خلال التصريحات المقدمة من طرف المستجوبين يتضح لنا أن نسبة الاستعمال لدى البعض منهم تتميز بنوع من الضعف والمحدودية وذلك بعد اطلاعنا على محتوى الاستعمال الذي قد لا يتعدى الولوج في الشبكة و ارسال بعض الملفات المرفقة عن طريق البريد الالكتروني. فما يمكن ملاحظته من خلال التصريحات المختلفة أن عملية الاستعمال في حد ذاتها عملية ظرفية (circonstancielle) كما أنها محدودة في نطاق ومجال معين، ناهيك على أنه استخدام خاص (particulier) و يطغى عليه الجانب الفردي، وهو ما لمسناه لدى استجوابنا للمبحوث التالي:

" أستعملها بصفة جد محدودة بحيث يقتصر ذلك في عمليتي ارسال واستقبال بعض الملفات عن طريق البريد الإلكتروني و تصفح الجرائد على شبكة الأنترنت..." (إطار في تسيير الوارد البشرية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 28 سنة).

بينما يضيف مستجوب آخر:

"هناك استعمال ضعيف للتكنولوجيات... وهذا يدل على المستوى المتواضع للمؤسسة في السوق..." (نائب المدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

في هذه الحالة يسود الاستعمال القاعدي (basique) في الممارسات اليومية الخاصة بالتكنولوجيات وهذا بنسبة معتبرة ، وأحياناً قد يطغى عليه الجانب غير الرسمي. وعليه نجد مستوى الاستعمال يختلف من فرد لآخر بحيث يمكن العثور على أشخاص لا يستعملون بتاتاً المعدات التكنولوجية الموفرة لهم، أما البقية فإن درجة الاستخدام لديهم متدنية و تنحصر في بعض الاوقات المحدودة (أحياناً المدة الزمنية الخاصة بالاستعمال و الولوج لا تتعدى ساعة من الوقت) ، أما فيما يخص المحتوى فنلاحظ أن البعض منهم يستخدمون بعض البرمجيات البسيطة (البريد الالكتروني على سبيل المثال) ، أما البعض الآخر فينحصر استعماله في بعض البرمجيات المكتبية (bureautique)، أي بمعنى آخر هناك استعمال وحيد وغير متنوع للنظم التكنولوجية.

"...لا نستعمل التكنولوجيات الحديثة كثيراً فنسبة استخدامها محدود و لا يتعدى كتابة بعض التقارير في برنامج (Word)... وهذا يعود أساساً لطبيعة العمل والذي لا يرتبط مباشرة باستخدام وسائل الإعلام والاتصال..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للاتصالات، 43 سنة)،

وما يمكن إضافته في هذا السياق أن الاستعمال لدى هؤلاء الأفراد يتميز بعدم الاستمرارية و الانقطاع المتكرر وما يعطيه الطابع المجزأ (fragmenté)، وبالتالي نلاحظ غياب الاستمرارية في الاستخدام والذي ينحصر غالباً في أماكن العمل.

وموازاةً مع إجابات الباحثين، لاحظنا أن عملية تدني الاستعمال التكنولوجي لدى المستخدمين راجع أيضاً لأسباب خاصة بالمنظمة، وذلك عند إشارتهم إلى العراقيل البيروقراطية التي تواجههم بالإضافة إلى غياب الإرادة لدى بعض القائمين على شؤون المؤسسة في تعميم العمل وفق الانظمة التقنية و عدم الاهتمام على توفير المناخ المناسب و توفير الخدمات المختلفة لمرافقة و مساعدة المستعملين و تشجيعهم على استخدام المعدات التكنولوجية.

وعلى صعيد آخر يشير بعض الباحثين إلى مشكل التكوين وعدم الاستفادة من التربصات خاصة في استعمال التكنولوجيات وما يتصل بها من برامج ، كما يرى البعض منهم أنه من أسباب التأخر هو غياب نظرة موحدة أو اختيار صائب للتكنولوجيات التي من شأنها مساعدة العمال على تأدية مهامهم. زيادة على ذلك، فإن طرق التكوين المتبعة - إن وجدت- تتميز بنوع من الجمود (rigidité) وهذا ما يفسر عدم التوافق بين التكنولوجيات و متطلبات العمل في حد ذاته.

و بالرجوع إلى ميدان البحث ، فإنه لا يجب أن نغفل عن نقطة في غاية الأهمية و التي تميّز عملية الاستعمال لدى هذه الفئة والتي تتمثل في عملية "التفويض" (délégation) ، فبعض المستعملين يضطرون -

أحياناً- إلى تفويض زميل لهم (بدلهم) بغرض القيام بالمهام نيابة عنهم و هذا بسبب محدودية مستواهم في استعمال التكنولوجيات الحديثة والتي أصبحت تعمم بشكل تدريجي على مستوى المنظمات، بمعنى آخر هناك ما نسميه بمنطق "الوساطة الكلية"، (médiation totale) حيث يقوم الفاعل في هذه الوضعية بالاستعانة بفاعل آخر من أجل تعويضه في مهمة يستحيل أن يقوم بها لمفرده، وهذا خاصة إذا تطلب منه الأمر استخدام برمجيات عالية التعقيد. ونتيجة لذلك يتبلور لدى المستعمل تمثّل سلبي تجاه التكنولوجيات برمتها و هذا نظراً لصعوبة تجسيد استعمالها في الميدان كما هو مطلوب منه (و كما يقتضيه مهامه) في إطار عمله اليومي والزامية الاستنجااد بأفراد آخرين لحل المشكل، فكل ذلك يزيد يومياً من معاناة الأفراد وهي من بين العوامل التي ساهمت في تنامي التصور السلبي لتكنولوجيات الاعلام في الوسط التنظيمي، والتي تمثل بالنسبة لهم "قيود تقنية" (contraintes techniques).

و من خلال نفس المعطيات السالفة الذكر، يمكن أن نستنتج أن تطوّر استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال العلاقات و الروابط الاجتماعية بين الأفراد أصبح يطغى عليها الطابع التقني (des relations des relations) (technisation).

بالفعل، وحسب الباحثة "جويه" (JOUËT) تشهد المنظمات في الفترة الحالية عملية "أقتنة الفعل الاجتماعي" (technisation de l'action) أي إضفاء الطابع التقني على مختلف الأفعال داخل المنظمة، وهو الأمر الذي ساعد فيما بعد في تنامي الشعور بالخوف لدى بعض المستخدمين، بحيث نجد - في الواقع - بعض العمال يرفضون الولوج في هذه الدينامكية و المتمثلة في النسق التكنولوجي.⁴³³

فمن خلال المعطيات الميدانية، يمكننا إدراج هذا النمط من الاستعمال في إطار ما يسمى بـ "عقلانية الأداء التقني" (rationalité de la performance technique) أين تؤثر التقنية على الطابع الاجتماعي و بالتالي تصبح الاستعمالات الخاصة بالتكنولوجيا منبوذة و مرفوضة من طرف الفرد، و هذا نظراً لتواجد هذا الأخير في بيئة تنظيمية تغلب عليها الضغوطات و القيود التكنولوجية. وعلى ما يبدو فإن المعالم التقليدية التي كانت سائدة لدى هؤلاء المستخدمين أصبحت تتقلص و تتلاشى تدريجياً ، فمعظم الأفراد على وعي تام بضرورة تبني التكنولوجيا الحديثة في الممارسات المهنية، غير أنهم لا يبدون استعداداً كاملاً للولوج في هذه الدينامكية التكنولوجية، بحيث أنهم لا يستجيبون للتمثّلات المثالية للمستعمل التي تتصورها المنظمة.

في الحقيقة يعيش الأفراد في بيئة تنظيمية صعبة، حيث تشهد الممارسات المهنية تجزأة لا مثيل لها (fragmentation des pratiques professionnelles) بحيث يجدون أنفسهم أمام خيارين صعبين فمن جهة هم في مواجهة إلزامية تبني تكنولوجيات الاعلام و من جهة أخرى يريدون الحفاظ على الممارسات التقليدية وعدم التفريط فيها (نعني بالممارسات التقليدية في هذه الحالة مجمل الممارسات التي لا تستدعي استخدام تكنولوجيات الاعلام)، وبالتالي فإننا نلاحظ تبني الفاعل لاستراتيجية فردية أو جماعية والمتمثلة في

⁴³³ JOUËT, J., « Pratiques de communication et figures de la médiation », Op.cit., p.111.

محاولته التوفيق بين ممارساته التقليدية (السابقة) و ذلك من خلال محاولة الحفاظ عليها من جهة، ومن جهة ثانية يقوم بمحاولة إدماج التقنية في إطار عمله ولو بشكل ضئيل و محدود (صفقة تبادلية مع المنظمة) وهي العملية التي يمكن إدراجها فيما يسمى بـ "سيرورة التكيّف" (processus de domestication).

وعلى صعيد آخر، نلاحظ تدخل المجالات الخاصة في الدائرة المهنية (sphère professionnelle) وذلك من خلال انتشار شبكة الانترنت بشكل واسع في المجتمع ، وهو العامل الذي يزيد من مخاوف هذه الفئة والذي يؤثر بشكل سلبي على مستوى إقبال الأشخاص على التكنولوجيات الحديثة والعمل بها، بحيث تشكل في اعتقادهم خطراً على الممارسات التقليدية ، كما أن ذلك من شأنه أن يهدد بقاءها في البيئة التنظيمية.

هذا التخوّف في استعمال النظم الرقمية و ما يمكن أن ينجر عنه من صعوبة في عملية الانصهار في المشروع المؤسستي التكنولوجي الخاص بالمنظمة ، يُترجم لدى العديد من الباحثين بـ "الهوية السلبية" (identité passive) بحيث أشار إلى ذلك الباحثان "مالين" (MALLEIN) و "توسان" (TOUSSAINT) من خلال شبكة التحليل السوسيولوجي المتعلقة بالاستعمالات التكنولوجية، ومن خلال النتائج تبين أن عملية استخدام التكنولوجيات من طرف الفرد بشكل فعال تستوجب منه التمتع بـ "الهوية المشفرة" (identité codifiée) ، أي استعداد تام لتبني التكنولوجيا من قبله وهو العنصر الذي يفتقده معظم المستعملين المنتمين لهذه الفئة⁴³⁴. ومن هنا يمكن أن نستنتج أن الاستعمال التكنولوجي لا يمثّل أهمية كبرى لأفراد هذه الفئة، وعليه فهم لا يلتزمون بما يملئ عليهم في هذا المجال، كما أنهم لا ينضوون في إطار "الهوية المشفرة" و تلك المتبناة من طرف المنظمة وبالتالي فهم يفضلون البقاء و الانطواء في حيز "الهوية التقليدية" والتي تصنف كـ "هوية سلبية".

أخيراً، يمكن القول أن الفرد في هذه الحالة يقوم بتجنّب استخدام التكنولوجيات المتاحة في عمله، وهي من العناصر التي تعزز تنامي التمثل السلبي للتقنية، فيتمسك إذن بهويته التقليدية و التي قام ببناءها من خلال التنشئة الاجتماعية التي تلقاها في بيئته الخاصة والتي هي بمثابة عملية تراكمية، والتي جعلته يرفض و يقاوم الهوية الجديدة المقترحة أو المفروضة من طرف المنظمة.

⁴³⁴ MALLEIN, P., et TOUSSAINT, Y., Op.cit, p. 327.

جدول (11) : حوصلة خاصة بمستويات استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الوسط التنظيمي

نوع الاستعمال	الاستعمال المتدني و المحدود	الاستعمال المتوسط	الاستعمال المتمكن
تصنيف المستعمل	مقاوم للابتكار	متأقلم وعملي	متمكن ومهاري
محتوى الاستعمال	استعمال قاعدي ومحدود	تكيّف و تعامل مقبول مع التكنولوجيات الحديثة	استعمالات ابتكارية متنوعة
منطق الاستعمال	منطق الوساطة	المنطق النفعي	منطق الهوية
تصور معاني الاستعمال	عدم استقرار المعالم الخاصة بالمستعمل استعمال محدود مع محاولة الابقاء على الممارسات التقليدية	إعادة تقييم الذات إدارة شبه ذاتية ل (ت.إ.إ.) والعمل على رفع الانتاجية و الفعالية في العمل.	العمل وفق (ت.إ.إ.) و التخطيط بواسطتها تأكيد وفرض العمل وفق النظم الرقمية
سيرورة بناء الهوية	هوية سلبية رفض الهوية المتبناة من طرف المنظمة	هوية نشطة و إيجابية محاولة التحول من هوية تقليدية إلى هوية رقمية	هوية نشطة و إيجابية التأكيد على الهوية الجديدة المكتسبة

المصدر: النتائج المتحصل عليها من ميدان البحث.

من خلال التحليل الكيفي استطعنا إذن من طرح ثلاثة فئات مختلفة لمستويات الاستعمال الرقمي لدى الأفراد. ما يمكن أن نستخلصه أن مجموع الاستخدامات المتعلقة بتكنولوجيات الاعلام و الاتصال تتطور بصفة تدريجية، وهذا على حسب مستوى ودرجة التحكم بها. يمكن القول أن مستوى التحكم وامتلاك التكنولوجيا في المنظمة يمنح للمستخدم مجالات وفرص سانحة لإثبات نفسه ، وبالتوازي مع نفس المعطيات الميدانية تمكنا من طرح ثلاثة أنماط من الخطابات المختلفة، حيث يعرض كل خطاب مرحلة من مراحل إدماج و تبني التكنولوجيات عبر سيرورة تصاعدية.

2- تكنولوجيات الإعلام والاتصال و استراتيجيات الاستعمال: (TIC et stratégies d'usage)

1.2 الاستعمال المهني المحض (L'usage professionnel strict):

انطلاقاً من التصريحات التي أدلى بعض الباحثين يمكن تصنيف الاستعمال لدى المستخدمين بالاستعمال المتسم بالمهنية حيث أنه لا مجال لاستخدامات أخرى من غير الاستعمال المهني. فمن خلال التصريحات المدلاة من طرف الباحثين توصلنا إلى استنتاج مفاده أن المستخدمين للتكنولوجيات الحديثة و ما يتصل بها من معدات يستعملونها لأغراض مهنية بحتة (usage professionnel strict) وهذا نظراً لما تتيحه هذه

التقنيات من أفضلية في انجاز المهام بالإضافة أنها تمنح نوع من الأريحية لمستعملها في إطار المهام اليومي. من جهة أخرى يؤكد بعض المبحوثين على ضرورة استعمال هذه التقنيات في إطارها القانوني أو المهني ووفق ما يمليه منطق العمل و متطلبات الوظيفة، فكل استعمال خارج هذا النطاق فهو غير مسموح في هذا السياق على حد اعتقادهم ، بحيث يؤكد البعض منهم أن كل استخدام للتكنولوجيات خارج الدائرة المهنية (sphère professionnelle) قد يفقد صاحبه التركيز و يبعده على تحقيق أهدافه المهنية، ففي هذه الحالة يصبح الاستعمال الشخصي على اختلاف أنماطه (تثقيفي أو ترفيهي) مرفوض من طرف الأفراد، وهذا ما يمكن استخلاصه من خلال التصريح التالي:

"...شخصياً لا استعمل التكنولوجيات الحديثة لأغراض شخصية...أظن أنه لا يجب استخدامها في إطار شخصي بما أن اغلبية الأفراد يتوفرون على ذلك في منازلهم (مزودون بشبكة الأنترنت) ويمكنهم التواصل فيما بينهم بعد انقضاء ساعات العمل لكن لا يكون ذلك في مكان العمل... بالنسبة لي يجب منع مثل هذه الممارسات... وحجب مواقع التواصل الاجتماعي داخل المكاتب بحيث يسبب استعمالها المفرط إلى تعاون العمال في تأدية مهامهم..." (نائبة المدير مكلفة بتسيير الموارد البشرية في مؤسسة للتأمينات، 43 سنة).

ويذهب بعض المستجوبين إلى أبعد من ذلك عندما يصرحون أن استعمال المعدات التكنولوجية المتوفرة في أماكن العمل لأغراض شخصية هو فعل غير شرعي (illégitime) وعليه لا بد من الأفراد التحلي بالمسؤولية والمهنية من خلال عمليات استخدام التجهيزات التكنولوجية و الحرص على استعمالها فيما يسمح به القانون المعمول به في المنظمة، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الاستعمالات متاحة في فضاءات خارجية (الدائرة الشخصية) وبذلك فلا وجود لأي مبرر للاستعمالات الخارجة عن المجال المهني و ضرورة التقيّد بالقوانين والقواعد المعمول بها داخل المنظمة ولعلّ التصريح التالي يوضح أكثر ما تطرقنا إليه:

"...يمنع منعاً باتاً استعمال الأجهزة المتاحة في المؤسسة لأغراض شخصية...فقد يكلفني ذلك ضياع مناصبي في العمل... كما هو موضح في الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي للمؤسسة (...). فنمنع حتى من بعث رسالة شخصية عبر البريد الإلكتروني...فالشبكة تم وضعها لغرض مهني بحت" (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

ويضيف مستجوب آخر :

"استعملها في إطار العمل فقط...ولا استعملها في المجال الخاص...فأنا أتوفر على شبكة الانترنت في بيتي لذلك فلا داعي لاستعمالها في مكان العمل..." (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

إذن وكما توضحه شهادات الباحثين، فعملية تطور و توسع انتشار العمل بالشبكة أصبحت تشمل المجالات الشخصية والتي مكنت الأفراد من استغلال مزايا هذه التقنية في الأوساط العائلية والخاصة و بالتالي فإنه لا مبرر أمامهم لاستخدامها في أماكن العمل لأغراض شخصية منافية للطابع المهني. عموماً ومن خلال التصريحات لمسنا من الباحثين درجة عالية من الاهتمام في استعمال التجهيزات التكنولوجية ويتضح ذلك من خلال تأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي للعمال وبالتالي تحسين الخدمات التي يقدمونها والملاحظ أن لهذه النظم الأثر الواضح على سلوك الافراد في المؤسسة، بحيث تعمل على وضع آليات في عملية توزيع الوظائف و المهام وتقسيمها على الافراد في المنظمة، كما أنها تحقق نوعاً من التجانس المنظم بأقصى كفاءة و فاعلية من خلال إيجادها و تحديدها لشبكات الاتصال كما أن الاستعمال المهني لهذه التقنيات يمنح للفرد فعالية أكبر في تجسيد وظيفته على الميدان وذلك وفقاً لما تتطلبه هذه الأخيرة من جدية و تفان في العمل واحترام الآجال المتفق عليها مسبقاً. علاوة عن ذلك فإنه يتضح من خلال سلوكيات الأفراد اتباعاً لتصريحاتهم أن البعد الأخلاقي في العمل (éthique professionnelle) يلعب دوراً جوهرياً، ففي هذه الحالة يعطي الفرد أهمية كبيرة للسلوك الصادر منه داخل المنظمة.

2.2 الإستعمال المزدوج (Double usage):

يتعلق الامر بالاستعمال المقنن لتكنولوجيات الإعلام في المنظمة و هذا في إطار العمل، والذي يسمح للمستعملين في استخدام التجهيزات المتاحة في اطار ما يستدعيه المهام لكن قد يتعدى ذلك في بعض الحالات الى استعمالات شخصية. فمن خلال التصريحات المدلى بها من طرف الباحثين لاحظنا أن الاستعمال في هذه الحالة يتميز بنوع من الازدواجية هذا يعني أنه بإمكان الفرد استخدام التجهيزات المتوفرة في بيئة العمل لاعتبارات مهنية و في نفس الوقت لأغراض شخصية وهذه الازدواجية يمكن تفسيرها بالوضعية المهنية والشخصية الخاصة بالمستعمل، في هذا السياق صرح بعض المستجوبين أن المنظمة عمدت الى ربط بعض الاجهزة بالشبكة من أجل تمكين الافراد الاستفادة من المزايا التي تمنحها الأنترنت و فتح مجال للعمال لاستعمالات ترفيهية في مكان العمل و هذا ما يمكن فهمه من خلال التصريح التالي :

"...نحن نعمل في جو عائلي و تعمّ بيننا ثقة متبادلة...حيث وضعت الإدارة مؤخراً تحت تصرفنا جهاز حاسوب موصول بشبكة الأنترنت من أجل الترفيه والترويح عن النفس نظراً لطبيعة العمل الذي نقوم به...كما سيسمح لنا ذلك بالقيام ببعض الأبحاث المتعلقة بميدان عملنا..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

فأحياناً يضطر المستخدم للاتصال مع المجال العائلي انطلاقاً من مكان العمل وهو السلوك المعتاد لدى أغلبية الأفراد وهو استعمال عادة ما يكون بشكل يومي و بواسطة أجهزة معينة دون سواها ويتجلى أكثر في

الهاتف المحمول ، أما التقنيات الأخرى فلا يُلجأ إليها إلا نادراً وهذا ما أشار إليه أحد المستجوبين الذين استجوبناهم:

"في أغلبية الاحيان نستعمل التكنولوجيات المتاحة في المؤسسة في اطار مهني...لكن يمكن استخدامها أيضا لأغراض خاصة في بعض الفترات...فمثلا يمكنني استعمال الهاتف للاتصال بالعائلة...أو بعض الأصدقاء...فلا حرج في ذلك لكن دون افراط..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

إن درجة الاستعمال الشخصي في هذه الحالة إذن تقتصر على بعض الاستخدامات البسيطة حتى وإن كانت ذلك بشكل يومي، وكما أشرنا إليه فإن حصة الهاتف النقال هي الغالبة مقارنة بالمعدات الأخرى عكس عملية استخدام الانترنت والتي ينحصر استعمالها في تصفح بعض الصفحات الخاصة في شبكات التواصل الاجتماعي أو زيارة بعض المواقع الاخبارية لكن قد يكون ذلك في فترات معينة ومنقطعة والتي تكون غالباً أثناء الفترة الصباحية أي مباشرة عندما يستهل الفرد مهامه.

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيات الاعلام والاتصال من الوسائل التي تجلب للمنظمة شكل جديد من المرونة و هذا على المستويين المكاني و الزماني (flexibilité spatio-temporelle) وتعد أداة للتنظيم الحديث للمؤسسة. فالميزة الأساسية التي يمكن أن تمنحها تكنولوجيات الاعلام والاتصال هو التواجد في كل مكان وزمان (ubiquité) والتي تمنح المستخدمين فرصة للتواصل مع زملائهم والمنظمة في أي وقت ومن أماكن مختلفة. فالمزاي التي تقدمها هذه المعدات الحديثة عديدة و متنوعة ومن أهمها الزيادة من انتاجية الفرد (المردود الشخصي) وذلك من خلال تقليص الالتزامات المكانية والزمنية في العمل، وبالتالي زيادة المرونة في إنجاز المهام و تحسين التواصل والتنسيق بين مختلف الفاعلين في المؤسسة. ومن جهة أخرى فإن هذه التقنيات تمكن و تسهل من عملية الولوج الى المعلومة و بصورة فورية (instantanée) والتي تمنح أسبقية للفرد في عملية اتخاذ القرار وبالتالي القدرة على الاستجابة لمختلف الطلبات في إطار العمل في أوقات قصيرة. ومع ذلك يبدو أن المستخدمين يدركون و بشكل متزايد مدى خطورة استخدام نفس هذه التكنولوجيات في حياتهم اليومية وما قد يترتب عن ذلك من عواقب سلبية على علاقاتهم المهنية. فكما لاحظنا من خلال شهادات المستجوبين، يعتبر الهاتف المحمول مثلاً أداة تمنح نوع من الاستقلالية للمستعمل و تعطيه راحة أكبر في العمل و التنقل بغض النظر عن المجالين المكاني والزماني لكن في الواقع، فإن مثل هذه التقنيات ما هي إلا وسيلة لتقييد وتضييق على تبعية الأفراد للمنظمة أو المؤسسة التي تشغلهم حتى في حالة تواجدهم (العمال) خارج مجال أو نطاق هذه الأخيرة، و في هذا السياق يرى أحد المستجوبين :

"...بما أن المؤسسة وضعت تحت تصرفي هاتفنا نقالاً فمن الواضح أنني سأستعمله في إطار العمل... لكن هذا لا يعني باستخدامه من أجل ضبط بعض الأمور الشخصية... لكن في الحقيقة ما يقلقني هو الجانب السلبي للهاتف والتكنولوجيات بصفة عامة، فلا يمكنك الهروب من الواقع المهني، فنحن في تواصل مستمر مع المؤسسة... حتى أيام العطل..." (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

بالفعل، فمن خلال استخدام التكنولوجيات المختلفة بشكل متنامي من قبل الموظفين هناك احتمال كبير في ان يستحوذ المجال المهني على الأوقات الاجتماعية الأخرى الخاصة بالأفراد ويمكن تفسير ذلك من خلال الرقابة التي يمكن أن تمارسها المنظمة على عاملها وبصفة متواصلة وذلك باعتمادها على أنظمة التتبع الرقمي (traçabilité digitale) والتي هي من الأمور التي قد تخلق جو من التوتر والتذمر في أوساط العمال خاصة فئة الاطارات وهذا بالنظر الى اجتياح أوقات العمل للأوقات الخاصة وما يمثله من خطورة على الحياة الشخصية للفرد. بالإضافة إلى ذلك فإن استعمال المعدات التكنولوجية - ونقصد في هذه الحالة الهاتف المحمول - قد يطرح أيضا مشكلة أخرى و المتمثلة في تجزئة العمل وتفتيته نظراً للانقطاع المتكرر في أداء المهمة جزاء تعزيز الجانب الترفيهي (من خلال المكالمات الهاتفية المستمرة) عوضاً من التركيز على ما تمليه الوظيفة. وفي سياق آخر، قد يشعر الأفراد بنوع من الاضطهاد خاصة مع تنامي ما يسمى بثقافة السرعة في المؤسسة، والتي تجبرهم على اتخاذ قرارات -والتي تبدو مصيرية أحياناً - في أوقات وحيزة والذي قد يترتب عنه الخروج بقرارات غير صائبة نظراً للضغط المفروض من طرف السلطة الهرمية ، والذي تزايد مع تعميم العمل بتكنولوجيات الاعلام.

وعلى ضوء بعض الدراسات حول تأثير التكنولوجيات على الأداء فإن أهمها يرتبط بالعوامل والآثار المتناقضة لهذه النظم وانعكاساتها على الأفراد وعلى سير العمل بصفة عامة. وفي هذا المنظر يؤكد الباحثان "كوزينس" (COUSINS) و "روي" (ROBEY) على التناقض القائم بين الفوائد المتوقعة و العواقب الاجتماعية غير المنتظرة (غير المقصودة) لتكنولوجيات الاعلام والاتصال⁴³⁵.

وفي نفس السياق يقدم الباحث "لانغ" (LANG) بعض العوامل والتي تمثل العراقيل المترتبة عن استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال وهذا انطلاقاً من دراسة شملت أكثر من مائتي مستعمل للمعدات لتكنولوجية بحيث اعتمد في بحثه على تحديد تمثيلات المستخدمين تجاه استخدامهم لهذه الأجهزة وذلك بهدف معرفة مستوى حرية الأفراد ، والخضوع التكنولوجي، ودرجات الرضا، المشاركة وتلبية الحاجات.⁴³⁶ وعليه خلصت

⁴³⁵ COUSINS C.K., et ROBEY D., "Human agency in a wireless world: Patterns of technology use in nomadic computing environments", in: Information and Organization, vol. 15, n° 2, 2005, pp. 151-180, cité par: BESSEYRE Des HORTS, C-H, et al., "l'impact des tic mobiles sur les activités des professionnels en entreprise », in : Revue Française de Gestion, N° 168-169, Paris, 2006, p.246.

⁴³⁶ Ibid., p.246.

الدراسة إلى طرح العديد من الاشكاليات المتعلقة بالقيود المفروضة على الفرد في بيئته المهنية و ذلك بفعل تنامي الاستعمالات الخاصة بالتكنولوجيات. ومن ثمة، فإن تحول احداثيات العمل من خلال التغيرات التنظيمية التي طرأت تؤدي بنا الى الحديث عن بروز نمط جديد من التسيير و يتعلق الأمر بالتaylorية الحديثة (néo taylorisme) أو بالأحرى نمو شكل جديد مشابه للمبدأ التaylorي والمتميز بتزايد درجة تبعية الفرد للمنظمة ، هذه التبعية يمكن أن تتعدى الحدود المكانية للمؤسسة لتشمل كذلك المجال الشخصي للعامل.

3.2 الاستعمال العقلاني (L'usage rationnel):

من خلال هذا المبحث أردنا تسليط الضوء على الكيفية التي يراها الباحثون مناسبة (الطريقة المثلى) في عملية استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال حيث يرى بعضهم ضرورة تحلي الفرد بنوع من العقلانية في استخدام المعدات التكنولوجية وعدم الإفراط في استعمالها الى درجة الإدمان وذلك وفق ما يستلزمه المهام و لعلّ أبرز التصريحات التي تعلق هذا الطرح نجد التصريح التالي:

" (...) يجب استعمال هذه التكنولوجيات استعمالاً وجيهاً...ومن أجل ذلك يجب انتقاء الأفراد المناسبين...إضافة الى ضرورة وضع جهاز مراقبة قصد التحكم الأمثل في المعلومة... (...) أظن أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تمكّنا من بلوغ عدة أهداف لكن بالمقابل يجب علينا معرفة كيفية استخدامها من أجل أن نكون أكثر فعالية في العمل ... بصراحة يجب علينا أولاً العمل على تغيير الذهنيات...فالمؤسسة الجزائرية غير جاهزة بعد للعمل بهذه التكنولوجيات مادام هناك مشكل في الذهنية لدى العامل الجزائري..." (نائب المدير المكلف بالمحاسبة و المالية في مؤسسة للتأمينات، 50 سنة).

من خلال تصريحات الباحثين لمسنا لديهم الرغبة في استعمال التكنولوجيات الحديثة لكن بشرط أن يكون استعمالاً عقلانياً فمفهوم العقلانية بالنسبة إليهم تعني الاستخدام الوجيه لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال والموجه للاستعمالات المهنية بالدرجة الأولى بمعنى آخر نتجه نحو استعمال براغماتي وعملي بعيد عن كل أشكال وصور الاستخدام الترفيهي (usage ludique) وعليه يتوجب على الفرد في هذه الحالة المعرفة الكاملة والإلمام التام بكل الجوانب المتعلقة بالمجال التكنولوجي، حيث يجب أن تتوفر فيه عدة خصائص و مهارات خصوصاً التقنية وهذا بهدف تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، أي بمعنى آخر وضع الفرد المناسب في المكان المناسب وهذا من أجل تفادي الوقوع في أزمات والتي يمكن أن تحدث بسبب سوء استعمال التقنيات الحديثة، وهو الأمر الذي تطرق إليه أحد المستجوبين:

: " يمكن أن تساهم التكنولوجيات الحديثة في احداث قفزة نوعية في الإطار المهني...يكفي فقط معرفة كيفية استخدامها... حسب وجهة نظري فكل شيء يتوقف على الطريقة التي تستعمل بها هذه التكنولوجيات..." (مدير فرعي مكلف بالمالية في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة، 46 سنة).

إن كيفية استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال من بين العوامل التي تحدد مدى نجاعة هذه التقنيات وفعاليتها في المنظمة، وبالتالي الوصول الى الاهداف المسطرة ، لكن الامر الذي اتضح لنا من خلال بعض التصريحات التي استقينها من ميدان البحث هو بروز عامل "الذهنية" بحيث أنه وبالرغم من تعميم الاعلام الآلي و العمل وفق التكنولوجيات الرقمية في مختلف المؤسسات و الهيئات العمومية، إلا أنه لا تزال تعاني المؤسسة الجزائرية من الذهنية السلبية و التي يتسم بها العامل الجزائري بامتياز ، فهي كما نعلم تشكل عائقا كبيرا أمام رواج استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومن ثمة فعاليتها في المنظمة. فهناك جملة من المعوقات التي تحول دو تحقيق هذا التحول في الذهنية والمرتبط بشكل خاص بالموارد البشري باعتباره عاملاً أساسياً في تحقيق اهداف المؤسسة، فمثلا عملية اختيار الأفراد بمن فيهم الموجودين في أعلى السلطة الهرمية ، ففي معظم الحالات لا يتم على أساس الكفاءة و لا على أسس توافق المنصب و اختصاص الفرد المرشح له، وإنما على أساس المحسوبية و الانتماء الفكري و الجهوي ، هذا بالإضافة إلى غياب التفكير الاستراتيجي لدى المسيرين من خلال عدم قدرة أغلبيتهم على اتخاذ القرارات السليمة و استشراف المستقبل، زيادة على سيادة المصلحة الشخصية على حساب المصلحة العامة، واستغلالهم لمراكز السلطة و تصرفهم فيها و كأن المؤسسة ملكية خاصة. ومن جهة ثانية فإن فشل الإدارة في تحقيق الاحتواء المؤسسي لأفرادها بسبب غياب الحوار وعدم نجاعة قنوات الاتصال يؤدي لا محال إلى خلق جو مشحون و متوتر، ومن ثمة تنامي السلوك السلبي من خلال عدم الامتثال للأوامر وهذا ما يفسر لجوء الأفراد الى الاستعمالات الترفيهية بدلا من استثمار أوقاتهم في استخدام التكنولوجيا في إطارها المهني كردة فعل لما يعيشونه من ضغط و تهميش من قبل المسؤولين ، هذا دون أن نغفل عن الضعف الذي يميز بعض العمال بسبب نقص الخبرة الميدانية من جهة و غياب شبه تام للثقافة الرقمية لديهم من جهة اخرى.

4.2 الاستعمال الخاص ذو البعد المهني (Usage personnel à vocation professionnelle)

من خلال التصريحات التي أدلى بها بعض المستجوبين، لاحظنا وجود نوع من الاستعمال يختلف عن غيره بحيث لفت انتباهنا عنصر مهم والمتمثل في استعمال المعدات التكنولوجية (الاجهزة) الشخصية لأغراض مهنية. يلجأ الأفراد إلى استعمال أغراضهم التكنولوجية لدواعي مهنية بحيث غالباً ما يستخدم العمال هواتفهم مثلا لأغراض متعلقة بمجال العمل وهذا بهدف اتمام المهمة في أسرع وقت ممكن وكذلك للبقاء على اتصال

دائم مع الزملاء العمل و المسؤولين على حد سواء، علاوة عن متابعة سير العمل حتى بعد انقضاء ساعات العمل. هذا الاستعمال الشخصي ذو البعد المهني هو في تزايد مستمر وسريع و هذا بفعل تعميم استعمال المعدات التكنولوجية بأنواعها في المنظمات وفي المجتمع بصفة عامة، وكذلك بسبب قدرة هته المعدات التكنولوجية في الابقاء والحفاظ على عملية التواصل بين الأشخاص خارج مجال العمل وبالتالي تمكين الافراد من مواصلة العمل عن بعد، وهذا ما يوضحه التصريح الآتي:

" في غالب الأوقات نستعمل هواتفنا الشخصية لأسباب مهنية بحتة... نفس الأمر ينطبق على الأجهزة الشخصية الأخرى... فلجأ دائماً لاستعمالها بهدف استكمال العمل... " (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

وبالرغم من عدم استفادة الموظفين من مقابل مادي من خلال استعمالهم للوسائل التكنولوجية الخاصة بهم، فإن ذلك لم يمنعهم من مواصلة استخدامها للأغراض المهنية، وهذا بهدف ربح الوقت و أيضاً كونها الوسيلة الأسرع والأسهل (الابسط) للاتصال عكس الوسائل الأخرى المعتمدة سابقا في المؤسسات، والتي تتطلب وقتاً أكبر و معرفة أوسع من أجل استغلالها. بالإضافة الى ذلك فإن اتساع هذا النمط من الاستعمال قد يكون بسبب تفضيل الأفراد للاتصال المباشر و تفادي الممارسات البيروقراطية (السلبية) في عملية الاتصال بالمؤسسة حيث غالباً ما يتم المرور بالهاتف المركزي (standard) والتي يراها البعض مضيعة للوقت خاصة في بعض الحالات الاستعجالية. لذلك يفضل المستخدمون استعمال هواتفهم الخاصة بغض النظر عن التكاليف الباهظة أحيانا عوض اللجوء للطرق الاتصالية الكلاسيكية، كما يوضحه تصريح إحدى الإطارات:

"...أستعمل كثيراً هاتفي الشخصي لأغراض مهنية للاتصال بالزبائن والممولين و الزملاء بهدف ربح الوقت في التعاملات (...). لجأ الى ذلك لتفادي المرور بالهاتف المركزي للمؤسسة والذي يسبب لي مضيعة للوقت (...). " (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

ما يمكن استنتاجه أن هذه الوسائل وعلى اختلافها أخذت مكانة مهمة في العملية الاتصالية داخل المنظمات وواصل أساسي في أماكن العمل، فبعد تعميم استخدامه تمكّنت هذه التقنيات من إلغاء الكثير من العوائق الاتصالية التي كانت تحد من قيام الاتصال التنظيمي بالكيفية المرغوبة و المطلوبة.

5.2 الاستعمال غير الموجه (usage détourné)

في بادئ الأمر لابد منا قياس الاستعمال غير الموجه لدى الأفراد و ذلك بوضع هذا النوع من الاستعمال في سياق مقارنة مقارنة أي و بمعنى آخر سنقوم بإظهار الفارق الموجود بين ما هو مسطر من طرف الإدارة أو القائمين على المؤسسة (الاستعمال الهادف) و الاستعمال في الواقع (الفعلي) من طرف المستخدمين، وهذا بغية الوصول إلى فهم كيفية استعمال المستخدم لتكنولوجيات الاعلام والاتصال وتفسير كيفية تموقع الفرد داخل بيئته التنظيمية خاصة ومع عملية تعميم التكنولوجيات. فنحن بصدد البحث عن الفارق الموجود في عملية الاستعمال وهذا من وجهتين نظر مختلفتين وهما: الاستعمال المثالي (usage présent) و الاستعمال في الواقع (usage réel). في هذا المنظور يمكننا الاستناد لأعمال الباحثة "أكريش" (AKRICH) بحيث أننا نقصد بالاستعمال غير الموجه والمنحرف عن الهدف تلك الطرق المتبناة من طرف الفرد والتي هي في الحقيقة معاكسة للأهداف المسطرة وهو استخدام في حد ذاته غير منتظر من طرف مصممي هذه المعدات. بمعنى آخر نلاحظ وجود هوة كبيرة بين ما هو منتظر والاستعمال الفعلي على أرض الواقع.⁴³⁷

وبالعودة إلى دراستنا، فإنه لاحظنا أن الاستعمال غير الموجه للتكنولوجيات الحديثة يتمثل أكثر في الاستعمال غير الرسمي للمعدات و الأجهزة، وذلك من خلال الاستخدامات والممارسات الخارجة عن الهدف المسطر من طرف القائمين على المؤسسة و الذين تصوروا في وقت سابق أن الابتكار التكنولوجي المدعم بتكنولوجيات الاعلام والاتصال سيكون لا محال دعماً للفعالية التنظيمية. في هذه النقطة بالذات لابد منا الإشارة إلى أمر في غاية الأهمية، فالاستعمال غير الموجه للتقنية لا يعني بالضرورة سوء استعمال للنظم الرقمية و لا الاستعمال غير العقلاني، كما لا يُقصد به السلوك المقاوم تجاه التكنولوجيا في حد ذاتها، وإنما يجب تفسير ذلك الاستعمال من خلال نية المستعمل (l'intention de l'utilisateur) في ترك بصمته في المشروع التكنولوجي للمنظمة التي ينتمي إليها وذلك من خلال تلاعبه مع الانساق المختلفة التكنولوجية، التنظيمية، و السياقية (contextuelle).

و من أجل الفهم المتمعن للممارسات المختلفة للفاعلين في المنظمة، علينا أولاً البحث عن مختلف الاستعمالات الموجودة داخل المؤسسة. فأغلبية الاستعمالات كما هو موضح تتعلق بالأبحاث الوثائقية والتنظيمية و التي تندرج في وضع طرق جديدة و ابتكارية، كما أنها تهدف أحيانا إلى تغيير طرق العمل و هذا بنية تحسينها و تطويرها وهو ما يمكن فهمه من خلال تصريح المستجوب التالي:

" أنا لست مثلهم (يقصد زملائه في العمل)، " *je ne suis pas un béni oui-oui* " فالرغم من وجود ما يسمى بميثاق الاعلام الآلي (charte informatique) والذي يعني من إجراء تعديلات على مستوى الأجهزة و الشبكة الداخلية، إلا أنني أقوم بإدخال بعض التغييرات على مستوى البرامج من أجل تبسيط الأمور لزملائي و الذين كانوا يجدون

⁴³⁷ AKRICH, M., « Technique et médiation », in : Réseau, Vol.11, N°60, France, 1993, pp.87- 98.

صعوبات كبيرة للتأقلم مع التحديثات التي طرأت على مستوى الشبكة الداخلية للمؤسسة...أريد تبسيط الأمور لا غير...". (إطار سامي في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة، 35 سنة).

ففي الوهلة الأولى تبدو الاستعمالات منحرفة عن الاستعمالات الرسمية، والتي هي محظورة من طرف مصممي التقنية، وبالتالي يكون الفرد في هذه الحالة متجاوز للحدود المتفق عليها للاستعمال الرسمي للتكنولوجيات المتاحة (dépassement des prescriptions instituées). عموماً يمكن القول أن هناك فرق واضح بين تصور الاستعمال الخاص بتكنولوجيات الاعلام والاتصال من طرف المصممين و الاستعمال الفعلي لنفس المعدات من طرف الأفراد، وهذا ما يدل على أن الاستخدامات الخاصة بمختلف النظم الرقمية من طرفهم لا تتطابق مع التوجهات التنظيمية المتعلقة بالتقنية في حد ذاتها. فالأفراد في هذه الحالة لا يمكننا اعتبارهم مجرد منفذين للأوامر ، وفي نفس الوقت ليسوا مجرد فاعلين سلبيين أو مستهلكين بشكل كلي للتكنولوجيا والنظم التي تملئها عليهم البيئة التنظيمية.

في الواقع يتمتع الأفراد بإمكانيات وقدرات تمكنهم من تبني استراتيجيات و التي من خلالها يمكنهم القيام بامتلاك واعتماد المعدات التكنولوجية المتوفرة (appropriation) لصالحهم وهذا من خلال الاستعمالات المنحرفة عن السياق التنظيمي القائم. فهؤلاء باستطاعتهم الابتكار في المجالات المختلفة للاستعمال التكنولوجي، كما أنهم يتمتعون أحياناً بمؤهلات معتبرة تمكنهم من تحقيق هدفهم بالرغم من الحواجز الموضوعية للحد من ذلك، و قد يكون لهم ذلك بإتباع استراتيجيات و خطط معينة تسمح لهم بالوصول الى مبتغاهم. كما يتمتع الأفراد- في بعض الحالات- بقدرة كبيرة في تجاوز الصعوبات الكامنة في المعدات التكنولوجية وهذا بهدف امتلاكها ومن ثمة التحكم في عملية الاستعمال و تحويلها فيما بعد الى استخدام ذاتي أو بالأحرى غير موجه (usage dévié).

سنحاول إذن في هذا السياق التطرق إلى عملية إعادة بناء الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال من طرف الأفراد وذلك في إطار العمل، إضافة الى الاستراتيجيات المنتهجة من طرف المستخدم و الهوامش المعتمد عليها (marge de manoeuvre) والتي توظف بهدف إثبات حضورهم كفاعلين أساسيين في المنظمة، بحيث يتضح ذلك من خلال سيرورة الامتلاك الاجتماعي والمهني للتكنولوجيات الحديثة.

فما يمكن ملاحظته أن المستعمل لا يقتنع بكونه مستهلك للتكنولوجيا المتوفرة في المنظمة، بمعنى آخر يشعر الفرد بنوع من الإحباط و التقليل من قيمته كفاعل اجتماعي داخل المنظمة و هذا نظراً لاعتباره مجرد مستهلك عادي لما توفره له المؤسسة (institution). ومن جهة أخرى تعمل المنظمة -في إطار عقلائي- على تجسيد الفعالية وذلك باعتمادها على تكنولوجيات الاعلام والاتصال و استعمالها في إطار مهني محض لكن

بالمقابل قد يواجه هذا النمط من الاستعمال نوع من المقاومة النسبية⁴³⁸ وهذا بفعل إلزامية العمل وفق ما تمليه المنظمة وهذا من خلال المواثيق الرسمية (chartes officielles). نجد الفرد في هذه الحالة يستعمل تكنولوجيايات الاعلام المتاحة له خارج الاطار الرسمي لمهامه وفي بعض الحالات يمكن أن تكون هذه الاستعمالات لا تتوافق ضمناً مع احتياجاته، و مهاراته و قيمه، أي غير مطابقة تماماً لما يعيشه في بيئته وبعده عن انتمائه المجتمعي. ومن هذا المنطلق، يمكن أن نلاحظ أن تأثير الابتكار التكنولوجي في الاطار التنظيمي مرتبط بالاستعمالات الخاصة للأفراد داخل المنظمة. فكما نعلم فإن التكنولوجيايات في حد ذاتها متعددة الأوجه و المعالم (équivoque) وهي مرهونة بتصورات الأفراد و تمثلاتهم تجاهها وبالتالي سيظهر نوع من التصادم بين الاستعمالات المتصورة من طرف المنظمة من جهة، و تلك الخاصة بالمستعمل من جهة أخرى. نجد الفاعل داخل المنظمة يقوم بتطوير ممارسات غير متناسبة - في بعض الحالات - مع الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، لذلك فإنه من الضروري الاهتمام بالدور الذي يلعبه الفاعل الاجتماعي داخل المنظمة خاصة في عملية تحويل عملية الاستعمال الرسمي للتكنولوجيايات الحديثة و توظيفها على حسب أهدافه التي يريد الوصول إليها وفق استراتيجيات فردية محضة و انطلاقاً من ذلك يمكننا في مرحلة ثانية تفسير عمليتي الامتلاك التكنولوجي و الابتكار المهني من خلال عمليات تحويل الاستعمال.

وعلى صعيد آخر، فإنه من أهم الأسباب التي تؤدي بالفرد لرفض الاستعمال الذي تمليه الادارة (الاستعمال الرسمي) يتمثل في قدرته على تجاوز التعليمات وذلك بفضل الامكانيات المعرفية التي يتمتع بها بحيث يجد نفسه في وضعية تسمح له في التحكم شبه الكلي في الأنظمة الرقمية، وهو الأمر الذي يصعب من مأمورية المصممين (concepteurs) في مراقبة وضبط هذا النوع من الاستعمال غير الموجه. وعليه تصبح مراقبة المستعمل مهمة جدّ صعبة و مستحيلة في بعض الأحيان ، و هذا بالنظر الى خصوصية المجال التكنولوجي المتسم بالانفتاح و التعقيد في آن واحد، وهذا دليل أيضاً على محدودية نظرية الاندماج التكنولوجي (intégration technologique) المنضوية في نموذج الحتمية التكنولوجية (Déterminisme technologique) بحيث تكمن محدودية هذا الطرح في إهماله لدور المستعمل وهذا بالرغم من أن هذا الأخير يؤثر على سيرورة عملية الاستعمال من خلال التمثلات و الممارسات الخاصة به و التي بواسطتها يقوم بإعادة تشكيل و بناء الاستعمال التكنولوجي لكن يكون ذلك على طريقته.

فالفاعل داخل المنظمة لا يمكن وصفه مجرد فرد خالٍ من الممارسة و من الخبرات السابقة، فهو يلج الى المنظمة حاملاً معه خبرة ناتجة عن الممارسات اليومية والممتدة أحيانا لسنوات عديدة ، و عادات قائمة بالإضافة إلى تمثلات و تصورات متعلقة بالاستعمال التكنولوجي و التي غالباً ما تكون غير مطابقة مع الاستخدامات الرسمية السائدة في المنظمة.

⁴³⁸ هذه المقاومة هي في الواقع مقاومة نسبية ولا علاقة لها بالسلوك الرفض لاستعمال التكنولوجيايات، وإنما يتجلى ذلك أكثر في عملية الاستعمال.

3- الاستعمال الترفيهي (L'usage ludique):

شهدت السنوات الاخيرة تطوراً كبيراً لوسائل الاعلام الجديدة على غرار الانترنت و الهواتف النقالة، وقد مكن انتشار هذه التكنولوجيات الأفراد من التعرف على استعمال التجهيزات الرقمية. هذا الأمر يقودنا حتماً للحديث على تأثير تكنولوجيات الاعلام والاتصال على المستخدمين من خلال طغيان الطابع الترفيهي على مختلف الاستعمالات، ويجعلنا نتساءل في الوقت ذاته على مد تأثير هذه الوسائل على الحياة اليومية والمهنية للفرد.

انطلاقاً من النتائج المستقاة من الميدان استطعنا من ملاحظة وتمييز نوع من الإستعمال والذي يغلب عليه الجانب الترفيهي. فالجانب الترفيهي في حد ذاته ينقسم الى ثلاث أنواع : الإستعمال الترفيهي غير المرخص الاستعمال الترفيهي المسموح به والاستعمال المنبوذ (المرفوض).

1.3 الإستعمال الترفيهي غير المرخص (L'usage ludique déstructuré)

وهو الاستعمال الذي يطغى عليه الجانب الترفيهي والذي يكون غالباً دون ترخيص (أو دون علم) المسؤولين والذي استفحل بشكل كبير في المنظمات خاصة مع تعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال وانتشارها. فمن خلال التصريحات المختلفة المدلى بها من طرف الباحثين، يتجلى لنا و بوضوح تنامي الاستعمال الترفيهي و ذلك من خلال استعمال شبكة الانترنت لهذا الغرض ناهيك الى ما تتيحه من سهولة في الولوج لمختلف الشبكات و المنتديات الترفيهية (الألعاب و مواقع الدردشة) وكذلك لمتابعة بعض الحصص والأفلام من أجل تضيئة الوقت وقد يتزامن ذلك في العديد من الأحيان مع أوقات العمل وهو الجانب الذي يعطي لهذا النمط من الاستعمال ميزة غير رسمية و غير مرخصة بما أنه يعيق السير الحسن للمهام و قد يسبب أيضاً تأخيرات بالجملة في العملية الانتاجية، وهو الأمر الذي تطرق إليه أحد الباحثين عندما يقول:

" ما يميز المؤسسات الجزائرية في الوقت الراهن خاصة بعد ادماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الوسط المهني هو تفشي الاستعمال الترفيهي وتغلبه على الاستعمال المهني... فأغلبية المستخدمين يقضون جلّ وقتهم في اللعب عبر الشبكة و سماع الموسيقى... فكلّ الوسائل الموفرة لا تستعمل سوى للترفيه..." (نائب المدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة وطنية للتأمين، 50 سنة).

وفي نفس المنظر يرى مستجوب آخر:

"...أغلبية العمال يهتمون أكثر باستعمال الأجهزة التكنولوجية الحديثة للولوج لمواقع التواصل الاجتماعي والى المنتديات الخاصة بالألعاب... فلا يولون أي اهتمام للبحث أو

تثقيف أنفسهم من خلال الشبكة العنكبوتية... بالنسبة لي...أحاول في بعض الأحيان الدخول لبعض المواقع بنية الترفيه أو تصفح بعض الصفحات الإعلامية عندما يسمح الوقت بذلك..." (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

هذا الجانب أيضاً يمكن تفسيره بعامل اللامبالاة في العمل لدى بعض الافراد فنجدهم يتركون مهامهم و عوضاً على اتمامه يلجأون الى مختلف الممارسات التي توفرها و تتيحها لهم الشبكة لتمضية الوقت في الدردشة و الألعاب. بالإضافة الى ذلك فإن كثرة أوقات الفراغ في بعض المنظمات تشجع في تنامي مثل هذه الممارسات السلبية و التصرفات غير المهنية، هذا بالإضافة الى غياب الرقابة التي تتيح للمستخدمين التمتع بنوع من الحرية في تأدية مهامهم. تؤكد بعض الدراسات الى أن عامل غياب الرقابة على مستوى المنظمة من شأنه تشجيع مثل هذه الممارسات اللاأرسمية، حتى وإن كانت بعضها تحظى بنوع من القبول من طرف المسؤولين، خصوصاً في الأوقات التي لا تشهد فيها المؤسسة حركة كبيرة كالفترة الصيفية مثلاً، أو أيام العطل. كما لمسنا أيضاً بروز التمثل السلبي تجاه العمل في حد ذاته. فالقيمة التي يعطيها الفرد لعمله تلعب دوراً بارزاً و محدداً لكيفية تعامله مع وظيفته، ومعنى العمل يتحدد لديه تماشياً مع نوع القيمة التي يمنحها الفرد لعمله، فالقيم مستويات و معايير أو مقاييس تؤثر في السلوك و يتحدد على أساسها ما هو مرغوب فيه و ما هو عكس ذلك و هي من أهم موجهاً السلوك الانساني الفردي و الجماعي في المجتمع و في المنظمة. وعلى صعيد آخر يرى البعض أن الوسائل التكنولوجية و على تنوعها تعتبر كوسيلة للترفيه لكن دون أن يكون ذلك له تأثير سلبي على الأفراد في عملية تأدية المهام، غير أن بعض الدراسات تشير أن تكنولوجيات الاعلام هي بمثابة وسائل تشجع أكثر على الإدمان وهي من الأمور التي تساعد الى ظهور نوع من الهوس التكنولوجي لدى الافراد (obsession) وعليه تصبح الفترات الممضية أمام الجهاز لأغراض ترفيهية السمة الغالبة لدى المستخدمين على حساب الاستعمالات ذات البعد المهني، وهذا ما يؤكده تصريح المستجوب التالي:

" أستعملها (يعني تكنولوجيات الإعلام) غالباً لغرض شخصي، ففي كثير من الأحيان أقوم بتحميل أفلام وناثقية والتي أشاهدها أوقات العمل..." (إطار سامي في مؤسسة عمومية للاتصالات 40 سنة).

فاستهلاك العامل للوقت المخصص للعمل لدواعي ترفيهية تؤدي بهذا الاخير الى اهمال عمله من جهة ويزيد من درجة ادمانه على مثل هذه الممارسات. في هذا الصدد ترى "يونغ" (YOUNG) أن إدمان الأفراد و ترددهم المكثف على استعمال محتويات الشبكة العنكبوتية في جميع الأوقات بما في ذلك الأوقات المخصصة للعمل هو بمثابة عدم توازن نفسي لدى الشخص (déséquilibre psychologique) و يتجلى ذلك على وجه الخصوص في عدم قدرة الفرد على السيطرة عن هذه الدوافع و عدم استطاعته الاقلاع عن مثل هذه

الممارسات⁴³⁹. وبهدف تشخيص الادمان على الانترنت، قامت نفس الباحثة بتحديد ثلاثة فئات (3) من المستعملين المدمنين و هذا اطلاقاً من المعايير التشخيصية المستوحاة من الدليل التشخيصي و الاحصائي للاضطرابات النفسية، وهي على النحو الآتي:

الفئة الأولى: وتتمثل في الافراد الذين يبحثون على التواصل و نسج علاقات اجتماعية و هم من المدمنين على على مواقع و منتديات الدردشة بالإضافة الى مواقع التواصل الاجتماعي، أما الفئة الثانية فتخص الاشخاص المترددين على المواقع الاباحية بغرض اشباع حاجاتهم الجنسية، وأخيراً الفئة الثالثة و تتمثل في الأفراد الذين ينتحلون الشخصيات الافتراضية (شخصيات مستعارة).^{الالا}

ومن ثمة يمكن القول أن اتساع و انتشار تكنولوجيايات الاتصال في الوسط التنظيمي هو بمثابة سلاح ذو حدين، فمن جهة يمكن استثمار مثل هذه التقنيات للتواصل وتحسين القدرة الانتاجية للفرد على اختلاف المؤسسة التي يشتغل بها، ومن جهة ثانية فإن التأثيرات العكسية (effet pervers) والتي تتسم بها هذه التكنولوجيايات بإمكانها أن تؤثر بشكل سلبي على الفعالية التنظيمية وهذا نظراً لما تتيحه من استعمالات خارجة على النطاق الرسمي المخول لها.

2.3 الاستعمال الترفيهي الثقيفي (الاستعمال المسموح (L'usage ludique instructif et

toléré)

من خلال التصريحات المستقاة من ميدان الدراسة لاحظنا تركيز الأفراد على استخدام التكنولوجيايات الحديثة و بالأخص شبكة الانترنت لغرض تعليمي أو إعلامي أو ثقيفي. فتكنولوجيايات الاعلام وما تشمله من معدات و تقنيات، قادرة على الصعيد الاجتماعي أن يستفاد منها خاصة في مجالات التعليم والتواصل بين الأشخاص.

من جهة أخرى يمكن أن تظهر الأهمية الثقافية للشبكة من خلال تبادل المعلومات والخبرات كما أن التعامل الحاصل داخل الفضاء الافتراضي عامة يعمل على خلق ثقافة "سبرانية" جديدة و متميزة وذلك بأعراف و عادات جديدة تتماشى ومع طبيعة هذا الفضاء، حيث يتم التعارف على هذه القواعد و الأعراف بطريقة اعتباطية، فهي وليدة التفاعل اليومي و المستمر بين مفردات المجتمعات الافتراضية، وفي بعض الاحيان تكون هذه الثقافة مناوئة للثقافة المحلية والتقليدية للمستخدم⁴⁴⁰. وعلى صعيد آخر يمكن القول أن تكنولوجيايات الاعلام والاتصال سهلت الى حد كبير تدفق و تداول المعلومات و الأخبار لدرجة أنه أصبح الفرد في غنى عن استعمال الوسائل التقليدية والتي لا تواكب التطور و التغيير الاجتماعي خاصة وأنها تفتقر

⁴³⁹ YOUNG, K.S., "Understanding online gaming addiction and treatment issues for adolescent", in: The American Journal of Family Therapy, 2009, N° 37, 2009, pp. 355-372.

⁴⁴⁰ صونية عبديش، مرجع سابق، ص. 142.

لوسائل الترفيه التي تتخذها التكنولوجيات الرقمية مدخلاً لإشباع حاجات الفرد بالإضافة إلى سعي المستعمل للتمييز عبر استخدام هذه الوسائل نظراً لاثرائها للعديد من القضايا التي لا يتناولها الاعلام التقليدي، ولعل شهادة أحد المبحوثين خير دليل على ذلك:

"...أحياناً أحاول الولوج لبعض المواقع الاجتماعية بغية تعلم كيفية التحكم في البرمجيات...
أو للحصول على معلومات مفيدة في حياتنا اليومية، كما أنني أُلج إلى بعض المواقع الاخبارية
من أجل معرفة آخر المستجدات..." (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

وهذا النمط من الاستعمال الترفيهي الذي قد يتسامح فيه القائمين على شؤون المنظمة، ويتغاضون عنه، كونه بعيد عن التأويلات ولا يثير الشكوك بما أنه موجه لدواعي تثقيفية و إعلامية. فوسائل الاتصال كالانترنت مثلاً أصبحت تشكل بوابة للتواصل و المشاركة الفاعلة، وهو الأمر الذي يؤكد تراجع مصداقية وسائل الاعلام التقليدية، والذي يمكن ترجمته بالتبعية الرمزية من التأثير و النفوذ الذي تحققه هذه الشبكات ووسائل التواصل الاجتماعي من زاوية وظيفتها الاجتماعية و الاعلامية.

"...أحياناً أقوم بتصفح الجرائد اليومية عبر شبكة الأنترنت و أحياناً أخرى أقوم بعمليات
بحث عن بعض المراجع... ففي بادئ الأمر يتبادر للذهن بأن الأمر يتعلق باستعمال ترفيهي
دون أدنى فائدة... لكن في النهاية يتضح أن الاستخدام هو لهدف تثقيفي و الذي يساعدني
في أداء مهامتي..." (نائب مدير مكلف بالمالية والمحاسبة في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

وعليه تصبح الشبكات الاجتماعية أكثر الوسائل استخداماً وهو الأمر الذي يزيد من تحافت الأفراد وترددهم على المواقع الاعلامية المتاحة عبر الشبكة سواء أكان ذلك في مكان العمل أو في المحيط العائلي. وفي سياق مشابه، يلجأ مستخدمو الشبكات الاجتماعية و الانترنت عموماً لهذه التقنيات بهدف تكوين قناعاتهم الذاتية سواء عبر تبادل آرائهم أو بناءً على المحتوى و المعلومات التي يتناقلونها فيما بينهم، بدلاً من تلقي المعلومات من المصادر التقليدية. وعليه تمنح الإنترنت بما تحتويه من خدمات اتصالية و معرفية للمستخدم ثقافة جديدة "الثقافة المعلوماتية" (culture informationnelle) و التي تمكن الفرد من استعمال محتويات الشبكة لأغراض معرفية ، علمية و تقييمها ومن ثمة الاستفادة منها وتوظيفها على قدر احتياجاته الخاصة.

وعلى صعيد آخر ما لفت انتباهنا بروز الاستعمال ذو البعد الديني، بحيث أصبح يشغل الحيز الديني مساحة واسعة في الاستعمالات اليومية و في المجتمع الافتراضي بصفة عامة، ذلك لأن الحوارات على مثل هذه الواقع تكون محررة من أية قيود يفرضها المجتمع، وبعيداً عن الرقابة في بعض الأحيان و عليه أصبح الأفراد

المهتمون بهذا الجانب بإمكانهم الحصول على المعلومات المختلفة من خلال الشبكة، بما في ذلك المتعلقة بالجانب الديني فهم يزورون المواقع و الصفحات الخاصة بذلك بهدف الحصول على الفتوى بشكل مباشر و تزامني، ومن بين التصريحات التي تصب في هذا الطرح نجد شهادة هذا الإطار الذي يشتغل في مؤسسة وطنية للاتصالات:

" اتصفح بعض المواقع الدينية بغية الاستفسار عن بعض القضايا و التي تخص حياتي الشخصية، فعادة ما أقضي الفترة الصباحية في الولوج لهذه المواقع...أظن أن ذلك أحسن من الدخول للمنتديات أو لمواقع غير أخلاقية..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للاتصالات، 39 سنة).

و في نفس السياق، هناك دراسة محلية (جزائرية) اهتمت بمدى ثقة الأفراد في المعلومات الدينية المنشورة على مواقع التواصل الاجتماعي وبعد مقارنة كل النسب تبين أن أغلبية الأفراد لا يثقون في المعلومات الدينية التي هي متداولة على المواقع الاجتماعية. فأغلبية الأشخاص الذين تم استجوابهم لا يرون ضرورة اللجوء لمثل هذه المواقع لتعلم الفرائض الدينية ، وهذا بسبب وجود بدائل أخرى في العالم الواقعي كالكتب الدينية الموثقة المصدر ، كما أن استخدام الهويات المستعارة لا يمكن للمستعمل من خلالها التأكد من هوية المتحدث من الجهة المقابلة، ضف الى ذلك فإن غياب الرقابة على الانترنت عموماً يشكل خطراً على الفرد.

3.3 الاستعمال الترفيهي المنبوذ أو المرفوض Usage ludique rejeté

وهو الاستعمال الذي يلقي الرفض من طرف القائمين على المؤسسة ولا يقتصر فقط على المسؤولين بل مجمل العمال يتفقون على ضرورة احترام المستخدمين للأعراف المعمول بها داخل المنظمة وهذا نظراً لما قد يخلفه من مشاكل تنظيمية وأخلاقية بداخلها . فعلى عكس ما تطرقنا إليه في المباحث السابقة يأخذ الاستعمال الترفيهي المرفوض أو المنبوذ صورة مغايرة للأتماط السالفة الذكر ويتمثل خاصة في تلك الاستعمالات الخاصة بالولوج الى المواقع الاباحية وهي الاستعمالات التي تلاقي رفضاً واسعاً من قبل الأفراد وهذا على اختلاف وظائفهم ومستوياتهم العلمية و الهرمية. فالأغلبية الساحقة تتوافق على جعل هذا النمط من الاستعمال مرفوض لأنه لا يتماشى والقيم الدينية و الثقافية للأفراد وبالتالي فكل ممارسة من هذا القبيل هي منبوذة (rejeté) بالنظر لما يترتب عنها من مشاكل واختلالات وهو ما يشير إليه بعض المستجوبين:

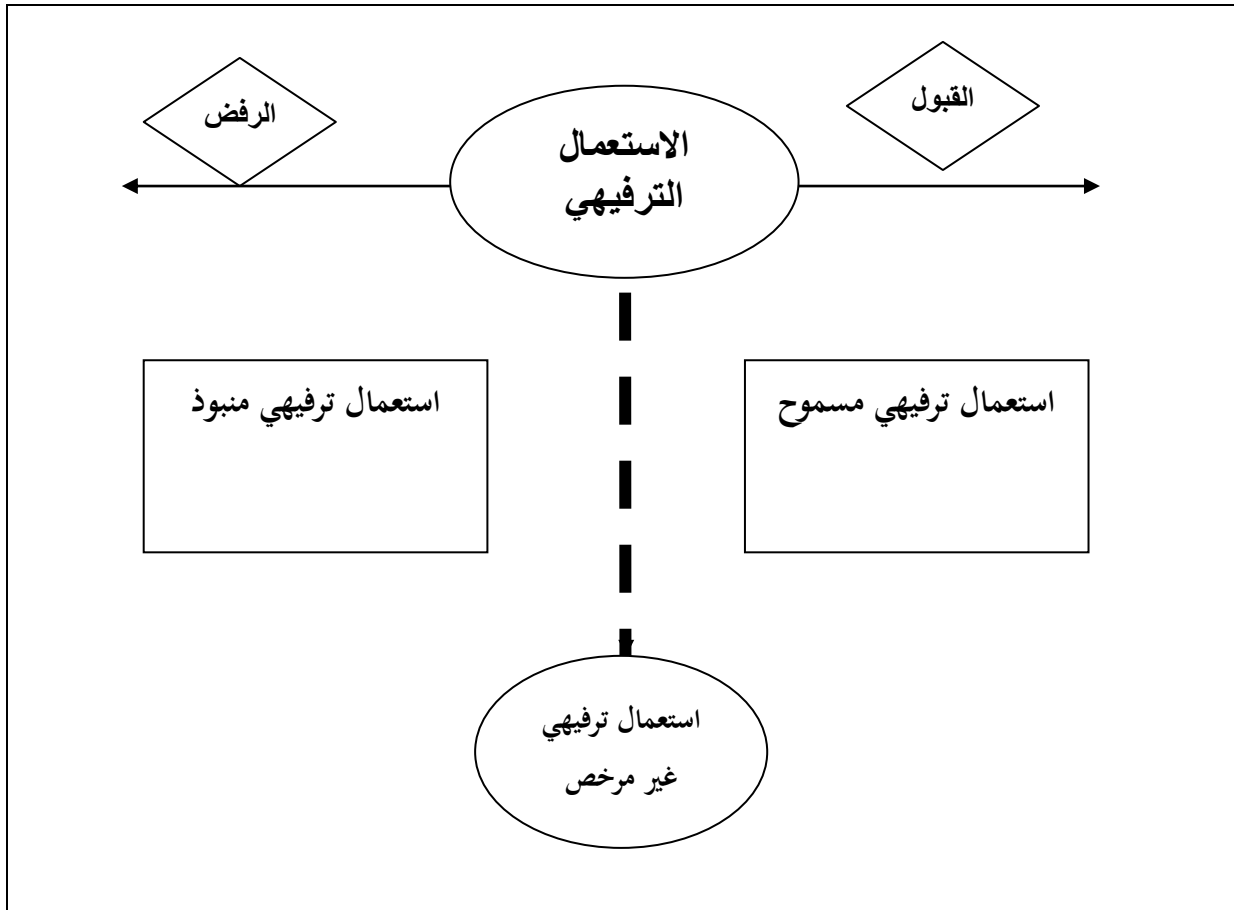
"... هناك غياب الضمير المهني لدى بعض المستخدمين...ففي كثير من الأحيان تعرض الشبكة الداخلية للمؤسسة للتلف وهذا بفعل ولوج المواقع المحضورة من طرف بعض الاطارات..." (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمينات، 50 سنة).

وعلى نفس المنوال يجيب مبحوث آخر:

"... بعض العمال يتجرؤون الولوج للمواقع الإباحية... وهذا مرتبط بالمستوى المتدني والذهنية السلبية لبعض الأفراد..." (مدير عام في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

وعلى عكس ما يتبادر إلى أذهاننا تؤكد بعض الاحصائيات أن نسبة الولوج لمثل هذه المواقع مرتفعة جدا وهذا خاصة في المجتمعات التي يقال عليها محافظة عن قيمها الدينية والثقافية. وكما أشرنا إليه، هناك مواقع لا تفتأ عن غرس الرذيلة و تهديم قيم الأفراد وذلك بنشر الممنوعات وكسر الحواجز الدينية الأخلاقية وهو الامر الذي لا ينفي دور مواقع الشبكات الاجتماعية في تنفيذ خططا الغزو الثقافي والتي تقتضي على هذا النحو إعادة صياغة إشكالية الهوية الثقافية.

الشكل (5) : أنماط الاستعمالات الترفيهية و تمثاتها بالنسبة للأفراد



المصدر: ميدان البحث

4- الفجوة المتعلقة بعملية التكوين (Fractures liés à la formation)

تعتبر عملية التكوين نوعاً من التعلم بغية اكتساب المهارات والمعارف والخبرات والمعلومات والحقائق المرتبطة بمهنة أو نشاط معين، حيث لا يستهدف التكوين الجيد تعليم الموظف أداء العمل فحسب ، وإنما أدائه بالطرق المثلى. تلك الطرق التي يقدم بها الموظف أكبر قدر ممكن من الإنتاج أو الخدمات بأقل قدر من الجهد وفي أقل مدة ممكنة مع أحسن درجة من الجودة.⁴⁴¹

وكنتيجة للتطور الهائل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والتكنولوجية الرقمية وظهور أنظمة التحكم في تقنيات الإنتاج أكثر تعقيدا وأكثر استعانة بأجهزة الإعلام الآلي، بالإضافة إلى التحدي التكنولوجي كان لزاماً على المنظمات التفكير في نوعية التكوين المقترح لأفرادها بغرض تحقيق عائدات في المستقبل، على شكل إطارات ماهرة وعالية الكفاءة وقادرة على المنافسة. فالتكوين لا يكون في نهاية الأمر إلا استثماراً حقيقياً في الموارد البشرية، بالنظر للآثار التي يحدثها على جميع المستويات ، ولما يضمنه ويؤمنه من استقرار واستمرار ومرونة للمنظمة.

وعليه يمكن اعتبار التكوين بمثابة العملية التي تهدف إلى تنمية القدرات و مهارات الأفراد المهنية والتقنية أو السلوكية من أجل زيادة كفاءتهم وفعاليتهم في إطار تنفيذ المهام و الأدوار المتصلة بوظائفهم الحالية أو المستقبلية، فهو وسيلة للترقية الفردية و تنمية الموارد البشرية، أو ضرورة للتكيف مع التقنيات الجديدة والقيود الاقتصادية ووسيلة فعالة لتسيير الموارد البشرية، الشيء الذي يسمح بنمو وتطور المؤسسة وهو لذلك يعتبر استثماراً للعامل، ويجب أن يشمل التكوين كل أعضاء المؤسسة بما فيهم المسؤولين فهو عملية مستمرة من أجل تحديد المعلومات.⁴⁴²

وعلى صعيد آخر فإن عملية اتساع الفجوة الرقمية في المجتمعات عامة وفي المنظمات خاصة مرتبط أساساً بعملية التعلم والتكوين التي يتلقاها الفرد ناهيك عن عوامل أخرى متعلقة بالمستويات الفكرية والمعرفية للفاعلين ومدى قدراتهم الاستيعابية لهذا الغرض وكذلك بحجم الامكانيات الموضوعة تحت تصرف الأفراد والتي قد تساعدهم في تنمية وتطوير قدراتهم للعمل وفق النظم التكنولوجية.

في بادئ الأمر يظهر لنا من خلال المعطيات الميدانية و بصفة جلية أن المنظمات الجزائرية لا تولي اهتماماً بالغاً لعملية التكوين وهذا راجع لعدم دراية المسؤول بمدى فائدة التكوين وتجاهل انعكاساته من جهة، ومن

⁴⁴¹ عبد الرحمان محمد العيسوي، الإدارة في عصر العولمة، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص295.

⁴⁴² CASSE, P., La formation performante, OPU, Alger, 1994, p.48.

جهة أخرى قد يعود ذلك لإهمال هذا الجانب من طرف القائمين على شؤون المؤسسة، وعليه يأتي تصريح أحد الإطارات ليوضح لنا هذه النقطة:

" لم تقم المؤسسة باتخاذ الإجراءات اللازمة في هذا الصدد... حيث أن مجال التكوين لا يهم المسؤولين عندنا حيث أنهم لا يريدون أن تتحسن الأوضاع في الشركة..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للاتصالات، 43 سنة).

من خلال التصريحات لاحظنا أيضاً سيادة وجهة النظر والتمثل ذو الاتجاه "النفعي" فأغلبية المبحوثين يرون "التربصات التكوينية" سوى حجة مقدمة من طرف الإطار أو العامل بغية الحصول على فترة من الراحة مدفوعة الأجر و التي قد لا تعود بالفائدة على الطرفين (المؤسسة و العامل).

كما اتضح من خلال التصريحات نفسها أن الافراد يعانون من التهميش في إطار التكوين بحيث تم إقصاؤهم بطرق غير موضوعية و لا تتوافق مع القوانين المعمول بها في المؤسسات بحيث يطغى الجانب الذاتي في عملية اختيار المعنيين بعملية التكوين بمعنى آخر قد تكون للمكانة التي يحتلها الفرد في المنظمة و حتى قربه من دوائر صنع القرار وتجانس وجهات نظره مع القائمين على المؤسسة، من بين العوامل التي تعبد الطريق أمام بعض الأفراد للاستفادة من الدورات التكوينية على حساب غيرهم.

و عليه تصبح الاستفادة من التكوين "هدية" (un don) و مكافأة للفرد نظير توجهاته المساندة لأصحاب القرار داخل المنظمة، وعلى ضوء ما ذكرناه جاءت بعض التصريحات لتؤكد ذلك وهي على النحو الآتي:

"... لم تكلف الإدارة نفسها عناء تكوين العمال بالرغم من أن ذلك يعتبر من صلاحياتها... فلم نستفد (نحن المستخدمين) من أي دورة تكوينية تذكر... فمثلا بالرغم من أنني أشغل منصب نائب المدير إلا أنه لم استفد من تكوين منذ أكثر من تسع (9) سنوات... فغالبا ما يتم تهميشي من طرف الإدارة وذلك بداعي ارتباطي بمنصب المسؤولية في المؤسسة (...). لكن في الواقع أنا أعاني من الإقصاء... و لا أدري إن كان ذلك مقصوداً أم لا... فطبيعة عملنا (مؤسسة مصرفية) تستوجب علينا متابعة تربصات تكوينية بصفة دورية... لكن عندنا يحدث العكس... و هو ما يؤدي فيما بعد الى ظهور نقائص و ثغرات يصعب سدها... والأسوأ من ذلك عدم التزام بعض الإطارات بأهداف التكوين خاصة التي تقام في الخارج... حيث أن اغلبيتهم يذهبون من أجل السياحة وليس بنية مواصلة التكوين..." (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

في الواقع نجد العديد من الإطارات تستغل فرص التكوين من أجل قضاء عطل مدفوعة التكاليف خاصة التربصات التي تقام خارج الوطن و هذا ما يفسر غياب النتائج أو القيمة المضافة للتكوين، كما يتضح لنا كذلك أن الصراع قد يحدث بين الأفراد للظفر بهذا "الامتياز" و هي التصرفات التي لا تخدم بتاتا مصلحة المنظمة.

كما أن تكاليف التكوين الباهظة يمكن أن تمثل عائقاً أمام المؤسسة من أجل ضمان التدريب الأمثل لمستخدميها، فالعديد من المنظمات تفضل عدم إدراج عملية التكوين في ميزانيتها و هذا نظراً لنقص الموارد المالية، و زيادة عن ذلك فإن المسؤولين و القائمين على شؤون المنظمة يستترون وراء حجة كثافة العمل و حجم المسؤولية لدى بعض الإدارات - لتبرير ابعادهم عن متابعة التكوين - و هو الجانب الذي من شأنه أن يؤثر على السير الحسن للعمل على زعمهم و هي في الواقع سوى عذر من الأعدار التي يتحجج بها المسؤولون لتجنب إيفاد العمال لمزاولة التبرص و تمكينهم من متابعة دورات التكوين، وهذا بداعي "نقص الوقت" خاصة في بعض الوظائف كالمحاسبة و المالية أو بعض مناصب المسؤولية وهذا ما يشير إليه المستجوب في التصريح التالي:

"... لا تشجع الإدارة في المؤسسة عملية التكوين... فليس ذلك من أولوياتها... فلا وجود للتكوين المتواصل... فكل ذلك منعدم في مؤسستنا... ولا يجدون ما يبررون به ذلك سوى في ضيق الوقت "ماعدكش الوقت بزاف و رانا حاصلين بالخدمة" (مدير بحث في مركز للدراسات ، 55 سنة).

بالإضافة الى ما ذكرناه فقد لمسنا من خلال بعض التصريحات أن المنظمة تعمل على استثمار مواردها المالية الخاصة بعملية التكوين على الطاقات الشابة على حساب المتقدمين في السن، وهو الأمر الذي قد لا يتقبله بعض الأفراد المنتمين للفئة المتقدمة في العمر والذي سيؤدي إلى نشوب صراعات بين الأجيال بداخل المنظمة.

أيضاً من بين السلبيات التي لحظناها انطلاقاً من أجوبة المبحوثين تتعلق بجودة ونوعية التكوين المتحصل عليه من طرف بعض الاطارات حيث ركز عددا من المستجوبين على ضرورة الاخذ بعين الاعتبار عنصر الجودة في عمليات التكوين المختلفة. و في السياق نفسه، هناك عامل آخر و الذي يؤثر بشكل سلبي على عملية التكوين في المؤسسة ألا وهو "عدم توافق متطلبات الشغل أو الوظيفة مع محتوى التكوين في حد ذاته، وهذا ما ذكره بعض المبحوثين مثل ما جاء في التصريح التالي:

"في معظم الأحيان لا تتناسب دورات التكوين مع الإحتياجات الضرورية للمؤسسة..."
(مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

ويضيف مستجوب آخر:

"إن المشكلة الحقيقية تكمن في عدم تلقي تكوين يتناسب مع التطورات التكنولوجية... فنحن دائما في تأخر مقارنة بالمؤسسات الأخرى التي تعمل في نفس المجال..."
(إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

في حين يرى مبحوث ثالث :

"...بعض التربصات كانت جدّ مفيدة خاصة منها المتعلقة بالبرمجيات ... في حين أن بعضها لم تكن لتناسب مع متطلبات و أهداف المؤسسة" (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

غالباً ما تكون الاحتياجات الخاصة بالتكوين غير متطابقة مع الموضوع (thématique) المقترح وهذا ما تظهره المعطيات الميدانية بحيث نجد أن الأفراد الذين تستند إليهم وظيفة "التكوين" (fonction de la formation) ليست لديهم دراية كبيرة بالتطورات الحاصلة في الميدان (طرق العمل الجديدة، التقنيات الحديثة، تسيير الأزمات) كما أن معاهد التكوين (organismes de formation) غالباً ومراراً ما تقترح مواضيع كلاسيكية (مستهلكة) أين يغيب عنها التجديد والتحديث بحيث تركز أكثرها (المعاهد) في السعي لتحقيق الربح المادي ولا تولي أهمية لنوعية الخدمة المقدمة.

كما أن الاحتياجات الخاصة بالتكوين لا تستجيب بالضرورة لمتطلبات الوظيفة بحيث أن بعض المهام يستوجب تكويناً متواصلاً وهذا بفعل تعقيدها وعليه فإنه من الضروري تحديد الاحتياجات المستقبلية وهذا بالتوازي مع تطور وتغيّر متطلبات الوظيفة.

زيادة على ذلك، لمسنا لدى المستجوبين الرغبة في التكوين طويل المدى (formation de longue durée) و الذي يمكنهم من الحصول على شهادة بعد نهاية التبرص (formation diplômante) وهذا بهدف الترقية أو تغيير الوظيفة، وبالتالي فتح آفاق جديدة في مسارهم المهني وهذا ما يبيّنه التصريح التالي:

"...هناك بعض من التربصات التكوينية جسدت على أرض الواقع...أما البعض الآخر فلم تسمح الظروف بذلك...وهذا نظراً لأسباب مختلفة تتعلق أحياناً بالهيئات المنظمة و أحياناً أخرى بالمستخدمين بسبب انشغالهم المهنية ونقص اهتمامهم ... فالعديد من المستخدمين يرون أن تربصات قصيرة المدى لا تتناسب مع احتياجاتهم في العمل (...). فهي مضيعة للوقت والمال (...). في الحقيقة أفضل تربصات المدى الطويل فهي تمنح فرص أكبر للترقية ..." (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمين، 35 سنة).

كما أن المنصب يلعب دوراً جوهرياً في عملية الاستفادة من التكوين (accès à la formation) بحيث أن الاطارات السامية تتمتع بأفضلية أوسع عن باقي الفئات المهنية الأخرى هذا بالإضافة إلى نوع المؤسسة و نشاطها والذي يمكن أن يكون العامل المفسر لنسب الاستفادة المتباينة من التكوين.

وعليه ومن خلال ما سبق ذكره، فإن هذا يدفعنا للتساؤل عن مدى رضا المستخدمين من عملية التكوين. فبالعودة إلى نفس المعطيات الميدانية لمسنا أن أغلبية الباحثين يدلون بآراء والتي اتضح من خلالها أن الأفراد غير راضين عن نوعية ومستوى التربصات التكوينية التي قاموا بمتابعتها وهو المتغير المرتبط أكثر بمضمون

ونوعية المعلومات المتحصل عليها أثناء عملية التكوين. فمن أسباب عدم رضا الاطارات من التكوين المعتمد في المنظمة يتمثل في عدم إمكانية هذا الأخير من مساعدتهم في وظيفتهم و تجاوز المصاعب التي قد يواجهونها أثناء تأدية مهامهم، وهذا ما يؤكد أحد الإطارات الذي يشتغل في إحدى كبرى المؤسسات العمومية :

"المشكل يكمن أكثر في عملية انتقاء منظمي الدورات التكوينية والتي تتميز بالحسوية وبالتالي تقوم الإدارة بإجبارنا في بعض الأحيان في مزاولة تربصات تكوينية لا تتناسب مع احتياجاتنا..." (إطار مكلف بالاتصال في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة، 30 سنة).

كما أن الشهادة المتحصل عليها بعد مزاولة الدورات التدريبية لا يقابلها اعتراف من طرف المسؤولين لذلك فإنه يُمتثل للفرد أن الفائدة من مزاولة عملية التكوين لا جدوى منها كما أن الرغبة فيها تصبح غائبة وشبه منعدمة بما أنها لن تفتح له مستقبلاً باب الاستفادة من الترقية في المؤسسة ولا حتى الاعتراف الرمزي من طرف المسؤولين.

إن عدم الاعتراف بقدرات الفرد قد تدفعه مع مرور الوقت الى فقدان الرغبة من مزاولة الدورات التدريبية. فقرار متابعة التكوين يخضع لمبدأين: تصور المنفعة (perception de l'intérêt) و التوقع أو احتمالية النجاح (probabilité de réussite). هاذين المبدأين يتأثران بعدة عوامل أخرى مثل: موقع الفرد في المنظمة، والذي سبق وأن أشرنا إليه، و ظروف العمل إلى جانب الخبرة المتوفرة لدى الفرد من خلال مجمل التربصات التكوينية المتبعة سابقاً.⁴⁴³

في هذا الصدد يرى بعض الباحثين أن العوامل الثقافية تقوم على بناء علاقة أو صلة إيجابية أو على عكس ذلك علاقة انفصال و تنافر في عملية المشاركة وقبول متابعة عملية التكوين. وعليه فإن التصور أو التمثل النفعي (perception de l'intérêt) تختلف من فرد إلى آخر على حسب وضعية العامل في المنظمة وكذلك تموقعه في السلم الهرمي، هذا بالإضافة الى حكم قربه (أو عكس ذلك) من دائرة صنع القرار، وعليه فإن وجهات النظر تختلف حسب توقعات النجاح في الحصول على الترقية أو على مناصب أعلى مع إمكانية فتح آفاق مستقبلية في مساره المهني. وفي سياق آخر، ترى الباحثة "دوبار" (DUBAR) أن التكوين ينظم عملية التنسيق بين ظروف العمل الحالية والمسارات المهنية السابقة والرؤى المستقبلية، وبالتالي خلصت إلى تمييز أربعة أنماط خاصة باتجاهات الأفراد نحو عملية التكوين وهي كالاتي : "الرفض"، "التجاوب"، "التردد" و أخيراً عنصر "إعادة النظر".⁴⁴⁴

⁴⁴³ FOURNIER. C, « les besoins de formation non satisfaits des salariés au prisme des catégories sociales », in : Formation et Emploi, N°95, France, 2006, pp. 25-39.

⁴⁴⁴ DUBAR, C, La formation professionnelle continue, 6^e édition, La Découverte, Paris, 2015, 128p.

يتعلق الاتجاه المتمثل في الرفض بالأفراد ذوي المهارات المحدودة، أما باقي الأنماط الأخرى فتتعلق أكثر بفئات غير متجانسة من المستخدمين من حيث مستوى التأهيل. فالموظفون (الأفراد) الذين يستجيبون غالباً لسياسة التكوين المعتمدة من طرف المنظمة نجدهم الأكثر اهتماماً لعملهم و مهامهم على عكس المترددين الذين تصدر منهم سلوكيات والتي أقل ما يمكن وصفها بالمتناقضة بحيث نجدهم متذبذبين و مترددين في مزاوله التربصات التكوينية خاصة المتعلقة بتعلم التقنيات الجديدة في العمل (تكنولوجيات الإعلام والاتصال على سبيل المثال) وهذا لاعتقادهم الراسخ بخطورة هذا النوع من التكوين و ما قد يترتب عليه من تهديد لمستقبلهم المهني بما أنه يمهّد إلى اعتماد أساليب حديثة في العمل مغايرة تماماً عن الطرق الكلاسيكية المتبعة في السابق. وأخيراً نمط "إعادة النظر" والذي يشمل الأفراد الذين يفضلون التكوين طويل المدى والذي يمكنهم من الحصول على شهادة بعدها والتي بموجبها باستطاعتهم تسويق سيرهم الذاتية. في نفس المنظور وفيما يتعلق باستجابة الأفراد لمشروع التكوين أظهرت دراسات أهمية الاعتراف بالمهارات المكتسبة من طرف العامل خلال مسيرته المهنية وأثر التكوين على تنامي قدرات الفرد الفنية والمعرفية.

إن عملية التكوين في حد ذاتها ليست هدفاً للأفراد فمشروع التكوين لدى الموظف أو الإطار يقتضي منه أولاً الرغبة في ذلك و أحياناً أخرى قد يجسد ذلك تحت ضغط الإدارة. هذه الرغبة تتحدد بالتوازي مع درجة الفائدة التي قد يتحصل عليها الفرد من خلال التزامه بمزاوله التكوين. فكل فرد يتبنى هدفاً لبلوغه من خلال متابعة التكوين فالبعض يراه وسيلة لتحقيق الارتياح الشخصي (satisfaction personnelle) وتتمين الذات، كما أن البعض الآخر يرى في عملية التكوين طريقة من بين الطرق التي تمكن الولوج لحياة مهنية أفضل ورفاهية أكبر في العمل في حين يتمثل لفئة أخرى كسبيل للترقية المهنية و وسيلة لكسب راتب أعلى.

5- عملية الاستعمال والخضوع التكنولوجي (الادمان التكنولوجي) : (Usage et dépendance à la technologie)

يختلف العلماء الاجتماعيين في تعريف كلمة الخضوع أو الإدمان فيصير البعض على أن الكلمة لا تنطبق إلا على مواد قد يتناولها الإنسان ثم لا يقدر على الاستغناء عنها، وإذا استغنى عنها تسبب ذلك في حدوث أعراض الانسحاب لتلك المادة التي تعرضه لمشاكل بالغة، وبالتالي لا يستطيع أن يستغنى عنها مرة واحدة، بل يحتاج إلى برنامج للإقلاع عن تلك المادة باستخدام مواد بديلة وسحب المادة الأصلية بشكل تدريجي كما هو الحال في أغلب حالات الإدمان في حين يعترض بعض الخبراء على هذا المفهوم الضيق للتعريف حيث يرون أن الإدمان هو عدم قدرة الإنسان على الاستغناء عن شيء ما ، أو صرف النظر عنه⁴⁴⁵

445 حيدر طالب الأحمر، إدمان الأنترنت، وثيقة رقمية متوفرة على الرابط : <http://www.uobabylon.edu.iq>

و بالعودة الى موضوع دراستنا فإن هناك العديد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباب ودوافع تؤخذ بعين الاعتبار عندما ننظر إلى التأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا المعاصرة بجوانبها المتعددة وبالأخص في أداء المهام في المنظمات المختلفة.

فانطلاقاً من ما استقيناه من خلال المعطيات الميدانية لاحظنا أن الكثير من المستجوبين أشاروا إلى مواجهتهم لبعض العضلات و الصعوبات جراء عدم تمكنهم من استعمال شبكة الانترنت في عملهم ، فبعض النظر عن تعقد بعض المهام إلا أن الربط بالشبكة أصبح من الضروريات في أماكن العمل. فالعديد من المستجوبين أكدوا لنا على استحالة القيام بمهامهم على أكمل وجه نظراً لعدم توفر المؤسسة على خط يربطها بالشبكة أو بسبب الانقطاعات المستمرة والمتكررة كما أن الاستعمال لهذه التقنيات أصبح من المألوف الى درجة أن بعض المستجوبين أكدوا لنا خضوعهم الى درجة الادمان في استعمال محتويات شبكة الإنترنت ولعلّ تصريح المستجوب التالي خير دليل على ذلك:

" نواجه الكثير من المصاعب في العمل من جراء الإنقطاعات المتكررة في شبكة الأنترنت...وهذا ما يخلق لنا بعض المشاكل في تسيير العمل خاصة في حالة ما إذا كان عمل مستعجل يستوجب اتمامه في آجال محدودة (...). أعتقد بأنه من الصعب العمل دون اللجوء الى استعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال خاصة اذا ما اعتدنا على استخدامها في اطار عملنا اليومي...أظن أننا اصبحنا مدمنين على ذلك سواء في الحياة المهنية أو الشخصية..."
(مدير بحث في مركز للدراسات، 55 سنة).

فالاستعمال المهني يتمثل في عمليتي ارسال و استقبال الوثائق و مختلف المراسلات والمضامين الإلكترونية ، لكنه وبالنظر لعدم توفر الانترنت في بعض الأحيان، يلجأ الموظفون الى حلول بديلة و ذلك باستعمال وسائلهم الاتصالية الخاصة وهذا بهدف تحطيط وتجاوز المصاعب اليومية في إطار العمل و بغية تأدية مهامهم على أكمل وجه. ما يمكن ان نستنتجه من خلال ما سبق ذكره أن غالبية المهام في المنظمة أصبحت تعتمد على استخدام التكنولوجيايات الحديثة ولو بنسب متفاوتة، بمعنى آخر كل الأمور الادارية والإنتاجية أصبحت تسيير وفق نظم رقمية أكثر من أي وقت مضى. فلا يمكننا في الوقت الحالي القيام بمهمة ما، دون اللجوء الى استعمال هذه الوسائل حيث أضحت التقنية (artefact technique) كأداة لا يمكن الاستغناء عنها وذلك بالنظر الى مقتضيات و متطلبات التنظيم الحديث للمؤسسة لاسيما مع تنامي التكنولوجيايات الحديثة، وهذا ما يؤكد المبحوث التالي:

"... تعوّدنا في الوقت الحالي استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال فلا يمكننا بعدها التخلي عن الأجهزة التكنولوجية في جميع ما نقوم به...فليس بوسعنا العمل دونها ... مثلا لا

يمكنني الاستغناء عن استعمال هاتفي النقل طوال اليوم...حتى في الأماكن الخاصة...
بطبيعة الحال فإننا نشكو من التبعية تجاه التكنولوجيات الحديثة...فليس بإمكاننا في الوقت
الحاضر العمل من دونها..." (مدير عام في مؤسسة أجنبية مختصة في توزيع المواد الصيدلانية،
50 سنة).

وعلى نفس النهج يرى مستجوب آخر:

"...بدونها أواجه صعوبات بالغة...خاصة في ميدان عملنا...فمثلاً لا يمكنني اعطاء اشارة
الإطلاق للطائرة من اجل الإقلاع...بما أن ذلك يتطلب مني الاتصال أولاً بمركز الطيران
المدني عبر الأنترنت...لكن في حالة حدوث عطب أو انقطاع في الشبكة سأضططر حتما الى
تحويل حركة الطائرة صوب مطار آخر بحكم أنه لا يمكنني توجيهها...فليس باستطاعتنا العمل
دون تكنولوجيات الإعلام... " (إطار سامي مكلف بإدارة حركة الطيران في مؤسسة وطنية
للملاحة الجوية، 55 سنة).

وعليه فعدم قدرة الأفراد على العمل دون الاستنجاد بتكنولوجيات الاعلام والاتصال يدفعنا للحديث عن
ظاهرة الخضوع التكنولوجي لدى المستخدمين في المنظمات. فبروز هذا النوع من الادمان لدى الفرد في
استعمال التكنولوجيات خاصة الانترنت في إطار العمل و الذي قد يتعداه جوانب من الحياة الشخصية
والعائلية للمستخدم يجعل من هذا الأخير غير قادر عن الاستغناء على الانترنت و شبكات التواصل
الاجتماعي على اختلاف الأطر المكانية والزمانية الخاصة به كما توضحه شهادة أحد المستجوبين:

"...هذا شيء أكيد فلا أحد منا يمكنه الاستغناء عن تكنولوجيات الإعلام والاتصال في
عمله...فهو من أساسيات تنفيذ المهام... (...) شخصياً لا استطيع الاستغناء عنها...حتى في
حياتي الخاصة استخدمها بشكل مفرط الى حدّ الإدمان..." (إطار سامي في مؤسسو وطنية
للإتصالات، 40 سنة).

وبالعودة الى الأدبيات المهتمة بهذا الجانب، فإنه أول من استعمل مصطلح الخضوع التكنولوجي أو
الادمان التكنولوجي هي عالمة النفس الأمريكية "يونغ" (YOUNG) والتي تعد من أولى الباحثين الذين درسوا
هذه الظاهرة⁴⁴⁶. فعملية استخدام مختلف التكنولوجيات الرقمية لفترات طويلة و لساعات متتالية هو بمثابة
إدمان تكنولوجي وهذا بحسب نفس الدراسة. بصفة عامة أثبتت عدة أبحاث ميدانية و تطبيقية في هذا المجال
أن المستخدمين يقضون أوقات كبيرة أمام مختلف الاجهزة متوغلين بذلك في خبايا هذه الشبكة حتى أنه ما
يقضيه الفرد أما شاشته يتجاوز الى حد بعيد المدة التي يقضيها في أداء عمله الفعلي والتواصل مع زملائه في

⁴⁴⁶ صونية عبديش، الشباب الجزائري والفايسبوك: بين فرض الاستخدام و معضلة الإدمان، مركز البحوث والدراسات حول الجزائر و العالم، طاكسيج

كوم للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص38.

العمل وعلى نفس المنوال قد يتعدى الوقت الممضي في مثل هذه الممارسات للأوقات المخصصة للعلاقات العائلية. إن الإدمان المستمر على هذه الشبكة حيث لا يستطيع الفرد المدمن الاستغناء عنها قد يلهيه عن واجباته المهنية ، وهذا ما لمسناه في أحد التصريحات:

"بصراحة...لا يمكنني الاستغناء عنها...فلا يمكنني حتى أن أتصور العمل بدونها... فليس باستطاعتنا العمل أو العيش من غير تكنولوجيايات الإعلام...أحيانا تسبب لي بعض حالات العطب التي تصيب الشبكة نوعا من القلق و النرفزة..." (إطار سامي في مؤسسو وطنية للإتصالات، 40 سنة).

يعيش الفرد المدمن إذن على الشبكات الافتراضية ، حيث لاحظنا من خلال بعض التصريحات أن الاشخاص لا يمكنهم العمل إلا بتوفر الانترنت لكن قد يتبادر إلى أذهاننا بعض الأسئلة فمثلا لأي سبب ليس بمقدور المستخدم العمل دون اللجوء الى استخدام الانترنت ؟ هل لشبكة الانترنت كل هذه المكانة والأهمية في يوميات الفرد ؟

يتضح لنا و بصفة جلية أن الاستعمال المتزايد لشبكة الانترنت مرتبط أساساً بالاستعمال الشخصي بحيث يعيش الفرد على المضامين المقترحة على الشبكة، وذلك من خلال تشكيكه لصدقات افتراضية و مجموعات تواصلية (groupes communicatifs). إن التعلق الشديد بوسائل التواصل الاجتماعي يعود الى جملة أسباب منها ما هو نفسي (حيث يصبح التعلق كعادة يومية حتى يدخل الفرد مرحلة الهوس و الفضول و الاعجاب بالذات)، ومنها ما هو اجتماعي نتيجة وجود فراغ رهيب في حياة الفرد، فيكون بذلك الوسيلة الأقرب لتمضية الوقت أو حتى بسبب غياب وسائل تسلية متناولة. من جهة أخرى قد يلجأ الأفراد لاستخدام مثل هذه التقنيات بغرض التعرف على مجالات أخرى وآفاق جديدة إلى درجة أنهم قد يعرضون أنفسهم إلى الوحدة والانزغال والتفوق مع الجهاز بعيداً عن أي نشاط اجتماعي أو واجب مهني.

إنّ أسباب ظهور الادمان أو الخضوع لدى بعض المستعملين غالباً ما يكون نتيجة عوامل نفسية واجتماعية كعدم النضج الاجتماعي و غياب الشعور بالاعتراف بالإضافة إلى نقص الاهتمام و التقدير في الوسطين المهني والشخصي و هو الأمر الذي يمنعهم حتما من بناء هويات نفسية واجتماعية حقيقية و صلبة، وهو كذلك الجانب الذي يسهل وقوع هؤلاء الأفراد في الادمان والخضوع التكنولوجي.

من جهة أخرى، تؤكد دراسة أقيمت بالجزائر أن نحو 40% من مستخدمي الانترنت تأسروهم شبكات التواصل الاجتماعي، فالوقت الذي يتم قضاءه في المواقع المذكورة لا يعبر بالضرورة على الاستعمال العاطفي أو الترفيهي المحض لمستخدميه، فمن الممكن قضاء عدة ساعات على فضاء التواصل الاجتماعي دون تخصيص ذلك لما يسمى بالأنشطة الاجتماعية حيث يستخدم هذا الوقت أحيانا لقراءة مختلف الأخبار وولوج منتديات

الألعاب عبر الشبكة.⁴⁴⁷ يمكن كذلك تفسير ارتفاع الحجم الساعي لاستخدام الانترنت (خاصة الطابع الترفيهي) إلى هامش الحرية التي يتمتع بها بعض المستخدمين في استهلاك وقت العمل وهذا بسبب غياب الرقابة من طرف المسؤولين.

حين يبلغ الفرد المستخدم للانترنت و يفطر في بحاره في المواقع المختلفة تتولد لديه حالة نفسية مرضية و بمعنى آخر تظهر لديه أعراض الادمان، وينظر الى الإدمان على أنه نوع من أنواع الرغبات التي لا تقاوم (compulsions) والذي يؤدي لاضطرابات نفسية يستدل عليها بمجموعة من الاعراض وقد تزايدت الابحاث النفسية في هذا النهج والتي تؤكد على أن الاستخدام المبالغ فيه للشبكة يسبب إدماناً نفسياً حتى أنه من الممكن أن يكون ذلك على حساب العمل و المهام اليومي الخاص بالفرد.

يستخدم الأفراد تقنية الانترنت لإشباع العديد من الحاجات التي تؤدي بدورها لبروز الدوافع، ضف إلى ذلك فإن الاشباع المحققة جراء استعمالها هي استجابة للدوافع والحاجات. و لتحديد استخدامات الوسائل التكنولوجية فإن العديد من الدراسات السابقة أشارت بوجود ارتباط بين الدوافع الشخصية والدوافع المتعلقة بالوسيلة لتحديد دوافع الاستعمال.

كما أن بعض الباحثين على غرار "كاتز" (KATZ) وآخرون طرحوا تصنيفاً يوضح الاحتياجات التي يسعى الفرد إلى اشباعها من وراء استخدامهم لوسائل الاعلام المتنوعة⁴⁴⁸ والتي نرى أنها تنطبق كذلك على مستخدمي الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي فهناك من الاحتياجات الادراكية والتي تكمن في بحث الافراد عن المعلومة و المعارف المتنوعة و الاحتياجات الوجدانية و التي تشمل الاحتياجات الجمالية و البحث عن المتعة و الخبرات الثقافية و الاحتياجات التكاملية الفردية و التي تكمن في بحث الأشخاص و حاجتهم للمصداقية و الثقة بالنفس و الاستقرار و البحث عن المكانة الاجتماعية.

II الفجوة الرقمية المتعلقة بالمستعمل:

1- نمطية المستعملين لتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

قبل طرح تحليل نمطي معين في إطار بحث علمي لا بد منا أولاً تمييز مجموعة من الوحدات (أفراد، جماعات، أفعال اجتماعية) والتي قد تكون متجانسة مبدئياً أو قد تتشابه إلى حدٍ بعيد في بعض الجزئيات والخصائص الفرعية (الثانوية)، وفي هذا الصدد يرى العديد من الباحثين في العلوم الإجتماعية ضرورة تحديد

⁴⁴⁷ صونية عديش، مرجع سابق، ص.41.

⁴⁴⁸ KATZ E., et al., « On the use of the mass media for important things », in: *American Sociological Review*, Vol. 38, N°2, 1973, pp. 164-181.

ثلاث مناهج أساسية لبناء أنماط ونماذج (typologies) في حقل العلوم الاجتماعية وذلك انطلاقاً من نماذج مثالية مهيكلية من خلال عدد محدود من الخصائص. فاللجوء إلى استخدام الأنماط المثالية عبارة عن طريقة منهجية لبناء حالة نموذجية أي انطلاقاً من المفاهيم الإجرائية والتي تمكنا في مرحلة ثانية من فهم الحالات الموجودة في الواقع.⁴⁴⁹

فعملية التصنيف (typologie) تتمثل في هيكلية الموضوع الذي نحن بصدد دراسته انطلاقاً من مجموعة محددة من الأبعاد المستخدمة في عملية وصف الوحدات. هذه الطريقة تتمثل في جمع كل الوحدات الفرعية في مجال تحليلي ويتم بعد ذلك استخراج النواة الأساسية للتصنيف. فالتحليل النمطي يقدم لنا الكثير من المزايا في مجال البحوث الاجتماعية، بحيث أن عملية التصنيف تهدف إلى إضفاء نوع من الوضوح للحالات التي تشهد تناقضاً وغموضاً وتمنحها نوعاً من التفرد.

وبالرجوع إلى دراستنا قمنا باستخراج ثلاث أنماط من المستعملين في مجال استعمال تكنولوجيايات الإعلام والإتصال (usagers des TIC) وهي على النحو التالي: المستعمل العصامي (usager autodidacte)، المستعمل الشائع (usager majoritaire)، وأخيراً المستعمل المثالي (usager optimal).

1.1 المستعمل العصامي (usager autodidacte) :

بعد المقابلات المنجزة مع الباحثين اتضح لنا أن الأفراد العصاميين يستعملون التكنولوجيايات الحديثة في إطار عملهم على أنها جزء لا يتجزأ من عملهم اليومي وبالتالي فهم ملزمون بتبني استراتيجيات فردية من أجل التعلم والتدرّب من خلال الممارسة وفي الأخير التوصل إلى عملية التحكم - ولو بنسب متفاوتة- في الوسائل الرقمية على حسب رأي أحد الباحثين :

" بصراحة...أتحكم نوعاً ما في التكنولوجيايات الحديثة...فأنا تعلمت بمفردتي...فهناك بعض الجوانب التي لا يمكنني التحكم فيها % 100 ولكن أحاول قدر المستطاع التعلّم أكثر... حيث تكوّنت بالممارسة..." (نائب المدير مكلف بالمالية والمحاسبة في مؤسسة عمومية للتأمينات، 50 سنة).

من بين مميزات هذه الفئة هي أنها عايشة الحقبات الزمنية المختلفة الخاصة بالمنظمة لذا فإن معظمهم من المخضرمين بفعل معاشتهم لظروف ومراحل مختلفة بالإضافة إلى اكتسابهم عاملي الخبرة و الأقدمية والتي مكنتهم إلى حد بعيد من مسايرة التغيير والحراك الذي شهدته المنظمة والمتمثل أساساً في التحول التكنولوجي

⁴⁴⁹ BROTOCTONE, P. et al., *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC*, Academia Press, Belgique, 2010,p.26.

وما تبعة من تغيرات على المستويين المهني والتنظيمي. على العموم تعتبر فئة العصاميين فئة متجانسة نسبياً بحيث أنها تشترك في نفس الخصائص و المميزات. يستخدم أفراد هذه الفئة المعدات التكنولوجية بشكل يومي (الإستعمال في هذه الحالة يشمل الحاسوب و عملية الولوج لشبكة الأنترنت) مع حجم ساعي لا يتعدى ساعات الدوام اليومي.

فالوقت الذي يقضيه الفرد في استخدام الأجهزة التكنولوجية هي في الحقيقة فترات زمنية مقيّدة ولا تتداخل مع غيرها من الأنشطة اليومية. لذلك فإن هذا النمط من الأفراد يعتمد على استعمال عادي و منتظم لتكنولوجيات الإعلام. كما أن أماكن الاستعمال محصورة بين مكان العمل و المنزل في بعض الفترات. و بالعودة إلى مميزات أفراد هذه الفئة نجد الأغلبية منهم جد مترددين تجاه استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال (في المرحلة الأولى لاكتشافهم واحتكاكهم بالأنظمة الرقمية) ولكن ومع مرور الوقت أصبح استعمالهم لهذه المعدات أمر من المألوف وهذا تزامناً مع انتشار استخدام التكنولوجيات الحديثة في أماكن العمل وأيضاً في الأوساط العائلية. بالإضافة الى ذلك، فإن الضغوطات الممارسة من طرف القائمين على المنظمة وحتى البيئة الأسرية أحياناً تفرض على هؤلاء الأفراد اعتماد التكنولوجيات الحديثة. هذا النوع من الضغط الممارس من لدن البيئة التنظيمية (و الخاصة أيضاً) تُثقل في الواقع ضرورة حتمية للائتمثال للنسق الجديد المطروح في المنظمة وهو الأمر الذي سيمكنها في وقت لاحق الاندماج في المشروع التنظيمي وهذا حتى وإن كان استصعب عليهم الأمر في البداية.

فالمستخدم العصامي تحصل على نوع من التحكم من خلال الممارسة اليومية ومن الإحتكاك بالوسائل التكنولوجية في الإطار المهني و حتى الشخصي كما يوضحه المستجوب :

"...أغلبية العمال تعلموا العمل بالمعدّات الحديثة بالممارسة اليومية داخل المؤسسة..."

(مدير البحث والتكوين في منظمة متخصصة في الطاقة النووية، 55 سنة).

كما أن غياب سياسة واضحة في عملية التكوين على مستوى المنظمة تدفع بالفرد لتبني استراتيجية فردية لتدارك التأخر ومواكبة التطور حيث يتخذ بنفسه آلية للتعلّم والتي قد تختلف من فاعل لآخر بحسب القدرات المعرفية والفكرية والبيئية للفاعل الاجتماعي بداخل المنظمة. ومن هنا يمكن أن نستنتج أن قابلية التعلّم لدى هاته الفئة من المستعملين جد عالية، لذلك نجد لديهم استعداداً كبيراً في عملية التعلم وهو الأمر الذي مكّنهم من الانسياق و الاندماج في التنظيم المهني الجديد و القائم على الرقمنة. فعامل المهارة (savoir-faire) عنصر أساسي و حيوي في آن واحد في تحديد مستويات الفجوة الرقمية كما أن عملية اكتسابها لا يكون بالضرورة باتجاه خطي تطوري (linéaire et progressiste). وفي سياق آخر تشير بعض المقابلات المنجزة من طرفنا إلى سيرورة التعلم لدى المستعملين وكيفية اكتسابهم للمهارة التقنية في مجال استخدام تكنولوجيات

الإعلام والاتصال . فعملية اكتساب وتطوير المهارات التكنولوجية تمر عبر عدة محطات والتي يمكننا اختزالها على ثلاثة مستويات:

- التعلم على الطريقة الكلاسيكية ويتجلى ذلك في التكوين الذي يتلقاه الفرد في المدرسة (formation scolaire)
- المرور عبر قنوات رسمية في التكوين كعملية التكوين المهني (عمليات التأهيل)
- المرور عبر أشكال التعلم غير الرسمي أي التعلّم في إطار العمل (formation sur le tas) أي بطريقة عسائية.

تُعرف عملية التعلم على نطاق واسع على أنها تلك العملية التي تشمل اكتساب مهارات ومعارف جديدة و هذا يعني عملية الاكتساب العملي واكتساب المعارف و المهارات والقيم الثقافية من خلال الملاحظة والتقليد و الممارسة. وبالتالي فإن سيرورة التعلم (apprentissage) تختلف عن التعليم (enseignement) حتى وإن كانت مكتملة لها حيث أن الأخير يهدف أساساً على اكتساب المعرفة من خلال الدراسات والتكوين المتواصل و اختبار مستوى الإستيعاب.⁴⁵⁰ ويعكس هذا التعريف تأثير التيارات النظرية مثل النظريات السلوكية و المعرفية و البنائية الاجتماعية في تناوله لعملية التعلم. في هذا المنظور يرى الباحث "برباوم" (BERBAUM) في تعريفه لعملية التعلّم على أنها: "عملية اكتساب سلوك جديد و مستدام" في حين يرى "جيوردان" (GIORDAN) "أن التعلم في حد ذاته بمثابة تحوّل بحيث أن عملية فهم وتعلم معرفة جديدة هي نتيجة لعملية تحوّل و الذي يكون في كثير من الأحيان تحوّل جذري في تمثلات الفرد"⁴⁵¹. كما أن العديد من المنظرين يرون أن الفرد قد يتأثر بالبيئة التي تحيط به من خلال المحفزات التي يمكن أن يجدها في محيطه بحيث يرى "سكينر" (SKINNER) في المقاربة التي قدمها بأن عملية التعلّم في الواقع عملية تمهد على اكتساب سلوك جديد وذلك عبر ما سماه "عامل التقوية"⁴⁵² (agent de renforcement)

ومن جهة أخرى يرى "بياجي" (PIAGET) في هذه النقطة بأن عملية التعلم هي نتيجة للتفاعل الحاصل بين الفرد وبيئته حيث يقوم ببناء معارفه وهي المرحلة التي تشهد عملية الحركة البنائية. كما أن نظريات التعلم الاجتماعي (théories d'apprentissage social) تأخذ بعين الاعتبار التفاعلات الاجتماعية وهي تركز على العلاقات الشخصية (interpersonnelles) بما ذلك التقليد (imitation) و النديجة (modelage) وبالتالي دراسة العمليات المعرفية و سيرورتها فهذه النظريات تمكننا من فهم الآليات والتي من خلالها يمكن للتفاعلات الاجتماعية التأثير على سلوك الفرد.⁴⁵³

⁴⁵⁰ CARAGUEL, V., *Appropriation des technologies et apprentissage dans un environnement en e-learning : le rôle du tutorat en ligne*, Thèse de Doctorat, Université Aix- Marseille, France, soutenue le 13.12. 2013, p.73.

⁴⁵¹ Ibid., p73.

⁴⁵² CARAGUEL, V., Op.cit., p.75.

⁴⁵³ CARAGUEL, V., Op.cit., p.76.

غير أن هذه الرغبة في التعلّم تقابلها بعض المصاعب التقنية والفنية والتي قد تعرقل مهام المستعمل العصامي بحيث تكمن نقطة الضعف على مستوى المهارات الأدائية (compétences instrumentales) غير أنّ تواجد الزملاء في إطار العمل أو مايسمى "المورد البشري" (personne ressource) قد تمكنه من تجاوز هذه العقبات في الغالب حيث يعتمد المستعمل العصامي على بيئته الاجتماعية المباشرة لطلب المساعدة قصد توجيهه وبالتالي التعامل الأمثل مع متطلبات التطور التكنولوجي الحاصل على المستوى المهني. بصفة عامة يمكن القول أن المستعمل العصامي يظهر نوعاً من الاستمرارية و الإستباقية في عملية تبني استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال كما نجده شديد الحرص على الاستقلالية في التعلم.

2.1 المستعمل الشائع (Usager majoritaire) :

قمنا باستعارة مفهوم العامل الشائع من كتابات وأعمال الباحث الاجتماعي الجزائري "غريد" (GUÉRID) والذي يُمثّل اقتراب مغاير للعامل الجزائري خاصة في المؤسسات الصناعية. فالعامل الشائع هو وجه من الأوجه الناتجة عن الاحتكاك والمواجهة الدائرة بين الشكل الذي اتخذه التصنيع والتشكيلة الاجتماعية التي يتطور فيها. فحسب "غريد" (GUÉRID) فإن العامل الشائع هو عادة عامل شاب وهو في غالب الأحيان من أصل ريفي وهو يحافظ على ارتباطات مع عالمه الأصلي. الشيء المميّز لدى هذا العامل هو جهله التام لقواعد اللعبة المعمول بها في المؤسسة وعلى الخصوص الأشكال العصرية والمؤسساتية في المقاومة و المطالبة، لذلك فهو يفاجئ بسلوك سلمي وبخضوع مبالغ فيه حتى يكاد المرء ينسى وجوده داخل الورشة ولكنه يُفاجئ أكثر بأفعال و تحركات مبالغ فيها مدهلة فيمس الإطار في يقينه حتى علم الاجتماع في علمه.⁴⁵⁴

ما نريده من وراء تعريف وتفسير "غريد" (GUÉRID) في السابق للعامل الشائع هو محاولة اسقاطه على مستعملي تكنولوجيات الإعلام و الإتصال داخل المنظمة. فهو ذلك المستعمل الذي يستخدم المعدات لغرض شخصي أكثر منه مهني، لكن ينحصر هذا الإستعمال في الربط بشبكة الأنترنت والإستفادة من المزايا التي تقدمها هذه التقنية من أجل الوصول لغرض شخصي كما يغلب النمط الترفيهي في استعماله للتكنولوجيات. فالمنظمة بطبيعتها لا تفرض على أفرادها التقيّد بالاستعمالات المهنية وهو الأمر الذي من شأنه أن يشجع مثل هذه الإستخدامات الترفيهية. كما أن طبيعة العمل في حد ذاتها لا تستلزم أحياناً وجوب استخدام المعدات و بالتالي يقوم الفرد باستبدال الاستعمال المهني بالإستعمال الترفيهي والذي لا يعود بالفائدة على المنظمة، لذلك فإننا نلاحظ كيف يتم تحويل الاستخدام من شكله الرسمي الى غير الرسمي و هو طابع المستعمل الشائع وهذا من خلال التصريح التالي:

⁴⁵⁴ GUERID, Dj, L'exception algérienne : La modernisation à l'épreuve de la société, Casbah, Alger, 2007, 329p.

"بطبيعة الحال أقوم بتحميل مختلف الملفات على شبكة الأنترنت... كما أقوم بتحميل المسلسلات والأفلام الوثائقية المتوفرة على الشبكة والتي أشاهدها أحيانا أوقات العمل... أتوفر على وقت كبير لذلك... بصراحة لا يمكنني المكوث في المكتب دون شبكة الأنترنت... وإلا سأشعر بالملل..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للإتصالات، 40 سنة).

ومن جهة أخرى ومن خلال التصريحات المدلى بها من طرف بعض المستجوبين نلاحظ في الوهلة الأولى وجود صعوبة في التحكم المطلق في تكنولوجيات الإعلام فأغلب التصريحات تدل على محدودية الاستعمال والتي تؤثر على عملية التحكم بشكل سلبي، فعند اقتضاء الضرورة يلجأ المستخدم الى استعمال التكنولوجيا لكن في إطار جد محدود وهذا راجع من جهة لنقص التكوين و التأطير و محدودية الثقافة الرقمية من جهة أخرى كما أن الاستعمال يشمل أكثر الجانب الترفيهي.

بصفة عامة يتميز المستخدم الشائع باستخدامه لشبكة الأنترنت من خلال شبكات التواصل الإجتماعي وبشكل مكثف أحيانا ، أما كل ما يتعلق باستخدام الجهاز في حد ذاته وكل ما يتعلق بالمهام اليومي فإنه من الجوانب غير المستغلة تقريبا على حد قول أحد الباحثين :

"... أعتقد أن معظم العمال في المؤسسة لا يستعملون سوى التكنولوجيات البسيطة (العامة)... فالنسبة لي فإنه لا يمكننا التطور إن واصلنا على نفس المنوال..." (مدير الموارد البشرية في مؤسسة صناعية عمومية، 35 سنة).

بعد تحليل أولي يمكن القول أن من وراء دافعية الأشخاص لتبني استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال نجد حاجة الأفراد للانتماء الى مجتمع معين أي بمعنى آخر الانصهار في المنظمة وكذلك القبول من طرف الغير (الطرف الآخر) وذلك من خلال اعتمادهم على استعمال التكنولوجيات ولو بصفة جزئية في إطار العمل واستخدامهم للمعدات بشكل رمزي. و في سياق آخر يمكن القول أن التطور التكنولوجي الذي يسير بوتيرة سريعة لا يقابله نفس التجاوب من الجهة الأخرى (من طرف المستعمل) فلذلك نجد الاستعمالات تنحصر في عمليات جد بسيطة لا تتعد المستويات الدنيا على حد تصريح أحد الباحثين:

"... بصفة عامة لا يتعد الإستعمال احتياجات العمل... فلا نستعملها بتاتا للقيام بالأبحاث (يقصد الأنترنت)... بالأحرى نحتاج تكنولوجيات الاعلام للتواصل و فقط أو ارسال الوثائق على أقصى تقدير..." (مدير عام لشركة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

وعلى صعيد آخر ، فإن أغلبية المستعملين في هذه الفئة لا ترى ما الفائدة من استخدام المعدات التكنولوجية إن لم تكن موصولة بشبكة الأنترنت، فطابع الاستعمال كما سبق ذكره يطغى عليه الجانب الترفيهي فهؤلاء الأفراد يعتبرون جهاز الحاسوب مثلاً مجرد آلة لا معنى لها إن لم يوصل بالشبكة، وبالتالي يصبح مكان العمل فضاءاً للترفيه وذلك بعد قضاء ساعات طويلة أمام شاشة الجهاز في الدردشة والولوج لمواقع التواصل الاجتماعي والألعاب المختلفة المتوفرة على الشبكة وفي هذه النقطة بالذات يمكننا الإستناد برأي أحد المستجوبين :

" في إطار العمل نسبة الإستعمال متوسطة... إن لم نقل ضعيفة في بعض الأحيان... لكن في المقابل الإستعمال الشخصي جد عال... فنسبة الإستعمال في الإطار المهني قد لا تتجاوز 10%... فنحن لسنا متعلقين بتكنولوجيات الإعلام... أما الإستعمال الترفيهي فيشمل بعض الألعاب باش نجوز الوقت ديالي ... كل صباح ندخل للفيسبوك و نطل على *le compte* ديالي... " (إطار سامي في مؤسسة وطنية للإتصالات ، 39 سنة).

3.1 المستعمل المثالي (user optimal):

بالنسبة للمستخدمين المنتمين لهذه الفئة يمكن القول أن الأغلبية منهم يمتنون أعمال متصلة باستعمال التكنولوجيات الحديثة حيث يكون مستوى استعمالها كثيف إلى حد بعيد. فالاستعمال التكنولوجي هو استخدام يومي و يشمل استخدام الجهاز والشبكة في آن واحد ويغلب عليه الطابع الرسمي والمهني. في الواقع يشمل هذا النوع من المستخدمين الأفراد الأكثر تزوداً بالمعدات التكنولوجية سواء في أماكن العمل أو حتى في المجال الشخصي العائلي. لذلك فأننا نجدهم مزودون بأقن المعدات التكنولوجية وفي هذا السياق نستند بتصريح أحد المستجوبين :

"... نحن مزودون بآخر ما تم ابتكاره في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال... فالمؤسسة تضع تحت تصرفنا مختلف المعدات الحديثة من أجل ضمان راحتنا في العمل... فكل هذه التجهيزات يتم وضعها في متناول الزملاء وهو الأمر يشجعهم في بذل مجهود إضافي في العمل وتحقيق مردود أفضل... " (مدير عام لمؤسسة أجنبية مختصة في تسويق المواد الصيدلانية، 50 سنة).

في المستهلك واتباعاً لتصريحات المستجوبين نرى أن البعض منهم واجهوا صعوبات في البداية، لكن سرعان ما عادت الأمور إلى مسارها و من هنا يمكن القول أن سيورة التحكم تختلف من فرد إلى آخر وهذا بحسب الاستعدادات الشخصية لكل فرد خاصة المعرفية، فهناك منهم من أصبح يتحكم بصفة مطلقة في

الاستعمالات اليومية بفضل الممارسة و التكوين المتواصل والذي يمكنه بعد مدة من الزمن من بلوغ مستوى عالٍ من الاستخدام.

كما أن للمنظمة دور كبير في عملية دفع الأفراد وتشجيعهم على اعتماد تكنولوجيايات الإعلام في اطار عملهم و ذلك عن طريق تزويدهم بالمعدات من جهة والتركيز على العمل و المهام المتصل بشكل مباشر باستعمال التكنولوجيايات كما ستوضحه إحدى الإطارات :

"أظن أننا نتوفر على جميع التجهيزات في المؤسسة والتي بها نطور إمكانياتنا المعرفية والمهنية فنحن نتوفر على أحدث المعدات التكنولوجية بهدف تطوير الأداء ونسعى دائما أن نكون في القمة... " (مديرة مكلفة بتسيير وتطوير البرمجيات في مؤسسة وطنية لانتاج للطاقة، 44 سنة).

و على نفس المنوال تضيف مستجوبة أخرى :

" في الوقت الحالي - كما تلاحظ- قمت باستلام أجهزة جديدة وحديثة والتي بواسطتها تمكنت أن أتقدم في إنجاز حجم كبير من العمل الذي كان عالقا في السابق وبصفة سريعة... يمكن القول أن المؤسسة ذات طابع تكنولوجي وهو الشيء الذي ساعدنا في التأقلم السريع مع طبيعة العمل القائمة على تكنولوجيايات الإعلام والاتصال... " (مديرة مكلفة بمتابعة وإدارة المشاريع في مؤسسة عمومية للطاقة، 50 سنة).

وبالتالي فإن الفرد سيجد نفسه أمام حتمية الخضوع لسياسة المنظمة (المشروع التكنولوجي) و ذلك إما بالانصهار والاندماج أو الرفض وبالتالي الإقصاء من المشروع المؤسستي. (Exclusion du projet de l'entreprise)

وفي سياق آخر، أوضحت تكنولوجيايات الإعلام جزء لا يتجزأ من البيئة التنظيمية لهاته الفئة. وبالعودة الى سيرورة الاعتماد وتبني التكنولوجيا فإن عامل الاهتمام في استعمال المعدات التكنولوجية الحديثة بالنسبة لهذه الفئة كان في فترة أو مرحلة الدراسة (في الطور الثانوي أو الجامعي خاصة أو في المرحلة ما قبل المهنية)، وعليه وبالرغم من أنها لم تتح لها الفرصة في السابق لاستخدام المعدات التكنولوجية بشكل منتظم تمكنت في وقت لاحق من أن تصبح من الفئات الرائدة في مجال التحكم في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال . كما يوجد البعض من المستخدمين من هذه الفئة الذين اعتادوا في وقت مبكر من حياتهم وبصفة عفوية أحيانا استعمال التكنولوجيا والذي كان له الصدى الإيجابي فيما بعد في مساره المهني وهذا ما يوضحه تصريح أحدهم:

"...أتحكم جيّدا في استعمال أجهزة الإعلام الآلي وكل ما له علاقة بشبكة الأنترنت بحيث لا أجد أية صعوبة في البحث من خلال هذه الشبكة...وهي من أبسط الأمور... " . (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة خاصة للتأمين، 35 سنة).

فالتجارب الأولى مع الاستعمال التكنولوجي (premiers contacts avec les dispositifs technologiques) تحولت وبطريقة سريعة إلى عملية تبني مستمرة يغذيها اهتمام متزايد في الاستعمال لدى هذه الفئة. عموماً فعملية الاستخدام تشمل على حد سواء أماكن العمل و المجال الخاص وذلك بنسب عالية. بالإضافة إلى ذلك، تتميز هذه الفئة عن الفئات الأخرى خاصة فيما يتعلق بالرغبة الموجودة لديهم في اغتنام الفرص التي يمكن أن تتيحها لهم الاستعمالات المختلفة في ظل التطور الرقمي، فحتى وإن أصبح استخدام تكنولوجيات الإعلام لا غنى عنه في حياتهم المهنية فهذا الأمر ينطبق أيضاً على حياتهم الخاصة لذا نجدهم يستخدمون و يوظفون كل ما تتيحه لهم تكنولوجيات الإعلام ثم توظيفها و استغلالها في جل المهام والأنشطة اليومية. كما يمكن ملاحظة شساعة نطاق الاستعمال لدى هذه الفئة الى درجة أن أفرادها لا يمكنهم الإستغناء عن الجهاز أو عن الربط بالشبكة على حد سواء وهو الأمر الذي يؤكد المبحوث التالي من خلال تصريحه:

" بالفعل... أستعملها باستمرار (يعني تكنولوجيات الإعلام) ...فعلى سبيل المثال عند مجيء إلى المكتب في الصباح قمت بالولوج مباشرة الى شبكة الداخلية (Outlook) والخاصة بالمؤسسة بغرض تصفح الموقع (pour consulter notre site) و تفحص الأرباح... كما اتصلت بزملائي عن بعد من أجل استشارتهم في موضوع معين يخص الشركة...أظن أننا مرتبطين كثيراً بتكنولوجيات الإعلام والاتصال..." (مدير عام لمؤسسة متعددة الجنسيات متخصصة في تسويق المواد الصيدلانية، 50 سنة).

يتميز مسار الاستعمال لدى هذه الفئة (usagers optimaux) بالتطور السريع في مجالات الممارسة كما أن عملية التعلم تمتاز بالخاصية الاستباقية (proactive)، فهذا التطور في الاستعمال يمثل نقطة انطلاق لاستعمالات جديدة. و مما قد يساعد هذا المسار الاستباقي و المتصاعد في نفس الوقت هما عاملي الاتقان و التحكم اللذان يميزان أفراد هذه الفئة في الاستعمالات المختلفة للتكنولوجيات الحديثة . فالسهولة في الاستعمال الذي يتمتع بها الفاعلين تتيح لهم فرصة تسيير عملية التعلم بطريقة مستقلة (apprentissage autonome) كما أنهم قد يلجئون إلى تطوير معارفهم عن طريق الدورات التكوينية المتخصصة و ذلك بطريقة منتظمة .

أضحت تكنولوجيات الاعلام و الاتصال تلعب دوراً بارزاً في المنظمات الحديثة بحيث أنها تعتبر أداة لتحفيز الأفراد و ذلك من خلال التغيرات التي يمكن أن تحدثها في المنظمة و لقد أظهرت العديد من الدراسات كيف أنه من المرجح أن تحدث تكنولوجيات الاعلام و الاتصال تغييرات في واقع العمل و ذلك باستخدام أساليب حديثة، غير أنه لا بد من عدم الانسياق في نظرة الحتمية التكنولوجية، فعملية ادخال تغيّرات من خلال استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال متعلقة أساساً بالعوامل التنظيمية و التركيبية البشرية الخاصة بالمنظمة، فلا يمكن للتكنولوجيات الحديثة بمفردها تغيير نمط المنظمة و طريقة سيرها و إدارتها و

إنما يكون ذلك بالاعتماد على العامل البشري الكفاء بالدرجة الأولى و على الأساليب الجديدة في تنظيم العمل وفق النظم الرقمية. ساعدت الكثير من الدراسات في إظهار أهمية البناء الاجتماعي للتكنولوجيات الحديثة مشددة في الوقت نفسه على أهمية الاستراتيجيات و الاستعمالات الخاصة بالأفراد وإشراكهم في ذلك (أي في المشروع التكنولوجي). وهذا يقودنا حتماً إلى اعتبار تكنولوجيات الإعلام كعامل محفز للأفراد داخل التنظيم مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل التقنية، الاجتماعية والتنظيمية.

إن انتشار التكنولوجيات في المنظمات الحديثة والتغيرات التنظيمية التي يمكن أن تحدثها تساهم بقدر كبير في بلورة تفكير وادراك جديد للفرد داخل التنظيم. فاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تؤثر بشكل مباشر على مستويات الرضا لدى الأفراد وذلك من خلال ما يمكن أن تمثله هذه الأخيرة بالنسبة للمستخدم كعامل مساعد للتحفيز ولتثمين مهاراته وبالإضافة لهذه الآثار المباشرة تقوم تكنولوجيات الإعلام بتغيير محتوى العمل وتنظيمه وفق نظم أخرى بحيث يمكننا اختزال الآثار غير المباشرة في المرونة التي قد تمنحها للفرد داخل المنظمة لتجعله أكثر أريحية واستقلالية في عمله مما قد يساهم في عملية اندماجه في المنظمة، كما يمكن أن تلعب دور المحفز المعنوي أيضاً والذي لا يقل شأناً عن المحفز المادي والمالي.

من الواضح أن التغيير التنظيمي المتسم بالمرونة في بعض الأحيان نجده مرادفاً و بشكل كبير لعملية اعتماد تكنولوجيات الإعلام فهذه الأخيرة تعمل على تعزيز و تطوير العمل في المنظمة من حيث التفاعل وسرعة الاستجابة فأضحى الفاعل يعتمد على المعلومة لدرجة أن طبيعة العمل في حد ذاتها فقدت طابعها الملموس. وفي سياق آخر، اهتمت بعض الدراسات بالتأثير التنظيمي لتكنولوجيات الإعلام لكنها بالمقابل تؤكد أن العمل في حد ذاته لا يتطور تحت تأثير التكنولوجيا فحسب بل أيضاً تحت تأثير سياق العمل باستخدام هذه الوسائل ناهيك عن عامل المشاركة التنظيمية (implication organisationnelle) والمتمثل في تعلق الفرد بمنظمتهم ككل.

إن فئة المستخدمين المثاليين يتمتعون بنوع من الاستقلالية والتي تمنحها لهم المنظمة بغرض تحقيق الأهداف المسطرة من طرفها لذا نجدهم في حالة تواصل مستمرة مع الفاعلين وصانعي القرار داخل المنظمة. غير أن هذه الحالة يمكن أن تقابلها بعض الجوانب الإلزامية (contraignants) بحيث أن العمل وفق النظم الرقمية يستوجب العمل في ظل القيود التي تليها هذه النظم (عامل الوقت، الإجهاد، التوتر) والتي يمكن وصفها كعراقيل التي من شأنها أن تحد من المشاركة الفعلية والفعالة للأفراد داخل منظمتهم.

2- الثقافة الرقمية لدى المستخدمين (Culture numérique des usagers):

تتمثل الثقافة الرقمية لدى المستخدم في تلك المعارف التي يمكن أن يمتلكها الفرد في عملية استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال من خلال المضامين التي تتيحها لمستخدميها. من خلال التحليل الأولي

للمعطيات المستقاة من ميدان الدراسة ارتأينا صياغة وطرح ثلاثة فئات خاصة بمستخدمي تكنولوجيا الإعلام وذلك موازاةً بمستوى الثقافة الرقمية التي يتمتع بها الأفراد وهي على النحو الآتي:

1.2 المستخدم الشغوف (l'usager passionné ou branché):

من خلال المقابلات التي أجريناها وانطلاقاً من الإجابات المقدمة من طرف المبحوثين اتضح لنا وبصفة جلية وجود أفراد يتميّزون عن غيرهم في مستوى درايتهم و مدى إلمامهم بالأمر التقنية الخاصة بمجالات تكنولوجيا الإعلام، وعليه يمكننا الاستناد على بعض الآراء التي أدلى بها بعض المستجوبين:

"أنا أتابع عن كثب كل ما يطرأ من جديد في المجال التكنولوجي فمعظم الأوقات أفضيها بجانب الجهاز سواء أكان ذلك في البيت أو في العمل... كما لدي اشتراك في بعض المواقع الإلكترونية من أجل إفادتي بالجديد..." (إطار سامي في مؤسسة عمومية للاتصالات، 43 سنة).

و في السياق نفسه يضيف مستجوب آخر :

" (...) أنا أهتم بشغف كبير بكل ما يتعلق بالتطورات الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال... خاصة وأن طبيعة تخصصي تدفعني لذلك..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

عموماً وكما نلاحظ فإن البيانات الشخصية (les profils) الخاصة بالمستعمل الشغوف (usager branché) نجدها حاضرة و ممتلئة في مختلف الفئات العمرية، فأغلبية المستخدمين المنضوين تحت هذه الفئة يملكون شهادات جامعية و يشغلون مناصب إدارية، بحيث تحتل عملية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى الكثير منهم مكانة أساسية في أداء وظيفتهم.

يستخدم مستعملي هذه الفئة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل يومي و بإيقاع مكثف سواءً تعلق الأمر في استخدام الاجهزة أو عمليات الولوج إلى شبكة الانترنت، علاوة على ذلك فإن مجال الاستخدام يشمل المجالين المهني و الخاص (في المنزل و مكان العمل)، وعلى وجه العموم فإن الأفراد مجهزون بأحدث التقنيات خاصة في إطار العمل وهذا يعود كذلك للموارد والإمكانات التي تتمتع بها بعض المنظمات مقارنة بغيرها وهذا ما يؤكد تصريح أحد المبحوثين:

"...يمكن القول بأننا نواكب متطلبات العصر في المجال التكنولوجي... فنحن نضع تحت تصرف المستخدمين كل الأجهزة المتاحة من أجل فعالية أكبر في العمل..." (مدير عام في مؤسسة أجنبية متخصصة في تسويق وتوزيع المواد الصيدلانية، 50 سنة).

تعتبر تكنولوجيات الاعلام والاتصال بالنسبة لأفراد هذه الفئة جزء من بيئتهم الخاصة فاستعمالها المتواصل لسنوات عديدة وبشكل غير منقطع جعل من ممارستها أمر مألوف بالنسبة لهم. لذلك يمكننا القول أن عمليتي الاستعمال و الاعتماد (usage et appropriation) ليست بالعمليات المعقدة بالنسبة لهم، وعليه فإن استخدام التقنية (artefact technique) هو شيء جد طبيعي. بالنسبة لهذه الفئة والذين هم من مستعملي تكنولوجيات الاعلام والاتصال فإن عملية اعتماد التكنولوجيا تمت دون قيود خارجية صريحة (contraintes exogènes) كما أن اهتمام الأفراد بالنظم الرقمية و تأقلمهم في العمل بواسطتها كان بصفة فورية (instantanée) لدرجة أنها أصبحت جزءاً من حياتهم الخاصة واليومية وهذا من خلال اعتيادهم على استخدام التكنولوجيات الحديثة بشكل عفوي (instantanée) خصوصاً تلك المتصلة بشبكة الانترنت والتي لاقت تجاوباً كبيراً من طرفهم.

فالتجارب الأولى والاحتكاك بالتقنية تم بشكل سريع و تحوّل هذا الاستخدام بصفة فورية إلى عملية مستمرة في اعتماد التكنولوجيات (appropriation de la technique) كما أن اعتماد التقنية يغذيه الاهتمام الكبير للأفراد. ومن ثمة عملية استخدام التجهيزات يكون بشكل يومي و مكثف سواءً أكان ذلك على المستوى الشخصي أو المهني، فالأفراد المنتمين لهذه الفئة يمكن أن نصنفهم ضمن المستعملين الاوائل للتكنولوجيات الحديثة و الأكثر تمكّناً وتحكماً عن غيرهم في هذا المجال.

ففي الاطار المهني -والذي يهّمنا أكثر- نلاحظ أن الأفراد يعملون على تطوير مجموعة هائلة من الاستعمالات والتي تشمل الاستخدامات المكتبية الكلاسيكية (bureautique) الاكثر تبسيطاً وصولاً الى البرامج الاكثر تعقيداً. لذلك فإن الافراد في هذه الحالة نجدهم يستغلون كل ما تتيحه لهم هذه التقنيات و بسهولة كبيرة، وهذا ما يتضح من خلال شهادة أحد المبحوثين:

" بفضل التكنولوجيات الحديثة يمكننا تحديث و تجديد المعلومات و الحصول عليها بطريقة سهلة وفي أوقات قياسية" (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمين، 35 سنة)

وعليه، فإذا أصبح استخدام التكنولوجيات لا غنى عنه في حياتهم المهنية فإن نفس الحالة قد تتكرر في حياتهم الخاصة، فالمستخدمون المنتمون لهذه الفئة يغتنمون كل الفرص التي تتيحها التقنية للقيام بالمهام و الأنشطة اليومية المتنوعة، كما أنهم على أتم الاستعداد لاكتساب معارف واستعمالات جديدة وهذا بالتوازي بما تتيحه التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي و التي قد تسهل لهم المأمورية في حياتهم المهنية والخاصة، وهو ما يؤكده التصريح أدناه:

"... إنني أقضي أكثر من عشرة (10) ساعات في اليوم أمام شاشة الجهاز (الحاسوب) وذلك دون احتساب الساعات التي أقضيها خارج ساعات العمل (...). ففي كثير من الأحيان عندما أستيقظ في الصباح أقوم مباشرة بتشغيل الحاسوب وهذا قبل الالتحاق بالمكتب وهذا بغية تفقد البريد الإلكتروني الخاص بي..." (مدير عام في مؤسسة أجنبية متخصصة في تسويق وتوزيع المواد الصيدلانية، 50 سنة).

من جهة أخرى فإنه لاحظنا وجود لدى هذه الفئة قدرة كبيرة في التحكم و استغلال المحتويات على شبكة الانترنت كإنشاء المواقع وقواعد البيانات و المشاركة والتواصل عبر المنتديات، نظراً للمستوى المعرفي العالي في المجال التكنولوجي فضلاً عن وتيرة الاستعمال المكثفة، وعليه أصبحت التكنولوجيات الرقمية تحتل مكانة مركزية في الحياة اليومية للأفراد. بالإضافة الى ذلك فإننا نجد أن نطاق الاستعمال واسع جدا بحيث يصعب على الأفراد القيام بمهام معين دون اللجوء الى استخدام الأجهزة الرقمية، و هي الحالة التي يمكن وضعها في خانة السليبيات التي تميز هذه الفئة، بحيث يجد المستخدمون أنفسهم في عزلة تامة وهذا مجرد افتقارهم للمعدات التكنولوجية لأداء مهامهم. وعليه فإن الاستعمالات المتعلقة بالتكنولوجيات الاعلام والاتصال أصبحت راسخة (usages enracinés) وبشكل شبه كامل في المجالين المهني و الشخصي الخاص بالمستخدم الشغوف لدرجة أنه أصبح يواجه بعض العضلات خاصة تلك التي تتعلق بأوقات العمل وتداخل هذه الأخيرة مع الأوقات الخاصة بالحياة الشخصية والعائلية . بالفعل، أصبح المستعمل يعاني من تشابك الأزمنة المهنية مع نظيرتها الشخصية (الخاصة) وهذا ما يؤدي -بمرور الوقت- في تلاشي الخط الفاصل بين وقت العمل و أوقات خارج العمل (أوقات الراحة) (confusion entre temps de travail et temps hors travail) و قد يتخلل وقت العمل بعض الممارسات الشخصية و الأوقات الخاصة وهذا على حد تعبير أحد المستجوبين الذين حاورناهم والتي تعترف من خلال التصريح الموالي بظاهرة غزو وقت العمل و استيلائه عن أوقات الراحة :

"...في العديد من الأحيان و بعد انتهائي من القيام ببعض الأعمال المنزلية و تحضير وجبة العشاء ، أباشر العمل بالحاسوب الشخصي بغرض الدراسة و التحقق من بعض الملفات، وتدوين التقارير العالقة... كما أنني مجبرة الى تفقد حسابي في البريد الإلكتروني وهذا من أجل الرد عن بعض الاستفسارات والرسائل الواردة من طرف المسؤولين..." (مديرة فرعية مكلفة بإدارة ومتابعة المشاريع، 50 سنة في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة).

من جهة أخرى، فإن كان للمستخدم الشغوف روية رمزية إيجابية تجاه النظم الرقمية، فإن ذلك لا يعني أن هذا الأخير لديه رؤية ساذجة وإنما عكس ذلك، هذا لأن الفرد في هذه الحالة و حتى وإن استغل كل المزايا التي قد توفرها له تكنولوجيات الإعلام والاتصال فإن ذلك لا يمنعه من إعطاء نظرة نقدية تجاه التقنية وهذا ما نتأكد منه من خلال شهادة المبحوث التالي:

"لقد تعرفت على عدة أشخاص من خلال مواقع التواصل الاجتماعي كما أنني جددت الاتصال ببعض الآخر كزملاء الدراسة وهذا بعد فراق طويل... أعتقد أن هذا الأمر جيد (...). لكن الحديث بواسطة الأنترنت ليس بالمؤنس (la discussion via internet n'est pas sociable) فحياتي الخاصة لا تقتصر على شبكة الأنترنت، فأنا أفضل الحديث مع أصدقائي بشكل مباشر عوض المكوث لساعات متتالية أمام الشاشة..." (مديرة مكلفة بتطوير المنظومة المعلوماتية في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة ، 40 سنة).

أما بالنسبة للبعض وعلى عكس التصريح السابق، فإن تحسسهم المتزايد والخارج عن المألوف قد يضعهم في وضعية أقل ما يمكن وصفها بالحرجة وهذا بالنظر الى درجة الشغف التي يصعب التحكم فيها (passion incontrôlable) وبالتالي فإن التكنولوجيا في هذه الحالة ستستولي على حياتهم الخاصة دون شك، ولتوضيح هذا الطرح استعنا بإجابة أحد المستجوبين :

"أنا أتابع عن كثب كل ما يطرأ من جديد في المجال التكنولوجي فمعظم الأوقات أقضيها بجانب الجهاز سواء أكان ذلك في البيت او في العمل... كما لدي اشتراك في بعض المواقع الإلكترونية من أجل إفادتي بالجديد... في الواقع لا يمكنني الاستغناء عن الأجهزة الرقمية فبواسطتها يمكنني أداء مهامي على أحسن وجه كما أنها تمنحني فرصة للترفيه..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للاتصالات ، 40 سنة).

بشكل عام يستغل المستخدم الشغوف المعدات التكنولوجية المتاحة في مكان العمل أو في المجال الخاص بكل سهولة و أريحية و في مختلف جوانب الحياة اليومية. إن مستوى الاستعمال لدى هذه الفئة جدّ عالٍ في العديد من الحالات، كما أنه استعمال يتسم بالاهتمام لدى الافراد لكن دون منحه قيمة رمزية مفرطة، ومع ذلك فإن البعض منهم وبفعل الاستعمال المتزايد قد يعرضون أنفسهم لمختلف المخاطر التي تميز المجتمع الافتراضي.

2.2 المستعمل العادي (L'usager ordinaire):

يوظف نوع من مستعملي تكنولوجيات الاعلام والاتصال المعدات التكنولوجية في متطلبات العمل فحسب وهذا نظرا لنقص اهتمامهم من جهة وأيضاً لعدم توفرهم للوقت الكافي من أجل تطوير وتنمية قدراتهم المعرفية في المجال التكنولوجي ولعلّ التصريح الذي أدلى به أحد المستجوبين يثبت ذلك :

" لا اهتم بكثرة بالتطورات في المجال التكنولوجي فليس لدي الوقت الكافي لذلك...أحاول أحياناً التعرف عن بعض المستجدات لا أكثر...كما سبق لي وان ذكرت...فحجم العمل اليومي لا يسمح لي بالاهتمام بهذا الجانب..." (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

ويضيف آخر :

"... لا يمكنني مواكبة التطور بنسبة عالية...فليس لدينا متسع من الوقت لذلك " (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

وفي نفس السياق يصرح مستجوب آخر :

"...أكتفي فقط بما احتاجه في ميدان عملي (...). فلا أهتم كثيراً بالتطور التكنولوجي...شخصياً لا يسعني الوقت لذلك..." (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

بينما تصرح إحدى الإطارات بدليل العبارة و تقول :

" نعم...أنا على دراية بالتطور الحاصل في الميدان التكنولوجي واهتم بذلك خاصة مع تطور الهواتف الذكية...كما أنني أطلب المساعدة في استعمال بعض البرمجيات...أنا لست مدمنة على الفايبروك ولكنني أطلع يومياً على حسابي من أجل البقاء على اتصال مع بعض الأصدقاء فعملية التواصل أمر جد مهم..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 28 سنة).

ما يميّز المستعمل العادي عن بقية الأنماط المقدمة في هذا الطرح يتمثل في عملية اعتماد التكنولوجيا الرقمية من طرفهم بحيث أن أغلبية المستخدمين المنتمين لهذه الفئة قامت بتبني التكنولوجيات الحديثة بفعل القيود المفروضة والضغوطات التي مورست عليها خاصة في الوسط المهني (contraintes professionnelles) . بالإضافة الى ذلك، فإن عملية الاحتكاك مع تكنولوجيات الاعلام والاتصال كان في سن متأخر نوعاً ما ، وعلى أي حال فالممارسات التكنولوجية الأولى تمت في إطار العمل وهذا بالتوازي مع حملة تعميم تجهيزات الإعلام الآلي في المؤسسات الجزائرية في أواخر التسعينات ومطلع الألفية الثالثة.

بالرغم من الاحتكاك المتأخر نسبياً مع التكنولوجيا، فإن ذلك لم يكن دافعاً ولا حافزاً للأفراد لاستعمال التقنيات الجديدة، عكس ما كان منتظراً منهم. لذلك نلاحظ أن عمليات الاستخدام التكنولوجي لم تتطور بالشكل المطلوب وهذا بالرغم من مرور أكثر من عقدين من الزمن على اعتماد تكنولوجيات الاعلام في الوسط التنظيمي. يمكن تفسير هذا العزوف وغياب التجاوب مع النظم الرقمية الى الطرق المعتمدة في الاستخدام من طرف الأفراد، فمثلاً يقتصر الاستعمال على بعض الممارسات البسيطة في إطار العمل، بينما

يغيب ذلك في المجال الخارجي للعمل (domaine hors-travail) بحيث أن الاستعمال الخاص والشخصي يكاد أن يكون منعدماً.

يمكن أن نستنتج إذن، أن عمليات الاستخدام الأولى للتكنولوجيا تمت تحت تأثير ضغوط خارجية عن إرادة الفرد و نقصد بها بالطبع الضغوط المهنية، و نادراً ما تكون من جراء تأثير عوامل فردية. فالإهتمام بالتكنولوجيا لم يكن وليد الفضول أو الشغف من طرف الأفراد بل هو نتاج القيود و الضرورة المهنية المرتبطة بالتطور التكنولوجي و تحوّل المهن. ما يميّز "المستعمل العادي" عن باقي الفئات المطروحة في دراستنا هي ميزة "الاستعمال في المجال المهني" أي أن مجال الاستخدام ينحصر في مكان العمل (المكتب) وقد يغيب و ينعدم خارج الدائرة المهنية (sphère professionnelle). علاوةً عن ذلك فإن محتوى الاستعمال يقتصر في بعض الاستعمالات المكتبية المبسطة، بينما كل ما يتعلق بالبحث عبر شبكة الانترنت - في إطار ما تستدعيه الوظيفة- فهو غائب تماماً بحيث يشهد هذا الجانب عزوفاً لا مثيل له من طرف فئة "المستعمل العادي". بالفعل يؤكد مستعملي التكنولوجيات الحديثة و المنتمين لهذه الفئة بالذات عن عزوفهم و انفصاهم شبه الكلي عن المجال التكنولوجي خارج إطار العمل بحيث ينحصر الاستعمال في مكان العمل. كما يعتبر هؤلاء الأفراد أن تكنولوجيات الاعلام والاتصال مجرد "أدوات عمل" (outils de travail) وعليه فليس لها مكان في حياتهم الخاصة. عموماً، يميّز الأفراد في هذه الفئة بالاستعمال السطحي من حيث المضمون والمحتوى ولا يتعدى العمليات المبسطة.⁴⁵⁵ ومن جهة أخرى يمكن ملاحظة أن الاستعمالات المهنية لا تؤثر على أفراد هذه الفئة في عملية اعتماد التكنولوجيات في البيئة الخاصة و الأسرية. إنّ العزوف شبه الكلي للأفراد في استعمال كل ما يتعلق بالتكنولوجيات الرقمية في المجال الشخصي وحتى العائلي يفسره رغبة هذه الفئة في الحد من التبعية التكنولوجية و بالتالي تقليص الوقت المخصص للاستعمالات الرقمية، وهذا ما يدل على تفضيل الأفراد مزاولة نشاطات أخرى غير تلك المتصلة بالميدان التكنولوجي، وعليه سنعرض تصريح المستجوب والذي يؤكد ما أشرنا إليه :

"بكل صراحة لا أهتم بهذا الجانب...أستعمل التكنولوجيات على حسب الحاجة و بقدر ما تستدعيه الضرورة سواءً في حياتي المهنية أو الخاصة..." (مديرة الموارد البشرية بالنيابة في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

من جهة أخرى قد لا يكون ذلك السبب الوحيد من وراء عزوف الأفراد في استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال خارج نطاق العمل، بحيث يمكن تفسير هذا السلوك المنتهج من طرفهم إلى عامل آخر والذي يتمثل في عدم التوافق الحاصل بين استعمال التكنولوجيات والنشاطات اليومية غير المهنية للأفراد أي و بمعنى آخر لا يجدون معنى في استخدام تكنولوجيات الاعلام و الاتصال وما تشمله من تقنيات كالانترنت مثلاً في حياتهم الخاصة. وكما أن سبق وأن أشرنا إليه، تعتبر تكنولوجيات الإعلام كأداة عمل في المقام الأول،

⁴⁵⁵ نقصد في هذه الحالة بالعمليات المبسطة المكتبية من خلال استعمال بعض البرامج الأقل تعقيد مثل برنامج « Word »

بحيث ترسخ في تصور هذه الفئة أن هذه التكنولوجيات بمثابة أداة ذات بعد مهني صريح و لها دور وظيفي محض (essentiellement fonctionnel). بالإضافة إلى ذلك، فلا تلعب هذه التقنيات - بحسب اعتقادهم - دوراً جوهرياً في حياتهم الشخصية و العائلية، إذن فإنه لا فائدة من استخدامها خارج إطارها الرسمي المخوّل لها. ويمكننا الاستناد على أحد تصريحات المستجوبين للتأكد من هذا الطرح:

"...أن شخصياً أنتمي لفئة العمال القدامى (الجيل السابق)... أتحكم نوعاً ما في التكنولوجيات لكن ليس بصفة كلية... فعلى سبيل المثال يمكنني ارسال ملفات عبر البريد الإلكتروني وتحميل بعض الوثائق لا أقل ولا أكثر... فنستعملها فقط للتواصل ولإرسال بعض الملفات المتعلقة بميدان الشغل..." (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

لكن يجب الإشارة إلى أنه وبالرغم من عدم اهتمام هذه الفئة باستخدام التكنولوجيات بصفة كبيرة ، غير أنها تعترف بأهمية هذه التقنية و دورها في تسهيل الحياة اليومية وفي شتى المجالات، بحيث تُقدر قيمة استعمال التكنولوجيا بالرغم من عدم توظيفها في الأطر غير المهنية:

"...أقول لك بصريح العبارة... استفدت كثيراً من استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال فلها عدة إيجابيات خاصة عندما يتعلق الأمر بتقديم عمل معين خلال الاجتماعات الدورية (...)، لكنه في نفس الوقت يجب أن نكون واعيين... فهذه التقنيات بالرغم من المزايا التي تمنحها غير أنه يجب تصنيفها كأدوات عمل قبل كل شيء (...). فهناك الكثير من الأمور السلبية و المتعلقة باستعمال هذه التكنولوجيات، ففي السابق يمكننا ملء يومياتنا و قضاء أوقاتنا مع العائلة والأصدقاء أما الآن فلا مجال لذلك فالكل منهمك وراء شاشة الجهاز (الحاسوب)... " (نائب مدير مكلف بالمالية والمحاسبة في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

وعليه فإن النشاط اليومي خارج إطار العمل يؤثر على طبيعة العلاقة بين الفرد و التكنولوجيا وكذلك على مستوى الاستعمال، فحتى وإن كان للتكنولوجيا دور جوهري في إطار العمل، فإن ذلك لا يمنع الفرد من فصلها على حياته الاجتماعية، وبالتالي نستنتج أن التكنولوجيات تحتل مكانة ثانوية في يوميات المستخدم العادي.

3.2 المستعمل المتأخر (السلبى): (L'usager relégué):

من خلال المقابلات المنجزة في الميدان تمكّننا من ملاحظة نوع آخر من المستخدمين والذين لا يكثرثون كثيراً في استعمال التكنولوجيات الحديثة كما لمسنا منهم - من خلال الأراء المدلى بها- بأنهم لا يولون اهتماماً للتطورات التكنولوجية الحاصلة في محيطهم. في هذا الصدد يصرح أحد المستجوبين:

"... لا اهتم بمجال التكنولوجيات الحديثة... فيمكن القول بأننا بعيدون كل البعد على التطور الحاصل في البلدان الأخرى.. " لكي أكون صريح معكم... لا أكثرث كثيراً للتطورات الحاصلة في الميدان التكنولوجي... حتى لا أقول أنني لا أبالي بذلك... فأنا لا اهتم سوى بما يفيدني في تأدية مهامى... " (إطار سامي مكلف بالمراقبة الجوية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

اتضح لنا من خلال المقابلات التي أجريناها في الميدان وجود بعض الممارسات غير الإيجابية من طرف بعض المستعملين والتي قد تؤثر بشكل سلبي على الأداء العام وهذا نتيجة لتواجد بعض الفاعلين الذين ليس بمقدورهم مواكبة متطلبات التطور التكنولوجي وعليه يمكننا الرجوع الى آراء بعض المستجوبين والتي تصب في هذا الطرح:

"هناك الكثير من المهندسين على مستوى المخابر لا يفقهون أي شيء في المجال التكنولوجي... فليس بقدرهم حتى القيام بأبسط العمليات على الجهاز... " ناقصين فيه بـ"راف" (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

ويضيف مستجوب آخر في نفس المنوال:

"... يوجد العديد من المستخدمين الذين ليس بإمكانهم حتى تسجيل الملفات على جهازهم... تريد أن أكون صريحا معك فبعض الزملاء لا يتوفرون حتى على حساب في البريد الإلكتروني... /تصريح فوري على المباشر بعد دخول رئيسة مصلحة للمكتب الذي كان مكانا لإجراء المقابلة/ "... هذا مثال في نقص الكفاءة... فهي في منصب رئيسة مصلحة وليس بمقدورها حتى ارسال ملفات مرفقة بواسطة البريد الإلكتروني... " (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

يتسم "المستعمل المتأخر" باستخدام غير منظم للتكنولوجيات الحديثة المتاحة في مكان العمل، بالإضافة الى ذلك فإن عملية اعتماد التقنية من طرفه كانت في فترة متأخرة نسبياً، و بطريقة مقصودة. من جهة ثانية، نجد أن الأفراد في هذه الحالة عانوا و لسنوات طويلة من التهميش داخل المنظمة وهذا لافتقارهم للمعارف وعدم المامهم بالقضايا المتعلقة بتكنولوجيات الاعلام في الوسط المهني، كما أن أفراد هته الفئة من الذين كانوا في وضعية مقاومة تجاه تعميم و توسيع نطاق المد التكنولوجي في المؤسسة، هذا دون أن نغفل عن عدم اهتمام هذه الفئة في استعمال التقنيات الجديدة في أداء مهامها وقد يمتد ذلك إلى المجال الشخصي والخاص ، نظراً لعدم ثقة الأفراد في استخدام هذه التكنولوجيات بسبب نقص تحكّمهم في المجال والذي يولد لديهم في مرحلة ثانية سلوكاً مقاوماً لكل ما هو مرادف للتغيير التكنولوجي. في كثير من الأحيان يتطرق هؤلاء الأفراد الى

السلبيات المتعلقة بتطوير النظم الرقمية في المنظمة وفي المجتمع بصفة عامة، وهو الأمر الذي جعلهم - بزعمهم - لسنوات عديدة يرفضون الانسحاق في مجتمع المعلومات وها بالنظر الى المساوي و للمخاطر التي يمكن أن تشكلها التكنولوجيات الحديثة على حياتهم المهنية و الخاصة.

فعمليات الاستعمال الأولى لتكنولوجيات الاعلام والاتصال كانت تحت ضغوط تنظيمية في بعض الحالات، وعليه كان لابد على الأفراد في هذه الوضعية التأقلم مع المعطيات المهنية الجديدة وطرق العمل المستحدثة في المنظمة تزامناً مع الاعتماد التدريجي للتكنولوجيا في الوسط التنظيمي. كما أن للوسط العائلي (الإطار الخاص بالفرد) تأثير خاص على عملية تبني التكنولوجيا من طرف الأفراد المنتمين لهذه الفئة و يعلنون على ذلك بكل صراحة خلال المقابلات، ويتمثل هذا التأثير خصوصاً في الضغوطات الممارسة عليهم في بيئتهم الأسرية - من طرف الأبناء خاصة- وفي هذه النقطة بالتحديد يمكننا الاستناد بشهادة أحد الباحثين:

" لقد استفدت كثيراً من تواجدي وسط عائلة متمكنة في هذا المجال، فأحد أبنائي و الذي هو مهندس دولة في الاعلام الالي له الفضل الكبير في ولوجي عالم التكنولوجيات الحديثة..."
(إطار سامي مكلف بالمراقبة الجوية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

من جهة أخرى، فعملية الانفتاح نحو العالم التكنولوجي تنحصر في بعض الممارسات المحدودة وهذا بهدف تفادي التأخر وبالتالي ضمان اللحاق بكوكبة المستعملين الآخرين ولو بصفة نسبية. فمن خلال هذه الدينامية المتعلقة بعملية تبني التكنولوجيا، يلعب عامل "الجيل" (génération) دوراً بارزاً وهذا بفعل الفارق الموجود بين الفئات العمرية، هذه الأخيرة قد تؤثر على مختلف عمليات الاعتماد التكنولوجي ويتجلى ذلك في الوقت الممضي من طرف نفس الأفراد في عملية قبول (acceptation) والعمل وفق النظم التكنولوجية. إن تواجد الأبناء في المجال العائلي للفرد يؤثر على عملية اعتماد التكنولوجيات، فالبرغم من أننا نجد الآباء مترددين في بادئ الأمر في استعمال التقنية، لكن وبمرور الوقت يصبحون يهتمون بها و يعتمدونها تدريجياً ولو بالحد الأدنى من الاستخدام وهذا بالطبع بفعل تأثير الوسط العائلي للفرد. فكما نعلم ينتمي الأبناء الى جيل محالف لجيل الآباء، كما أنه غالباً ما تشير الدراسات المهمة باستعمال التكنولوجيات الحديثة إلى عنصر "الجيل" بحيث تُظهر نفس الأبحاث أن الآباء ينتمون الى جيل (X) بينما ينتمي الأبناء الى جيل (Y) ⁴⁵⁶. وعليه فإن عملية تبني و اعتماد التكنولوجيا من طرف الفئة الأولى و الأكثر تقدماً في العمر ليست بالأمر الهين، بحيث تجد هذه الفئة نفسها عالقة بين منطق حتمية الاستعمال من جهة ومنطق الرفض من جهة أخرى. من جهة

⁴⁵⁶ يقسم علماء الاجتماع مجتمعات القرن الحالي (21) الى أربعة أنماط من الأجيال: الجيل الأول وهو متعلق بالأفراد المولودين ما بين (1946-1964)، في حين يشمل جيل (X) فئة الأشخاص المولودين ما بين الفترة الممتدة من 1965 الى غاية سنة 1978، بينما يمثل جيل (Y) المولودين في الفترة الممتدة من 1979 الى سنة 2000، في حين يشمل جيل (Z) الأفراد المولودين بداية من سنة 2000 إلى غاية يومنا هذا. فلأحداث التاريخية و الابتكارات التكنولوجية و التغيرات الاجتماعية تأثير معتبر على الأجيال المختلفة.

ثانية نجد الخطاب الصادر من طرفهم يتسم في كثير من الأحيان بالغموض والتناقض وهذا ما يتأكد من خلال التصريح التالي:

"...صحيح أنني أفضل عدم استخدام هذه التكنولوجيات، فلم أهتم في البداية بكل ما يجري ويطراً من تطورات على هذا المستوى، لكن في الوقت نفسه وجدت نفسي خارج الإطار تماماً، بحيث أنه أصبح يصعب عليّ مجاراة مختلف الأحداث وحتى المحادثات مع الزملاء و الأصدقاء وهذا بسبب مستوي المحدود في هذا المجال، وهو الأمر الذي دفعني لاحقاً الى تعلم بعض الأسس البسيطة في الميدان الخاص بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، لأنه لا جدوى من غير ذلك ، فكان لزاماً عليّ التكيّف (...). صراحة يجب متابعة و مساندة التطور التكنولوجي من خلال تعلم التقنيات التي يستعملها الشباب حالياً..." (إطار سامي مكلف بالمراقبة الجوية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

فعملية اعتماد التكنولوجيات الحديثة تتطلب جهوداً كبيرة من طرف مستعملي هذه الفئة، والتي تتأرجح ما بين الشعور بالخوف من جهة وحتمية الامتثال لمواكبة التطور من جهة أخرى. علاوةً عن ذلك يتسم هؤلاء الأفراد بالاستعمال غير المنتظم وغير المبال (indifférent) لمختلف المعدات المتاحة لهم، بالإضافة الى أن مستوى الاستخدام بدائي نسبياً (rudimentaire) بحيث لا يلجئون الى استعمالها إلا في حالة نفاذ جميع الحلول وهذا ما قد يفسر الاستخدام المحدود والولوج غير المنتظم لشبكة الانترنت حيث يفصل أغلبية الأفراد المنتمين لهذه الفئة الامتناع وعدم المغامرة في استخدام الاجهزة التكنولوجية كونهم يفقدون للمهارة اللازمة لذلك.

بصفة عامة، يقتصر استعمال هذه الفئة على البريد الإلكتروني وبعض البرمجيات المكتبية على أقصى تقدير والتي هي بمثابة تقنيات جد بسيطة، أما فيما يتعلق بالوظائف الأخرى و المتعلقة بالبرامج المعقدة فهي غير مستغلة تماماً. نستنتج إذن أن عملية استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال لا تعتبر من أولويات هته الفئة مقارنة بالنشاطات اليومية الأخرى وهذا ما يُبرهنه التصريح التالي:

"في منزلي لا استعمل الانترنت لأنه لدي الكثير من الأمور التي لابد ان إنجازها وهي أكبر أهم لدي... ففي العديد من الأحيان أكلف أحد أبنائي بتفقد حسابي على البريد الإلكتروني، لأن ذلك لا يهمني بقدر ما تهمني نشاطات أخرى" (إطار سامي مكلف بالمالية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 43 سنة).

لذلك نلاحظ أن المستعمل المتأخر يسعى دائماً إلى إيجاد بدائل كفيلة لتعويض النقص الذي يعانيه في استعمال المعدات التكنولوجية. هذه الاستراتيجيات المتبنية من طرف الأفراد ما هي إلا طريقة لتجنب

التكنولوجيا أو بالأحرى رفض ضمني للتقنية في حد ذاتها، وهو العامل المفسر للسلوك المقاوم تجاه استخدام النظم التكنولوجية و كل ما هو متصل بها. هذا الانفصال و الرفض المصرح به يغذيه التمثل السلبي (représentation négative) لدى الأفراد تجاه تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي لا تمثل بالنسبة لهم قيمة إيجابية وإنما بالعكس تعتبر كقيمة سلبية نظراً لما تشكله من مخاطر على حسب اعتقادهم.

من جهة أخرى، فإن أغلبية المبحوثين المنتمين لهذه الفئة ينتقدون التنظيم الحديث للمؤسسة و مناهج التسيير في ظل التطور التكنولوجي وهذا نتيجة لاعتقادهم الراسخ أن تفاقم الأزمة في المؤسسة هو بسبب تعميم التكنولوجيات في الوسط التنظيمي. كما نلاحظ أيضاً أن الأفراد لم يقتنعوا بعد في استغلال التكنولوجيات على أكمل وجه فالنظرة السلبية نجدها دائماً حاضرة لديهم فلا يمكنهم بالتالي اعتماد التكنولوجيات بصفة منتظمة، ناهيك عن الصعوبات التي يواجهها الأفراد في عمليات التعلّم (apprentissage aux Tic) و اضطرابهم في كثير من الحالات للاستنجاد بالوسطاء في عملية الاستخدام. كل هذه العوامل أثرت على مستخدمي هذه الفئة لتبني رؤية تحفظية و مقاومة أحياناً تجاه الانظمة التكنولوجية. فمن خلال التجارب الأولى والتي غالباً ما كانت فاشلة في اعتماد التكنولوجيات أدت بالأفراد إلى التخلي عن فكرة العمل بها سواءً في الوسط المهني أو الشخصي.

3- الفجوة الرقمية بين الأجيال : (Fracture intergénérationnelle)

خلال السنوات الأخيرة شهدت تكنولوجيات الإعلام والاتصال نمواً سريعاً في شتى المجالات و زاد أثر انتشارها في المجتمعات وهذا بفعل تعميم استعمالها في الحياة اليومية. فعملية الاتصال أصبحت تركز أكثر فأكثر على وسائل الإعلام الجديدة بما في ذلك شبكة الانترنت التي أضحت كوسيلة موفرة للوقت ومقصرة للمسافات ومع ذلك فإن هذا التطور التكنولوجي صاحبه نوع من التحفظ من طرف بعض الفئات. فالتسارع الذي يشهده التطور التقني يكون في غالب الأحيان محفوف بالمخاطر بما ذلك تلاشي القنوات التقليدية للاتصال وهو الأمر الذي قد يصعب من مأمورية بعض الفئات المجتمعية من الوصول إلى المعلومة وذلك نظراً لعدم تمكنها من استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في عملية تواصلهم مع الآخرين.

ولعل من أهم القضايا الشائكة التي ذاع صيتها في السنوات العشر الأخيرة قضية العلاقة بين الأجيال ذلك أن هذا الصراع زاد حدة في الآونة الأخيرة مع انتشار وسائل الإعلام إضافة للتطور و الانفتاح الذي شمل المجتمعات المعاصرة. برزت المشكلة هنا بين جيل من الآباء المحافظين (العمال القدامى) المتمسكين بالموروث و التقاليد القديمة التي نشئوا عليها و جيل من الشباب نشأ في ظل انفتاح اجتماعي و ثقافي واسع وبالتالي رفض كل ما هو تقليدي و موروث. هذا التفاوت تعدى الحدود العائلية ليشمل أيضاً المنظمات على اختلاف نشاطها اليومي، ومع انتشار أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة بين العوام و يُسر امتلاكها، ظهرت الفجوة الرقمية على نطاق أكثر محدودية ودقة، وانتقلت مفاعيلها من المقارنة بين المجتمعات إلى المقارنة بين

الأجيال داخل المجتمع الواحد. أسبابٌ عدّة عمّقت الفجوة الرقمية بين الأجيال خلال فترة زمنيّة وجيزة نسبياً، وهذا ما نسعى شرحه في هذا المبحث.

فمن خلال الأجوبة المقدمة من طرف المبحوثين يتضح لنا أهمية عامل السن في التأثير الشديد على نسبة التحكّم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال خاصة في الوسط المهني فالكثير من المستجوبين أكدوا لنا عن عجز هذه الفئة (فئة المتقدمين في السن) في مواكبة التطور التكنولوجي في إطار العمل، لذا فإنهم يواجهون صعوبات جمة أثناء تأدية مهامهم وهو ما يشير إليه أحد المستجوبين:

: " على عكس المستخدمين الشباب فإن العمال القدامى لا يستطيعون التأقلم والعمل وفق الظروف المهنية الحالية... حيث أنهم لم ينشئوا عن الممارسة التكنولوجية وبالتالي يصعب عليهم العمل بواسطتها..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للاتصالات، 40 سنة)

من الملاحظ أن فئة الإطارات التي يبلغ سنّها 55 سنة وأكثر هي فئة لم تتعود على استخدام جهاز الإعلام الألي إلا في السنوات الأخيرة (نهاية التسعينيات وبداية الألفية الثالثة)، لذلك نجدها تعاني معاناة كبيرة في التعامل مع المعدّات التكنولوجية وهذا بالرغم من استفادة البعض منها من دورات تدريبية من أجل التكيّف مع الظروف المهنية الجديدة، لكن ذلك لم يكن كافياً من أجل اقناع هذه الفئة على العمل وفق النظم الجديدة ومسايرة التطور التكنولوجي في الوسط المهني. فمع تقدمها في السن تتراكم أنواع العوائق لدى هذه الفئة، سواءاً المادية، الاجتماعية، النفسية، وحتى المعرفية. يتعلق الأمر كذلك بالتدهور الإدراكي وصعوبة التكيّف مع الوسط التنظيمي بالإضافة الى الافتقار للحافز وصعوبات التعلم و هو الجانب الذي يرتبط بغياب التطلعات المستقبلية لدى هذه الفئة المجتمعية. هذا السلوك المنتهج من طرف العمال المتقدمين في السن والمتمثل في الانفصال الاجتماعي (désengagement social) ناتج من عدم المشاركة وتراجع مستوى التفاعل في مختلف النشاطات داخل المنظمة⁴⁵⁷.

ما لمسناه من خلال المقابلات أيضاً، وجود بعض التصريحات للمستجوبين والتي من خلال القراءة الأولى لها، اتضح لنا أن بعض الإطارات ترفض فكرة التغيير في الأصل ولذلك نجدها تتعنت في استخدام الوسائل التكنولوجية حيث أنها تجد ضالتها أكثر في العمل اليدوي الكلاسيكي أين نجدها تتحكم أكثر في عملها (travail manuel) في حين أنها تتجنب كل ما له علاقة باستعمال التكنولوجيات الحديثة، و يمكننا تأكيد هذه النظرة من خلال التصريح التالي:

⁴⁵⁷ BOBILLIER-CHAUMON, M-E., et al., « Fracture numérique chez les séniors, observation d'une acculturation technique », in : Fracture numérique et justice sociale, N°1, France, Juin 2009, 21p.

"...إذا ما قارنا ما بين الفئتين (جيل الشباب من جهة و جيل القدامى من جهة اخرى)... فالكفة تصب لفائدة الجيل الحالي ... ذلك لأنهم يُبدون استعدادا كبيرا في استعمال التكنولوجيات الجديدة بما أنهم متعودون على استخدامها منذ نعومة أظافرهم عكس العمال القدامى الذين يجدون صعوبة بالغة في ذلك وهو ما يفسر تعنتهم و رفضهم استغلالها في إطار العمل..." (مدير للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

كما أن عملية ادخال عنصر التكنولوجيا في احداثيات العمل جعل منها تفتقد نوعا ما سيطرتها في أداء مهامها للطرف الآخر (الفئة الشبابية) وهو الأمر الذي طالما ما كانت تخشاه وهو الشيء الذي قد يفقدها مكانتها داخل المنظمة وهذا ما يفسر الى حد بعيد التخوف الذي ينتاب هذه الفئة.

"...يمكن تفسير الفوارق الموجودة في نسبة التحكم في التكنولوجيات الحديثة بعامل السن...فعلى سبيل المثال يواجه مدير المؤسسة صعوبة كبيرة في استخدام جهاز الإعلام الآلي وهذا راجع لتقدمه في السن بحيث لم يعتاد على استعماله طوال حياته المهنية... فهم متخوفون و مترددون على استخدامها في العمل" (مدير فرعي للموارد البشرية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 29 سنة).

تمثل تكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية النهاية لبعض الإطارات المتقدمة في السن حيث أن العمل بتلك الوسائل يستوجب عليها ضرورة اشراك فاعلين آخرين في انجاز مهام معين وهو الشيء الذي ترفضه هذه الفئة جملة وتفصيلاً. فالتكنولوجيات الحديثة تفرض العمل الجماعي وعلية فإن هذه الفئة ملزمة بنشر المعلومة وتوزيعها على الزملاء وبالتالي فإن ذلك سيؤدي بفئة القدامى إلى فقدان الهيمنة وتنازلها لصالح الفئات الأخرى خاصة في عملية التحكم في المعلومة، وأخيراً تضييع المكانة الإستراتيجية وقنوات الاتصال في المؤسسة. الأمر الآخر الذي لا بد من الإشارة إليه في هذا الصدد هو غياب عنصر التحفيز لدى هذه الفئة. فالبعض منهم أصبحوا لا يملكون الرغبة في التعلم واستخدام التكنولوجيات في إطار العمل، حيث أكدوا لنا على أن وضعيتهم المهنية قد لا تسمح لهم أو بالأحرى لا تحفزهم على بذل مجهودات إضافية بفعل تواجدهم على مقربة من سن التقاعد لذلك فهتمهم الوحيد يتمثل في انتظار الاستفادة من المعاشات لا غير .

في هذا السياق تشير جلّ الدراسات حول موضوع الفجوة الرقمية أن الأجيال الشبابية تتمتع بقدرات كبيرة في عملية استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وأنها أكثر أريحية في استخدام التجهيزات الخاصة بها مقارنة بنظرائهم من الأفراد المتقدمين في السن حتى أن هؤلاء (المتقدمين في السن) يلجأون في كثير من الأحيان إلى طلب يد المساعدة من طرف الجيل الحالي في حال ما استعصى عليهم أمر القيام بعمل معين مرتبط باستعمال التكنولوجيا. إن مسألة الفجوة الرقمية التي يمكن أن تحدث بين فئتين من الأفراد المنتمون لجيلين

مختلفين (أي لحقبات تاريخية مختلفة)⁴⁵⁸ تعد من أهم المسائل المطروحة في العديد من الدراسات، وعليه فلا بد منا أن نوضح أمراً مهماً والذي يتعلق بالدرجة الأولى بعامل السن (الفئة العمرية) ، فالفئات المجتمعية المتقدمة في السن تغطي عليها بعض المميزات وبعض العادات والتي تؤثر بصفة سلبية على عملية التعلم (apprentissage) وتزيد من تعقيد وضعيتهم في المجتمع نظراً لتأخرهم عن باقي الفئات الأخرى في استعمال الوسائل التكنولوجية.

في هذا المنظور تؤكد بعض الإحصائيات المنجزة في فرنسا سنة (2007) والتي من خلالها تُظهر عامل السن بمثابة عنصر حاسم ومحدد في اقتناء المستلزمات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وبالتالي استعمالها في الحياة اليومية. وحسب نفس الدراسة فإن أكثر من 86 % من الأشخاص الذين يتجاوز سنهم 70 عاماً لا يتوفرون على جهاز حاسوب وبين تلك التي تتوفر على الوسائل فإنها لا تتعدى نسبة 46 % من الاستعمال اليومي. فهذه الفجوة الرقمية كما يراها الباحث "كاماتشو" (CAMACHO) عبارة عن فجوة ناتجة عن الصعوبات التي تواجهها بعض الجماعات الاجتماعية في الاستفادة بشكل جماعي من تكنولوجيات الإعلام وبالتالي صعوبة تحسين الأوضاع المعيشية الخاصة بهم في ظل التطور التكنولوجي.⁴⁵⁹

في الوهلة الأولى نلاحظ أن فئة المتقدمين في السن تختلف كثيراً عن نظيراتها (الفئات الأقل سنّاً) نظراً لانتمائهم لجيل مختلف ولذلك فإنه من المناسب الأخذ بعين الاعتبار عاملين أساسيين نظراً لتأثيرهما في عملية الاستعمال وهما عاملي الموارد الفردية والاجتماعية من جهة، و "القدرات الإمكانات الفردية" (potentiel individuel) والتجارب المعاشة من جهة أخرى (expériences vécues). كل هذه المتغيرات تؤدي بمرور الوقت إلى احتمالية إقصاء هذه الفئة من الحياة المجتمعية وهذا بفعل استعمال الفئات الأخرى (الأقل تقدماً في السن) لتكنولوجيات الإعلام والاتصال بشكل مستمر ومتزايد.

في هذه النقطة بالذات، يلاحظ "كاستلس" (CASTELLS) وجود خطر إقصاء أو استبعاد هذه الفئة من جميع النشاطات داخل المجتمع وذلك عندما أشار إلى تكوّن بعض الفوارق بين الأفراد والتي سماها بـ "الثقوب السوداء" (trous noirs) والمراد منها تفسير مستوى التفاوت الذي يمكن أن يحدث بين الفئات المجتمعية خاصة فيما يتعلق في إمكانية الولوج لشبكة الأنترنت.⁴⁶⁰ لذا يتساءل "كاستلس" (CASTELLS) ما إذا كان هذا التفاوت عبارة عن أزمة عابرة وأنه سيختفي لا محال بمجرد تعميم التكنولوجيات الحديثة على

⁴⁵⁸ في المجتمعات التي لا تقوم على الترتيب الهرمي، أي الحديثة، فإن مفهوم الجيل قد حُدد بوصفه فسحة من الزمن بين درجتين من التتابع السلافي، أي بين 25 إلى 30 سنة. وقد قاد التطور السريع للمجتمع الصناعي إلى تقليص هذه المدة. إن الجيل يُمثّل، في الواقع، أولئك الأفراد من ذوي الخصائص والمراجع المشتركة الذين بموضوع أنفسهم وفق ذلك سواءً بالنسبة إلى التتابع التاريخي أو إلى نظام القيم. حتى بالنسبة للمفهوم اللغوي و المعباري العربي المحض، فإن الجيل هو ثلث قرن، أي 30 سنة.

⁴⁵⁹ CAMACHO K, "Fracture numérique", in : Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information, 2005, Document disponible sur le lien : <http://vecam.org/article548.html>, consulté le 29.11.2016 à 15h42.

⁴⁶⁰ CASTELLS, M., L'ère de l'information et la société en réseau, Fayard, Paris, 1998, 613p.

كافة الأفراد في المجتمع. دائما وفي هذا الصدد تؤكد الإحصائيات التي أقيمت في بعض الدول الأوروبية في منتصف الألفينيات أن الأشخاص الذين كان يفوق متوسط أعمارهم 70 سنة كانت نسبة استعمالهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال لا تتعدى 7% حيث تحتل هذه الفئة مؤخرة الترتيب في سلم نسب الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال. في الوقت ذاته، تؤكد دراسة بريطانية هذه الأرقام حيث رصدت هذه الأخيرة نتائج مفصلة حول مستويات الولوج، حيث توصل الباحثون في الأخير إلى نتائج ملموسة والتي مفادها أن إجمالي السكان الذين تتراوح أعمارهم 55 سنة وأكثر لا يستخدمون الأنترنت إلا بنسبة 16% مقابل 45% كمتوسط استعمال. وهي نفس المؤشرات التي تم التوصل إليها بعد مضي ثلاث سنوات عن الدراسة الأولى، بحيث بلغت نسبة الإستعمال 30% لدى نفس الفئة مقابل 62% كمتوسط الإستخدام لدى جميع الفئات الأخرى.⁴⁶¹

وبالتالي نستنتج أنه وبالرغم من الانتشار السريع الذي عرفته شبكة الأنترنت تظل نسب الاستعمال لدى الفئات المسنّة جدّ منخفضة مقارنة بالفئات العمرية الأقل سنّاً. وعليه يمكننا القول أن الفرضية المقدمة من طرف " كاستلس " (CASTELLS) تبقى محلّ شك، فعملية تزويد العائلات والأفراد بالمعدّات التكنولوجية وربطها بالشبكة لم يعد كافياً من أجل القضاء أو حتى الحد من تأثير الفجوة الرقمية.

هذا يقودنا دون شك للحديث والتطرق إلى وجه آخر من أوجه الفجوة الرقمية والمتعلق خاصة بمستويات التعلّم وسيوروتها (processus d'apprentissage) والتي قد تسمح للفرد في التمكن من استعمال التجهيزات المتاحة له في بيئته سواء أكان ذلك في مكان العمل، البيت أو في الأماكن العمومية.

في الواقع، فإن المتتبع لسيرة الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى المتقدمين في السن فإنه يلاحظ التباين الحاصل في مستوى اهتمامات هذه الفئة العمرية تجاه استخدام هذه التقنيات في عملهم أو في حياتهم الخاصة. في هذا الشأن قام باحثون من جامعة بريطانية سنة (2006) بمجموعة أبحاث والتي من خلالها توصلوا أن نسبة 69% من فئة المتقدمين في العمر لا تستخدم الأنترنت بصفة مطلقة. هذه النتيجة دفعت الباحثين لمحاولة فهم حقيقة الظاهرة وعن الأسباب الموضوعية التي هي من وراء عزوف هؤلاء الأشخاص في استعمال الشبكة العنكبوتية⁴⁶². وبعد العديد من الدراسات الميدانية، توصلوا في النهاية أن الأسباب الاجتماعية والاقتصادية قد تؤثر على درجة إقبال الأشخاص المنتمين لهذه الفئة في استعمال الأنترنت غير أن ذلك يكون على نطاق محدود لكن بالمقابل لاحظوا أن عامل اللامبالاة وعدم الإهتمام (désintéret) من أهم العناصر المؤثرة في عملية الاستعمال لدى فئة المسنّين وهذا ما يؤكد أحد المستجوبين :

⁴⁶¹ DUPUY, G., *La fracture numérique*, Ellipses, Paris, 2007, p.40.

⁴⁶² DUPUY, G., *Op.cit*, pp.40- 41.

"...أحيانا نلاحظ بروز العديد من الفوارق وهذا يعود الى مدى اهتمام العامل باستعمال التكنولوجيا الحديثة (...). كما أن الإدارة لا تعمل على تحفيز المستخدمين للعمل بها..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للإتصالات، 43 سنة)

من جهة أخرى أثبتت نفس الدراسة تخوف الأفراد من استعمال الوسائل التكنولوجية الموضوعة تحت تصرفهم على اختلافها وذلك بسبب افتقارهم للمهارة اللازمة والتي كانت لتمكّنهم في التحكم في عملية الاستخدام.

كما تطرق بعض أفراد عينة الدراسة إلى عامل التخوف من ردة فعل بعض الزملاء المحسوبين على الفئة المتحكّمة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال لذلك فهم يتجنّبون استعمالها في إطار العمل خوفاً من تعرضهم لمواقف حرجة (يكونون عرضة للسخرية)

" لاحظت لدى الكثير من الزملاء مثل هذا التصرف، فهم لا يطلبون المساعدة خوفاً من النظرة السلبية التي قد يواجهونها لذلك يرتكبون أخطاء كثيرة في تأدية مهامهم..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية لانتاج للطاقة، 30 سنة)

علاوةً على ذلك فإنهم يعتبرون الفئة الأقل منهم في السن الأمكن والأجدر دون سواها في عملية التحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أي وبمعنى آخر يعتبرون أنفسهم غير معينين بذلك (باستخدام الوسائل التكنولوجية) وهو الأمر الذي يخلق هذا السلوك السلبي تجاه التكنولوجيا. كما يمكن أن يكون هذا السلوك السلبي وليد ونتاج تجارب ماضية غير موفقة (محاولات فاشلة من طرف الأفراد في استعمال التكنولوجيا الحديثة) والتي قد تكون سبب من أسباب السلوك العدواني تجاه كل ما له صلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

في نفس السياق، أجرى مركز بحث تابع لجامعة " زيورخ " بسويسرا دراسة ميدانية والتي كان الهدف منها تشخيص الأسباب الحقيقية التي من وراء عزوف الفئات المسنّة في استخدام الوسائل التكنولوجية⁴⁶³. شملت الدراسة أكثر من 1100 شخص والذين تتراوح أعمارهم من 65 سنة فما فوق. اعتمد الباحثون من خلال الدراسة على أساليب منهجية مختلفة. ففي البداية تم استطلاع آراء المبحوثين بواسطة الهاتف (sondage téléphonique) ، وفي مرحلة ثانية تم ارسال استمارة بحث لكافة المبحوثين وعليه تم جمع بيانات حول

⁴⁶³ SCHELLING, H.R., et SEIFERT, A., « L'utilisation de l'internet par les personnes âgées », Université de Zurich, Centre de gérontologie, Suisse, Mars 2010, pp. (1-5)

مستويات الاستعمال خاصة تلك المتعلقة بشبكة الانترنت إضافة إلى معطيات خاصة بالاحتياجات وتوقعات الباحثين لقياس مستويات المهارة و مدى تحوُّف الأفراد من استخدام التكنولوجيات⁴⁶⁴. من بين النتائج المتوصل إليها من خلال البحث هو أن عملية الاستعمال مرتبطة أساساً بمدى اهتمام الأفراد بالتكنولوجيات خاصة عملية الولوج لشبكة الانترنت و أيضاً بمستوى تعقيد الأجهزة المخولة لذلك. فمن بين الأجوبة المقدمة من طرف الباحثين - خلال هذه الدراسة- والتي تحول دون تمكنهم من مواكبة التطور التكنولوجي نجد في مقدمة الأسباب صعوبة استعمال المعدات التكنولوجية وذلك بنسبة تصل الى 71 % ، يليها عنصر صعوبة التعلم والتي تتطلب بذل جهود وافرة بنسبة 60 % . من جهة أخرى صرح ثلث المستجوبين أن تكلفة التجهيزات وإمكانية الولوج هي من أسباب ترددهم في استعمال تكنولوجيات الإعلام والإتصال، في حين أكد ما يقارب 66 % منهم عدم استعدادهم للإستثمار في ربطهم بشبكة الانترنت. وبالمقارنة مع العوامل الأخرى ، فإن الحالة الصحية لا تؤثر إلا بشكل ثانوي على عملية الإستعمال، حيث لا يتعدى الأفراد غير المستعملين لتكنولوجيات الإعلام بما فيها شبكة الانترنت لدواعي صحية نسبة 27 % ، كما أن نسبة 16 % فقط من الباحثين صرحوا بأنهم يشعرون بالإقصاء. كما تجدر الإشارة الى أن الإستعمال الفردي للأنترنت (usage individuel) من قبل هذه الفئة يتأثر بالحيط المباشر لها، حيث تم الخروج بملاحظة مفادها أن المحيط الخاص بالشخص المتقدم في السن كلما كان مهتما ومستعملا في الوقت نفسه لتكنولوجيات الإعلام والإتصال زاد من فرص استعمال هذه الفئة لها.

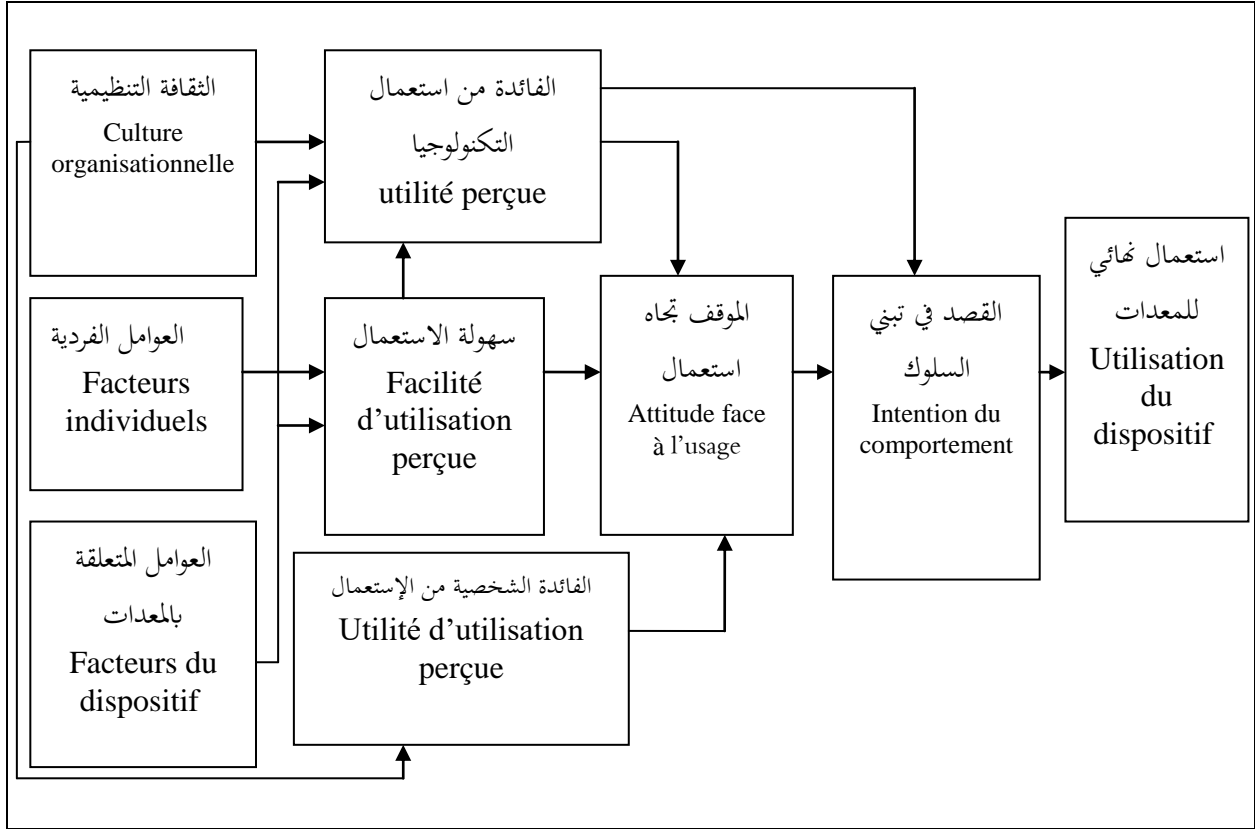
"في كثير من الأحيان أطلب من أبنائي المساعدة من أجل استعمال بعض البرمجيات خاصة تلك المتعلقة بشبكات التواصل الإجتماعي نظرا لتمكنهم في هذا المجال مقارنة بي فإنهم أحسن مني بكثير... بصراحة هم أكثر أريحية في استعمال التكنولوجيات... فالجيل الحالي تجاوز الى حد بعيد الجيل السابق في استخدام الوسائل التكنولوجية" (إطار سامي في مؤسسة عمومية للملاحة الجوية، 55 سنة).

تبيّن بعض الأبحاث التي قام بها بعض الخبراء في هذا المجال أنه بات من الضروري الابتعاد عن نظرية الحتمية التكنولوجية الخاصة بالفجوة الرقمية بين الأجيال (déterminisme générationnel) في اعتماد التكنولوجيات ما عدا بعض الحالات التي تحول دون توصل هذه الفئات من الولوج لمختلف الوسائل التكنولوجية . بالفعل هناك عوامل أخرى تعيق أيضا عملية الولوج لمختلف التكنولوجيات الحديثة كالاستعمال المعقد للأجهزة و الفائدة المنتظرة من خلال الاستعمال (utilité perçue de l'usage) و مدى سهولة الولوج في العالم الافتراضي و مستوى القبول (قبول الفرد العمل وفق نظم تكنولوجية). ومن أجل الفهم المتمعن

⁴⁶⁴ كما اهتمت الدراسة أيضا بمستوى الاستعمال في المحيط العائلي المباشر للباحثين ومدى مساعدة هذا الأخير في الوصول إلى المعلومة، هذا بالإضافة إلى تطرق الباحثين إلى عوامل ومتغيرات متعلقة بشكل مباشر بعامل السن كالحالة الصحية (état de santé) والإستراتيجيات المتبعة من طرفهم في عملية التعلم).

للمعطيات السالفة الذكر ارتأينا تقديم النموذج المقترح من طرف الباحثين "هامنر" و "كوازي" (HAMNER & QAZI) والذي قمنا بتكليفه بمعطياتنا المستقاة من ميدان بحثنا. هذا النموذج يبين سيرورة قبول العمل بالتكنولوجيات الحديثة لدى الأفراد المتقدمين في السن أو نموذج القبول التكنولوجي (Technology Acceptance Model) ⁴⁶⁵.

الشكل (6): نموذج القبول التكنولوجي لدى الفئات المتقدمة في السن



Source : Adapté aux travaux de HAMNER & QAZI, 2009.

من خلال الشكل المقدم أعلاه فإننا نلاحظ أن الثقافة التنظيمية تكمن في المحيط الذي يعيش فيه الفرد ومدى تأثيره على هذا الأخير. فالفرد الذي ينتمي لمؤسسة أو لمنظمة تستعمل بشكل واسع تكنولوجيات الإعلام يمكنه التكيف بوتيرة أسرع للعمل وفق هذه النظم عكس الافراد المنتمين للمنظمات الأقل استخداماً للتكنولوجيات الحديثة، حيث يقوم المحيط المباشر دور المؤطر بالنسبة للفئات المهنية المسنة ، و يتجلى ذلك في عمليات التوجيه و التلقين الذي يتلقاه يوميا من خلال الاحتكاك مع الزملاء في مكان العمل:

⁴⁶⁵ HAMNER M., & QAZI, R., "Expanding the Technology Acceptance Model to examine Personal Computing Technology utilization in government agencies in developing countries", in: Government Information Quarterly, N°26, United-States, 2009, pp.128-136.

" فيما يخص بتأقلم العمال، أظن أن هذا الأمر من مسؤولية المؤسسة وذلك يتجلى في الموارد والوسائل التي تضعها تحت تصرف أفرادها... فعلى المسؤولين مرافقة المستخدمين الجدد في مهامهم وذلك بتعريفهم على وظائف المؤسسة والعمل على تأقلمهم في عملهم وعلى المعدات المتاحة لهم... فهي عملية بيداغوجية بالدرجة الأولى..." (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمين، 35 سنة).

ففي حالة استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى هذه الفئة فإن العوامل المتعلقة بالثقافة التنظيمية تتوافق مع البيئة الإجتماعية التي يعيش فيها الفرد والتي تلعب دور الموجه البيداغوجي والتي يمكنه الإعتماد عليها في حالة مواجهته لصعوبات في الإستعمال (نقصد بالبيئة الإجتماعية الوسط العائلي والمهني بالإضافة إلى المحيط المباشر للفرد) وهو الجانب الذي من شأنه تحفيز الأفراد في استعمال التكنولوجيات الحديثة.

أما فيما يخص الجانب المتعلق بالتكوين وسيرورة التعلّم فيرى "موريل" (MOREL) في هذا الشأن أن لا توجد طريقة محددة لذلك وإنما يجب في المقابل التركيز على بعض المعايير والتي قد يمكنها التأثير في عملية التعلّم (تكوين المدى الطويل مثلاً) وبالتالي وحسب نفس الباحث فإن ذلك قد يسمح لهذه الفئة من اكتساب المهارات اللازمة في المجال التكنولوجي والعمل على الحفاظ عليها⁴⁶⁶. كما تشير نفس الدراسة على ضرورة تصميم التكنولوجيات بشكل مبسط وذلك بالنظر للقصور المعرفي لبعض الأفراد وهو الأمر الذي من شأنه زيادة نسب الاهتمام في استعمال الوسائل والتجهيزات التكنولوجية.

على صعيد آخر يمكن لنشاط المؤسسة أن يكون له الأثر الإيجابي على الفرد. فالمؤسسات التي يقوم نشاطها على الوسائل الرقمية تعود بفائدة أكبر على المستخدم و ذلك من خلال الممارسة اليومية ، زيادة عن ذلك و في نفس السياق يمكن للوسط العائلي أن يؤثر على عملية الاستعمال و بالتالي اكتساب المهارة اللازمة في استخدام تكنولوجيات الاعلام و الاتصال حيث تنشأ الممارسات الأولى لهذه الفئة من خلال التشجيع الذي قد تلقاه من الوسط و المحيط العائلي المباشر (الأبناء و الأحفاد مثلاً) ، وخير دليل على ذلك تصريح المستجوب التالي:

" في كثير من الأحيان أطلب المساعدة من أبنائي وهذا قصد مساعدتي في استعمال بعض البرمجيات والتطبيقات خاصة تلك المتعلقة بشبكات التواصل الإجتماعي... فهم يتحكمون في

⁴⁶⁶ MOREL, G., et al. , « Vers un apprentissage itératif à l'ingénierie système basée sur des modèles », in : Congrès international sur la modélisation, l'optimisation et la simulation des systèmes ; Université de Lorraine, Nancy, 5 - 7 novembre 2014, 12p.

هذا المجال أحسن مني بكثير... بصراحة إنهم أكثر اريحية مقارنة بنا فهذا الجيل يتجاوز الأجيال الماضية في استعمال كل أنواع التكنولوجيات الحديثة... " (مستشارة تقنية في مؤسسة عمومية للملاحة الجوية، 43 سنة).

فالعوامل الفردية تتعلق أساساً بمؤهلات الفرد بالإضافة إلى قدراته الفكرية و المعرفية و الذي قد تساعده في استعمال أمثل للتجهيزات التكنولوجية على اختلاف تعقيدها ، إضافة للاستعدادات الفردية لمواجهة كل الصعاب المتعلقة بالتحول التكنولوجي . فالنقاش حول تأثير مؤهلات الأفراد في استخدام و اعتماد تكنولوجيا معينة ليس بالأمر الجديد ، فهناك العديد من المقالات العلمية التي تصف بطريق مفصلة دور المستوى التعليمي في استخدام التكنولوجيا بطريقة فعّالة ، لذلك فإن مستوى التأهيل لدى العمال في الوقت الحالي يقاس على أساس المهارة ، أما فيما يخص العوامل المتعلقة بالمعدات فإن ذلك يتحدد بدرجة تعقيد هذه الأخيرة و مدى قدرة الفرد داخل المنظمة من مواكبة التغير الذي يطراً على الأجهزة ، فكلما زادت تعقيداً كلما كانت درجة الانسحاب و التخلي عن الاستعمال أكبر ، فهناك كم هائل من الدراسات التي توضح هذا الجانب المتعلق بالصعوبات التي تواجه المستخدمين أثناء تأدية مهامهم خاصة إن تعلق الأمر بتوظيف تكنولوجيا معينة .

في الجانب الثاني يمكن أن نتطرق إلى الفائدة الشخصية من الاستعمال و مدى استفادة الفرد من تطبيق البرمجيات الرقمية في الإطار المهني و حتى الشخصي ، و ما يمكن أن ينجر من ذلك كالتحكم في التجهيزات و المهام في آن واحد ، و هو الأمر الذي من شأنه تشجيع هذه الفئة في الاندماج في المشروع التكنولوجي للمنظمة و التي لها علاقة مباشرة مع سهولة الاستعمال الناتجة من التكوين المتواصل في المجال . بالإضافة إلى ذلك فإن هذا الأمر سيدفع بالفرد لاتخاذ موقف تجاه استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، و هذا الموقف يمكن أن يكون إيجابياً في حال ما توفرت الشروط السالفة الذكر و التي ستتلور في مرحلة ثانية إلى استعمال المعدات التكنولوجية بشكل طوعي أو قصدي من طرف الفرد. كل هذه المعطيات تأتي لتؤكد النتائج المشار إليها سابقاً والتي هي من وراء نقص الاهتمام باستخدام التكنولوجيات لدى هذه الفئة العمرية.

III - الفجوة الرقمية الخاصة بالمعدات:

من خلال المقابلات التي أجريناها مع الباحثين اتضح لنا وبصفة جلية وجود ثلاثة مستويات للفجوة الرقمية و المتعلقة بالمعدات التكنولوجية. يتمثل المستوى الأول بالانعدام شبه الكلي للتجهيزات الرقمية في المؤسسة (fracture persistante) فيما يخص المستوى الثاني فيتمثل في الفجوة الجزئية والذي يتضمن النقص في التزويد والربط مع الشبكة في حين أن المستوى الثالث والأخير ينفي وجود الهوة الرقمية الخاصة بالتجهيزات.

في بادئ الأمر يمكن القول أن الفجوة الرقمية التي تميّز بعض المنظمات هي فجوة تتعلق أكثر بالتجهيزات الحديثة حيث أن العديد من المبحوثين الذين تم استجوابهم يرون أنه من أسباب اتساع الهوة بين المستخدمين يعود أساسا لعدم قدرة المؤسسات التي يشتعلون بها في تزويدهم بأحدث الوسائل في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وهي فجوة رقمية ثابتة ومستمرة ولم يُمكن من تجاوزها بالرغم من التطور الذي تشهده هذه التقنيات بشكل متسارع وتأتي بعض إجابات المستجوبين لتؤكد لنا هذا الطرح :

" (...) من الصعب التزوّد بأجهزة حديثة في الطرف الحالي ... فلازلنا نستعمل معدّات قديمة منتهية الصلاحية... " (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

كما يضيف مبحوث آخر :

" ... لا تتوفر على معدّات تكنولوجية حديثة ... فكلّ الأجهزة المتاحة في المؤسسة أغلبيتها تجاوزها الزمن... فلا تتوفر على الإمكانيات اللازمة للعمل و هو الأمر الذي جعل المؤسسة تتأخر في عدة مجالات (...) فليس بمقدورنا مواكبة التطور التكنولوجي مادام اننا لازلنا نستخدم أجهزة تجاوزها الزمن..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

ما يمكن استخلاصه من خلال إجابات المبحوثين وآرائهم حول الموضوع يتمثل في نتيجة مبدئية والتي مفادها تراجع المؤسسات وعزوفها في تزويد عمالها بالمعدات التكنولوجية . فالأجهزة المتوفرة حسبهم لا تتناسب مع متطلبات العمل وهو الأمر الذي يزيد من عمق الفوارق المتعلقة بأداء العمال و مردودهم، زد على ذلك فإن المؤسسة هي الأخرى قد تعرض نفسها لأزمات حقيقية إذا ما لم تستثمر في المجال التكنولوجي . كما يمكن أن تكون نسبة الفجوة الرقمية نسبية أو جزئية الى درجة معينة حيث أنه برغم امتلاك هؤلاء الأفراد للتجهيزات إلا أنهم يعانون من بعض النقائص والتي تحول دون اتمام عملهم بالشكل المطلوب وهذا كما توضحه أقوال بعض المستجوبين :

"من بين النقائص التي نعاني منها هو عدم توفر المؤسسة لشبكة داخلية (الأنترانت)...وهو ما يصعب علينا التعامل مع الفروع الأخرى المشكّلة للمؤسسة..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

فملاحظ إذن أن الأفراد الذين تم استجوابهم يعانون من نقص التجهيزات حتى وإن كان ذلك بصفة جزئية خاصة فيما يتعلق بعملية الربط بالشبكة داخلية كانت أم خارجية (الإنترنت والأنترانت) وهو الأمر الذي من شأنه أن يعرقل عمل بعض المستخدمين. من خلال المقابلات أُلح بعض المستجوبين على الصعوبات التي

يواجهونها في إطار عملهم اليومي. فالبعض منهم عبروا لنا على استحالة القيام ببعض واجباتهم وهذا بسبب عدم تحديث شبكة الأنترنت. في هذا السياق بالذات و بغية نقل الواقع المعاش في المؤسسة يؤكد لنا إطار في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية أنه يقطع ما يقارب 250 كلم أسبوعياً من أجل نقل الملفات الخاصة بالمستخدمين من مكان عمله وصولاً إلى المديرية العامة للكائن مقرها بالعاصمة وهذا نظراً لعدم ربط المؤسسة بالشبكة. إضافة إلى عراقيل أخرى متعلقة بالشق القانوني أين يواجه المسير عدّة عقبات في طريقة. فالمشرع الجزائري لم يوافق الى حد الساعة على شرعية الإمضاء الإلكتروني لذلك نجد جلّ الإدارات ترفض هذا النوع من الإجراءات و بالتالي لا يبقى للمسيرين سوى التقيّد والعمل على هذا النحو وإرسال الوثائق عبر البريد أو عن طريق وساطة وهو الأمر الذي من شأنه عرقلة السير الحسن لعملية التواصل داخل المنظمة.

بالفعل لا يزال هناك تردد في استخدام مثل هذه الوسيلة الحديثة وهو الأمر الذي يمكن إرجاعه إلى غياب منظومة تشريعية تقن استعمالها أو تحدد بدقة قيمتها القانونية في حالة المنازعة أمام القضاء، وأمر بديهي أن نجد القوانين السارية المفعول تجهل التعامل في الشكل الإلكتروني لأنه ولوقت قريب لم يكن الأشخاص يرمون تصرفاتهم إلا في الشكل التقليدي باستعمال الأداة الورقية التي كانت تعد الوسيلة الوحيدة التي يصب فيها التصرف القانوني ويتم بها إثباته بين أطراف العلاقة والغير⁴⁶⁷.

فالتطور التكنولوجي والتقني وظهور الانترنت كان له التأثير في تعديل القواعد القانونية التي تحكم المعاملات القانونية المختلفة بين الأفراد، وذلك من أجل الإسراع في إبرامها وتنفيذها، ومع ظهور الثورة الإلكترونية وتأثيرها على المشرعين في القانون الداخلي والقانون الدولي ظهرت ما يسمى بالمعاملات الإلكترونية في القانون الخاص كنفيز للمعاملات الكلاسيكية والتقليدية⁴⁶⁸. غير أنه يحدث العكس في الواقع فالوثائق المتبادلة إلكترونياً (رقمياً) غير معترف بها وفاقدة للشرعية وليس لها طابع رسمي في الإدارة الجزائرية، فقط الوثائق الورقية والتوقيعات الخطية التي تحظى بالطابع الرسمي. هذه القاعدة المعمول بها في الإدارات الجزائرية قلل الى حد كبير من حجم التبادل الرقمي للوثائق.

⁴⁶⁷ إن المحررات الإلكترونية إذ ما استجمعت شروط صحتها و ذلك بتوفير وسائل حمايتها من العبث بمضمونها فإنها تكون مقبولة كدليل للإثبات ومسألة قبولها من بين أدلة الإثبات لم تكن بالسهولة التي قد يتم تصورها بل كانت هناك صعوبات قانونية واجهت المبادلة الإلكترونية سيما في مجال الإثبات مما أدى إلى بروز جهود على الصعيد الدولي تمخضت عنها مجموعة قوانين اليونسيتال النموذجية المتعلقة بمجالات مختلفة من تجارة وتوقيع، تحكيم إلكتروني و غيرها. كما سعت غالبية الدول إلى مسايرة التطور و الانتقال من مرحلة التعامل بالورق إلى التعامل في الشكل الإلكتروني.

⁴⁶⁸ الزهراء ناجي، التجربة التشريعية الجزائرية في تنظيم المعاملات الإلكترونية المدنية والتجارية، في: فعاليات المؤتمر العلمي المغربي الأول حول المعلوماتية والقانون، 28 / 29 أكتوبر 2009، جامعة بومرداس الجزائر، ص 1.

كما تحصلنا من خلال المقابلات التي قمنا بها أيضا على إجابات والتي كان مفادها عدم وجود أثر للفجوة الرقمية على الأقل من الجانب المتعلق بالتجهيزات :

" كل شيء متوفر في المؤسسة... فيما يخص الأجهزة فكل المكاتب مزودة بالمستلزمات التكنولوجية... " (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

ما لحظناه في الوهلة الأولى هو أن أغلبية المبحوثين الذين أجابوا على هذا النحو هم من الإطارات التي تعمل في المؤسسات الخاصة أو متعددة الجنسيات أو الشركات الوطنية الكبرى ذوات الميزانية المعتبرة والتي بحكم موقعها وحجمها فإنها توفر كل الإمكانيات لعمالها بالإضافة إلى المحيط التنافسي الذي يجنم داخل هذه المنظمات والتي تجعل من الفرد يقدم مستويات كبيرة في الأداء. إضافة إلى ذلك، فمن خلال بعض المقابلات، لفت انتباهنا وجود تجاوب كبير للعمل بالتكنولوجيات على اختلاف تعقيدها حيث هناك استثمار كبير في هذا المجال كما أننا التمسنا وجود اهتمام متزايد في عملية استحداث التجهيزات بصفة دورية. و من ثمة يمكن أن نستنتج وجود محاولة من طرف بعض القائمين على شؤون المؤسسة في مواكبة التطور التكنولوجي.

كما يكمننا أن نقول في هذا الصدد أيضاً أن الإطارات التي تشتغل لحساب المؤسسات الخاصة والأجنبية (أو المؤسسات الوطنية الكبرى لكن بدرجة أقل) يتكيفون بشكل سريع مع متطلبات العمل القائمة أكثر فأكثر على التكنولوجيات بشتى أنواعها. فكل الظروف مهياة حسب نظر هؤلاء للإنصهار في المشروع التكنولوجي الخاص بمنظمتهم، فهذا السلوك التكيفي مرتبط بالمنظمة نفسها بحيث تمثل العنصر الموجه لتجسيد الأهداف على أرض الواقع لذلك نجد الفرد في مثل هذه المؤسسات مواظبا أكثر في عمله مقارنة بمثيله في المؤسسات الأخرى (نقصد المؤسسات العمومية). بصفة عامة هناك إجماع لجعل تكنولوجيات الإعلام والاتصال المحرك الأساسي لثورة صناعية جديدة (الثورة المعلوماتية) وجعلها كوسيلة لتكثيف النمو الاقتصادي والرفاهة الاجتماعية، بحيث يفترض أن تُحقق هذه التكنولوجيات مكاسب في كافة الأنشطة الاقتصادية و العمل على تطوير العمليات الإنتاجية وتعزيز المسارات المهنية لمستخدميها، إضافة إلى تمكين الأفراد و المنظمات من توسيع مداها من الفرص من خلال تسهيل الوصول للمعلومة، غير أن واقع العمل في المؤسسة يشير إلى عكس ذلك .

فكقراءة أولية يمكن القول أن مستوى تعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسة الجزائرية هو مستوى دون المتوسط وإلا كيف يمكننا إذن تفسير التأخر في الوسائل التكنولوجية المستعملة والتي أضحت تمثل عاملا من عوامل الفعالية المهنية. في هذا السياق، خلصت دراسة قام بها مركز الأبحاث في الاقتصاد التطبيقي

من أجل التنمية (CREAD) سنة (2010) أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية يقتصر على عملية اكتساب المعدات التكنولوجية في حين أن نسبة الاستعمال جد محدودة. في الواقع، فإن أغلبية المؤسسات لا تملك مواقع إلكترونية خاصة بها والتي تسمح لها بإثبات وجودها على شبكة الإنترنت بهدف تبادل المعلومات وتقديم فوائدها ومنتوجاتها للمتعاملين الإقتصاديين. فبالنسبة لمعظم هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فإن استخدام تكنولوجيات المعلومات يقتصر على اقتناء الأجهزة فحسب.

ووفقاً لنفس الدراسة، التي استهدفت أكثر من 600 مؤسسة صغيرة ومتوسطة، تم التوصل إلى أن نسبة 53.1% من رجال الأعمال الذين شملهم الاستطلاع يتوفرون على معارف خاصة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال، غير أن نسبة استخدامها من طرفهم لا تتجاوز 46.33% فقط. في حين نجد نسبة 38.5% من أفراد العينة تدعي أنها لا تمتلك أية معرفة بشأن التكنولوجيات. وبالنسبة للمؤسسات التي لديها موقع على شبكة الإنترنت فإنه يتم عرض بعض المعلومات البسيطة، و نادراً ما يتم تحديث الموقع⁴⁶⁹. قد يكون من الصعب الاعتراف بهذا الوضع، ولكن العديد من التقارير ترسم صورة سوداوية للوضع خاصة فيم يتعلق باستخدام التكنولوجيات الحديثة والذي يؤثر سلباً على عامل الإنتاجية وهذا ما تؤكدته الدراسة التي قاما بها كل من "هيت" (HITT) و "برينجولفسن" (BRYNJOLFSSON)⁴⁷⁰ حيث حسب ما توصلنا إليه فإن نسبة الإنتاجية مرتبط بمستوى الإبداع التكنولوجي والتحول التنظيمي وهو الشيء الذي دفع بالكثير من المؤسسات في الدول الغربية للاهتمام والعمل على تعميم البعد التكنولوجي في تسييرها على خلاف المؤسسات الجزائرية. كل هذه المعطيات تقودنا للحدوث عن البعد السوسولوجي للفجوة الرقمية من الدرجة الأولى والتي سبق وأن أشار إليها "بن يوسف" (BENYOUSSEF)⁴⁷¹، والتي يعرفها بأنه ذلك الفارق الموجود لدى بعض الأفراد والجماعات في عملية التزوّد بالمعدات التكنولوجية. في الواقع أصبح مصطلح الفجوة الرقمية ينتشر ويتسع شيئاً فشيئاً خلال العشرينين الأخيرتين إلى درجة أنه أصبح بمثابة المصطلح الأكثر شيوعاً في الأدبيات المتخصصة من خلال أعمال بعض الباحثين، حيث عادة ما يقصد بهذا المصطلح الفارق أو الهوة الموجودة بين فئة الأفراد المستفيدين من الولوج لتكنولوجيات الإعلام و ما شابهها من تجهيزات و الفئة المحرومة من ذلك.

هذه الرؤية الثنائية (dualisme) الأكثر انتشاراً في الأدب أي الثنائية المبنية على أساس وجود تعارض بين فئتين مختلفتين من الأفراد (الفئة المالكة وغير المالكة للمعدات) والتي قد تؤدي إلى ظهور الفارق في المعارف

⁴⁶⁹ NAFA A, « Appropriation des TIC par les jeunes entrepreneurs algériens: Enjeux et perspectives » in : *Revue du Centre de recherche en économie appliquée pour le développement (CREAD)*, Vol.1, N° 4, Alger, 2011, p 65.

⁴⁷⁰ BENSALAH, W., Contrats incitatifs, pratiques organisationnelles, Tic et productivité au travail, Thèse de Doctorat, Université de Paris-Est, 2009, Paris, p.128.

⁴⁷¹ تم التطرق لأبعاد الفجوة الرقمية في الجزء النظري من الدراسة (أنظر ص.61)

بحكم تمتع الفئة الأولى بكم وافر من المعلومات بفضل التجهيزات التي تتوفر عليها والفئة الثانية التي هي في حالة عزلة والتي غالباً ما تكون في عزلة تكنولوجية.

غير أنّ هذه المقاربة أو التوجه ذو المعنى الضيق للفجوة الرقمية قد يقودنا إلى فهم خاطئ للمصطلح وهذا نظراً للغموض الذي يسوده. في هذا الصدد يرى الباحث "دي ماجيو" (DI MAGGIO)⁴⁷² أن أهمية الفجوة الرقمية قد يختلف على حسب التعريف الذي قد يمكن أن نعطيه لعملية الولوج.

فعملية الولوج للتكنولوجيات الحديثة مرهونة في كثير من الأحيان بالمجال المكاني الذي يتواجد فيه الفرد (مكان العمل، البيت، مكان عمومي)، لذا يتساءل "دي ماجيو" (DI MAGGIO) على أي أساس يمكن من خلاله قياس الفجوة الرقمية، فهل يكون ذلك على أساس البعد المجالي أو وفق مبدأ عدم المساواة في الولوج بين مختلف الفئات المجتمعية. يلاحظ نفس الباحث وجود العديد من السبل التي يمكن من خلالها تحديد معنى الفجوة الرقمية نظراً لتنوع المقاربات في هذا الشأن.

وفي سياق مماثل، وحسب الباحث "كلينغ" (KLING) فالفجوة الرقمية هي مشكلة متعددة الأبعاد، حيث أن المعضلة الأولى تكمن في مدى توفر بنية تحتية تشمل الأجهزة والبرمجيات في حين أن الشق الآخر من المشكل يخص الجانب الاجتماعي والمعرفي في إشارة منه إلى المهارات اللازمة التي يجب توفرها للتعامل الأمثل مع الموارد التكنولوجية⁴⁷³. فالكثير من الدراسات حول الموضوع تركز على إشكالية عامة والتي تعتمد في طرحها على ضرورة تزويد الفئات المجتمعية المختلفة بالمعدّات التكنولوجية حيث أن توفرها بشكل كبير يؤدي إلى تحقيق نوع من التكامل الإقتصادي والاجتماعي وهذا بحسب وجهة نظر مؤيدي الحتمية التكنولوجية (Déterminisme technologique). فعملية تعميم المعدّات شرط أساسي من أجل تحقيق العدالة الاجتماعية حسب اعتقاد رواد هذا الإتجاه.

فالخطاب المسيطر حول موضوع الفجوة الرقمية يركّز أكثر على عامل غياب أو نقص عملية الولوج لمختلف التكنولوجيات المتاحة. هذا التوجّه المنبثق من نظرية الحتمية التكنولوجية يؤكد أن التقنية أو بالأحرى التكنولوجيا هي بمثابة العنصر المحدد والمنظم في المجتمع⁴⁷⁴. كما أن تطور التكنولوجيا يساهم بشكل كبير في تطوّر المجتمعات الإنسانية. لكن ما يمكن أن نستنتجه بعد قراءة أولية هو تجاهل أصحاب هذه النزعة لقضايا أخرى متعلقة بالفجوة الرقمية والتركيز فقط على الفجوة المتعلقة بعملية الولوج.

إن الفجوة الرقمية ما هي إلا انعكاس للفجوات و الفوارق الاجتماعية، لذا نجد هذه النظرية أهملت الفجوة المعرفية (الفكرية) المتعلقة بقدرات الأفراد في استيعاب التكنولوجيا وتوظيفها في حياتهم اليومية. فالكثير من الدراسات تُظهر وجود عوامل متعددة والتي عادة ما ترتبط بالمتغيرات السوسيوديموغرافية (الوضعية

⁴⁷² GRANJON, F., « Fracture numérique », in : *Communications*, N°88, Paris, 2011, p71.

⁴⁷³ METHAMEM, R., « Note critique sur les indicateurs de la fracture numérique », in : *Réseaux*, n° 127-128, France, 2004, p.213.

⁴⁷⁴ GUEL (Le), F., « Une analyse descriptive de la fracture numérique des usages en ligne à partir des données de navigation », Colloque international, Carré des Sciences, Paris, France 18 – 19 novembre 2004

الاجتماعية، المستوى التعليمي، السن، الجنس) والتي قد تؤثر بصفة او بأخرى على مدى التزام الأفراد من عدمه في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال. فعملية الامتلاك الكامل لمضمون تكنولوجيا محددة تعتبر عملية معقدة في حد ذاتها (دينامكية معقدة) والتي تتطلب توظيف الكثير من الموارد المادية، العقلية (الفكرية)، الاجتماعية والثقافية.

إن مصطلح الفجوة الرقمية أصبح أقل استقطاباً في الوقت الحالي بمعنى أنه أصبح يغطي العديد من الجوانب التي تربطها علاقات دينامكية. فكما سبق ذكره فإن للفجوة الرقمية بعد مادي ، بمعنى العجز الذي يمكن أن يبرز بشكل لافت في الموارد والمعدات وكذلك في مستويات الولوج. فهذا المستوى غالباً ما يعرف بالفجوة الرقمية من الدرجة الأولى. كما أن للفجوة الرقمية أيضاً أبعاداً سوسيو معرفية. يشير هذا التعريف إلى درجات التفاوت الاجتماعي و المعرفي حيث يسّط الضوء على نقص الكفاءة و مستوى التحكم (المعارف الأساسية) في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال واسغلال مضايمينها، إضافة إلى غياب الموارد المطوّرة للممارسات (الاستعمالات).

IV - تمثّلات المستعملين لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال (Représentation des TIC pour les usagers)

بالحديث عن التمثّلات فإننا نقصد حتماً تلك الصور والقيم الجماعية التي يتصورها مختلف الفاعلين. فدراسة و تحليل التمثّلات الخاصة بمستعملي تكنولوجيات الاعلام و الاتصال تُمكننا من استيعاب و فهم التغيّرات و التحولات الناجمة عن عمليات الاستعمال و طرق التكيف لدى مختلف الفاعلين داخل المنظمة، وعليه نقوم بتحديد كيفية امتلاك تكنولوجيات الحديثة من طرف الأفراد و ما قد ينجم عن ذلك من إعادة النظر في طرق التفكير و العمل. بالتأكيد بالنسبة للكثير من المستخدمين تمثل تكنولوجيات الإعلام والاتصال عنصراً جديداً في حياتهم المهنية و يتجلى ذلك من خلال تصوراتهم المبنية سواءً على منطلق ايجابي أو سلبي.⁴⁷⁵ في الواقع استعنا بمفهوم التمثّلات المهنية والتي يمكن تعريفها كفتة معينة من التمثّلات الاجتماعية⁴⁷⁶ "فهي عبارة عن تصورات يقوم الفرد بتصميمها مباشرة في سياق الفعل والتفاعل المهني والتي من خلالها تتبلور الهوية المهنية للفرد المنبثقة من تمثّلات الجماعات المهنية السائدة"⁴⁷⁷.

⁴⁷⁵ BOISSONNEAULT. J., « Représentations des TIC en milieu professionnel : réflexions sur le changement », in : *Travail et mieux-être*, Vol. 9, N° 2, Québec, Automne, 2003, pp. 207-221.

⁴⁷⁶ MOSCOVICI. S., *La psychanalyse, son image, son public*, Paris, P.U.F. (1^{ère} édition, 1961)., cité par : LAC. M., et al. , « La professionnalisation : approche d'un processus représentationnel », in : *Journal International sur les Représentations Sociales*, Vol.2, N° 1, Toulouse, 2004, p. 69.

⁴⁷⁷ BATAILLE. M, et al. , *Représentations sociales, représentation professionnelles, système des activités professionnelles*, in : *L'Année de la recherche en Sciences de l'éducation*, PUF, 1997, Paris, p. 63.

إن قوة التمثلات تكمن في أنها تتجاوز الخصائص الفردية وذلك لأنها تنبثق من الخطابات الجماعية (discours collectifs) و تبرز من خلال تداخل الخطابات الفردية فيما بينها ، بمعنى آخر فإن التطرق إلى موضوع التمثلات يقتضي منا إدراك وفهم الأشياء من زاوية أخرى بعيدة عن النظرة الفردية، و إنما أكثر من زاوية تمثيلية للجماعات. وعليه يتضح نمط الفكر الذي يفسر ديناميكية الجماعة و هذا بغض النظر على أن الفرد يمكنه المشاركة من عدمها في تلك الحركية. فدراسة التمثلات الاجتماعية تقوم على مسلمة والتي من خلالها ترى أن التصور المنبثق من جماعة ما، هو أكبر دلالة من مجموع التصورات الفردية.

إن الهدف من هذه الدراسة في الوهلة الأولى يتمثل في وصف التمثلات المختلفة للأفراد تجاه تكنولوجيات الاعلام والاتصال بحيث يقوم الأفراد ببناء التمثلات الخاصة بهم انطلاقاً من المعلومات التي يحوزون عليها في عملية التواصل فيما بينهم.⁴⁷⁸ ومن خلال تصريحات الباحثين الذين تم استجوابهم تتضح العلاقة الكامنة مع التقنية (objet technique) و تكشف عن أشكال التفاوض و التوفيق والمطابقة مع تكنولوجيات الاعلام والاتصال " فالتقنية ليست محايدة و لكنها في الواقع ذات صلة وعلاقة مع المخيال الاجتماعي والذي بدوره يؤثر على تمثل الأفراد " ⁴⁷⁹. إن الخطابات المختلفة المقدمة من طرف مستعملي التكنولوجيات الحديثة تمنحنا رؤية أمثل لفهم القيم والرموز التي تبني وتهيكل الشعور بتأثير تكنولوجيات الاعلام والاتصال من خلال الممارسة. علاوة عن ذلك، تُظهر خطابات الباحثين وزن المخيال التقني أو الفني (imaginaire technique) والرمزي (charge symbolique) لهذه التكنولوجيات وعليه يمكن القول أن الاستعمالات الخاصة بهذه الأخيرة تتركز حول مجموعة من المعتقدات و القيم التي تنبثق عنها التمثلات الاجتماعية، بمعنى آخر هي شكل من أشكال المعرفة الاجتماعية أو الحس المشترك (sens commun) والتي صممت اجتماعياً و يتقاسمها الأفراد المنتمين لنفس الفئة الاجتماعية أو الثقافية.⁴⁸⁰ فمن خلال الممارسة والاستعمال اليومي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال يقوم الافراد بصقل تمثلاتهم الاجتماعية.

وعليه اعتمدنا في دراستنا عن تمثلات الأفراد تجاه استعمالهم لتكنولوجيات الاعلام والاتصال والتي من خلالها تمكننا من ضبط ثلاثة أنماط من التمثلات بحيث يندرج التمثل الأول في "التمثل التحفظي الجدلي" ، في حين يتضمن النمط الثاني "التمثل البراغماتي أو "العملي"، بينما يتمثل النمط الثالث و الأخير في "التمثل المثالي".

1- التمثل المتناقض و المتحفظ: (Représentation ambivalente et controversée)

تُعرف تكنولوجيات الاعلام والاتصال كمزيج من التقنيات المختلفة ذات الصلة بتكنولوجيات المعلومات والتي أصبحت تشهد استعمالاً متزايداً في المنظمات وهذا نظراً لسهولة عملية الولوج إليها من طرف

⁴⁷⁸ BATAILLE. M, et al. , Op.cit., p.63.

⁴⁷⁹ JOUËT. J, « Pratiques de communication et figures de la médiation », in : Réseaux, n°60, France, 1993, p.116.

⁴⁸⁰ SCARDIGLI. V, Les sens de la technique, PUF, Paris, 275 p.

المستعملين. فالإطارات مثلهم مثل الفئات الاجتماعية الأخرى يجدون أنفسهم أمام حتمية استعمال المعدات التكنولوجية المختلفة ومن خلال هذا الاحتكاك يصمم الأفراد تمثلهم الاجتماعي والذي ينبثق من سياق تعميم انتشار تكنولوجيات الاعلام و من الاستعمالات اليومية لها.

ما يمكن استنتاجه من خلال آراء الباحثين حول التكنولوجيات أنها أصبحت جزءا من حياتهم اليومية كما أنها تعتبر كمصدر للقيمة الاجتماعية للفرد (source de valeur sociale). يقوم المستعمل للتكنولوجيات إذن ببناء تصور اجتماعي والذي يمر عبر عدة مراحل من التفاوض و هذا من خلال المكتسبات المتحصل عليها عن طريق الممارسات من جهة و تمثلات وسطه المباشر من جهة أخرى، والتي تؤثر بدورها على تصوره الاجتماعي.

ما لحظناه من خلال تمثلات بعض المستجوبين هو تصور التقنية كأداة مفيدة في العمل لكن بالمقابل يحوم حولها تمثل سلبي و المتسم بالتخوف و الحذر تجاه كل ما هو متصل بالتكنولوجيات الحديثة و من الآثار الجانبية للاستعمال (effets secondaires) المفرط والمتواصل للتقنيات المتنوعة وهذا التخوف هو في الاصل نتاج التصور الأولي للتقنية (première représentation de l'objet technique) لذلك فإن رؤية المستخدمين في هذه الحالة تجاه تكنولوجيات الاعلام والاتصال تتمثل في رؤية متناقضة باعتبارها مجرد أداة للترفيه (un outil ludique) قبل أن تكون أداة عمل بالرغم من أنه (أي المستخدم) يستعملها بصفة يومية ، ومن خلال هذا التصور تتعزز لدى المستعمل الرؤية السلبية المتسمة بالتخوف و الحذر، وعلى هذا المنوال نستعين بتصريح المستجوب التالي:

"...أهتم باستعمال شبكة الانترنت بهدف القيام بأبحاث وللحصول على معلومات...لكن هذا لايعني بأنني من المدمنين على ذلك...فلا يهمني التعرف عن الأشخاص عبر شبكات التواصل الاجتماعي لأن ذلك يعتبر تضيعة للوقت والجهد...وقد يؤدي بنا ذلك العيش بعيداً عن الواقع..."
(مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

تبرز هذه التصورات أن المستخدم من خلال تمثلاته الاجتماعية للتكنولوجيات الحديثة أنها أداة ترفيهية قبل كل شيء ولا بد من استعمالها بشكل معتدل في المجال المهني و عكس ذلك سيؤدي بالفرد للولوج للعالم الترفيهي والذي سوف يفقده تركيزه في العمل. زيادة عن ذلك ، يسود لدى مستعملي التكنولوجيات و المنتمين لهذه الفئة "التمثل المجرد" (représentation abstraite) للمحتوى الذي تتيحه التقنيات الحديثة ولمنطق الاستعمال التكنولوجي (logique d'usage).

"...لا يمكننا وقف التطور...فكل شيء يتطور بوتيرة سريعة...فالاستعمال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة يمنح فعالية أكثر للمنظمة...لكن شخصياً أرى بأنه من المستحسن استعمال تكنولوجيات

الإعلام والاتصال بنوع من التحفظ لان عكس سيؤدي بنا إلى التهلكة ... " (نائب مدير مكلف بالمحاسبة والمالية، 50 سنة).

باختصار فالجانب الترفيهي هو التصور الغالب في تمثلات الأفراد تجاه تكنولوجيات الاعلام والاتصال. ومن جانب آخر لاحظنا بروز "الأبعاد التقييمية السلبية" (dimensions évaluatives négatives) في التصورات الجماعية هذا بالإضافة الى سيطرة النظرة "التوحيدية" (vision uniforme) إزاء التقنية، والتي حسب رأيهم تحد من العلاقات الاجتماعية فيما بين الأفراد وتعمل على قطع الأواصر والروابط الاجتماعية بما أنها تشجع بروز عامل العزلة والانطواء، وهذا ما يؤكد التصريح أسفله:

"... يعتمد ذلك على الكيفية التي يستعمل بها الفرد هذه التكنولوجيات... فهذا يتوقف على غرض الشخص من استعمال ذلك... أعتقد بأنها تقلل العلاقات الإنسانية لأن كل شخص تجده منهمكا في الكمبيوتر و منطوياً في زاويته " (إطار سامي مكلف المراقبة في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

هذا و يرى نفس الأفراد أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال هي مصدر كل الصعوبات والمشاكل التي قد يتعرض لها المستخدم في مهامه أو حتى خارج إطار عمله ولهذا فإننا نجد درجة التحفظ تجاه التكنولوجيات لدى هؤلاء الأفراد جد عالية. وهذا ما يفسر "عدم الثقة" للعمل وفق النظم الرقمية. في هذه النقطة بالذات يمكننا الاستناد على بعض الأبحاث خاصة التي أجراها الباحثان "توماسيتو" (TOMASETTO) و "كاروغاتي" (CARUGATI) حول التمثلات الاجتماعية للأفراد تجاه التكنولوجيا والتي من خلالها توصلوا إلى نتائج مفادها أن المستخدمين (usagers) يعانون من أعراض الفوبيا (symptôme de phobie) والتخوف والقلق، هذا بالإضافة الى التمثل المتناقض و العلاقة القائمة بين المستخدم والتقنية (relation usager-objet technique) بحيث يعتبر التقنية كأداة فعالة و خطيرة في نفس الوقت.⁴⁸¹

"بصراحة سأظل حرصاً... أقول شديد الحرص تجاه التكنولوجيات الحديثة... مبدئياً أنا ضد فكرة تعميم التكنولوجيا في الحياة اليومية، حيث أنني شخصياً أعاني في هذا الجانب... كل ما أريده هو العودة للعيش كما كنا قبل بضع سنوات... ربما لدي نظرة راديكالية خاصة فيما يتعلق باستعمال

⁴⁸¹ CARUGATI, F., et TOMASETTO, C., « Le corps enseignant face aux technologies de l'information et de la communication : un défi incontournable », in : Revue des Sciences de l'Éducation, Vol.28, N°2, France, 2002, pp. 305-324.

التكنولوجيا في كل جوانب الحياة اليومية... فعلاً أنا ضد ذلك... فمساوئها أكثر من مزاياها...".
(إطار سامي مكلف المراقبة في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

ما يمكن أن نستخلصه من خلال تحليل تمثّلات هذه الفئة هو بروز التمثل المتناقض و المتضارب أين يسود التخوف من جهة (التخوف من استعمال التكنولوجيات بشكل متزايد) ومن جهة أخرى ضرورة العمل وفق النظم الرقمية والتي يملئها الواقع التنظيمي. وعليه لاحظنا وجود "معان رمزية" والتي تجسدت في المراحل الأولى لاعتماد التكنولوجيات الحديثة في المنظمات.

2- التمثل البراغماتي (العملي):

أصبحت تكنولوجيا الاعلام والاتصال خلال السنوات الاخيرة من العناصر التي تلعب دوراً جوهرياً في عمل المنظمة الحديثة لاسيما أنها قامت بثورة لا مثيل لها في تنظيم العمل والمهام بحيث مست هذه الثورة مضامين العمل و تقسيمه في سياق ما يسمى بمجتمع المعلومات.

من هذا المنطلق يمكن أن نلاحظ في الوهلة الأولى تأثير استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال (خصوصا شبكة الأنترنت ومختلف البرمجيات التي تندرج في سياق العمل اليومي) بحيث تسمح هذه الأخيرة القيام بعمليات البحث و تزويد مختلف الفاعلين بحجم هائل من المعلومات المتنوعة.

يمكن القول أنه ومع تطور انتشار الأنترنت في المنظمات شهدت هذه الأخيرة تحولات و تغييرات تدريجية خاصة فيما يتعلق بمحتوى العمل بحيث أصبح يطغى عليه الطابع التحليلي مما يسهل سير عمل الاطارات و المسؤولين على اتخاذ القرارات في آجال قصيرة و هذا بالنظر الى نوعية المعلومات المقدمة في ظرف وجيز من خلال استخدام النظم الرقمية. بالإضافة الى ذلك تسهل هذه التجهيزات عملية الولوج عن بعد والتواصل مع مكان العمل (télétravail) بحيث غيرت التكنولوجيات الحديثة المجالين الزماني و المكاني و ذلك لأنها تتيح للمستعمل العمل خارج ساعات العمل من جهة و بعيداً عن المجال المكاني الخاص بالمنظمة من جهة أخرى. زيادة على ذلك، أصبح من الصعب التحكم في المعلومة و هذا بالنظر الى الكم الوافر من المعطيات و التي تتهاطل بشكل مستمر على مدار اليوم و التي تستوجب على الفرد تشخيصها و تحليلها في آن واحد (ويتمثل ذلك أكثر في الرسائل المتبادلة عن طريق البريد الإلكتروني أو الشبكات الداخلية الخاصة بالمؤسسة).

وعليه وبالرجوع إلى موضوع التمثّلات نلاحظ أن هذه الفئة من المستخدمين يطغى عليها "التمثل البراغماتي" (العملي) في تصوّرهم للتكنولوجيات الحديثة بحيث يقوم المستعمل باستخدام المعدات التكنولوجية المتاحة في مكان العمل من أجل استغلالها بصفة عملية و عقلانية في أداء المهام اليومي، أي باختصار تستعمل الأجهزة التكنولوجية للغرض المنوط به (les outils sont utilisés pour ce qu'ils sont) وفي الإطار الذي صيغت من أجله، وهذا ما يؤكد تصريح أحد الباحثين:

" بكل بساطة أعتقد أن تكنولوجيات الاعلام والاتصال هي أدوات عمل قبل كل شيء (...). نستعمل هاته التقنيات للتواصل كما أنها تساعدنا في كثير من الأحيان في إنجاز عملنا بصورة أقل ما يقال عنها عملية" (إطار سامي مكلف بالاتصال في مؤسسة لإنتاج الطاقة، 31 سنة).

فالأجهزة التكنولوجية بما فيها شبكة الانترنت لا تمثل سوى أدوات عمل لا غير. فهي بمثابة وسائل تستعمل للتواصل في الإطار العام (الحياة اليومية) إلا أنها تتضمن البعد المهني أكثر من الأبعاد الأخرى بالنسبة لهذه الفئة من الأفراد و يغلب عليها الجانب الوظيفي و هذا من خلال ما استقيناه من ميدان الدراسة من خلال التصريح الآتي:

"... تمكّن الأفراد من التقارب فيما بينهم (تقارب الأشخاص)...وتمنح سهولة أكبر في التحصل على المعلومات...هي بالفعل مفيدة في العمل" (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

وفي نفس السياق يضيف مستجوب آخر:

"...هي وسيلة ضرورية في العمل... (...) فلولا وجود شبكة الأنترنت لم يكن بإمكاننا العمل بوتيرة سريعة. وعملية..وكل مهمة ستعرف تأخرا في الإنجاز..." (مديرة بحث في مركز للدراسات ، 40 سنة).

نلاحظ في الوهلة الأولى استعمال المبحوثين لكلمات ذات دلالة : "مفيدة" أو "عملي" (pratique) ، فما يمكن قوله في هذه الحالة أن تمثّلات الأفراد للتكنولوجيات تعتمد على قيم و تصورات مهنية بحتة. ومن خلال الخطابات المقدمة يتضح لنا أن هذه الفئة تستعمل الاجهزة لأغراض مهنية وهي الأفعال التي تندرج في "نموذج الفعالية التكنولوجية" (paradigme de l'efficacité) و "الوظيفية" (fonctionnalité) فالاستعمال يتمحور أكثر على الاستخدام المهني المحض وفي إطار ما تمليه الوظيفة وهذا بدرجة تحكم مقبولة وهذا نظراً للاستعمال شبه اليومي للمعدات. كما أن سيرورة الاستعمال المهني المحض في هذه الحالة تأخذ منحى تصاعدياً وهذا بهدف كسب الوقت والتقدم في أداء المهام، ومن هذا المنطلق يتصور للأفراد عامل "القيمة المضافة" (valeur ajoutée) التي تمنحها تكنولوجيات الاعلام والاتصال في سيرورة العمل (processus de travail). إذن ما يمكن استنتاجه من خلال ماسبق أن تمثّلات الافراد من خلال عمليات الاستعمال تتسم بـ "منطق النفعية" (logique utilitaire) أي وبمعنى آخر يتصور الفاعلون مختلف الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام أنها "مفيدة" بالنظر للمزايا التي يمكن أن تمنحها للمستخدم و التي يتسنى له توظيفها

في إطار العمل و ذلك بطريقة عقلانية و يتمثل هذا البعد العقلاني في مدى مساهمة التكنولوجيا في تطوير الممارسات المهنية، وهو الأمر الذي يوضحه تصريح المستجوب التالي:

"...بفضل التكنولوجيات الحديثة يمكن للفرد أن يكون أكثر فعالية فهو يتلقى المعلومة في وقت قياسي... شخصياً ساعدني العمل بالتكنولوجيات في تأدية مهامى على أكمل وجه..."
(إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمين، 35 سنة).

يتمتع الأفراد في هذه الحالة بنوع من الاستقلالية تجاه استعمالهم المختلفة لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال و هذا نظراً لدرجة امتلاكهم لهذه الأخيرة (appropriation). فعملية اعتماد التكنولوجيا (adoption) موجهة لتطوير الفعالية التنظيمية وهذا عن طريق الاستخدام الدقيق والمتواصل لمختلف الأنظمة الرقمية والتي ستمنح للمنظمة نوع من الأسبقية. إنَّ مجمل الاستعمالات لها بعد براغماتي (عملي) و التي تهدف إلى تسيير مهني ذاتي بحيث يعتمد الفرد على تحقيق ما هو منتظر منه وذلك في إطار المشروع المؤسسي. كما أن الفاعل في هذه الحالة ينتظر "مقابل" (contrepartie) من المنظمة نظير ما قدمه من خدمة ويتمثل ذلك فيما ينتظره الفاعل من اعتراف داخل مؤسسته (gratification sociale) وبالتالي الاعتراف والامتنان له بقدراته وما قد يتبعه من ترقية (اعتراف رسمي). فعملية امتلاك التكنولوجيا و التحكم فيها تمنح للفرد فرصة إعادة إثبات الذات (revalorisation) في محيطه.

إن الرهانات و الاستراتيجيات المتبناة من طرف الفرد في المنظمة، بالإضافة إلى المخيّلات الشخصية (imaginaires personnels) كلّها تمنح لتمثّلات الاستعمال معنى آخر و أحياناً غير ثابت. فالتمثل الخاص بالتقنية و تكنولوجيات الاعلام والاتصال (représentation de l'objet technique) على وجه العموم هو تمثّل عملي بحيث يُتمثّل للأفراد أن مختلف التجهيزات المتاحة ما هي سوى أدوات موضوعة تحت تصرفهم والتي تمنحهم فعالية أكبر في عملهم من خلال الاستفادة من المزايا التي قد توفرها في حال ما إذا تم استعمالها بشكل عقلائي.

3- التمثّل المثالي (Représentation idéaliste):

من أجل الفهم المتمعن لتمثّلات الافراد لتكنولوجيات الاعلام والاتصال لابد علينا أولاً وضع إطار تحليلي للعلاقات التي تنشأ بين الفرد و وظيفته وكذلك العلاقة والصلة التي تربطه بالتقنية وعمله والتي في الكثير من الأحيان تترجم في الأدوات ذات الأهمية البالغة (نقصد التكنولوجيات) والتي لا يمكن الاستغناء عنها لانجاز و تنفيذ مهام معين.

ما لحظناه من خلال المعطيات الميدانية هو ظهور عنصر جد مهم و يتمثل في بروز نوع من التمثّل المثالي لتكنولوجيات الاعلام والاتصال وهذا يظهر بصفة واضحة من خلال بعض آراء المبحوثين والتي يطغى عليها نوع من الاعجاب (idolâtrie) تجاه التكنولوجيات الحديثة و ما تشمله من معدات بالإضافة إلى تأثيرها الايجابي حسب اعتقادهم:

"...تمنح سهولة أكبر في التواصل بالنظر الى سرعة تدفق المعلومات...أظن بأن الإنترنت تمثل ثورة لا مثيل لها في وقتنا الحالي..." (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

و يضيف مستجوب آخر:

"...يمكن القول أن التكنولوجيات الحديثة أصبحت جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية..." (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

فمن خلال نفس المعطيات الإمبريقية يؤكد لنا عدداً من المبحوثين على أنه منذ فترة ادماج التكنولوجيات في الوسط التنظيمي انتابهم احساس إيجابي و ذلك من خلال التطور الذي لاحظوه في أداءهم وعملهم اليومي والذي حسبهم أصبح يتسم بالعصرية أكثر مقارنة على ما كان عليه في السابق (signe de modernité) أي بمعنى آخر يمكن القول أنه بفضل ادخال العنصر التكنولوجي في احداثيات العمل استطاعوا وتمكنوا من الارتقاء الى مكانة أعلى مهنيا واجتماعياً، وأنه يمكن اعتبارهم (المستخدمين) كنموذج للعصرية والتطور و الذي قد يسمح لهم في التمرکز بجانب الفئات المجتمعية المواكبة للحدثة على حد تعبيرهم:

"...تساعدني كثيراً في عملي كما تمنحني فرصة أكبر لمواكبة كل التطورات... (...). إضافة الى ذلك فهي تسمح لي بتجاوز بعض حالات القلق الناتجة من ضغوطات العمل اليومي..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

و في نفس السياق تقريباً يرى مبحوث آخر :

"...لا يمكننا أبداً الاستغناء عن التكنولوجيات الحديثة فلا جدوى للعمل دونها..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية لانتاج الطاقة، 34 سنة).

هذه الامور التي سردناها قد تؤثر على تمثلات مختلف الأفراد لهذه المعدات التكنولوجية ويعطي لها صبغة أكثر مثالية. ففي المؤسسة تصبح عملية استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال وما تشمله من تجهيزات بمثابة أدوات استراتيجية (outils stratégiques) بحيث تتمثل لهم (أي بالنسبة لمستعمليها) كوسائل ذات أهمية بالغة في إطار العمل بل و يتعداها إلى المجال غير المهني.

فمن خلال استعمالهم لمختلف البرمجيات المتعلقة بالمهام يتمكن الأفراد من بلوغ أهدافهم في المنظمة والمتمثلة أساساً في عملية "تثمين" صورتهم الذاتية (valorisation de l'image de soi) .
يمكن اعتبار الصورة التي يعطيها الفرد لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في بعض الاحيان كصورة "نمذجية" وتتعلق بالأداة في حد ذاتها، وهذا بإعطائها صفة "التغيّر الجذري" أو "الثورة"، وهذا بالنظر الى التحول العميق الذي مسّ المجالات و الأطر المهنية. كما تتضمن التحولات الجذرية طريقة العمل في محتواها وطرق سير المعلومة التي أصبحت تتم في أوقات قياسية.

وبالعودة الى تصورات الأفراد يرى بعض الباحثين أنه بفضل التكنولوجيات الحديثة تنامي الشعور لديهم بـ "أهمية عملهم" وأضفى على مهامهم "معنى إيجابي" (le travail a plus de sens) مقارنة بالفترة السابقة ، فمثلاً عملية جمع وترتيب وأرشفة الملفات هي أقل قيمة في نظرهم من العملية نفسها في "زمن الرقمنة" أي أن المهام في تصور الفاعلين تطور بفضل التقنية و منح لهم في نفس الوقت فرصة للرفي المهني و الاجتماعي ، ولذلك فإن الأفراد يمنحون للتكنولوجيا طابعا مثالياً، كما أن تصور العمل في حد ذاته تغيّر في مخيالهم و ذلك بإدماج صورة جديدة و المتمثلة في "صورة العمل المحترم" (le travail est devenu plus digne)، أي أنهم (الأفراد) اكتسبوا نوعا من الاحترام – داخل المنظمة- من خلال امتلاكهم للتكنولوجيا.

فالعمل وفق نماذج رقمية في هذه الحالة يؤثر على درجة الرضا الوظيفي و تمنح استقرارا لدى المستعملين (gratification des usagers) مقارنة بما كان سائداً في السابق أين كانت غالبية المهام تتصف بالتكرار والرتابة (monotonie) والتي أفقدت العمل قيمته الجوهرية. إن عمليتي امتلاك والتحكم في تكنولوجيات الاعلام والاتصال و من ثمة تبرير فعاليتها في عمل وسير المهام اليومي في المنظمة هي من بين العوامل التي تمنح الطابع المثالي لهذه التقنيات.

تمثل القيمة الرمزية التي يعطيها الفرد لتكنولوجيات الاعلام والاتصال المحرك الرئيسي للممارسات الفردية بحيث تشير هذه القيمة للمعنى المعطى للتكنولوجيات ولمختلف الرؤى التي يتبناها الأفراد تجاهها. تحدد القيمة الرمزية إذن المسارات والاستعمالات المختلفة للأفراد بالإضافة إلى أنها تحدد العلاقات مع عمليات التعلم (التعلم على اعتماد التكنولوجيات الحديثة) على اختلافها.

خلاصة القول، ومن خلال ما تطرقنا إليه سالفاً يمكن أن نستنتج أن هناك فئة من الأفراد تنظر الى تكنولوجيات الإعلام نظرة سلبية وهذا من خلال تصوراتها لها واعتبارها كأدوات تحد من العلاقات الاجتماعية المباشرة و تعمل على تشتيتها بالإضافة إلى كونها تشجع على بروز عالم افتراضي محفوف بالمخاطر. من جهة أخرى لفت انتباهنا وجود فئة أخرى و التي ترى في تكنولوجيات الإعلام كرمز للحدثة و الانفتاح على العالم و أداة تمكن على الحصول على عدد غير متناهي من المعلومات، أما بالنسبة للبعض الآخر فتجدهم أقل تحمسا لاستعمال هذه التكنولوجيات بحيث أنها تستعمل للضرورة من خلال الممارسات المهنية اليومية، وعليه فالقيمة التي يمنحها الأفراد لتكنولوجيات الإعلام والاتصال ليست بالقيمة المتجانسة.

كما لا يفوتنا في هذا المقام أن نوضح فكرة ذات أهمية كبيرة وتتمثل في مختلف التمثيلات التي قمنا بتقديمها. هذه الرؤى لا تنطبق بالضرورة على جميع المجالات (المجالات العامة والخاصة) وإنما توصلنا لهذه النتائج من خلال المقابلات و التي سمحت لنا فيما بعد من رصد التصريحات و التأويلات الخاصة بالمستجوبين إزاء استعمالهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال بمعنى آخر يمكن أن تكون القيمة الرمزية التي تمنح لهذه التقنيات من طرف المستعمل جد إيجابية في المجال المهني، وعلى عكس ذلك قد تتسم بالحيادية خارج هذا المجال، لذلك فلا بد علينا من توخي الحذر و تجنب تعميم النتائج على جميع المجالات.

V- الفجوة الرقمية المتعلقة بالوظيفة والمنصب

نشهد لأكثر من عقد من الزمن اهتمام متزايد لا مثيل له بالنظم الرقمية و الوسائل التكنولوجية في الإطار المهني ومن خلال هذا الوضع طرحت الكثير من الدراسات مفهوم الفجوة الرقمية والذي أصبح شائعاً في السنوات الأخيرة إلا أننا نريد أولاً توضيح نقطة مهمة تتمثل في بروز نوع من التفاوت الرقمي من خلال المسارات المختلفة (trajectoires) للأفراد والتي تحدد مستويات استعمالهم. وبنفس القدر من الأهمية سنتطرق إلى مسألة التفاوت وعدم المساواة في ملكية تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى التنظيم وذلك بين الفئات المشككة له. وعلى هذا الأساس سوف نتطرق إلى بعض النقاط التي من شأنها توضيح الفوارق والتي ما فتئت تتزايد رقعتها بين مختلف الفئات السوسيو مهنية.

إن عامل الوظيفة أو المنصب الذي يشغله الفرد داخل المنظمة يمكنه أن يكون معياراً محددًا في مستوى الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام فنجد الإطار مثلاً يقوم بمهامه وعلى اختلافها بالاستعانة بنظم رقمية واستعمال أجهزة الإعلام الآلي، لذلك فالممارسة هي يومية و متواترة لذلك فإنه من الصعب في الوهلة الأولى الحديث عن تواجد تفاوت في الاستعمالات حتى وإن كان هناك مستويات مختلفة في الاستخدام وعلى هذا الأساس جاءت آراء بعض المبحوثين لتؤكد هذا الطرح:

" يمكن ملاحظة العديد من الفوارق تبعاً للوظيفة التي يقوم بها الفرد...فالكثير من العمال في المؤسسة لا يملكون أية فكرة على التكنولوجيات الحديثة...ما عدا آلة ضبط الوقت..." (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

"يمكن القول أن فئة العمال المنفذين هي الأكثر عرضة للفجوة...حيث لا يتوفرون على امكانية الولوج للتكنولوجيات ولا لشبكة الأنترنت..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

من خلال الآراء التي أدلى بها المستجوبين نلاحظ أن استعمال التكنولوجيات يكاد ينحصر لدى فئة معينة من المستخدمين حتى وإن لم يتم الإشارة إليه بشكل مباشر ، حيث أن الفئة الأكثر اعتماداً على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تتمثل في الإطارات خاصة و كذا فئات التحكم ولكن بدرجة أقل. في الواقع، أدلى بعض الإطارات أن الفئات المهنية الأخرى لا تولي إهتماماً كبيراً في عملية استعمال التكنولوجيات كما أنها لا تتوفر على الإمكانيات والقدرات اللازمة لذلك (نقص في القدرات المعرفية) حيث حسب المستجوب الذي قمنا بأخذ انطباعه، فإن العمال المنفذين حسبه لا يملكون أدنى فكرة حول أهمية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال وليست لهم أية صلة بذلك ما عدا استعمالهم لآلة ضبط الوقت (pointeuse) أي وبمعنى آخر لا يتوفرون على أية علاقة تربطهم بالمعدات الحديثة سوى تلك التي تتحكم في أوقات عملهم ، فيمكن تفسير هذا العزوف في الاستعمال بالمكانة التي يشغلها الفرد داخل التنظيم و نوعية المهام الموكلة له، فأغلبية الفئات السوسيو مهنية - باستثناء الإطارات- لا تتوفر على مستوى علمي رفيع المستوى يمكنها من توظيف التجهيزات والبرمجيات في إطار عملها اليومي وهذا طبعاً في حال ما توقّرت هذه الأخيرة. هذا ووفقاً لأحدث الدراسات حول مسألة التفاوت الرقمي اتضح وجود فوارق عميقة والتي لازالت قائمة خاصة في عملية الوصول والولوج للتكنولوجيات الحديثة في مجال العمل على حسب المتغيرات الديمغرافية، الإجتماعية والمهنية. ففي مجال التزود بالمعدات فإن العمال غير المؤهلين تفضل الفئة الأقل تزوّداً بالتجهيزات وذلك بنسبة 20%. وذلك مقارنة بالفئات المهنية الأخرى كالإطارات. في الجانب الآخر نلاحظ أن فئة الإطارات مزوّدة بكل المعدات والتي مكنتها من الولوج لشبكة الأنترنت بكل سهولة حيث وبحسب نفس الإحصائيات فإن أكثر من 74% من الإطارات صرحت على توفرها لجميع المستلزمات الخاصة بعملية الولوج مقارنة بفئتي التحكم والتنفيذ أين لا تتعدى نسبة 11%.⁴⁸²

كما أن طبيعة العمل لدى الفئات المهنية الدنيا لا يستلزم اللجوء الى استخدام النظم الرقمية فالمهام جد مبسط على هذا المستوى ولا يستدعي استعمال تكنولوجية معينة، وفي هذا الصدد صرح أحد المستجوبين:

"...بصريح العبارة أظن أن الوظيفة التي يشغلها العامل تلعب دوراً هاماً في عملية التحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال... فهناك بعض المناصب لا تسدعي مستوى تعليمي متميز وبالتالي يكتفي الفرد بتنفيذ والانقياد للأوامر (...) فلا يتطلب ذلك استعمال الحاسوب..." (إطار سامي ونائب المدير المكلف بالحاسبة في مؤسسة للملاحة الجوية، 43 سنة).

⁴⁸² ANDONOVA, Y., « Usage, mésusage et non-utilisation des TIC : repenser la fracture numérique en entreprise », in : Hermès Sciences, Paris, 2009, pp.95-111.

من جهة ثانية قد لا ينحصر عدم استخدام تكنولوجيات الإعلام لدى الفئات المهنية الدنيا فحسب، بل يمكن أن يتعدى ذلك الى بعض الفئات الإدارية غير أن السبب قد يختلف في هذا الوضع وذلك من خلال ما لمسناه من آراء بعض المستجوبين و هو بروز عنصر عدم الإهتمام وغياب عاملي الدافعية والتحفيز لدى بعض المستخدمين والذي من شأنه أن يؤثر فيما بعد على مستويات الإستعمال لديهم وهذا التصريح يأتي ليبيّن ما ذكرناه :

" هناك فوارق كبيرة في عملية استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى بعض الزملاء... فكل يتوقف على درجة طموح الشخص ودرجة اندماجه في المؤسسة... فهناك بعض الأفراد تجدهم طموحين ويريدون تطوير امكاناتهم و صقلها، أما الباقي فلا يعيرون أية أهمية لذلك بحيث يقتصر تواجدهم في المؤسسة في الحضور لا غير
 " (نائب مدير *ils sont ici juste pour marquer leurs présences, sans plus*...")
 في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

بالإضافة إلى ذلك ، لفت انتباهنا وجود عامل آخر للفجوة الرقمية على هذا الصعيد يشمل عدداً من الموظفين والذين استفادوا من الترقية وذلك باحتساب سنوات الأقدمية وليس بالاعتماد على درجة الكفاءة وهو الأمر الذي مهّد لظهور فجوة رقمية لدى فئة الإطارات والذي يمكن تفسيره من خلال رأي احد المستجوبين:

"... لدينا رئيس مصلحة في وكالتنا لا يمكنه ارسال رسالة عبر البريد الإلكتروني... فهو لا يتوفر حتى على حساب في الشبكة رغم استفادته من تربصات في المجال..." (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

وفي سياق غير بعيد كشفت دراسة قام بها "تريستيني" (TRESTINI) حول الأسباب الموضوعية لعزوف استعمال شبكة الأنترنت لدى الإطارات الجامعية لاحظ أنه من بين العراقيين التي تؤول دون استعمال الكوادر للنظم الرقمية أن العامل الأساسي متعلق بعنصر الوقت أي أن ضيق الوقت في العمل لدى هاته الفئة يؤثر بشكل سلبي على مستوى استخدامها للتكنولوجيات الحديثة وذلك بنسبة 24.7% وهذا المؤشر قد لاحظناه في الميدان والذي يبرر من خلاله سلوك بعض الإطارات من جراء نقص الوقت أثناء تأدية مهامهم⁴⁸³. لكن لا بد منا للإشارة لعنصر بالغ الأهمية فالاستعمال في هذه الحالة يتمثل في مدى استخدام الإطار لشبكة

⁴⁸³ TRISTINI, M., « Causes de non-usage des TICE à l'Université : des changements ? », in : Recherches et Éducatives, N°6, France, 2012, pp.15-33.

الانترنت وليس للمعدات بأكملها حيث يمكن للفرد استعمال التجهيزات التكنولوجية أثناء تأدية مهامه دون الولوج للشبكة وهذا بالنظر إلى حجم العمل والذي قد يترتب عنه تراجع في مستوى استعمال الانترنت بسبب ضيق الوقت.

من جانب آخر يمكن القول أن هذا النوع من التفاوت لم يطرح لدى بعض المستجوبين وهذا لسبب كون التركيبة البشرية لهذه المنظمات تتسم بنوع من الكفاءة حيث أن نسبة التأخير تتعدى 90% وذات مستويات معرفية عالية فجاح المنظمات يعتمد بشكل كبير على القوى العاملة التي تعمل بها، وذلك لأن المعرفة والمهارة والقدرات تتبع أساساً من أعضاء المنظمة، وتمثل قاعدة المعرفة الأساس لتصميم وإعداد الكفاءات في المنظمة، وهي التي تجعلها متميزة عن منافسيها، وهذا ما يتضح من وراء التصريح الآتي:

"... في الحقيقة نحن جد محظوظين في مؤسستنا فنحن لا نتوفر إلا على إطارات ولا وجود لوظائف تنفيذية... فلا أجد أية مشكلة مع زملائي في العمل و في تبنى أنماط جديدة في تأدية المهام... كل شيء ملائم في المؤسسة لكي يندمج الفرد أو الموظف الجديد بسهولة والعمل وفق النظم الرقمية المعتمدة في المؤسسة." (مدير عام في مؤسسة أجنبية متخصصة في تسويق المواد الصيدلانية، 50 سنة).

يمكن القول أن فئة الإطارات هي الفئة الأكثر استعمالاً لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال حيث أن المعدات الخاصة بها متواجدة بوفرة وموظفة فكل النشاطات اليومية⁴⁸⁴. وكذلك بالنظر إلى معدل التجهيزات التكنولوجية المستعملة في تأدية المهام الخاص بهذه الفئة، والتي يتطلب منها التحكم في مختلف الآليات من أجل أداء أفضل. دون أدنى شك هذا يقودنا للحديث على عنصر المهارة (savoir- faire) أو الكفاءة الرقمية (compétence numérique) وهو المفهوم الذي طالما اهتم به الدارسون في ميدان الفجوة الرقمية على غرار الباحثان "فيندرامين" (VENDRAMIN) و "فالاندوك" (VALENDUC) واللذان قاما بتقديم نمطية (Typologie) والتي من خلالها تم استخراج ثلاث مستويات خاصة بالكفاءة الرقمية و يتعلق الأمر ب: الكفاءة الواسطة (Compétence instrumentale)، الكفاءة الهيكلية (Compétence structurelle) و الكفاءة الإستراتيجية (Compétence stratégique).⁴⁸⁵

تتعلق الكفاءة الواسطة بدرجات التعامل مع التجهيزات والبرمجيات المختلفة، بمعنى آخر فهي تغطي بالدرجة الأولى المهارات التشغيلية (opérationnelles) والمتضمنة أساساً عامل الخبرة والمهارات القاعدية. فسواء كان ذلك في المحيط الشخصي أو المهني فإن الكفاءات الواسطة للفرد تتضمن أيضاً القدرات المعرفية

⁴⁸⁴ لابد من الإشارة لعنصر مهم في هذا الصدد، فعملية الاستعمال في هذه الحالة يتمثل في مدى استخدام الإطارات لشبكة الأنترنت ولا يقتصر على التجهيزات التكنولوجية فحسب بحيث يمكن للإطار استعمال التجهيزات المتاحة في مكان عمله أثناء تأدية المهام دون الولوج في الشبكة وهذا نظراً لحجم العمل الهائل و الذي قد يترتب عنه تراجع مستويات الولوج واستعمال الأنترنت بسبب ضيق الوقت، كما يمكن ان تكون عملية الاستعمال كذلك في اطار ترفيهي بحث لا علاقة له بالمهام.

⁴⁸⁵ BROTCORNE, P., et al., « Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC: La fracture numérique au second degré », in : *Société et Avenir*, Académia Press, Belgique, 2010, pp 12-13.

(الإدراكية) والتي تمكنه من مواجهة الصعوبات التقنية وتجاوزها. أما فيما يخص الكفاءات الهيكلية فإنها ترتبط بالطرق الحديثة في عملية الولوج للمحتويات و للمضامين الموجودة في الشبكة بما في ذلك عمليات البحث عن المعلومة، و عملية انتقاءها فهمها وقياسها في إطار معالجة المعلومة الرقمية على اختلافها. وفي السياق نفسه قام الباحث "فان ديجك" (VAN DIJK) باقتراح نمطين للكفاءة الهيكلية بحيث يتعلق النمط أو المستوى الأول بالمهارة الرسمية (compétences formelle) وتشمل الاستعدادات الشخصية والمعرفية للفرد في عملية فهم هيكلية المعلومات الرقمية، في حين يتضمن المستوى الثاني المهارات الجوهرية (compétences substantielles) والتي غالباً ما تتعلق بطرق التعلم في عملية البحث عن المعلومات وكيفية اختيارها حسب حجمها، نوعيتها وأهميتها.⁴⁸⁶

وأخيراً، الكفاءات الإستراتيجية والتي تتعلق أكثر بالقدرات الفردية الناجمة من استعمال المعلومات الرقمية بطريقة استباقية (proactive) وهذا بهدف استخدامها في عملية اتخاذ القرار، بمعنى آخر تتضمن مجمل السلوكيات الموجهة من أجل تحقيق هدف معين.

VI- الفجوة الرقمية وعامل اللاهتمام في الاستعمال لدى الأفراد

لقد تم طرح اشكالية اللااستعمال (non usage) في مجال علم الاجتماع منذ الخمسينات، كما تم التطرق بالطبع لمسألة اللاهتتمام واللامبالاة ومختلف أنواع المقاومة في تبني الابتكار التقني على مر مراحل مختلفة. فظاهرة اللااستعمال لم تتخذ موضوعاً للدراسة في حد ذاتها في الحقل الاجتماعي إلا بعد سلسلة من الأبحاث التي قام بها الباحث الاجتماعي الأميركي "روجرز" (ROGERS) والذي كان رائداً في طرح منهجية بحث بغرض فهم سلوك الأفراد إزاء الابتكارات التقنية و الأفكار الإبداعية الجديدة. من هذا المنطلق يرى الباحث أنه من أجل تبني ابتكار تقني من طرف مجموعة من الأفراد لابد أن يراعي ذلك شروط معينة وتلبية العديد من الخصائص خاصة ما يتعلق بالميزة النسبية ومدى التوافق الحاصل في قيم الجماعة التي ينتمي إليها الفرد، بالإضافة إلى الخبرات السابقة الخاصة بهم ودرجة التعقيد التي تتميز بها هذه التقنية زيادةً عن مدى امكانية اختبارها وتجريبها و أخيراً وضوح الرؤية و التي يتعين توفرها بغرض مراعاتها وتقييمها وفقاً للنتائج المتحصل عليها.

من جهة أخرى يتم تصنيف المستخدمين (usagers) بحسب "روجرز" (ROGERS) إلى خمسة (5) مستويات (أنماط) اعتماداً على كيفية التمتع في "سلم النطاق الزمني للانتشار التكنولوجي" وهم كالتالي :

⁴⁸⁶ BROTCORNE, P., et al., Op.cit., p.15.

المبتكر (pionnier)، المتبني الرائد (adoptant) ، الأغلبية المستبقة (majorité précoce) ، الأغلبية المتأخرة (majorité tardive) ، وأخيراً المتخلفين (trainards).⁴⁸⁷

و بالعودة إلى نظرية "روجرز" (ROGERS) و المتعلقة بعملية تبني التكنولوجيات الحديثة من طرف الأفراد، يمكننا اعتبار هذه النظرية نموذجاً للنظرية "المركزية البشرية" (Anthropocentrique) والتي تحاول التركيز على تأثير العامل الإنساني على التقنية و ليس العكس. تركز هذه النظرية على مدى انتشار الابتكار أي بمعنى آخر الابتكار التكنولوجي و التقني على المستوى الاجتماعي و ذلك من خلال الاهتمام بدراسة سلوك الفاعلين الاجتماعيين والعلاقات التي تنشأ بينهم و ميكانيزمات (الآليات) التدريب والتحول المتخذة من طرفهم و كذلك درجة الرفض والقبول للعمل وفق محددات الابتكار التقني و التكنولوجي.

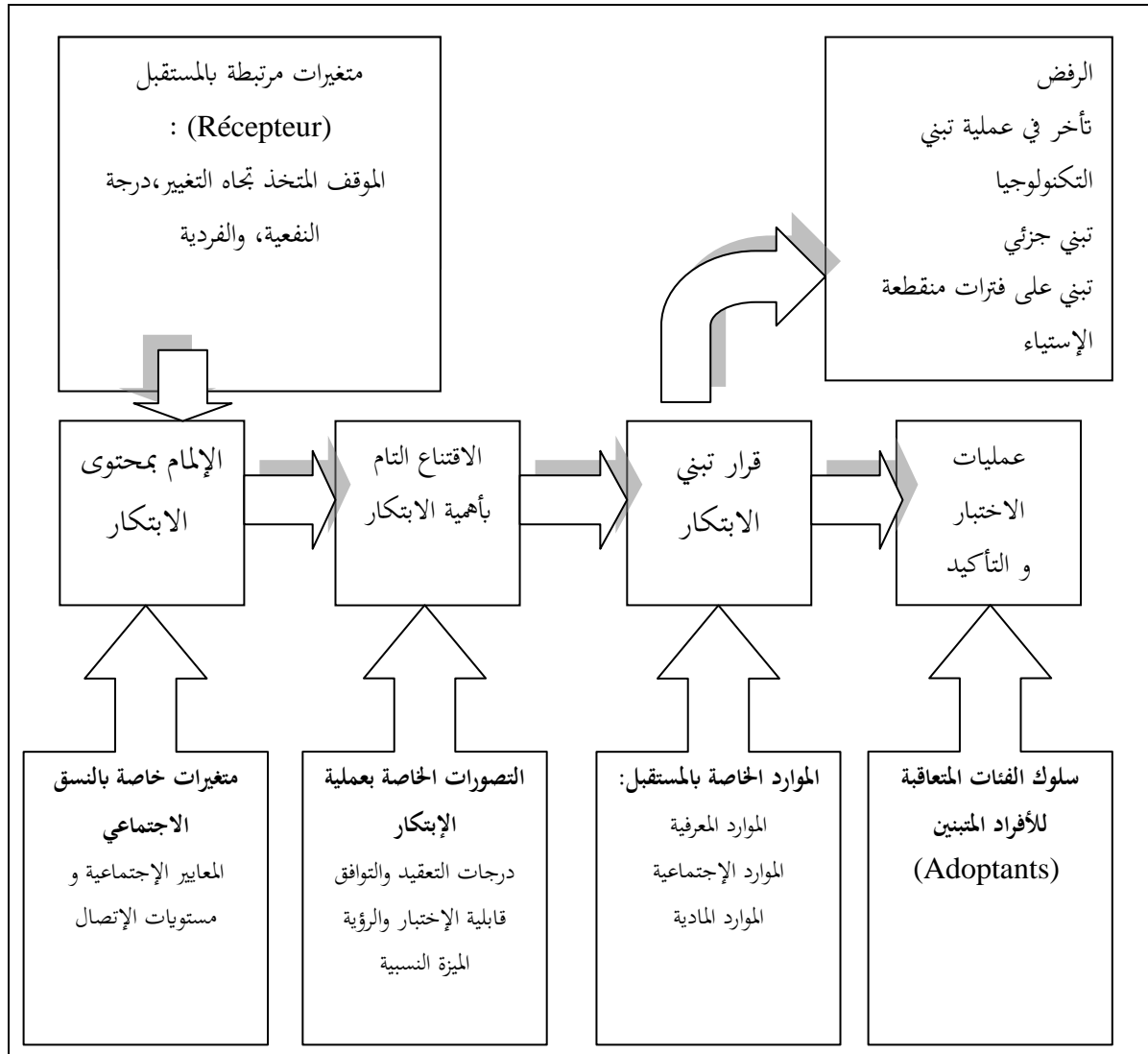
وعلى هذا المنوال يقدم لنا "روجرز" (ROGERS) ثلاثة فئات (3) رئيسية والتي تمثل العوامل المؤثرة و المفسرة الى حد بعيد عملية انتشار الابتكار (diffusion de l'innovation) والتي تهتم أكثر بخصائص المعدات التكنولوجية والمستخدمين وهي على النحو الآتي:

- خصائص المعدات و الخدمات من وجهة نظر المستخدم (usager) أي و بمعنى آخر درجات التعقيد و التوافق، إمكانية الاختبار و التجريب، الرؤية والمزايا النسبية.
- خصائص متعلقة بمستخدم المعدات التكنولوجية (usager) أي كل ما هو متعلق بالموارد المعرفية و الاجتماعية والمادية للمستعمل.
- الخصائص المرتبطة بمختلف فئات المستخدمين وذلك مع تطور انتشار التكنولوجيا (الابتكار) والتي قد تتطور مع الوقت.

ويمكننا فهم ماسبق ذكره بالإعتماد على الشكل المقترح من طرف "روجرز" (ROGERS) حول سيورة تبني أو اعتماد تكنولوجيا معينة:

⁴⁸⁷ ROGERS, E. *Diffusion of innovations*, Free Press, 4th edition, New York, 1995, in: BROTOCTONE, P. et al., *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC*, Academia Press, Belgique, 2010, p.7.

الشكل (7): سيرورة تبني الابتكار (التكنولوجي) حسب روجرز - بالتصرف-



Source : BROTOCTONE P. et al, Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC, Academia Press, Belgique, 2010, 29.p.

يمكن القول بأن "روجرز" (ROGERS) قام بطرح نموذج نظري والذي سعى من خلاله شرح ديناميكيات انتشار التكنولوجيات على وجه العموم وذلك من خلال مستويات التمايز (الإختلاف) في سيرورة ووتيرة تبني التكنولوجيات الحديثة وانطلاقاً من نتائج التفاعل الموجود بين تصور التكنولوجيا من قبل المستعملين ومواردهم المعرفية على وجه الخصوص. فعملية تصور الأفراد للابتكار التكنولوجي يلعب دوراً بارزاً في سيرورة الادمج أو الإقصاء (exclusion) في المجال التكنولوجي لأنها في الواقع تعمل على تفسير التباين الواقع لدى الأفراد في عملية تبني أو رفض الابتكار التكنولوجي. كما يضيف "روجرز" (ROGERS) وجود خمسة مميزات خاصة

بالتكنولوجيات الحديثة والتي قد تلعب دوراً حاسماً في عملية التبنى وهي : درجة التعقيد، التوافق، قابلية الاختبار، الرؤية و أخيراً الميزة النسبية.

مفهوم التوافق يشير إلى مدى تكيف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مع المعايير و القيم والخبرات المختلفة للمستخدمين زيادة على تلائمها مع بيئتهم و أنماط حياتهم اليومية. أما عنصر "قابلية الاختيار" (testabilité) فهي تعتمد أكثر على الفرص المتاحة في عملية التعلم (processus d'apprentissage) وتجريب استعمال تكنولوجيا الإعلام لاسيما في الوسط المهني ، في حين أن عامل الرؤية (la visibilité) يعمل على الحد من تأثير عنصر اللاتيقين أو الإرتياب (incertitude) فالرؤية يعتبرها "روجرز" (ROGERS) أداةً للتواصل مع الطرف الآخر و وسيلة لثمين العلاقات المهنية بالإضافة إلى أنها تمثل شكلاً من أشكال التمايز و الاعتراف الاجتماعي (reconnaissance sociale) و أخيراً الميزة النسبية (avantage comparatif) والتي تتحدد من خلال العلاقة الموجودة بين التكلفة و نسبة الاستفادة (coûts/ bénéfiques) من حيث الفعالية و نوعية الخدمة المقدمة مقارنة بالوضع السابق. وبناءً عن تصوراتهم لجملة الخصائص السالفة الذكر يقوم المستخدمون بتجنيد ثلاث مستويات من الموارد ولكن بدرجات متفاوتة، ويتعلق الأمر بالموارد المادية، المعرفية و الاجتماعية والتي قد تتوزع بشكل غير متساوٍ في المجتمع.⁴⁸⁸

ففيما يتعلق بالموارد المادية فيقصد به الجانب المالي و مستوى الدخل فحسب ، في حين تتعلق الموارد المعرفية بالمهارات الرقمية التي هي بحوزة الأفراد و الجماعات وفي الأخير تتعلق الموارد الاجتماعية بالقدرة على الانسجام و الاندماج في الشبكات والعلاقات في إطار العمل أو التعليم ، كما يشير بعض الباحثين ضرورة إضافة الموارد الثقافية (ressources culturelles) والتي هي ذات أهمية لا يستهان بها خاصة في يتعلق بمجال الولوج إلى النظم الرقمية والتحكم بها. كما يرى البعض الآخر ضرورة الاستناد على سيورة تشكيل الرأسمال الاجتماعي بالمعنى الخاص لـ "بورديو" (BOURDIEU).

وفي سياق مماثل، يمكن أن يكون مصدر اللاهتتمام (désintéret) من طرف المستعملين راجع الى كيفية اعتماد التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة في إطار ما يسمى بالتغيير التنظيمي، بحيث يمكن لهذا الجانب أن يؤثر على الفرد في استعمال التكنولوجيا. و أبرز مثال عن ذلك، تلك المنظمات التي تسعى الى اعتماد التغيير بطريقة مفروضة (changement imposé) حيث تجبر أفرادها على تبني التغيير دون مراعاة خصوصياتهم و تصوراتهم تجاه مثل هذه التحولات بحيث نجد المنظمة في مثل هته الحالة تعتمد التغيير التكنولوجي مثلا دون مفاوضات مع شركائها الاجتماعيين ودون تقديم تنازلات بالمقابل، كما الحججة التي تقدمها الادارة في مثل هذه المواقف تتمثل في ضرورة التعجيل في إحداث التغيير التكنولوجي وذلك في آجال قياسية بهدف تجاوز

⁴⁸⁸ BROTOCTONE, P. et al., Op.cit., p.9.

مرحلة الأزمة. وعليه تقوم الادارة بإشراك جميع الفاعلين في المؤسسة و إيهامهم بضرورة المضي قدماً لتبني التغيير و الذي قد لا يكون في صالح العمال.

من جهة أخرى فإن صعوبة اندماج الفرد في منظمته يجعله يتهرب من كل محاولات التغيير والمشروع الخاص بالمؤسسة، فهو يسعى من خلال تواجده في تسجيل حضوره في مكان العمل (acte de présence) بعيداً عن كل الضغوطات وهذا بالنظر لعدم رضاه عن المحيط المهني الذي يعمل بداخله، وهو السبب المفسر لتنامي الشعور بالعجز في العمل وفق أطر تنظيمية معقدة خاصة مع إصرار المنظمات على فرض استخدام النظم التكنولوجية، لذلك يلجأ بعض المستخدمين لاعتماد استراتيجيات فردية وهذا بهدف تجنب الاندماج في المنظمة وبالتالي رفض الانصهار في مشروعها التنظيمي التكنولوجي، فاتخاذ مثل هذا السلوك هو في الواقع بمثابة آلية لمقاومة أية حركة من شأنها تغيير الأوضاع في المنظمة.⁴⁸⁹

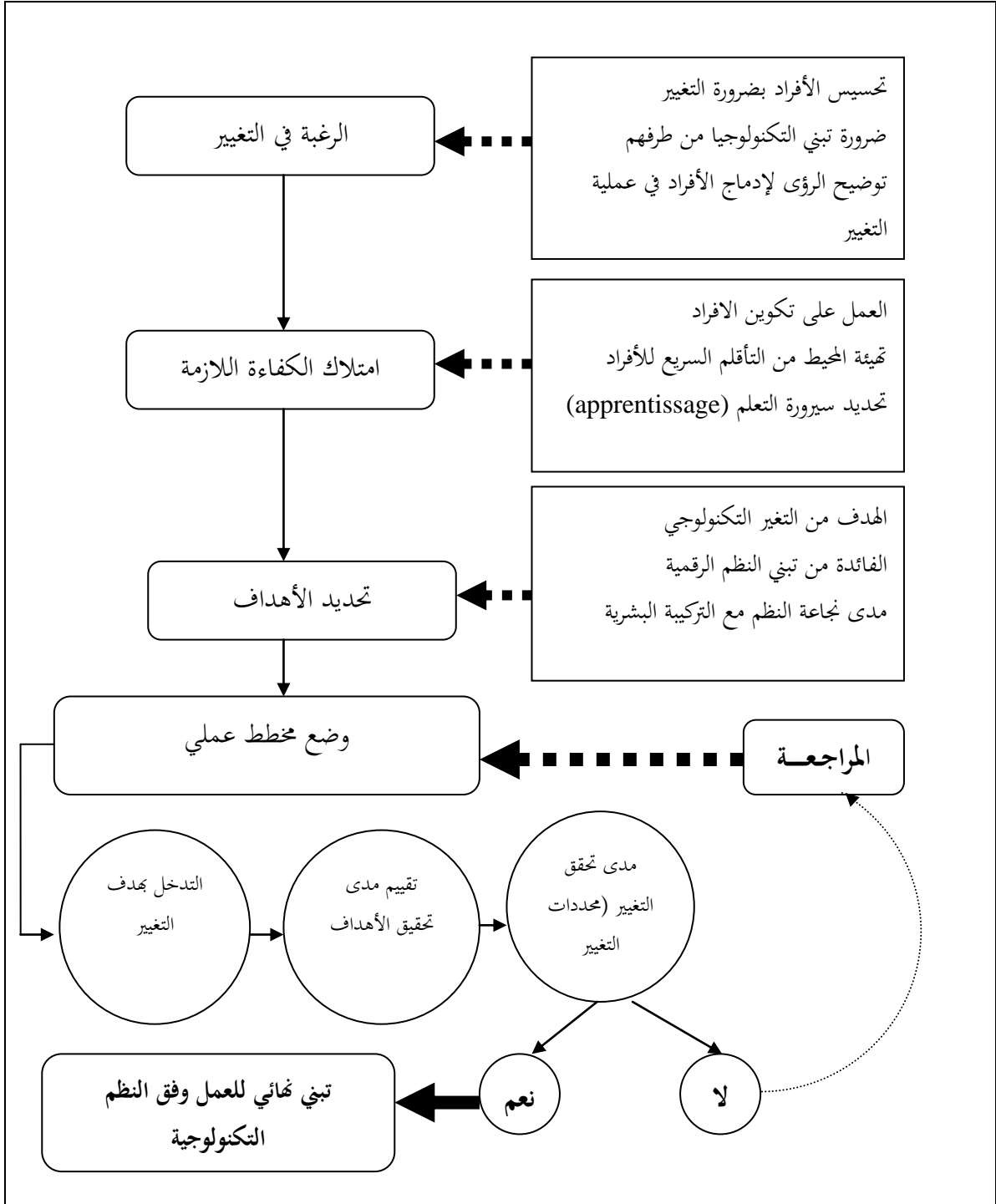
فمن أجل نجاح عملية إدارة التغيير والتي تستهدف القيم الثقافية بهدف رفع مستوى الفعالية و الاندماج في المشروع التنظيمي بالنسبة للفرد، فإنه يستلزم من المنظمة توفير المحيط المناسب و لما لا الاستئجاد بخبراء مختصين في الجوانب الثقافية و القيمية و ذلك قصد تشخيص الممارسات السلبية التي يمكن أن تصدر من طرف بعض الفاعلين في المؤسسة، والذي يكون مصدرها البعد الثقافي للأفراد، و تحديد القيم التي يجب مقاومتها و تغييرها -أو العكس- تنميتها و تدعيمها.⁴⁹⁰

كما أن الدافعية و الرغبة في العمل وفق النظم الرقمية لها أثرها الايجابي لتحقيق الاهداف المسطرة و تغيير الواقع وذلك من خلال الثقة التي قد تمنحها المنظمة للفاعلين بداخلها و الإيمان بقدراتهم وإمكاناتهم و دفع الأمور الى الأحسن. وللوصول لهذه الغاية، فلا بد من المرور على بعض المراحل والتي من خلالها يمكن تحديد الأهداف العامة (الأساسية) ومن ثمة التنفيذ وعمليات التقييم و المراجعة، حتى يتسنى للفرد الاندماج في المشروع التكنولوجي لمنظمته و تحقيق أهدافه و أهداف المنظمة في آن واحد، ومن هنا تتعزز الممارسات الفعالة مما قد يسمح ببلورة استراتيجية من أجل التغيير و انجاز المهام وفق النظم الجديدة، وهذا ما يوضحه الشكل التالي :

⁴⁸⁹ لقد تطرقنا لموضوع مقاومة التغيير في المنظمة في دراستنا، أنظر ص.

⁴⁹⁰ بوفلجة غياث، القيم الثقافية و فعالية التنظيم ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص.163.

الشكل (8) : عملية إدارة التغيير في المنظمة (بالنصرف)



المصدر: بوفلجة غياث، القيم الثقافية و فعالية التنظيم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص.153.

VII - مقاومة التغيير التكنولوجي:

تتفق العديد من الدراسات على أن مقاومة التغيير يعتبر من أهم المشاكل التي تواجه المنظمات الحديثة. فعدم الشعور بالأمان و الشعور بالخوف و الخطر من التغيير (و يقصد بها الخوف من المجهول) يدفع الأفراد عادة للمحافظة على الوضع السائد لأنهم يشعرون بالرضا و الارتياح و يخشون التغيير لما يجلبه من أوضاع جديدة غير مألوفة. بالإضافة الى ذلك هناك أسباب تنظيمية و ثقافية تتضمن الخوف من عدم القدرة على تنفيذ التغيير و عدم الشعور بفوائد التغيير و زيادة عبء العمل و الخوف من فقدان السلطة أو المنصب. في السياق نفسه، تؤكد بعض الدراسات أنه من أسباب مقاومة الموظفين للتغيير حرصهم الشديد على المحافظة على قيم وتقاليد العمل المتعارف عليها بصورة معينة (الروتين) و قناعتهم بأسلوب تنفيذها و تؤكد الكثير من الابحاث المنجزة في هذا المجال أن المقاومة قد تكون أكثر حدة كلما ارتبط التغيير بتغيير قيم الأفراد و ثقافتهم، و خير دليل على ذلك ما صرح به أحد الباحثين في هذا الصدد عندما يقول:

"... هناك بعض الزملاء القدامى لم ينشئوا على استعمال التكنولوجيات الحديثة... ولم يسبق لهم العمل بها... لذلك تجدهم يمتنعون على استخدامها ويفضلون العمل بالطرق القديمة..." (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

كما يمثل عامل الخوف من المجهول عقبة في وجه المستعملين وهو ما يزيد من تحفظهم إزاء استخدام التجهيزات التكنولوجية في وسطهم المهني ، فضلاً على أن ذلك يزيد من شكوك الفرد في مدى نجاعة هذه التقنيات في تحسين أداءه وبالتالي يفضل التخلي عن فكرة اعتماد التكنولوجيات والامتناع على استعمالها -ولو بصفة مؤقتة- بالنظر لدرجة تعقيدها على حسب اعتقاده و هو الأمر الذي يمكن اعتباره عقبة في عملية تبني التكنولوجيات لدى المستخدمين.

فالعديد من الأشخاص يواجهون يومياً مشاكل بالجملة أثناء استعمالاتهم لمختلف المعدات الرقمية خاصة في المراحل الأولى والتي تشهد مرحلة الاحتكاك الأولى بتكنولوجيات الإعلام والاتصال خصوصاً في حالة ما لم يحصل الفرد على الدعم الذي يحتاجه في هذا الإطار وهو الأمر الذي يفسر في العديد من الأحيان لجوء هذا الأخير (الفرد) إلى فكرة التخلي عن تبني واعتماد التكنولوجيات وبالتالي عدم المضي في تطوير مختلف الاستخدامات ، وهي الحالة التي يصفها لنا أحد المستجوبين:

"...هناك تخوف كبير لبعض العمال من العمل بالتكنولوجيات الحديثة... كما أنه لا بد من الإشارة لموضوع مهم يخص المؤسسة الجزائرية على وجه الخصوص... فالمسؤول الأول عندنا لا يبالي ببذل الجهود خاصة في حال ما تمكن من تحقيق أهدافه الشخصية والمتمثلة أساساً في اعتلاء منصب هام..." (نائب مدير مكلف بالمحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

في هذا السياق، يمكن القول أن للعوامل النفسية، الاجتماعية والتنظيمية - حتى الأيديولوجية - تأثير معتبر على درجة مقاومة الأفراد للتغيير التكنولوجي في المنظمة، كما يشير إليه أحد الباحثين:

"...هناك بعض الأشخاص لم يستطيعوا التكيف مع التغيير التكنولوجي الذي طرأ على المؤسسة وهذا نظراً لعدم بذلهم لجهودات في مواكبة عصرنة المؤسسة..." (مدير بحث في مركز للدراسات ، 55 سنة).

هذا يقودنا للحديث على النموذج المقترح من طرف الباحثة "رام" (RAM) سنة 1987⁴⁹¹ والذي يتعلق بنموذج مقاومة الابتكار والذي يمكن من خلاله التعرف على العوامل المؤثرة في مقاومة الابتكار التكنولوجي. ففي نظر هذه الباحثة فإن مقاومة التغيير التكنولوجي يمثل كل سلوك يساعد الفرد على الحفاظ على الوضع الراهن والمرتبط بدرجة الشعور بالتهديد في حالة التغيير. فمقاومة التغيير والابتكار التكنولوجي ما هو الا نسخة مطابقة لأنماط أخرى من مقاومة التغيير التنظيمي. وبالعودة الى النموذج المقترح ، فإنه يتركز على ثلاثة (3) محاور أساسية وهي على النحو التالي:

- الخصائص المتصورة تجاه الابتكار (caractéristiques perçues de l'innovation)
- الخصائص المتعلقة بمستهلك الابتكار (caractéristiques du consommateur de l'innovation)
- خصائص آليات الانتشار (mécanismes de propagation)

فيما يخص الخصائص المتصورة تجاه عملية الابتكار التكنولوجي، تقترح الباحثة نفس الخصائص التي تطرق إليها في السابق "روجرز" (ROGERS) في وجهة نظره حول عامل المقاومة، وتتمثل في الميزة النسبية، عدم توافق الابتكار مع القيم و الخبرات و الاحتياجات الخاصة للفرد، التداعيات المحتملة (الفنية، النفسية، الاجتماعية والتنظيمية)، القدرة على اختبار الابتكار، والتواصل، وأخيراً درجة التعقيد (المتعلق بالتقنية).

و بالتوازي مع هذه العوامل، تضيف نفس الباحثة ميزات أخرى والتي كانت قد اقتبستها من أعمال باحثين آخرين وتتمثل في ميزة اللارجعية (اللاجوع) (irréversibilité) وتتجلى هذه الأخيرة في إمكانية وقف المستعمل عملية اعتماد التكنولوجيا في أي لحظة. هذا بالإضافة إلى مدة التنفيذ و هي المدة الزمنية التي يمضيها الفرد في عملية تبني الابتكار التكنولوجي، ودرجة السهولة التي يجدها المستعمل في تكيف الابتكار مع

⁴⁹¹ RAM.S, "Innovator: An Expert System for New Product Launch Decisions", in: Applied Artificial Intelligence, Vol. 2, No. 2, United States, 1988, pp. 129-148.

احتياجاته. وعليه تلعب المعايير السالفة الذكر دوراً حاسماً في تحديد سلوك الأفراد المقاومين للتغيير والابتكار التكنولوجي.⁴⁹²

من جهة أخرى، يركز المحور الثاني من النموذج المقترح من طرف الباحثة "رام" (RAM) على شخصية الفرد بحيث أن مقاومته التغيير متعلق أساساً بالسمات النفسية للشخص، بمعنى أن السلوك المقاوم مرتبط بشخصية الفرد في حد ذاته بالإضافة الى المواقف و القيم الخاصة به والتجارب السابقة للمستعمل مع التكنولوجيات ناهيك عن دوافعه و معتقداته. في حين يعتمد المحور الثالث على آليات انتشار الابتكار، بحيث تم تحديد أربعة (4) خصائص قادرة على توليد السلوك المقاوم وهي درجة الوضوح، المصدقية، القدرة الاعلامية و المصادر.

فبالرغم من أن المؤسسات تشهد تحولات مستمرة، إلا أن التغييرات التكنولوجية تبقى صعبة التجسيد في الميدان. فعملية التحوّل تعني الانتقال من وضعية لأخرى وعليه فإن الجهات الفاعلة في المؤسسة قد لا تكون على أتم الاستعداد من أجل قبول مثل هذا التحدي، فالتغيير يتطلب من الأفراد تغيير عاداتهم وهو العامل الذي يخلق لديهم فيما بعد سلوك سلبي تجاه هذا التحوّل.

وتبرز أهمية ظاهرة مقاومة التغيير في عدد هائل من الأعمال والبحوث والدراسات المتخصصة بحيث تركز مجملها على ردود فعل الأشخاص تجاه التغييرات التنظيمية والتكنولوجية والتي تستند عموماً على ظاهرة مقاومة التغيير و هو الجانب الذي يعكس أهمية هذا المفهوم واحتلاله مكانة مركزية في جل الدراسات. فالمنظمة تعيش يومياً حركية دائمة، ومن ثمة فإن التغيير لا بد منه لضمان بقائها لكن غالباً ما يكون هذا التحول مصدراً لبروز بعض المشاكل والصراعات وهذا في حال ما إذا كان التغيير لا يقابله تجاوب من طرف الأفراد.

هذا السلوك السلبي يعتبر من بين العراقيل التي من شأنها أن تشكل عائقاً للمسيرين في إيجاد حلول بديلة وأنماط جديدة في التسيير وفق ما تستدعيه التغييرات و التحوّلات التي تطرأ على البيئة التنظيمية. كما أن عملية التغيير والتحول من حالة مستقرة الى حالة مجهولة من شأنها خلق سلوك سلبي لدى العامل جراء حالات القلق والتخوف من المستقبل المجهول و هو الأمر الذي يمكن أن يُفقد الفرد تركيزه في العمل و الانقاص من قدراته الفنية ومهارته المهنية بمجرد تحول المنظمة و اعتمادها على النظم الرقمية في مرحلة ما بعد التغيير.

فالسلوك المقاوم للتغيير يعرف على أنه التعبير الضمني أو الصريح لردود الفعل و الوضعيات الدفاعية للأفراد تجاه التغيير⁴⁹³ أو عبارة عن موقف فردي أو جماعي الذي يتخذه الأفراد داخل التنظيم، وقد يكون إما بطريقة واعية أو عفوية. فالسلوك السلبي تجاه التحولات والتغييرات المحتملة في طرق و مناهج العمل تعد بمثابة قوى معارضة لفكرة إعادة تنظيم العمل وفق النظم الجديدة بما أنها لا تتناسب مع رؤى و تمثلات الأفراد

⁴⁹² RAM.S, Op.cit., p.141.

⁴⁹³ COLLERETTE, P., et al., Le changement organisationnel : théorie et pratique, Presses de l'Université du Québec, Québec, 1997, p.94.

والجماعات في المنظمة⁴⁹⁴. وعليه فعملية مقاومة التغيير تعتبر ردّة فعل طبيعية يتخذها المستخدمون من أجل استمرار الوضع القائم (السائد) و العمل حسب الطرق و الأساليب المعتاد عليها. يقوم الأفراد والجماعات على مقاومة التغيير لعدة أسباب. فردود الافعال السلبية الصادرة منهم يمكن تفسيرها من خلال تخوف الافراد من مستقبل مجهول خاصة ي حالة قبولهم العمل في ظروف مغايرة ووفق معطيات جديدة غير مألوفة بالنسبة إليهم وبالتالي الولوج في حيز اللايقين، وهو ما يوضحه التصريح التالي:

"...لاحظت نوع من التخوف عند بعض المستخدمين تجاه التغيير التكنولوجي... فأغلبية العمال متخوفين من العمل بالوسائل التكنولوجية... نظراً للغموض الذي كان يسود وضعيتهم المستقبلية في المؤسسة" (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

وعليه يصبح الفرد أمام حتمية التكيف مع الوضع الجديد و مع المسؤوليات والمهام الجديدة، كما أنه يصبح ملزماً باتخاذ سلوكيات و مواقف أخرى غير التي كانت سائدة في وقت سابق و التخلي عن العادات التي كانت في وقت مضى جزءاً من حياته اليومية.

في الواقع هنالك العديد من الأسباب التي تم طرحها والتي هي في الحقيقة مرتبطة بسلوك الفرد المقاوم للتغيير والتي يمكن تلخيصها في الأسباب الفردية، الجماعية، وأسباب متعلقة بالمتغيرات التنظيمية وتلك المتعلقة بعملية تنفيذ التغيير. تركز الدراسات على الأسباب الفردية و التي تتضمن الأبحاث المرتبطة بالفرد المقاوم بصفة مباشرة، فوفقاً للمنظور الخاص بالتحليل النفسي (perspective psychanalytique) فإن آليات الدفاع الفردية تعمل و بطريقة لاواعية على تحديد الحصر أو القلق (anxiété) الذي يهدد الفرد خاصة عندما يكون هذا الأخير رهينة الصراع بين المتطلبات الناتجة من الاحتياجات الخاصة من جهة وتلك التي تندرج في الواقع الجديد (الواقع الخارجي) والمتمثل في عملية التغيير من جهة أخرى. وعليه نحصى ستة (6) آليات دفاعية والتي تلعب دوراً معتبراً في عرقلة عملية التغيير في المنظمة وهي الكبت (refoulement)، النكوص (régression)، الإسقاط (projection)، التماهي (identification)، التشكيل الارتكاسي (formation réactionnelle)، و أخيراً إنكار الواقع من طرف الفرد (déni de la réalité).

كما سلط بعض الباحثين الضوء على السمات الشخصية وذلك عند اشارتهم إلى تفضيل الافراد لحالة الاستقرار واستمرارية الوضع القائم (le statuquo). علاوة على ذلك، فإن للسمات السوسيو ديموغرافية دوراً مميزاً في تحديد سلوك الفرد المقاوم للتغيير والفاعلين داخل المنظمة و نقصد في هذه النقطة بالذات فئات العمال المتقدمين في السن و التي تعمل على مقاومة سياسات التجديد والتحديث في المؤسسة بما أنها تميل أكثر

⁴⁹⁴ MORIN, E. M. Psychologies au travail, Gaëtan Morin, Montréal, 1996, p.205.

للحفاظ على الوضعية القائمة كما نجدتها متحفظة من التغيير بحكم التجارب السابقة، فضلاً عن نقص الدافعية وغياب الحافز الفردي وعليه تأتي بعض التصريحات لتؤكد ما سبق الإشارة إليه:

"...هناك نوع من المقاومة من طرف بعض العمال تجاه استخدام التكنولوجيات الحديثة... فهذه الفئة تعودت في وقت مضى على استخدام الطرق الكلاسيكية في أداء مهامها... كما أنها تفتقد للتحفيز بما أن أغلبية العمال المعنيين هم في سن التقاعد..." (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

ويضيف مبحوث آخر عندما يصرح:

"...يواجه العديد من العمال المنتمون للجيل السابق صعوبات كبيرة للتكيف مع متطلبات العمل في العصر الحديث... وهذا على الرغم من استفادتهم من دورات تكوينية..." (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمين، 35 سنة).

فالفرد يعمل على إبقاء العادات الموروثة والتصرفات المألوفة عوضاً عن المغامرة و الدخول في بؤر يسودها التخوف والارتياب. في هذا السياق يرى الباحث "موران" (MORIN) أن وضعية اللائقين تثير في أوساط العمال حالة من القلق و التخوف⁴⁹⁵، هذا الشعور في الواقع ما هو إلا نتاج احساسه بنوع من التحسّر بفعل تخليه وخسارته إن صحّ التعبير عن المكاسب التي تم الحصول عليها في فترة سابقة، وهذا ما يبينه الاستجواب أدناه:

"... أظنّ أن بعض الزملاء القدامى كانوا أكثر تحوّفاً وتردداً في استعمال التكنولوجيات... فإلى يومنا هذا لا يمكنهم استخدام بعض المعدات التكنولوجية... (...). لا أخفي عنك... ففي وقت مضى أنا كذلك رفضت فكرة العمل بواسطة التكنولوجيات... فلم أكن أعلم ما يمكن أن أربحه من خلال استعمالي لمثل هذه التقنيات..." (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

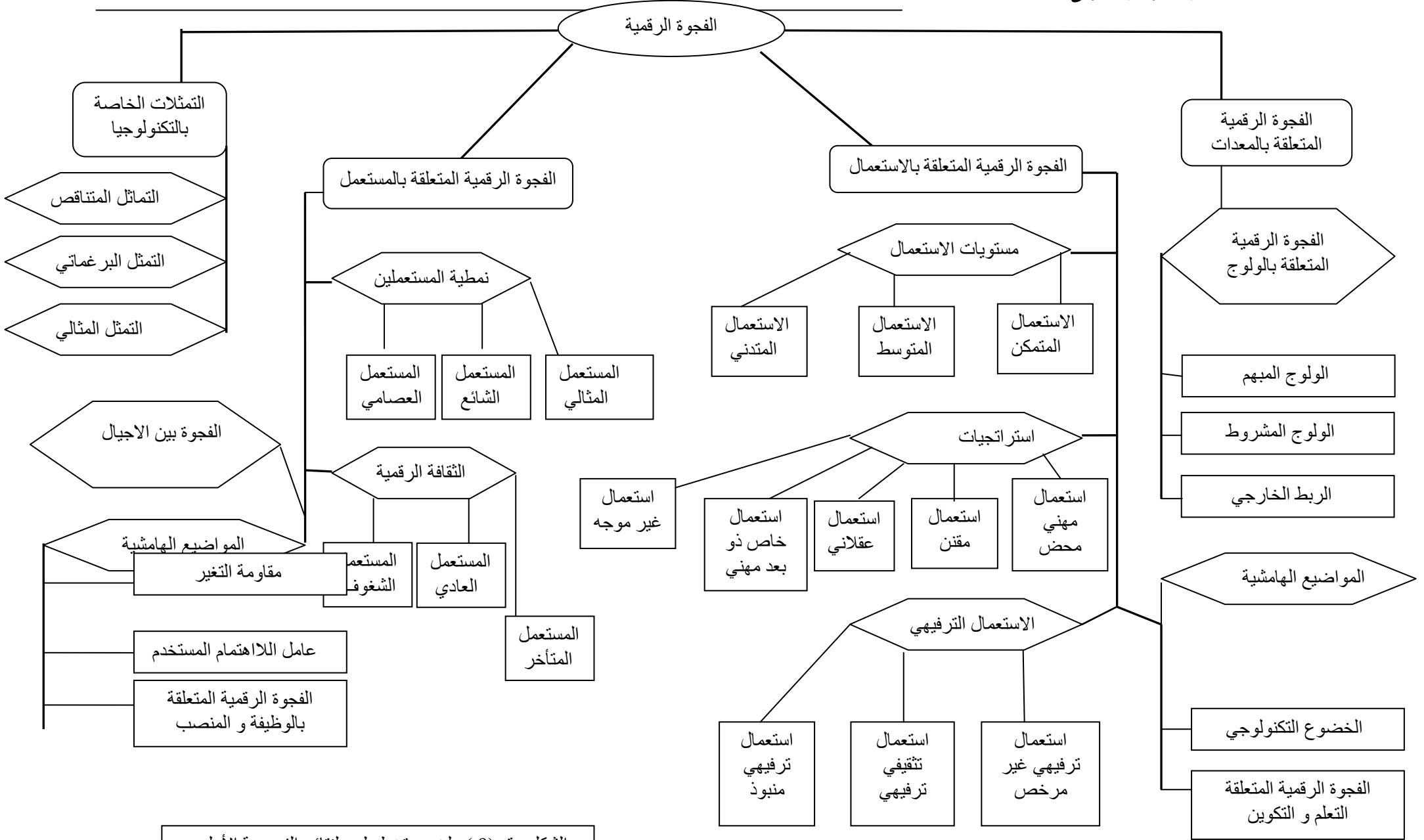
فضلاً عن العوامل السالفة الذكر يمكن إضافة عناصر أخرى والتي يمكنها التأثير على سلوك الأفراد كالخوف من فقدان المصداقية مثلاً وسوء فهم وتقدير عملية التغيير، علاوةً عن احتمال فقدان السلطة ولمختلف العلاقات مع السلطة الهرمية وبالتالي خسران المكانة الاجتماعية في المؤسسة، وعلى هذا المنوال جاءت إجابة أحد المستجوبين:

⁴⁹⁵ MORIN, E. M. Op.cit., p.238.

"...هناك تخوف من عدم اتقان التكنولوجيا الجديدة... وعدم التمكن في التحكم في المعلومة من طرف بعض المسؤولين... والذي قد يفقدهم السيطرة على بعض الأمور... " (مدير الموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

إن عملية التغيير هي بمثابة قطيعة مع النظام السائد في السابق وهي في نظر الافراد المقاومين للتغيير كتشكيك في قدراتهم من طرف مسؤوليهم ، كما قد تكون سبباً لفقدان الفرد لمعامله الشخصية في المنظمة (المكانية، الزمنية، السلوكية، والعلائقية) وعليه يقوم الفرد بتقييم مؤثرات و انعكاسات التغيير عليه من خلال عملية المقارنة بين السلبيات و الإيجابيات ومن ثمة فإن كانت السلبيات المتعلقة بعملية التغيير تتجاوز إيجابياته يقوم الفرد في هذه الحالة بتبني سلوك مقاوم. أما المتغيرات الجماعية و الثقافية فتتمثل أكثر في محاولات المقاومة لدى الجماعات المهنية والعمل على استمرارية الوضع السائد نظراً للمكتسبات التي يمكن فقدانها بسبب التغيير، كما أن الآثار المترتبة عن سياسة التغيير على الشبكات اللاسلكية قد تتسبب في ظهور سلوك مقاوم من طرف بعض الجماعات المهنية في المنظمة.

من جهة أخرى تتميز بعض الجماعات في المنظمة بخصائص رجعية أين تفضل بقاء النظام السائد هذا بالتوازي مع القيم الأخرى المرتبطة بعادات الافراد و تاريخ المنظمة. فكلما كان التغيير يمس هذه العناصر السالفة الذكر كلما كانت درجة المقاومة أكبر، فزوال السلطة والنفوذ مثلاً لدى الجماعة المهنية المسيطرة سيولد لدى أفرادها سلوك معادي لأية سياسة تغييرية و التي قد تمس مصالحها، لذلك يعمل الفرد من خلال الجماعة على الدخول في صراعات للحفاظ على مكاسبه لأن عكس ذلك سيفقده نفوذه في المؤسسة، وهو نفس المصير الذي ستؤول إليه الجماعة المهنية التي ينتمي إليها. وعلى صعيد آخر، فهناك أسباب مرتبطة بعملية التغيير في حد ذاتها بحيث غالباً ما تواجه هذه العملية صعوبات في التجسيد الناتج من سوء التنفيذ نظراً لغياب التنسيق بين مختلف الفاعلين في المؤسسة وهو الأمر الذي قد يكون سبباً في خلق السلوك المقاوم لدى بعض الأطراف هذا بالإضافة إلى نقص التحسيس والتوجيه من طرف القائمين على عملية التغيير وغياب الاتصال بين الاطراف الفاعلة في المنظمة. فنجاح عملية التغيير في المنظمة لا يتعلق بمدى توظيف الأفراد و تحضيرهم فحسب وإنما يتعداه أيضاً ليشمل القدرات الفردية و التنظيمية اللازمة من أجل نجاحه. فاختيار الأفراد المسيّرين والمدبرين للتغيير يعتبر عنصراً جوهرياً بحيث يسمح بتهيئة الفاعلين لإنجاح التحول و النقلة المنشودة داخل التنظيم. وأخيراً يمكن أن يكون مصدر رفض التغيير في النسق التنظيمي نفسه وهذا لعدم قدرته على الاستجابة لمعايير التحول.



الشكل رقم (9) ملخص تخطيطي لنتائج الفرضية الأولى

الفصل السابع :

تحليل الفرضية الثانية

I- واقع تسيير و إدارة الوقت في المنظمة Réalité de la gestion temporelle dans l'organisation

تتسم الفترة المعاصرة بتحولات جذرية مست خاصة مسألة الوقت وطرق إدارته، فهمه واستيعابه وتنظيمه وكيفية الاستفادة منه على مستوى المؤسسات. لقد ألقى هذا التغيير بظلاله على عدة قطاعات وميادين على غرار التحول الذي طرأ على مسألة تنظيم الوقت وإدارته وطرق العمل وطبيعة عمل الموظفين والأجراء. في هذا السياق، يشعر الأفراد دائماً بأنهم لا يملكون الوقت الكافي، وأن كل شيء يمر بسرعة فائقة أمامهم ويتركهم عاجزين على توقيف هذه الدوامه أو التقليل من وتيرتها، ما قد يشعرهم بالتوتر والقلق والضغط النفسي. بالنسبة لبعض الباحثين الاجتماعيين فإن الأمر مرتبط بالتسارع التقني والاجتماعي الحاصل من جهة، والوتيرة السريعة التي باتت تتميز بها الحياة المهنية الحالية.

نتيجة لذلك، ينتاب الأفراد شعوراً بضرورة الاستعجال في كل مرة ينجزون فيها نشاطاتهم ومهامهم المهنية، بحيث يجدون أنفسهم في متاهة حقيقية من الآنية والفورية وهم يمارسون أعمالهم أو في إطار علاقاتهم المهنية أو في العلاقة التي تجمعهم بالأفراد الآخرين. ومن أجل التكيف مع نظام العمل الجديد، عكفت المنظمات والمؤسسات إلى استحداث وتطوير أنماط جديدة لتنظيم العمل وإدارة أوقاته. في هذا السياق ، يصف "دوبوي" (DUPUY) هذا التحول بالثورة التنظيمية الثانية، لذا بات من الضروري على المؤسسات أن تعيد التفكير في مناهج تنظيمها وتسييرها لأوقات العمل.⁴⁹⁶

1. متلازمة "الجاهزية و وقت العمل" في المنظمة :

يتضح لنا من خلال التصريحات المستقاة من ميدان الدراسة أن الأفراد المستجوبين يواجهون أزمة كبيرة في إطار عملهم اليومي و يتمثل ذلك أساساً في عنصر تداخل الأوقات و الأزمنة وتشابك الأوقات المخصصة للعمل مع الأزمنة المخصصة للحاجات الشخصية و العائلية، وعليه يواجه المستخدم صعوبة معتبرة في عملية تحديد المجالين المهني و الشخصي خاصة في الحالات التي تشهد فيها وتيرة العمل ارتفاعاً محسوساً (أوقات الذروة في العمل) ، في هذه الحالة يمكننا الاستناد بأقوال أحد الباحثين:

⁴⁹⁶ DUPUY, R., et al., 2006, "Incertitudes au cours de la carrière et construction des perspectives temporelles", in : Psychologie du travail et des organisations , N°12, France, 2006, p.173.

" لا يمكننا التمييز بين وقت العمل و وقت خارج العمل وهذا نظراً لانهماك الفرد في عمله خاصة الذين هم جديون في عملهم)...فأحياناً ننسى حتى تناول وجبة الغذاء بسبب ذلك..." (نائبة مدير الموارد البشرية في مؤسسة للتأمين، 43 سنة).

بالإضافة إلى ذلك فإن كثافة العمل و بروز مهام متعددة وفي آن واحد (غالباً ما تكون غير متوقعة وغير مخطط لها من قبل) قد تزيد من صعوبة إدارة أوقات العمل في المنظمة بحيث يمكن للفرد مثلاً أن يترك مهامه من أجل الرد على الرسائل عبر البريد الإلكتروني ، وهذا ما قد يفقد الفرد تركيزه على وظيفته و مهامه اليومي وقد يهتم بالرد على الطلبات المختلفة طوال اليوم وهو الأمر الذي يتسبب في تعطيل عملية سير العمل ، ويؤثر بشكل سلبي على الأداء بشكل عام . وبغرض مواجهة هذه الظروف المستعصية ، يلجأ الإطار الى تبني بعض الحلول كالاتحاق المبكر بمكان العمل وهذا بهدف كسب شيئاً من الوقت و تجاوز التأخيرات المحتملة أثناء ساعات الدوام و هذا على حساب أزمنا أخرى خصوصية متعلقة بالفرد :

"... احياناً أتحمك في وقت العمل وفي بعض الأحيان لا يمكنني ذلك...وهذا نظراً لبروز مهام اخرى غير متوقعة في آن واحد و هو العامل الذي يؤثر بشكل سلبي على الاداء والمهام اليومي...حدث لي وان مكنت في مكنتي أكثر من ثماني ساعات في اليوم...حيث أصل الى مقر عملي على الساعة السابعة صباحاً بهدف التعجيل في اتمام العمل وهذا قبل وصول الزملاء و شروعي في عمل آخر..." "قبل ما يجي الغاشي" ...لأني مطلوب طوال اليوم من طرف المسؤول الأول ...في بعض الأوقات علينا القيام بمهام في أوقات متأخرة... على الساعة الرابعة زوالاً... (...) لكن مهما كلفني الأمر فأنا أفضل أكمل ما تبقى من عملي قبل الخروج...حتى وان استدعى ذلك البقاء الى ساعات متأخرة من الليل..." (نائب مدير مكلف بالمحاسبة و المالية ، 50 سنة).

من جهة أخرى يرى بعض الأفراد الذين تم استجوابهم في الموضوع ذاته أن صعوبة إدارة وقت العمل يمكن أن يكون كذلك بسبب سوء التخطيط في عملية انجاز المهام في حد ذاته ، وهو الخطأ الذي يقع فيه العديد من الاطارات نظراً لسوء تقديرهم للأوقات أو الأزمنة المتعلقة بإنجاز المشاريع و متابعتها ، وهو ما لمسناه من خلال التصريح التالي:

" باختلاف الأيام... بعض الأيام تشهد كثافة كبيرة في العمل على عكس الأيام الأخرى...كما يمكن أن يكون سوء التخطيط في العمل سبباً آخر في ذلك (في عدم التحكم في وقت العمل)... (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

كما أن صعوبة تسيير أوقات العمل قد تكون حسب فترات محددة من السنة ، والتي تشهد ارتفاع في إيقاع العمل، وعليه نستنتج أن الطابع الظرفي هو الغالب في هذه الحالة :

" هناك تباين بحسب المراحل... ففي بعض الأحيان تشهد وتيرة العمل هدوءاً نسبياً، في حين نجد انفسنا نسابق الزمن في فترات اخرى... أين يشتد فيها حجم العمل... " (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

ومن هنا يمكن أن نستخلص بأن الاطارات تعيش في وضعية صعبة و التي غالباً ما تتسم بالمسامية بين المجالين المهني و الشخصي. كما يخضع الأفراد في هذه الفئة إلى إلزامية التواجد في المنظمة حتى خارج أوقات العمل – إن اقتضت الضرورة- و الاستعداد الكلي (disponibilité permanente) لمواجهة أية حالة طارئة محتملة.

في هذا الصدد يمكننا التمييز بين مفهومين من شأنهما أن ينطبقان على الإطارات⁴⁹⁷ : مواقيت قابلة للتمدد والتكيف حسب ما تفرضه متطلبات وحيثيات العمل (الجاهزية الزمنية)، وكذا جاهزية أو استعدادية متعلقة بالمسيرة المهنية بما فيها القبول بالمستجدات المهنية. علاوة على وضع الأفراد أنفسهم تحت تصرف المؤسسة لاسيما بفضل تكنولوجيات الإعلام و الاتصال (ويتجلى ذلك مثلاً حينما يقوم صاحب العمل أو "المسؤول المباشر" بالاتصال بأحد إطاراته خلال أيام العطلة السنوية، أو عندما يتخذ بإرادته قرار تفحص بريده الإلكتروني أو مجرد الإتصال بالمكتب للتأكد بأن "كل الأمور تسير على ما يرام).

و في سياق آخر ، و على عكس الأجراء الآخرين ، يُمثل الراتب بالنسبة للإطارات بمثابة مقابل يتلقونه نظير ما قدموه من خدمة أكثر من مقابل تلقونه نظير جاهزيتهم لخدمة المؤسسة⁴⁹⁸ ، ولكن في نفس الوقت قد يكون أحسنهم راتباً هو من يبدي استعداداً وجاهزية كبيرة ، أو من الذين يبدون استقلالية أكثر أو الذين تُوكل إليهم مهام ومسؤوليات أكبر من غيرهم. لذا، تمثل الجاهزية أو الاستعدادية الزمنية (disponibilité temporelle) سلوكاً نابغاً من الإطار وإشارة تعكس مدى التزامه المهني ورسالة واضحة منه نحو مسؤوليه كما أنه قد يُعبّر على قيمة المكافأة التي يستحقها لاحقاً في إطار الترقية المهنية المباشرة و ما قد تتبعها كالزيادة في الأجور.

من جهة أخرى ترتبط المعايير الاجتماعية المتعلقة بالجاهزية المطلوبة بشأن أوقات العمل ارتباطاً وثيقاً بثقافة المؤسسة وبفريق العمل (جماعات العمل) وطبيعة المسؤول المباشر أو صاحب العمل بحيث تعد

⁴⁹⁷ THOEMMES, J., «Temporalités des cadres et malaise au travail », in : Interventions Économiques, N°43, France, 2011, p. 8

⁴⁹⁸ Ibid., p.8.

الساعات الطويلة التي يقضيها الفرد في العمل جزء لا يتجزأ من تنظيم العمل على مستوى عدد من المؤسسات لاسيما التي تنشط في القطاع الخاص.

أما بالنسبة للإطارات التي تتوفر على أوقات عمل بشكل مكثف ، فقد تبدو مدة العمل بالنسبة لهم بمثابة "استثمار" في حد ذاته ، بحكم أنهم يترقبون الاستفادة من "أتعاب خاصة" (rétributions) في مجال مسيرتهم المهنية. فعندما تبدي الإطارات استعداداً كبيراً لخدمة المؤسسة التي تنشط فيها ، فإن ذلك لا يعني بالضرورة أنهم غير مهتمون بالجوانب الأخرى المتعلقة بمسيرتهم المهنية ، لكن يُعتبر الراتب في ضوء نظرهم عنصراً حاسماً في الاستثمار المهني" ، لذلك تقوم الإطارات باحتساب الأوقات التي تقضيها في العمل كونها تمثل بالنسبة لهم مقياساً لقيمة الأتعاب التي قد يحصلون عليها.

كما أنه لا بد منا الإشارة إلى أن الإطارات تكون تحت طائلة الأوامر أو التعليمات المتناقضة والتي قد تختلف حدتها حسب السياق التي تمر به المؤسسة. فمن جهة يحاول الفرد (الإطار) من خلالها تبرير الساعات الطويلة للعمل على ضوء المنفعة التي يجلبها للمؤسسة وبناءً على متطلبات المهنة أو المسيرة المهنية و التي يرى نفسه فيها. من جهة أخرى، تدرك الإطارات أكثر فأكثر الصبغة الاتفاقية المحددة لمصيرهم المهني ، وبالتالي فإنها تُبدي حساسية أكثر تجاه تواجد أولويات أخرى في حياتها الخاصة.

في هذا المنظور يركز الباحثين الاجتماعيين "بوفارتيج" و "بوكينو" (BOUFFARTIGUE & BOCCHINO) على نموذجين من السلوكيات الصادرة عن الإطارات إزاء هذه التناقضات⁴⁹⁹.

* نموذج مبني على الترقية في سلم المناصب والمسؤوليات أين تمثل فيه الاستعدادية - سواء الزمنية أو تلك المتعلقة بالمسيرة المهنية أو الوضع تحت التصرف (mise à disposition) - عاملاً مهماً في بلوغ هذه المناصب المسيرة.

* نموذج آخر متعدد المعالم (polycentré) لا يمثل فيه العمل سوى جزءاً من الحياة ، بحيث يسمح للإطار ببلوغ منصب أو مكانة معينة والحصول على موارد أكثر عدلاً بشكل يساعد على تطوير الكفاءات. في الأخير يمكننا القول بأن الجاهزية التي يبدوها الإطارات في خدمة مؤسستهم مرتبط أساساً بمجموعة من العوامل المحتملة (مصلحة العمل، الطموح المهني،... إلخ) والمتعلقة بدورها بشكل وطيد بمرونة الحدود الموضوعية ما بين الأوقات المخصصة للعمل وتلك المخصصة للحياة الشخصية.

⁴⁹⁹ BOUFFARTIGUE, P., et BOCCHINO, M., *Travailler sans compter son temps ? : Les cadres et les temps de travail* , in : « Travail & Emploi », N°74, France, 1998, pp.37-50., Document disponible sur le lien : http://travail-emploi.gouv.fr/publications/Revue_Travail-et-Emploi/pdf/74_3319.pdf, consulté le 4.11.2016 à 21h10.

2. الإدارة الاستراتيجية لوقت العمل:

انطلاقاً من الآراء الواردة من ميدان الدراسة، نلاحظ أن الأفراد تعمل على تحقيق نوع من التوازن في عملية إدارة الأوقات المهنية، وذلك باعتماد استراتيجيات فردية و جماعية و قد يتجلى ذلك في تلك الترتيبات التي يمكن أن تتجسد بين مختلف الفاعلين في المنظمة.

فعملية التحكم في وقت العمل ليست بالمثالية التي تتصور لنا، بحيث تشهد هذه العملية جملة من المساومات و الترتيبات (arrangements) وكذلك لمختلف الهبات الرمزية (dons symboliques) والتي تمكّن الأفراد من إدارة أوقاتهم المهنية بصفة محكمة الى حد بعيد. وعليه يعمل هؤلاء الأفراد على إرساء بعض القواعد اللأرسمية و القائمة على منطق التناوب والتي تتيح لهم التحكم في الأزمنة الخاصة بالعمل و تجاوز الحواجز الموضوعية من طرف الإدارة في هذا الشأن ، ولفهم أكثر تمعنا لهذا الطرح نستعين بأقوال أحد المستجوبين:

"بكل صراحة... ليس هناك أيّ مشكل في هذا المجال... وهذا راجع للتفاهم السائد بين العمال... لا بد من الاشارة لنقطة هامة تتميز بها المؤسسة عن غيرها... فالإطار غير الرسمي هو الطابع الغالب في علاقاتنا المهنية (دون أن ننفي وجود العلاقات الرسمية)... فمثلاً يمكن لزميلي في العمل أن يستخلفني لفترة معينة في حال ما إذا كان لديّ حاجة لقضائها وهذا يندرج في اطار العلاقات غير الرسمية... بالنسبة للعمال فعامل الزمن لا يؤثر بفعل تحكّمهم التام لهذا الجانب... " (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

من جهة أخرى يعمد الأفراد من خلال هذه الممارسات في خلق نوع من التوازن بين أنشطتهم و حياتهم خارج نطاق العمل. وعلى صعيد آخر ، لقد أطلعنا التحقيق الذي قمنا به على مختلف التدابير والترتيبات التي يتم اللجوء إليها من أجل التقليل من التعارض أو التنافر في التناغم والانسجام الذي يميز الأوقات المختلفة التي تتوفر عليها الحياة اليومية.

بصفة عامة، هنالك توجيهين أساسيين يوضعان جنباً إلى جنب ويساهمان فيما يسمى بـ "تداخل الحدود ما بين الحياة الخاصة والمهنية". (brouillage des frontières entre vie privée et professionnelle) من الناحية العملية، يعني ذلك فتح المجال الشخصي و الخاص على عالم الشغل وفتح أبواب المؤسسة على الحياة الخاصة.

يتمثل الحل الأول أولاً وقبل كل شيء في ضرورة تنظيم الأمور بطريقة شكلية غير نظامية أو غير رسمية مع المسؤول المباشر أو مع الزميل في العمل (كما وضحناه من خلال تعليق المبحوث السابق) ، وهو حل واسع الانتشار والرواج بما أنه يبدو جد بديهي. إلى جانب ذلك، هنالك حل آخر والذي يتمثل في نقل العمل، أي

بمعنى اللجوء إلى استخدام تقنية العمل عن بعد وجلب العمل إلى المنزل، مع أن الطريقتين ليستا منفصلتين تماماً. إن الحل الأول لا يمكن أن يطبق في جميع أنواع الشغل، بحيث يقتصر على النشاطات التي تتعامل مع المعلومات، حيث لا يمكن تطبيق ذلك على الأجراء الذي يمارسون مهامهم في قطاع الصحة مثلاً أو الذين يشتغلون في النشاط الصناعي.

أما فيما يخص استخدام العمل عن بعد ، أو جلب العمل إلى المنزل، يجب التنويه عنه كما توضح ذلك العديد من الدراسات ، بأنه عندما يتعلق الأمر بالتدابير والترتيبات اللارسمية و غير النظامية ، غالباً ما تقود هذه الحلول إلى تمديد أوقات العمل وعليه لا يمكننا الحديث على وجود أوقات تعويضية أو استبدالية (temps de substitution)، بحيث يُضاف الوقت الذي يمضيه الفرد في العمل وهو في مجاله الخاص (في منزله) إلى الوقت الذي يمضيه في مكتبه، بدون أن ينقص ذلك من وقت العمل. إلى جانب ذلك، هنالك حل آخر يتمثل في إدخال الحياة الخاصة إلى محيط المنظمة. بالفعل، عادة ما يصل الأجراء متأخرين ويغادرون مقر العمل في وقت مبكر قبل الأوقات المحددة بسبب ظروف شخصية. علاوة على ذلك، يصرح البعض منهم بأنهم ينشغلون ببعض الشؤون الشخصية خلال أوقات العمل:

"...هناك الكثير من العوامل الخارجية التي تؤثر بطريقة أو بأخرى على التحكم في وقت العمل...فمثلاً يجب عليّ إحضار أبنائي من المدرسة...لكن في بعض الأحيان لا يمكنني اتمام مهامي قبل الساعة الرابعة والنصف مساءً...لذا أقوم بكل ما في وسعي من أجل الوصول في وقت مبكر للعمل... مثلاً على الساعة السابعة صباحاً لكي يتسنى لي القيام بأمر أخرى بعد انقضاء ساعات الدوام..." (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

في المقابل ، يتقبل الأجراء - إذا ما اقتضت الضرورة - بقطع إجازتهم لتلبية حاجيات المؤسسة، وهذا ما يؤكد ما سنتطرق إليه عند الحديث عن المساواة بين الهبة والهبة المقابلة المتعلقة بالوقت على مستوى المؤسسة ما بين مختلف الأطراف الفاعلة والمؤسسة في حد ذاتها. بالنظر إلى هذه الترتيبات والتدابير الممكن اللجوء إليها يومياً، تم توجيه سؤال للمستجوبين حول ما إذا كان الاستعمال المتكرر لهذه الحلول قد يساعدهم أكثر في تسيير حياتهم اليومية. وكان جواب معظم الأجراء بالإيجاب بحيث يعتبرون اللجوء لاعتماد إحدى هذه الحلول يسمح بشكل أفضل تسيير عملية التوفيق بين الحياتين الخاصة والمهنية.

على صعيد آخر، يجد الموظف صعوبة كبيرة في التكيف مع شبكة وقتية يطغى عليها العمل المكثف الذي يقاس غالباً بالحجم الساعي. بالفعل لقد شهد مجال العمل تغيرات وتحولات مقارنة بالفترة السابقة ، أما حالياً ، فقد أحدثت قطيعة مع هذا التناغم والانسجام لاسيما مع المنطق التنظيمي الجديد ، بحيث وجد الفرد نفسه مضطراً ومُجبراً على التكيف مع شبكة زمنية خطية (temporalité linéaire) يتم فيها احتساب أوقات

العمل بناءً على عدد ساعات العمل المنجزة. إلى جانب ذلك، ساهم تعميم ورواج استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات في دفع الفرد إلى تبني استراتيجيات لتفادي ممارسات التحكم والمراقبة التي تفرضها عليه هذه التكنولوجيات. وبالرجوع إلى بعض تصريحات المبحوثين ، يتضح لنا بأن الأفراد لا يولون أهمية معتبرة لعامل الوقت في الإطار المهني وهذا بالنظر الى التجاوزات الحاصلة داخل المنظمات و كذلك نظراً للغياب التام للانضباط لدى البعض الآخر.

ما لفت انتباهنا أيضاً، هو أن هذا المشكل يتكرر بصفة يومية و هذا ما دفع القائمين على شؤون المؤسسة على اتخاذ التدابير اللازمة بهدف الحد من هذه الظاهرة (وهذا من خلال استحداث آلات لضبط الوقت) سعياً منهم التحكم في التجاوزات الزمنية و بالتالي في أوقات عمل المستخدمين. غير أنه و من خلال التصريحات المدلى بها من طرف بعض المستجوبين اتضح لنا أنه من الصعب التحكم و ضبط أوقات عمل هؤلاء الأفراد بحيث يلجأ العديد منهم إلى التحايل و تعتمد إلحاق الضرر بهذه الآلات و هذا بغرض الإفلات من الرقابة. وبالعودة الى مسألة غياب الانضباط وعدم الالتزام بأوقات العمل صرح بعض المستجوبين أنه ليس من الهين عقد الاجتماعات الدورية أو ضبط مواعيد رسمية مع الاطارات و المستشرفين وهذا بسبب عدم التزام بعضهم بالمواعيد المحددة مسبقاً و إخلالهم بالنظم المعمول بها في المنظمة. فلا أحد منا يستطيع أن ينكر طبيعة و ذهنية العامل الجزائري والتي تتسم بنقص الجدية و عدم الانضباط والانصياع للأوامر وعدم احترام أوقات العمل، ويمكنه أن يقر بذلك حتى ولو كان يحتل منصباً عالٍ من المسؤولية، ، بحيث أن ذلك لا يمنعه من تبني مثل هذه السلوكيات السلبية :

" أنا شخصياً لا احترم أوقات العمل المعمول بها في المؤسسة (مؤسسة مصرفية) وهذا الحال ينطبق على جميع المستخدمين... كما لا نقوم باسترجاع ساعات العمل الضائعة... فلا أحد يحترم المواعيد... (...) حالياً أقوم باستخلاف المديرية العامة لفترة معينة بما أنها في فترة نقاهة لذلك تجديني أصيل مبكراً و أخرج متأخراً نوعاً ما... لكن بصفة مؤقتة لا غير... فبمجرد عودة المديرية لمنصبها سأعود لعاداتي القديمة..." (نائب المدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

ما يلفت انتباهنا أيضاً في هذه الحالة هو التناقض القائم بين عملية تصور الوقت المهني (زمن العمل)، فالبرغم من أن المقومات الدينية تحث أكثر على احترام الأوقات الخاصة بالعمل (انطلاقاً من مبدأ العمل عبادة) إلا انه في الواقع نجد العكس تماماً بحيث أن البعض من الاطارات المستجوبة لا تولي أهمية قصوى لوقت العمل ولذلك نجدهم يعملون على خلق المبررات والحيل ، بالرغم من توفر الامكانيات في بعض المنظمات. ومن جهة ثانية فقد يجد الموظف نفسه متذبذباً ما بين معاملة التقليدية التي باتت عديمة الفائدة حيث لا تُقدّم له إجابات مقنعة ووافية لانشغالاته وتساؤلاته الراهنة وبين عصرنة تنظيمية يُساء فهمها ومرفوضة ذهنياً ،

وعليه تتنامى لديه جملة من التناقضات التي تحجمه في حيز من العقد والتعقيدات و التي قد تتسبب في تدهور حياته المهنية وكذا الشخصية وتجعل منه شخصا عنيفا وحذرا تجاه الآخرين (زملائه في العمل)، كما أنّ الفرد على مستوى المؤسسة الجزائرية لديه انطباع بأن كل الأمور تحاك ضده، ومن ثمة نجده يتبنى - على نحو غريزي - موقفا حذراً و محتاطاً طوال الوقت. لذا، عادةً ما ينظر إلى زميله في العمل أو المسؤول المباشر على أنه يمثل "عدواً" بالنسبة له، كونه يُسقط عليه كل المساوئ والمشاعر السلبية ويعتقد بأن الآخر هو من يشعر بها تجاهه، فيظهر تجاهه عداوة شديدة وحقدا دفيئا. إن ذلك يمثّل في الواقع حلقة مفرغة يتواجد فيها الجميع بدون إبداء أي رغبة أو إرادة في التخلص منها.

لقد بات من الواضح بأنه يجب البحث عن مسببات التضايق الذي يشعر به الفرد (العامل) اليوم على الصعيد الذهني ، بحيث أصبح هذا الأخير يتسم بالعنف والعدوانية بسبب رؤية إدراكية جد سلبية لعالم الشغل بصفة عامة، كي لا نقول رؤية عدمية.

قد يمثّل ما سبق ذكره "الصورة السوداوية" التي تغلب على مجتمع جزائري في خطر يسير نحو فقدان مجمل القيم والمعايير المستقاة من العادات والتقاليد التي أضفيت اليوم عليها صفة "السلوكيات المبتذلة" أكل عليها الدهر وشرب بسبب رحلة البحث المستمرة عن الثروة والكسب المادي. لذا، وبسبب سعيه المتواصل والحثيث وراء جني المال، أصبح الموظف - سواء كان إطاراً أو غيره - يوماً بعد يوم أكثر فقراً من الناحية الفكرية و الذهنية، ما ينتج عنه بعض النتائج الوخيمة التي يمكن لكل واحد منا أن يلاحظها متجلية في البيئة التي تحيط به.

وإذا أردنا إعطاء مقارنة من الجانب النظري ، فتعتبر المؤسسة فضاءاً للتنشئة والاندماج الاجتماعي وبالتالي مصدراً لبناء الهوية. علاوةً على ذلك يوضح لنا "سانسوليو" (SAINSAULIEU) بأن المؤسسة هي عبارة عن "فضاء إجتماعي مركزي" ، و"بؤرة من بؤر إنتاج وصنع الهوية"، كوننا لا يمكن حصر المؤسسة في مجرد "مسرح" يلعب فيه كل فاعل دوره و حسب، بل بالعكس فهي تتميز بتحول طبيعي إلى إنتاج وإصدار القيم و المعايير، و طرق التفكير، الأساليب والمنظومات التأويلية، المعتقدات، التصورات والمعارف... وهي كلها عناصر تصب في خانة النشاطات الذهنية. من بين هذه العناصر، نجد التصورات الاجتماعية والرمزية و التي من الممكن أن تشكل قاعدة يُبنى عليها مسار تكوين المواهب والكفاءات والمؤهلات.⁵⁰⁰

من خلال خلق هذه المنظومات الحسية و الإدراكية ، تظهر هنالك تصورات و تمثلات رمزية تنسجم بشكل متفاوت مع التفاعلات والتصرفات الاجتماعية. بعبارة أخرى، تنتقل الرسائل والرموز المنسوبة والمرتبطة بثقافة معينة إلى الأفراد بواسطة وسائل رسمية نظامية وغير نظامية تدفع الفرد إلى بناء وتكوين صورة أو فكرة عن المؤسسة داخل نفسيته الخاصة ، وهذا بالضبط ما تفتقد إليه المؤسسات الجزائرية كما سبق وأن أوضحنا ذلك ، وتعمل آلية الإدماج هذه بفضل الانضمام وتبني قيم ومعايير المؤسسة. من بين أكبر محاسن هذه الآلية

⁵⁰⁰ SAINSAULIEU, R., *Sociologie de l'entreprise*, 2^e édition, Dalloz , Paris, 1995, 441p.

هي أن المشروع الفردي الذي يملكه الفرد ينصهر في المشروع الشامل الذي تتطلع إليه المؤسسة. أما في حالة غياب المشروع المؤسساتي، فلا يمكن للفرد أن يواجه خطر عدم القدرة على التدخل في عمل هذه الآلية.

3- المرونة الزمنية في عملية تسيير أوقات العمل:

إذا تم اللجوء إلى تطبيق مرونة أوقات العمل الخاصة بالفرد ، فإن ذلك ستعود فائدته على الموظفين وأصحاب العمل على حد سواء، بحيث تشكل هذه الترتيبات المحددة والدقيقة مناهج حقيقية للتعاون في مجال إدارة الوقت ، خاصة وأنها أضحت اليوم سهلة التطبيق بفضل ما تقدمه تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خدمات.

1.3 الترتيبات الزمنية السائدة في المنظمة:

و بالعودة إلى المعطيات الميدانية و بعد القراءة الأولية للتصريحات الخاصة بالمبحوثين لاحظنا أن البعض منهم لا يلتزم بالوقت المخصص للعمل بشكل جدّي و هذا نظراً لطبيعة و ذهنية العامل الجزائري (كما سبق وان أشرنا إليه) . في الوهلة الأولى لاحظنا أن المسؤولين أو المدراء يتبنون نوعاً من المرونة الزمنية (flexibilité temporelle) مع مستخدميهم و هذا من خلال التعاملات اليومية ، فمثلاً يمكن للمسؤول أن يتغاضى عن بعض التأخرات التي تصدر من بعض العمّال، لكن قد يكون ذلك بمقابل (عامل الهبة و الهبة المقابلة) والتي سنتطرق إليها لاحقاً.

من جهة أخرى يمكن للفرد أن لا يحترم المواعيد والمواقيت الخاصة بالدوام اليومي وهذا بسبب طارئ أو سبب شخصي، أي بالأحرى يمكن للحيز الشخصي في هذه الحالة أن يؤثر على المجال المهني و بالتالي إمكانية اجتياز حدوده ، وكل هذا بفعل تدخل الحياة الشخصية للفرد في ميدان عمله ، وهي الحالة العكسية لما سردناه آنفاً في دراستنا، ويمكن أن يكون التصريح الآتي دليلاً لما ذكرناه:

سبق لي وان اضطررت للخروج من العمل قبل الموعد المحدد لذلك... وهذا بسبب طارئ عائلي... كما أنني أجد لهذا التصرف غير المعتاد عندما أحسن بنوع من الإجهاد... فأنا لا أتمثل ذلك... وكلهم يعلمون ذلك بما فيهم المدير العام... (...). كما أنني استعمل نوعاً من المرونة في تعاملاتي مع المستخدمين الذين هم تحت وصايتي... فلا أجد حرج في تسريحهم عندما تقتضي الضرورة أو بسبب طارئ (...). لكن عموماً لا تحظى هذه الفكرة بنفس الترحيب في المؤسسة... فهناك رفض قاطع لفكرة المرونة التسييرية في غالبية الأحيان... " (نائب مدير مكلف بالحاسبة و المالية في مؤسسة للتأمين ، 50 سنة).

على صعيد آخر، وخاصة مع انتشار وتعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، نشهد اليوم ظهور بوادر اجتياح الفضاء الشخصي للعالم المهني أو عالم الشغل، بالرغم من وجود بعض الاختلافات بحسب السياق التنظيمي، فمثلاً يُجري كل الإطارات الذين تم استجوابهم إتصالات هاتفية شخصية خلال أوقات عملهم. وتختلف معدلات مدة الإتصال الهاتفي ما بين خمسة (5) دقائق إلى ساعة واحدة في اليوم. إن الاتصالات الهاتفية الشخصية عادة ما تلقى قبولاً لدى السلطة التنظيمية أو المسؤولين المباشرين وكذا من طرف زملاء في العمل. في المقابل، يكاد يجزم جميع الأشخاص المستجوبين بأن هذا السلوك يدخل في إطار الممارسات العادية إذا لم يتجاوز الحدود وبشرط أن لا يؤثر ذلك على استثمارهم الزمني لصالح العمل الذي يجب أن يكون كافياً كي يسمح لهم بالقيام بتلك الممارسات.

إن ذات الأمر لا ينطبق بالضرورة على الغيابات المؤقتة عن العلاقة بالعمل. في هذا الإطار، هنالك خاصيتين يتميز بهما محيط العمل لتفسير وتبرير سبب اللجوء إلى هذه الطريقة في إدارة الوقت ويتعلق الأمر بـ : مرونة البنى الزمنية أو الوقتية للمؤسسة، والاستقلالية في تسيير أوقات العمل. بهذا الشكل وعلى مستوى بعض المؤسسات (المحسوبة على القطاع العمومي) وحسب ما أشارت إليه الكثير من الشهادات التي استقيناهما، لا تتردد الإطارات في الغياب عن العمل لمدة نصف يوم لأسباب شخصية بدون أن يتسبب ذلك في أية صعوبة أو مشكلة تذكر سواء في وسط الزملاء أو لدى المسؤولين المباشرين:

" في هذه المؤسسة لا نكثر كثيراً لأوقات العمل بقدر ما نهتم بحجم وجودة العمل المقدم...وفي نفس الوقت فطبيعة الأداء تملي علينا ضرورة العمل وفق أوقات عمل أكثر مرونة..." (مدير الموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

من جهة أخرى يمكن تفسير هذا النوع من الترتيبات الزمنية (arrangements temporels) بمستوى الثقة المتبادلة بين الأفراد وفي العلاقة القائمة بين المسؤول و المرؤوس ، بحيث يمكن تجاوز المواعيد الرسمية للعمل وهذا بطبيعة الحال من خلال الاتفاق "غير الرسمي" بين الطرفين ، وهو ما يدل على بروز العلاقات اللارسمية في عملية الترتيبات الزمنية وهذا يكون بالمقابل و نادراً ما يكون مقابلاً مادياً بل يتعلق أكثر بعملية تسيير وإدارة الأوقات المهنية.

فمثلا يمكن للمسؤول في فترة من فترات السنة أن يطلب الخدمة من موظفه و هي المهمة التي يمكن أن تستغرق مدة من الزمن و هذا على حساب وقته الخاص (الشخصي) لكن هذا الأخير لا يمكنه رفض الطلبية بما أنه يستفيد من هذا الترتيب الزمني هو أيضاً، ومن ثمة نلاحظ بروز استراتيجيات فردية و أحياناً جماعية والتي من خلالها يفاوض الفرد وقت عمله مع المسؤول والذي ليس بالضرورة الوقت المعمول به رسمياً، و هذا

سعيًا منه لكسب نوع من الاستقلالية الشخصية (autonomie personnelle) تجاه وقت العمل المتسم بالجمود في بعض الحالات. علاوةً على ذلك ، تلعب السلطة التي يتمتع بها للفرد في المنظمة دوراً حاسماً في بروز الترتيبات الزمنية، بحيث يمكن للمكانة التي يحتلها الفرد في المؤسسة أن تسمح له من الاستفادة بنوع من المرونة في تسيير وقت عمله، وهو تقريباً نفس الدور الذي تلعبه الجماعات المهنية (groupes d'appartenance) التي ينتمي إليها الفرد بحيث يمكن لهذه الأخيرة أن تؤثر على عملية توزيع أوقات العمل والتي عادةً ما تمثل المحدد الرئيسي للوقت في المنظمة خاصة في جانبه غير الرسمي.

من جهة ثانية ، يصرح بعض المستجوبين على أنهم لا يحترمون أوقات العمل المعمول بها داخل المنظمة وهذا بالرغم من إدراكهم خطورة أفعالهم ، فقد نجد مثلاً بعض الوظائف تتطلب الاستمرارية في العمل (continuité) ، إلا أن ذلك قد لا يمنع الأفراد من المجازفة و القيام بتصرفات أقل ما يمكن وصفها بغير المسؤولة و التي يمكن أن تكلفهم مناصب عملهم في المؤسسة ، هذه السلوكيات من شأنها إلحاق الأضرار بالمؤسسة بشكل مباشر:

" (...) مع كل ذلك... فإنه سبق لي وأن تركت مكان عملي قبل الموعد المحدد... في بعض الفترات انصرف على الساعة السادسة مساءً عوضاً من الساعة السابعة... وهذا بعد ان أقوم برصد كل الأمور... بصراحة... إنه تصرف غير مسؤول... إنها مجازفة حقاً... ولكننا غالباً ما نتصرف بهذا الشكل..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

فغياب الوعي المهني لدى بعض الاطارات ليس بالأمر الجديد ، فهذه الذهنية نجدها مستفحلة في جميع القطاعات دون استثناء ، وعلى مختلف مستويات المسؤولية خاصة إن تعلق الأمر بالقطاع العمومي. وبالرجوع الى الترتيبات الزمنية المتبناة من طرف القائمين على بعض المنظمات نجد أن هذا النمط الخاص بتسيير الوقت المهني يقابله من الجهة الأخرى استعداداً تاماً من طرف الاطار أو الفرد المستفيد من هذا النوع من المرونة الزمنية، هذا الاستعداد (disponibilité) يتمثل في قيام الأفراد بأعمال خارج أوقات العمل المحددة رسمياً، وأحياناً أخرى خارج المجال المكاني للمؤسسة، بمعنى آخر العمل عن بعد (والذي سنتطرق إليه في المباحث القادمة)، بحيث يكتفي المسؤول بإبلاغ مستخدميه بضرورة اتمام ما تبقى من عمل وهذا بهدف عدم تجاوز الآجال المحددة لمهمة معينة.

وعلى صعيد آخر ، تقوم غالبية الإطارات بنشاطات مهنية داخل مجالها الشخصي (المنزل) ، لاسيما خلال أيام الأسبوع، في حين تخصص أيام عطلة نهاية الأسبوع لنشاطات متعلقة بالحياة الخاصة. لقد أصبح بإمكان الأفراد اليوم إنجاز بعض المهام المهنية مثل الإطلاع على رسائل البريد الإلكتروني بفضل الحواسيب

الشخصية النقالة أو الهواتف الذكية التي تسلمها المؤسسة لموظفيها (يتعلق الأمر ببعض المؤسسات ويختلف ذلك بحسب المنصب أو بدرجة المسؤولية التي يتمتع بها الفرد في المنظمة) ، كما تدل على ذلك التصريحات التالية:

" وضع مسؤولو المؤسسة تحت تصرفي هاتفاً ذكياً (Smartphone) وهذا لكي يتسنى لهم الاتصال بي في أي وقت يشاءون..." (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

فحتى لو كانت الإطارات تفضل تخصيص أوقات أوسع للتفرغ لمتطلبات عائلاتهم إلا أنهم قد أصبحوا اليوم "في اتصال دائم و مستمر" و يمكن للمسؤولين الاتصال بهم في أي وقت الى حد التبعية. لا يمكن للترتيبات والتدابير المرتبطة بالمكان والزمان (agencements spatio-temporels) أن تتشابه أو تتجانس لدى كافة الإطارات. في هذا السياق ، كشف تحليل الاستجابات والمقابلات التي تم إجرائها عن ثلاث مقاربات منطقية تمثل نماذج مثالية: تركز إحداها على " تجانس المكان والزمان للحياة اليومية"، ما يُعبّر عن شكل من أشكال إدماج مختلف الأوقات ببعضها البعض ، إن لم نقل تداخلها ببعضها البعض. أما الثانية، فهي التي تفصل المكان والزمان من خلال البحث عن محاولة التنسيق فيما بينهما بواسطة وضع حدود مرنة وسلسة. أما النموذج الثالث فهو يترجم صعوبة تنظيم المجالين المكاني والزمني بسبب اختلاف الأوقات التي يعيشها الفرد في ظل صراعه المستمر ومحاولاته المتكررة لضبط ووضع الحدود فيما بينها. إن هذه الرؤية النموذجية أو النمطية هي التي تحدد وتضبط بعض النقاط الهامة والمحورية التي تمكّننا من فهم طبيعة المسار المهني المعاش من طرف الأفراد بصورة أفضل. قد تعكس بعض الخطابات والتصريحات نموذجاً منطقياً معيناً ، ولكننا نستنتج على ضوء هذه التصريحات بأن هنالك نماذج منطقية هجينة (hybrides) تطغى عليها نوع من الذاتية. وعليه، فإنه من الاحسن أن لا نربط هذه النماذج المنطقية بالضرورة مع الأصناف أو الفئات التي ينتمي إليها الأفراد داخل المؤسسة.

فيما يخص المنطق النموذجي الأول ، تتداخل كل من الحياة المهنية والحياة الشخصية في عامل المكان والزمان. إن الأمر لا يتعلق بمجرد "مسامية الأوقات" (porosité des temps) ما بين فضاءات الحياة والأوقات الاجتماعية فحسب، بل بطبيعة ومدى اندماجها، وهذا ما يؤدي إلى وجود تداخل بين المكان والزمان في حياة الشخص. في هذه الحالة، يتداخل وقت العمل مع الأوقات الأخرى ويقتحمها، بطبيعة الحال، يمكننا القول بأن الفرد يكون - إن صح التعبير - مهتماً فوق العادة بعمله حيث ينهمك فيه ويعيش لحظاته بشكل مكثّف ومستمر. وبفعل هذا الالتزام بالقيام بنشاط مهني دون تحديد حدوده ومعاله ، يكون من الصعب الفصل بين فضائي العمل والحياة الخاصة من الناحية العملية أو الذاتية ، فضلاً على أن العلاقة

مع الزمن أو الوقت غالباً ما يعيشها الفرد بصورة غير محددة من أجل تلبية الحاجيات والتطلعات التي تفرضها عليه فترة معينة متعلقة بالعمل.

في أغلب الأحيان تغطي أوقات العمل التي يعيشها الفرد على حياته و على وجوده بأكمله، لذا، فليس للعمل في حد ذاته حدود معلومة. وحتى لو كانت المؤسسة لا تقوم بتحديد معالم هذه الحدود، فإنها بالعكس، تحت الفرد بطريقة هيكلية (structurellement) إلى الرفع من مردوده الإنتاجي في ظل تشهد فيه المؤسسات تنافسية لا مثيل لها ، لتقول فيما بعد مهمة بذل الجهد من أجل تحديد معالم هذه الحدود إلى الفرد ذاته، بالرغم من هذا قد يتسبب في إمكانية الشعور بالذنب كما يوضح ذلك تصريح المبحوث التالي:

"في بعض الأوقات، أشعر بأنني عالقة ولا تحذوني أية رغبة في العمل، غير أنني سرعان ما أشعر بالذنب وأؤنب نفسي كوني لا أعمل. لذا، لا أحب أن أقضي بعض أيام عطلة الأسبوع وأنا في هذه الحال...وبالتالي أباشر دراسة بعض الملفات أثناء العطل الأسبوعية..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

إن هذا الجهد الذي يبذله الفرد من أجل رسم حدود أوقات العمل من الصعب القيام به إذا لم يكن الموظف خاضعاً - في حياته الشخصية - لبعض الالتزامات أو الضغوط الأسرية أو التنظيمية أو الاجتماعية. في إطار النموذج المنطقي الثاني، يشكل كل من العمل والحياة الخاصة فضاءين زمنيين متباينين ومنفصلين، حيث يحمل كل منهما معنىً خاصاً بالنسبة للفرد. فالتعامل مع هذين الفضاءين اللذان يعدان جزءاً لا يتجزأ من حياة الفرد يتم معاشته وتنظيمه من خلال إضفاء التنسيق والانسجام ما بين المكان والزمان. بالتالي، يتمثل التحدي بالنسبة للأفراد في تحقيق التوفيق بين أولويتين في حياتهم يجلبان لهم "الاستمتاع" من جهة و"الشكر والعرفان" بالإضافة الى "المعنى" (le sens) من جهة أخرى، فهناك الإطار المهني من زاوية، والحياة الزوجية أو الأسرية من زاوية أخرى :

" ... ليس هناك تقييد لأوقات العمل في المؤسسة...بل بالعكس...تسود نوع من المرونة وهذا نتيجة تحكّمنا في وقت العمل...وهو ما يُمكنني من التحكم في أوقاتي الخاصة بكل سهولة..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

يبقى العمل بالنسبة للفرد من أكثر النشاطات التي يجهد فيها نفسه ويستثمر فيها ملياً. في المقابل، يطبع هذا الالتزام أو الاستثمار - وعلى عكس النموذج المنطقي الأول - حدود واضحة بين الالتزامات المهنية والحياة الخاصة ، لاسيما فيما يتعلق بأبعادها الأسرية التي تسمح وتفرض على الفرد الابتعاد قليلاً عن فضاء عمله، خاصة إذا كان هذا الأخير يأخذ منه جلّ وقته.

بالنسبة لأحد المستجوبين الذين حاورناهم ، فإنه يمكن التوفيق والتعامل مع متلازمة "عمل - حياة خاصة" (conciliation travail-vie privée) بشكل يومي بفضل تنظيم عملي محكم والدعم الذي تتلقاه من طرف زوجها في التكفل بالتزامات حياتها الأسرية، لاسيما حينما يكون "لديها عمل هام يتطلب منها" وقتاً معتبراً" :

"(...) في هذه الحالة بالذات ، أوصل العمل في حين يتكفل وينشغل زوجي برعاية ابنتنا والتكفل بها و بحاجياتها: فهو الذي يقدم لها الطعام ويساعدها على القيام بواجباتها المدرسية...". غير أنها تضيف قائلة : "... لا يحدث ذلك إلا في أوقات الضرورة لأنني لا أحب ذلك... ". (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

يتطلب التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة القيام بترتيبات حياتية معقدة لمجمل الالتزامات و الارتباطات وذلك من أجل محاولة السعي إلى أن لا يمنع الفضاء الأول (المجال المهني) السير الحسن للثاني (المجال الخاص و العائلي) والعكس صحيح. من ثمة ، يتطلب تحقيق هذا التوفيق إضفاء الانسجام والتناسق بين الوقتين الاجتماعيين يهدف أولاً وقبل كل شيء إلى إضفاء الفعالية والنجاعة القصوى لكلا النشاطين مع الأخذ بعين الاعتبار الصعوبات المتعلقة بإدارة الوقت لمختلف الالتزامات. يقترن هذا الانسجام أو التناغم بمدى الاستقلالية المهنية التي يستفيد منها الفرد ، بحيث ينظم وقته و يهيكله حسب مختلف المتطلبات المهنية أو غير المهنية.

في المقابل ، لا يترك السير المهيكول والمنظم بطريقة جيدة للنشاطات المختلفة مجالاً للغموض في عملية تسيير الوقت والحدود الثابتة، حتى لو كانت هذه الأخيرة تتميز بنوع من المسامية (porosité) والتي تحدد بشكل أو بآخر التزامات الفرد المهنية وحياته الشخصية. من جهتها، تشكل بعض العوائق الخارجية مثل الأوقات الخاصة بالدراسة (بالنسبة للأبناء) ، معطيات أخرى تجبر الفرد على ضبط ووضع الحدود بين الدائرتين.

إن تحقيق الانسجام والتزامن يستلزم تجنيد العديد من الدعائم المؤسساتية والتنظيمية التي يجب أن تعمل وتضبط نفسها بحسب الحاجيات والالتزامات المهنية و الشخصية العائلية بصفة خاصة. من جهة أخرى، تعتبر إمكانية إدارة أوقات العمل وتحديد المهام الموكولة بشكل مستقل مع إضفاء جو من التفاهم بين الزملاء من بين أهم الدعائم والمقومات الموجودة في إطار الفضاء المهني :

" نتمتع بنوع من المرونة في العمل داخل المؤسسة وهذا يُعد شيء إيجابي... و يعتبر ذلك جزء من ثقافة مؤسستنا... ففي هذه الأثناء (وقت إجراء المقابلة)*⁵⁰¹ عادة ما أكون في مكنتي

⁵⁰¹ قمت بإجراء المقابلة في مكنتي الخاص بجامعة بجاية، علماً بأنني كُنت أدرس فيها خلال هذه الفترة.

لكن يمكنني أخذ بعض من الوقت للقيام بنشاط آخر... كما يسود التفاهم بين مختلف الأطقم في المؤسسة، فدائماً هناك من يستخلفني في حالة غيابي... " (مدير فرعي للموارد البشرية في مؤسسة للملاحة الجوية ، 29 سنة).

في نفس الوقت ، عادةً ما يكون التشاور والتفاوض عاملين أساسيين لتحديد كيفية تقاسم المهام و الأدوار بين الزوجين في حياتهم الأسرية في المنزل غير أنه يشكل الإفراط في التنظيم (والتنسيق بين مختلف الأدوار) إحدى العوائق والصعوبات في إطار هذا النموذج ، بحيث يصبح الطابع المهيكلي والمنظم للنشاطات اليومية من بين الأمور التي تندرج في "الممارسات الروتينية". يستدعي هذا الانضباط الزمني قدرة الفرد على الابتعاد ولو بقدر ضئيل عن عالم الشغل و هذا بهدف اكتساب الفرد للاستعداد العملي والذاتي وبالتالي التفرغ لحاجيات والتزامات حياته الخاصة. إن الفرد يدرك تمام الإدراك بأن تبني هذا النوع من السلوك على المدى الطويل سيرفع حتماً من إمكانية العودة إلى تغليب الجانب المهني ، ما قد يمثل توتراً على الصعيد الشخصي مستقبلاً.

أما فيما يخص النموذج المنطقي الثالث الذي تم تشخيصه ، فهو يعبر عن تجاذب أو تذبذب ملحوظ ما بين أولويتين اثنتين متعلقتين بوجود الفرد والتي تتصادم فيما بينها على المدى المتوسط والطويل. لذا، فهو يخلق جواً من الصراع والتنازع. بعبارة أخرى، يعيش الفرد في ظل هذين الفضائين الحياتيين على أهما فضائين- زمانين في تداخل سلبي مستمر. على سبيل المثال، صادفتنا حالة من هذا القبيل خلال محاورتنا لأحد الإطارات الذي أكد لنا بأن هذا النوع من التداخل سبب له الكثير من المشاكل الى درجة الانفصال عن زوجته :

" لقد سبب لي المكوث في المكتب لساعات متأخرة مشاكل بالجملة في حياتي العائلية ، وهو الشيء الذي دفع زوجتي للرحيل عن البيت الزوجية... " (نائب مدير في مؤسسة مصرفية ، 42 سنة).

من هنا، يمكننا أن نستخلص بأن تجربة الصراع ما بين العمل والحياة الخاصة يؤثر بشكل كبير على وجودية الفرد برمتها. و على صعيد آخر ، فإن الفرد يعيش على محاولة التعامل والتوفيق بين العوامل الوقتية وكأها "العبة" أو "رهان" يحمل في طياته قسطاً وثيراً من السمات السلبية ، بحيث يقطع من الفضاء الأول كي يُعطي للفضاء الثاني وهو الأمر الذي يؤدي إلى تقليص مدى و درجة الرضا النفسي لدى مختلف الفاعلين بصفة عامة.

على هذا النحو تقوم بعض الإطارات النسوية بمحاولة التوفيق ما بين دور "الموظفة الجيدة" و "الأم الجيدة" بشكل يومي. بحيث تصر البعض منها يومياً - وبمحض إرادتها - العودة إلى منازلها على الساعة الرابعة والنصف عصرًا (16h30) من أجل تحضير وجبة الغذاء لعائلتها ، أو قد تتجاوز هذا التوقيت بعد إنهاء عملها

بالمكتب. إن هذا التجاذب أو التذبذب بين مهمتين غالباً ما يشكل مصدراً أو سبباً في تأنيب الضمير والشعور بالذنب (إزاء واجباتها العائلية) و الذي تحاول جاهدة تسويته وتجاوزه بمختلف الطرق و الوسائل ، كونها تتعامل بصفة مختلفة كل يوم مع خياراتها. من جهة أخرى ، تبدو نتائج هذه الاستراتيجيات محدودة الفعالية لأن التوفيق بين فضاءات الحياة يتطلب جهداً مستمراً ومكثفاً من طرف الفرد ، مرفوقاً ببعض الشعور بالإحباط وخيبة أمل نابعة عن عدم القدرة على تحقيق حياة متوازنة.

2.3 الاستراتيجيات الزمنية المتبناة في المنظمة stratégies temporelles adoptées dans

:l'organisation

ما يمكن استنتاجه من خلال المقابلات مع المبحوثين أن عامل المرونة الزمنية في العمل لا يعتبر جديداً عن واقع المنظمات على اختلافها ، فعملية اعتماد مثل هذا النمط في إدارة أوقات العمل يعود الى طبيعة النشاط بحيث أصبح هذا العنصر بمثابة جزء لا يتجزأ من ثقافة بعض المؤسسات ، بحيث تم تبني هذا النوع من التسيير الزمني لدى العديد من الإطارات و حتى لدى الفئات المهنية الأخرى. فللكثير من المسؤولين فإن اعتماد هذا النمط من التسيير الزمني قد يعود بالمنفعة على المنظمة، وهذا بإزالة الضغط على المستخدمين وتمكينهم من العمل بأكثر أريحية ، لكن في المقابل قد تكون هذه المرونة مقترنة بعامل الجاهزية أو الاستعداد وهذا من خلال العلاقة التبادلية.

هذه العلاقة التبادلية ثنائية الاطراف هي بمثابة معادلة والتي من خلالها يمكن تنظيم وقت العمل بتجنب الضغوطات المحتملة ، ومراعاة الاسس الضرورية للعمل ، وهو الأمر الذي يقودنا للحديث عن الاستراتيجيات المعتمدة من طرف الفاعلين داخل المنظمة في تنظيم أوقات العمل. يعني مفهوم الاستراتيجية بأن تتصرف الأطراف الفاعلة وفق قصد احتسابي (intention calculatrice) من خلال تجنيد وتسخير كل الوسائل من أجل بلوغ هدف معين. وما يهمنا نحن في هذه الحالة هو إمكانية القيام بالنشاطات والأعمال باختلاف نوعها وطبيعتها لهدف الحصول على ترتيبات ووقتية منتظمة ، أو اتفاق يهدف إلى إرساء بعض التدابير المستدامة أو توسيع نطاق الاستقلالية ، أو بالأحرى استغلال التصرف الذاتي (الخاص بالفرد) تجاه الوقت لغرض بلوغ أهداف ليست بالضرورة مرتبطة بأوقات العمل. وقد اتضح لنا من خلال بعض الاستجابات التي أجريناها بأن الشخص قام باحتساب أفعاله ونشاطاته واستباق ردود الأفعال تجاهها. وقد تم التطرق لهاذين المصطلحين (الفاعل وأثره) جنباً إلى جنب في فحوى التصريحات:

" ... نحن غير مقيدين بالوقت في إطار عملنا (...). عندما يكون كل شيء يعمل بشكل جيد فنحن غير ملزمين للعمل طوال الوقت... مفهوم الوقت في منظماتنا يختلف عن المنظمات الأخرى ... فمثلاً يمكنني العمل حتى منتصف الليل...أو حتى أيام الأعياد الوطنية

والدينية...دون أن يسبب ذلك إزعاج بالنسبة لي...فالمسؤول يعلم ذلك...كما يمكنني كذلك الذهاب في عطلة قصيرة ولا يمكنه رفض ذلك...يجب فقط إعلامه ولو بواسطة الهاتف... " (إطار سامي في مؤسسة وطنية للاتصالات، 40 سنة).

من جهة أخرى ، عبّر لنا بعض الأشخاص الذين حاورناهم بوضوح عن مدى استعدادهم ودرجة جاهزيتهم ، قبل أن يحدثونا بعدها مباشرة عن مسؤولياتهم الجديدة. وهذا ما يدعونا إلى الاعتقاد بأنهم يُعبّرون عن هذا القدر من الجاهزية من أجل أن يمددوا ويوسعوا أكثر نطاق ومجال نشاطاتهم. وحتى في هذه الحالات ، سيكون وصف تصرفاتهم وسلوكياتهم بأنها ذات طابع استراتيجي وصفا مبالغاً فيه ، كونهم لم يتعمدوا القول بأن هنالك هدف معين وراء التعبير عن جاهزيتهم ، بل هو مجرد شعور بالفخر تجاه عملهم ليس إلا. وهذا ما ينعكس لاحقاً في سلوكياتهم تجاه الوقت وعلى المهام التي يضطلعون بها في إطار عملهم دون أن يضعوا علاقة سببية بين الجانبين. إن الجزم بأن هنالك هدفاً واعياً يبرر على أساسه هذه السلوكيات قد يكون نوعاً من أنواع الخيانة وعدم التحلي بالأمانة العلمية في نقل التصريحات وتأويلها. بالرغم من ذلك وفي بعض الحالات، قد تتجلى الاستراتيجية بشكل واضح. تنطبق هذه الحالة على حالة إحدى الاطارات التي تشغل منصب "مديرة الأبحاث"، بحيث تعمل كل ما يوسعها من أجل الاستفادة من الترقية في منصبها في الشغل، فضلاً على أنها تقضي ساعاتها القانونية في العمل التي يطالبها بها مسؤولها المباشر:

"يطلبون منا إذا كنا نريد البقاء، وإذا رفضنا فلا يمكنهم إجبارنا على ذلك. لكنني أعمد دائماً إلى البقاء في مكنتي لقضاء بعض الساعات الإضافية" (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

لذا، فهي تصر على البقاء بعد انقضاء ساعات العمل (إلى حد بلوغ الدرجة القصوى من فترة العمل المحددة قانونياً)، كما أنها تبدي قدراً كبيراً من الجاهزية والالتزام. ومن ثمة، تظهر بأنها قد اندمجت في المنظمة و اكتسبت درجة كبيرة من المسؤولية، كما تضيف على نفس المنوال :

"لا يطلب منا مسؤولينا المباشرين ذلك طوال الوقت، بل ندرك لوحدنا حينما يكون هنالك عمل مكثّف حتى وإن لم يطلعونا على الأرقام. بالتالي، نقرر من تلقاء أنفسنا البقاء للعمل خلال الفترة المسائية. وعندما تتناقص وتيرة العمل، يغادر معظمنا في الأوقات التي نختارها". (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

والأهم من ذلك كله هو ضرورة أن يكون المسؤولين المباشرين على علم بهذه الجهود المبذولة من طرف الأجراء. وخلال الحوار، صرحت لنا - بدون أدنى تردد - بأنها تأمل أن يقترح عليها مسؤولها في المقابل منصباً أو مكانة أخرى تكون على قدر أكبر من الأهمية والمسؤولية.

بإمكاننا أيضاً تحليل الاستراتيجيات من خلال التمييز ما بين مختلف المراحل والأشكال التي تطبع طريقة تجسيد وتطبيق ذلك. تتمثل المرحلة الأولى في التحضير التي من الممكن أن تتجسد مثلاً في الاستعلام أو الحصول على المعلومة وتجميع قدر من ساعات العمل، أو من خلال التفاعل بواسطة وسائل أخرى. بعد ذلك، يمكن استخراج وتحديد مضمون الحجج والأدلة التي قد تبنى عليها المفاوضات.

يمكن للمفاوضات بحد ذاتها أن تجرى حسب أشكال مختلفة من التفاعل (شفهية أو كتابية). يمكننا في آخر المطاف أن نهتم بمضمون هذا التفاعل الذي تُعبّر عنه هذه المفاوضات بشكل محدد من خلال تحديد الحجج والبراهين المستخدمة والموارد التي تم الاعتماد عليها ، إلا أن هذا الجانب الأخير لا يدخل في الحقيقة ضمن أهداف هذا العمل ، غير أنه لا يمكن دائماً ربط مفهوم الاستراتيجية بكافة السلوكيات التي تتم ملاحظتها دون تفادي خطر الوقوع في تحريف للمعنى الذي يعطيه الفاعلين أنفسهم لهذا المفهوم.

على صعيد آخر ، يمكننا الحديث أيضاً عن مفاوضات بخصوص الترتيبات الزمنية أو الوقتية. قبل الخوض في تحديد وتشخيص معالم أشكال ونتائج المفاوضات ، من الأجدر هنا أن نذكر ببعض النتائج التي توصلت إليها التحاليل التي أجريت سابقاً ولحد اليوم ، أي بمعنى ما يتعلق بالتعريف في حد ذاته لكل ما يندرج ضمن ما هو قابل للتفاوض من أجله بالنسبة لكل فرد على حدى.

من بين الموارد الأساسية نذكر الموقع أو المكانة الداخلية للمؤسسة ولاسيما نظام العمل دون التغاضي بطبيعة الحال عن الموقع الهرمي في سلم المسؤوليات. كما أن للمكانة أو الهيبة التي تتمتع بها المهنة على مستوى المؤسسة وزن لا يستهان به. وسواء كان الفرد صاحب عقد عمل غير محدود (CDI) أو كان إطاراً أو مجرد عامل عادي ، فإن الوقت المخصص للعمل الفعلي يتجلى في أشكال وطرق مختلفة ومتنوعة ، بالرغم من أن القواعد والقوانين المتعلقة بطريقة إدارة أوقات العمل تكون في أول الأمر نفسها بالنسبة للجميع.

بهذا الشكل ، يؤثر الموقع أو المكانة الداخلية بصفة تلقائية وواضحة على وضعية الأجير أو الموظف في إطار مفاوضات محتملة تتعلق بترتيبات أوقات العمل الخاصة به. إن الموارد الوضعية (ressources statutaires) التي يستفيد منها الفرد في حياته خارج إطار العمل (التكوين القاعدي، الاندماج الثقافي، إلخ) تلعب دوراً عندما يتعلق الأمر بالمهارات الشخصية في إطار المفاوضات ، لكنها تؤثر قبل كل شيء على طريقة تعريفها للوضعية الداخلية للشخص الأجير. في المقابل، تبدو على أنها تشكل - بالإضافة إلى الموارد الوضعية الداخلية - عنصراً حاسماً بالنسبة للمؤسسة من أجل فهم واستيعاب المواضيع التي يراها الأفراد على أنها شرعية وممكن تصورها وبالتالي التفاوض بشأنها.

في نفس السياق ، نجد أن للوضعية الهرمية في سلم المسؤوليات تأثيراً مرتبطاً بالفارق الذي يفصل بين الأجير أو العامل عن الشخص المسؤول عن إدارة الوقت وتسييره على مستوى المصلحة. وبما أن المسير (عن إدارة الوقت) يُمكن أن يكون هو المسؤول المباشر أو الزميل أو المرؤوس بالنسبة للشخص المعني بتقديم التبريرات (تصحيح الأخطاء المتعلقة بالحضور ، إدراج أيام العطل وتبريرات الغياب... إلخ) فمن شأن ذلك أن تعيق السير الحسن للمفاوضات.

إن الأقوال التي تم عرضها آنفا تُعبر عن جملة من الإجابات على الأسئلة التي نطرحها بشأن الأشكال الملموسة التي تقوم عليها المفاوضات المتعلقة بالتطبيق اليومي لأوقات العمل المرنة والسلس، من خلال الاعتماد على نمطية نمو وتطور الموازين الفردية، بحيث يمكننا استخلاص صور سلوكية من شأنها أن تعبر عن أشكال مختلفة للمفاوضات ، فنجد البعض يلبون مباشرة و يمثلون بشكل فوري لما يتطلب منهم من طرف المنظمة ، كما يفضل البعض الآخر العمل دون لفت الانتباه ودون أن يتم ملاحظتهم. في حين نجد فئة أخرى والتي يبدو عليها أنها تُسير كل الأمور بالاعتماد على استراتيجية معينة ، أو على الأقل تقوم باستبدال جاهزيتها الوقتية (الزمنية) بترتيبات محددة وفردية. واحد من بين هذه الأنواع من السلوكيات يوحي مباشرة إلى الفكرة التي تتبادر إلى أذهاننا بطريقة كلاسيكية حول المفاوضات والتي تشبه ما يحدث عادة في إطار العلاقة التجارية (transaction commerciale) وهو السلوك الذي يجد فيه الفاعلين الاثنين المعنيين مجالاً للإتفاق المتوازن ما بين الجهود الاستثنائية التي يبذلها أحد الفاعلين والتنازلات التي يقوم بها الطرف الآخر⁵⁰². علاوة على ذلك، لا شيء يوحي بأن هذه المساومة تتم بالضرورة وفي كل مرة في وضع يكون فيه الطرفين وجها لوجه. من الممكن جدا أن تكون هنالك إمكانية لتشكيل صورة أخرى للتبادل ضمن الأعراف والعادات تكون قد وضعت في وقت معين من طرف بعض الأطراف والتي لا تعاد مراجعتها باستمرار.

3.3 خصوصية الصرامة الزمنية كآلية دفاعية تجاه الترتيبات الزمنية

Rigidité temporelle comme mécanisme de défense envers les arrangements temporels

تُباعاً لتصريحات بعض المستجوبين لاحظنا من جهة غياب تلك المرونة في إدارة أوقات العمل على خلاف الآراء المذكورة سالفاً و هذا بحكم اختلاف المؤسسات التي تمت فيه الدراسة الميدانية وتباين نشاطاتها و اتجاهاتها. تؤكد بعض الاطارات المستجوبة في هذا الصدد عن عدم وجود هذا النمط الخاص بالتسيير الزمني ، بحيث يسود نوع من الجمود ، ومن جهة أخرى يمكن تفسير ذلك بعامل الرقابة من خلال الآليات الحديثة، والتي أجبرت إلى حدٍ ما مختلف الفاعلين في المؤسسة الانقياد والامتثال للقوانين والنظم الزمنية المعمول بها في

⁵⁰² LICHTENBERGER., Y, « Gestion des compétences et valeurs au travail », in : ALLOUCHE, J., (sous la direction), Encyclopédie des ressources humaines, 3^e édition, Vuibert, Paris, 2012, p.312.

المؤسسة و المتسمة بالصرامة والجمود (rigide). و على هذا النحو جاءت تصريحات بعض المستجوبين لتوضح الواقع المعاش من طرفهم خاصة فيما يتعلق بعملية إدارة أوقات العمل في المنظمة:

" لا وجود للمرونة الزمنية الا في الحالات المستعجلة... فإن كانت أغلبية المستخدمين يحترمون أوقات العمل فذلك لأنهم مجبرون وليس لهم خيار آخر غير ذلك... فالمؤسسة عمدت على وضع آلة ضبط الوقت من أجل هذا الغرض، فكل من يتأخر أو يغيب يتم اقتطاع مبلغ معين من راتبه الشهري... " (إطار سامي في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة، 34 سنة).

فانصياع المستخدمين لأوقات العمل المعمول بها داخل المنظمة هو نتيجة حتمية لاعتماد هذه الأخيرة لمثل هذا النمط من الرقابة ، والذي من خلاله يمكنها التحكم في معدل الغيابات و التأخرات ، فاحترام أوقات العمل في هذا المنظور ليس اختيارياً ، وإنما راجع للصرامة المعتمدة في عملية إدارة وتسيير أوقات العمل. هذا النوع من الجمود في تسيير أوقات العمل ألقى بظلاله على عمل بعض المؤسسات والتي يمارس فيها هذا النوع من الإدارة الزمنية ، بالفعل ، فقد قابل اعتماد آلات ضبط الوقت من طرف الإدارة الى موجة من الاحتجاجات الواسعة ، وهذا بالنظر الى المعارضة الكبيرة التي لاقت هذه السياسة المعتمدة من طرف المنظمة من جانب العمال و على اختلاف فئاتها. فعلى سبيل المثال أدت عملية اعتماد آلات ضبط الوقت الرقمية (pointeuses digitales) إلى حملة من الاستقالات شملت العديد من الإطارات وهذا تعبيراً عن رفضهم لمثل هذا النوع من التسيير الزمني (gestion temporelle) والذي حسبهم يمثل تجاوزاً في حقهم و مبرراً لفقدان الثقة بين الإدارة و المستخدمين.

"لا وجود لأية مرونة في وقت العمل... فهناك آلة لضبط الوقت في مدخل المؤسسة حيث نقوم بتسجيل الحضور يومياً ومباشرة عند الالتحاق بمكان العمل ونفس العملية تتكرر عند الخروج (...). وهو الامر الذي سبب موجة من الاحتجاجات وأدى بالعديد من الزملاء للاستقالة من مناصبهم خاصة لدى فئة الاطارات في الاعلام الآلي والذين كانوا يطالبون المسؤولين بمنحهم مرونة أوسع في الوقت... " (إطار سامي مكلف بالاتصال في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة ، 30 سنة).

من جهة أخرى ففي الوقت الذي صارت كل وسائل وأدوات العمل التي نستخدمها ذات طابع رقمي، أضحى القياس والتحكم والمراقبة والمتابعة (آلات تسجيل الحضور المستخدمة من طرف الموظفين والأجراء ، أنظمة الترميم الشامل، الحواسيب، الهواتف النقالة، التطبيقات المهنية الخاصة...) يمتد بشكل لا متناهي حتى هيمن على الروابط الإنتاجية وما سواها ، و أصبح يطغى كذلك على مجمل العلاقات الإنسانية. كما يبدو لنا بأن كل الأدوات تستخدم وتستعمل لغرض الحساب وتقييم المردودية الإنتاجية لكل شخص على حدى.

تقوم كل هذه المعدات التكنولوجية بإظهار واحتساب وتقديم عدد من المؤشرات بحيث تتمثل مهمة هذه الأخيرة في إنتاج مسارات تهدف إلى تفعيل العمل والرفع من وتيرته. لذا، أضحت الإنتاجية حالياً تحت سيطرة الآلات والأجهزة وبفضل الحلقة التفاعلية التي تنتجها (أي بمعنى تهدف المعلومة التي تنتجها الأجهزة والآلات التي تستخدم كمؤشر إلى تدعيم السلوكيات التي تم قياسها) تعمل دائماً على دفعها إلى أقصاها.

يحرص المسؤولون على مستوى غالبية المؤسسات على مراقبة ومتابعة سير نشاط العمال والموظفين من أجل منعهم من الخروج عن نطاق العمل، فساءلاً كانت المراقبة دائمة أو على فترات (منقطعة) ، فالمهم أن يكون هنالك آلة أو شخص يراقب العمل الذي يتم القيام به، وهو ما نوه إليه عدد من الباحثين المتخصصين الذين أكدوا بأن معظم المديرين والمديرين يتم تلقينهم أساساً وقبل كل شيء طرق مراقبة ومتابعة الآخرين بتخصيص قرابة 30 بالمائة إلى 50 بالمائة من وقتهم لهذا النشاط المتمثل في الرصد والمراقبة والتقييم ، لكن إذا كانت هذه المراقبة لغرض منع الأجراء من القيام بنشاطات أخرى خارج نطاق العمل، فهل سيمنعهم ذلك في المقابل من القيام بعملهم على أكمل وجه؟

و بالعودة إلى المعطيات الميدانية لاحظنا أنه في حالة ما إذا لم يكن العامل تحت المراقبة والمتابعة ، يلجأ الفرد إلى انتهاج أساليب وطرق عمل عادة ما تظهر نجاعتها أحسن وأفضل من الطرق المقررة والمفروضة عليه. ينبغي الإشارة في هذه النقطة إلى أن الأداء يتطور لدى العمال في حالة عدم خضوعهم للمراقبة من طرف مسؤوليهم ، كما أنهم قادرين على تبادل الأفكار وتنفيذها بحرية دون تأنيب أو توبيخ.

" صراحة لا نحتاج لمثل هذه الآلات...حقاً إنها مبالغة...يمكنني العمل بجدية وأن أكون أكثر مردودية لكن دون اللجوء لمثل هذا النوع من المراقبة، أظن أن الإدارة لا تثق فينا...لذلك فإنني أسجل حضوري في المؤسسة فقط..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية لانتاج الطاقة، 35 سنة).

ففي الوقت الذي أضحت فيه المراقبة باستعمال الأدوات والوسائط الرقمية واسعة الانتشار والاستخدام ، هنالك خطر يهدد بهذه المراقبة من أساسها من حيث جعلها وسيلة غير مشجعة للانتاج تماماً، وفي النهاية لا تساعد بتاتا على الرفع من المردود كما يطمح إلى ذلك مؤيديها، بل بالعكس تكون سببا في تقليله بنسبة كبيرة.

في أغلب الأوقات، يشعر العمال والموظفين الذي يعملون تحت ضغط المراقبة بأن ظروف عملهم تحسسهم بالتوتر والضغط ، وهي من العوامل التي يمكن أن تعرضهم الى الشعور بالاكنتاب والملل والقلق أكثر من غيرهم ، وعليه فإن عمليات المراقبة تقلل إلى حد كبير من الأداء الإنتاجي وتجرد الفرد من المراقبة الذاتية ، ومن جهة ثانية فإن اعتماد مثل هذه الانماط في عملية إدارة وقت العمل من طرف المنظمة هدفه التقليل من

السلوكيات السلبية الصادرة من العمال و تفادي التخاذل في العمل و التأخرات المتكررة و الغيابات غير المبررة.

4- الهبة والهبة المقابلة في إدارة وقت العمل

انطلاقاً من تصريحات المبحوثين يتضح لنا بصورة جلية أن المستخدمين يلجأون إلى اتباع استراتيجيات معينة في عملية إدارة و تسيير أوقات العمل و التي بواسطتها يمكنهم مطابقة هذه الأوقات مع أهدافهم. بالفعل قد يتمتع الأفراد بنوع من الاستقلالية في إدارة الأوقات المهنية لكنه بالمقابل يسعى البعض منهم إلى تعويض الأوقات الضائعة خلال ساعات الدوام اليومي وهذا عبر عدة طرق (بعد انقضاء الاوقات الرسمية للعمل، أيام الإجازات الأسبوعية) وهذا بغرض عدم الاخلاء بالعقد المبرم بينه و بين المنظمة أو المسؤول الذي يمنحه هامشاً من الحرية. هذه العملية تندرج في إطار ما يسمى في الحقل السوسولوجي بـ " الهبة و " الهبة المقابلة" (don et contre don) في إدارة أوقات العمل. وعليه يقوم الفرد بتسيير وقت عمله بأريحية نسبية لكنه في المقابل يتوجب عليه تعويض هذه الأريحية أو المرونة الزمنية في عمله (flexibilité temporelle) من خلال جاهزيته و استعداده التام (disponibilité totale) في حال ما إن طُلب منه الحضور الى مكان العمل مهما كانت الظروف المحيطة به. وعليه نلاحظ إذن استمرارية سريان مفعول العقد اللارسمي (contrat informel) بين الطرفين (الإطار أو العامل) مع المسؤول المباشر. كما أن إخلال أحد الطرفين بالعقد المبرم بينهما سيؤدي بصفة آلية إلى بطلان و إلغاء هذه الصفقة التبادلية، وبالتالي العودة الى العمل وفق النصوص والعقود الرسمية المتسمة بالجمود (rigidité) في عملية إدارة أوقات العمل والتي قد لا تكون في مصلحة الطرفين، و انطلاقاً من هذا الطرح يمكننا الاستعانة ببعض الشهادات التي تمكّنا من استخراجها من ميدان الدراسة:

" ... أحيانا أقضي ساعات طويلة في الليل بغرض اتمام العمل... كما يمكنني في نفس الوقت اللحاق بمكان العمل في وقت متأخر نوعاً ما على الساعة التاسعة أو العاشرة صباحاً... لكنه بالمقابل يمكنني المكوث لساعات متأخرة من الليل في المكتب من أجل استكمال ما تبقى من عمل... لكي يبقى ضميري مرتاح..." (مدير فرعي في مصلحة تسيير الموارد البشرية في مؤسسة للملاحة الجوية، 29 سنة).

و على نفس المنوال يضيف مستجوب آخر :

" بالرغم من رفض المسؤولين العمل بهذه الطريقة (التناوب في العمل وعدم التقيد بأوقات العمل الرسمية) إلا أننا نفضّل هذا الأسلوب بهدف تفادي الدخول في صراع وذلك بإبرام قوانين (غير رسمية) فيما بيننا والتي تناسب الجميع... وبالتالي نضمن سير العمل على أكمل وجه (...). في الواقع كل عامل يقوم بذلك لأنه ينتظر شيئاً آخر بالمقابل... فلا شيء يُعطى

بالجآن ... فهناك علاقة أخذ وعطاء وهذا الذي يضمن سير العمل بشكل لائق... " (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

يتبنى العديد من المسؤولين هذا النمط في إدارة وقت العمل وهذا بهدف إحكام نوع من السيطرة على موظفيهم و هذا بالنظر الى طبيعة العمل ، فأحياناً يحتاج المسؤول لبعض المستخدمين خاصة في أوقات الذروة (فترة نهاية السنة المالية مثلاً) ويظهر ذلك عندما يُطلب منهم مضاعفة الجهود لإدراك التأخر في انجاز مهام أو مشروع ما (والذي غالبا ما يرتبط بتمديد ساعات العمل خارج نطاقها الرسمي) وهو الطلب الذي قد يُحظى بالقبول من طرفهم الاعوان (المستخدمين بما فيهم الإطارات) ، لكن قد يكون التنازل بالمقابل وغالباً ما يتمثل في عامل المرونة الزمنية (flexibilité) وبعض الترتيبات الزمنية (arrangements temporels) التي قد يستفيد منها الأفراد في المنظمة، كما يمكنهم كذلك رفض هذه الصيغة التبادلية وهذا بهدف التفاوض على مطالب أخرى أكثر أهمية بالنسبة لهم، و قد تشمل هذه المطالب (الهبة المقابلة) الاستفادة من بعض الامتيازات كالحق في مزاولة بعض الدورات التكوينية أو استكمال دراسات عليا (و تصل بهم المطالبة أحيانا برفع أجورهم) ، هذه المطالب التي يفترض بها الفرد مسؤوله يمكن أن تتزايد وتتعدد مع مرور الوقت، ويمكننا في الحالة الاستدلال ببعض التصريحات والتي تصب في هذا الطرح:

"... يجب ان تكون مرونة في العمل... فيحتاج العمال احيانا لأخذ قسط من الراحة... لأنه في العديد من المرات يُطلب من العمال اتمام بعض المهام بعد ساعات الدوام وأيضاً أثناء عطل نهاية الأسبوع... فهذا أقل شيء يمكن منحه لهم (...). علاوةً عن ذلك، يمكنهم أيضاً متابعة دورات تكوينية دون ان نطلب منهم تقديم تبريرات بشأن ذلك..." (مدير للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

وعلى صعيد آخر فإن عمليتي ضبط وتحديد أوقات عمل جامدة نظير رواتب ثابتة ، يؤدي إلى بروز انطباع لدى الأجراء أو الموظفين بأن العلاقة التبادلية القائمة بين ما يقدمونه لصالح صاحب العمل (ما يمثل قدرتهم على العمل خلال مدة معينة) وبين ما يتقاضونه (قيمة الراتب المحددة والمتفق عليها عند الالتزام والتوظيف والتي قد تعرف زيادات وفقاً للقوانين المتعارف عليها مسبقاً مثل الأقدمية... إلخ)، غالباً ما تكون متوازنة أو على الأقل مبررة وشرعية في نظرهم، خاصة وأنهم على دراية تامة ومسبقة بالتزاماتهم ، وكون أن هذه العلاقة التبادلية تتجلى وتسير وفق آجال محددة (ساعات العمل اليومية والوفاء بالتزامات المتفق عليها مقابل تقاضي راتب محدد).

عندما تكون أوقات العمل غير منتظمة حسب جدول التوقيت الذي حدد وفقه الراتب (راتب شهري في أغلب الأحيان)، يفقد الأجير أو الموظف نوعاً ما التحكم أو السيطرة على العلاقة التبادلية الموجودة بين

الوقت والراتب. أما إذا كانت المدة قابلة للتغير خلال السنة بحيث يصبح الوقت غير مرهون بالضرورة بحجم الوقت الذي يؤجر عليه الموظف كل شهر، يحتل توازن العلاقة التبادلية بصورة واضحة بالنسبة للأجراء. في هذه الحالة، نحن بحاجة إلى "دلائل" وضمانات أخرى كي نثبت إذا ما كانت هذه العلاقة التبادلية التي تربط الموظف بصاحب العمل عادلة أو عكس ذلك.

بالإضافة إلى ذلك، قد لا يقتصر هذا التبادل على العلاقة ما بين مدة العمل والراتب فحسب، ولكن قد تضاف إليه مسألة تموضع وقت العمل (emplacement du temps de travail). لذا، في حالة ما إذا كان وقت العمل منظم ومسير بطريقة مدروسة على وجه التحديد، ينبغي أن يتقرر هذا "التموضع" بالنظر إلى احتياجات المؤسسة من طرف الموظف نفسه الذي يتكفل بمهمة التسيير، التي كانت توكل سابقاً إلى صاحب العمل. وفضلاً عن الحجم الساعي لأوقات العمل، يقدم الموظف خدمة فيما يتعلق بنوعية الوقت، الأمر الذي من شأنه أن يثير مسألة أخرى تتمثل في المطالب التي قد يرفعها الموظف نظير العمل الذي يقوم به. من جهة أخرى، يعتقد أغلبية الأشخاص المستوجبين أنه في إطار المرونة التي تميز وقت العمل المحدد مسبقاً، عادة ما يكون العلاقة المتبادلة بين ما يقدمونه وما يحصلون عليه كمقابل من الشركة متوازناً وله ما يبرره. في معظم الأحيان، تمثل هذه العلاقة التبادلية الصلة ما بين الجاهزية المعبر عنها وحجم الحرية أو الاستقلالية الممنوحة :

"...من الأفضل أن يكون المسؤول مرناً مع مستخدميه... لأنه في حال ما فرض عليهم التقيد بساعات العمل الرسمية (الثابتة) فلا يمكنه فيما بعد أن يعول عليهم عندما تقتضي الضرورة ذلك... مثلاً قد يرفضون إتمام عمل مستعجل بعد ساعات الدوام أو القيام بمهمة معينة أيام العطل الأسبوعية..." (نائب المدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمينات 50 سنة).

ولكن بالنسبة لبعض الأشخاص المعزولين، قد يوحي الشرط الثاني من العلاقة التبادلية إلى الراتب أو المنصب أو مجرد اعتراف من طرف المسؤول أو صاحب العمل.

5- الرأسمال العلائقي وعملية التفاوض و تأثيرهما على عملية إدارة الأوقات في المنظمة

من خلال التصريحات المستقاة من ميدان الدراسة يتضح لنا و بشكل جلي بروز نوع من الصراع (antagonisme) بين الجماعات المهنية وهذا فيما يخص إدارة الأوقات المهنية وكذلك عملية الاستفادة من المرونة الزمنية. فبعد القراءة الأولية للتصريحات تبين لنا أن المبحوثين يتحدثون على نوع من عدم التوازن (dysfonctionnement) بين الفئات السوسيو مهنية في إدارة الأوقات المهنية بحيث تتواجد هناك بعض الفئات أو الجماعات المهنية تستفيد من نوع من المرونة الزمنية (أوقات الالتحاق بمكان العمل والمغادرة ، أوقات

الراحة) وهذا بطبيعة الحال بتزكية المسؤولين و القائمين على مصلحة المستخدمين. وعلى عكس هذه الفئة نجد جماعة مهنية أخرى محرومة من هذه المزايا بحيث تُطبّق عليها الأوقات الرسمية المتميزة بنوع من الجمود ، وعليه تصبح ملزمة بالتقيّد بمواقيت العمل الرسمية المعمول بها، و إن تفعل عكس ذلك تُعرض نفسها لعقوبات تنظيمية.

نتيجة لهذا الوضع يبرز نوع من الصراع بين هاتين الفئتين والذي سيؤثر حتماً على طبيعة العلاقات السائدة في المؤسسة. فعملية الاستفادة من المرونة الزمنية يعود بالدرجة الأولى الى عامل الرأسمال العلائقي و للأواصر التي تربط المسؤولين بمستخدميهم والتي تتأثر هي الأخرى بعناصر جانبية كمكانة الفرد في المنظمة ، العلاقات اللارسمية ، الجنس والانتساب الجغرافي وهي من بين الجوانب التي تطرق إليها أحد الباحثين:

" هناك بعض الأشخاص يتمتعون بحرية مطلقة ويتصرفون كما يشاءون في المؤسسة... فلا يتم محاسبتهم في حال غيابهم عن العمل...فهؤلاء يمثلون الأفراد المقربون من مديرية الموارد البشرية...فهذه المشاكل متفشية في جميع مؤسساتنا وهو الأمر الذي يجعلنا لا نتطور ونتأخر عن باقي بلدان العالم..." (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمينات، 50 سنة).

ويضيف مستجوب آخر :

"...هناك سياسة الكيل بمكيالين...و هي الطريقة المتبعة أكثر في تسيير شؤون المستخدمين..." (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

كما أن الفرد في مثل هذه الظروف يسعى بشتى الطرق إلى التفاوض بشأن أوقات عمله من أجل الاستفادة من أفضلية نسبية مقارنة بالأفراد الآخرين ، وكذلك سعياً منه للتوفيق بين مجالات حياته المهنية و الشخصية.

وعلى صعيد آخر ، تشير بعض المقابلات إلى أن المفاوضات اللفظية (ذات الطابع غير الرسمي) لا يمكن أن تكون دوماً وافية، أيضاً ومن خلال تحليل طبيعة بعض الأوقات التي يتقيد بها بعض الأشخاص الذين تم استجوابهم، لاحظنا على سبيل المثال نوعاً من الحضور المشترك في بداية الأسبوع أفضل من ذلك الذي يسجل خلال منتصف أو آخر الأسبوع. غير أنه من الواضح أن الهيئة المؤسساتية لا تجبر الأشخاص على تسجيل حضورهم خلال منتصف الأسبوع.

في المقابل، يستدعي العمل الذي يقومون به شيئاً من التنسيق فيما بينهم، بحكم أننا وعلى ضوء المقابلات التي أجريناها، لم نلاحظ تماماً أي مظهر من مظاهر التنسيق بين الأشخاص بشكل واضح فيما يتعلق بالحضور. من هنا، يمكننا أن نعتبر بأن هذا الشكل من التنظيم هو نتاج إتفاق ضمني من أجل ضمان

السير الحسن للتنسيق والتعاون في إطار العمل (ما يبرر وجود يومين إلى ثلاثة أيام على الأقل التي تشهد حضوراً مشتركاً) مع تسجيل بعض التدابير الفردية في الوقت ذاته. من جهة أخرى، توجد هنالك طريقة أخرى في التفاوض غير اللفظي، ولكن أكثر وضوحاً هذه المرة، والذي يحدث حينما يكون هنالك إتفاق حول المواقف استناداً على الملاحظة العينية لحضور الأفراد. وهذا ما يشير إليه أحد المستجوبين العاملين في شركة جوية على سبيل المثال، أين يتم ضمان الخدمة المستمرة والدائمة من خلال تفاوض مبني على إشارات أو إيماءات مرئية أكثر من اللفظية.

"نسعى دائماً إلى ترتيب الأمور كي نضمن دوماً تواجد شخص هنا. صحيح أننا بهذه الطريقة لا نخضع لنظام معين بشكل واضح، ولكننا نقوم بذلك بشكل ضمني من خلال رؤيتنا لبعضنا البعض. ولكننا مع ذلك نتشاور فيما بيننا... ولكن دائماً بطريقة ضمنية، فضلاً على أننا نعرف مواقف عمل بعضنا البعض" (إطار سامي في المؤسسة الوطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

علاوةً على ذلك، تتم المفاوضات والمشاورات في بعض الأحيان بطريقة فردية بين الأشخاص، هذا في حالة ما إذا أقررنا بوجود مفاوضات بمعنى الكلمة على هذا الصعيد. لقد لاحظنا بأن الموارد والمناصب هي التي تتحكم في أوقات العمل الفعلي وتوجهها وكذا تضبط مستوى الاستقلالية في تسييرها وإدارتها. فعندما تتوفر هذه الموارد بشكل كافي، فهي تسمح فعلاً بالتغاضي عن المفاوضات التي تتم بين الأفراد أنفسهم. هؤلاء الأفراد يكونون في المقام الأول مستقلين كلية تجاه أوقات عملهم، لدرجة أنهم يستطيعون أن يقرروا بعدم جدوى تطبيق القواعد والقوانين الرسمية عليهم بالطريقة التي تطبق بها على الآخرين. ولكن في المقابل، يفضي هذا السلوك الفعلي النابع منهم إلى الاعتقاد بأنهم يخضعون أنفسهم إلى ضغوطات متعلقة بالإنتاج والمردودية أكثر من غيرهم. وحتى لو لم يكن للأفراد نفس الموارد الكافية التي تؤهلهم إلى أن يكونوا فوق بعض القوانين الجماعية، فإنهم لا يدخلون دائماً في مفاوضات مفتوحة مع مسؤولهم المباشر وزملائهم في العمل لغرض التوصل إلى قرارات يومية بخصوص أوقات عملهم.

من جهة أخرى و من خلال استيعاب بعض الإغرامات والقيود الحقيقية المتعلقة بالإنتاج، يتسنى لهم (أي للأفراد) تقييم الأوضاع من خلال أخذهم بعين الاعتبار مصلحة المنظمة التي قد لا تكن بالضرورة متلائمة مع رغباتهم ومشاريعهم الشخصية وارتباطاتهم أو التزاماتهم خارج إطار العمل. من هنا، يمكن سن قرارات متعلقة بضبط السلوك الظرفي (comportement temporaire) الواجب تبنيه والتحلي به من طرف

الأفراد ، وذلك لن يتأتى إلا من خلال إرساء نوع من الحوار الحميمي المتبادل والمبادلات الشخصية على حد تعبير الباحث الاجتماعي "دوبار" (DUBAR).⁵⁰³

على صعيد آخر، يندرج نظام مرونة أوقات العمل الذي نحن بصدد مناقشته ، في إطار العقد الجماعي واحترام الحدود الملازمة لقانون العمل وكذا القواعد والقوانين الداخلية المتعلقة بتسيير أوقات العمل التي تحدد عناصر العقد الجماعي والتدابير المتعلقة بالوقت التي تم التفاوض بشأنها سواء على مستوى المصالح الخاصة بالمنظمة ، جماعات العمل أو على الصعيد الفردي مع تطبيق القواعد على مستوى أعلى. إن عديد الأقوال المستقاة في الوقت الراهن توحى بأن التفاوض من أجل تطبيق أوقات العمل المرنة بصفة يومية لا تفرز بالضرورة حلاً وحيداً. كما أن الطريقة التي يعتمدها الأفراد بهدف "الدخول أو المشاركة في اللعبة" على سبيل المثال لا تصدر بالضرورة عن تأويلات شخصية ، بل هي نتاج رؤى و وجهات نظر متبادلة من طرف الجماعات. لذا، ينبغي التساؤل بشأن الطريقة التي تُبنى على أساسها هذه المرجعيات المشتركة. وهي فرضية يمكن عرضها بما أن القواعد لا تتبلور فقط بناءً على التطبيق، بل أيضاً على حالات استثنائية في خضم حركية تصاعدية.

يمكن للتدابير والترتيبات والاستثناءات المتفاوض بشأنها على عدة مستويات محلية محضة وحتى بين الأفراد أحياناً أن تندرج ضمن ظروف معينة من الواجب تسليط الضوء عليها أو في إطار حلول أكثر استقراراً وتوازناً إلى أن تصبح حلولاً قائمة بذاتها سواء أكانت تخص جماعة من جماعات العمل أو مصلحة من المصالح، ومن ثمة المؤسسة بأكملها. وإذا كان الوضع كذلك ، فلا يتوفر لدى الأجراء فضاء تقديرياً يمنح لهم من طرف المنظمة أو المسؤول المباشر فحسب ، بل قد يتمتعون أيضاً بالاستقلالية ، أي بمعنى يصبحون هم من يقرر ويحدد القواعد والقوانين الخاصة بهم.

6- تكنولوجيا الإعلام والاتصال و بروز الحالات الاستعجالية في العمل

منذ قرابة عشرية من الزمن، أصبحت المنظمات والمؤسسات -التي باتت أكثر تعقيداً من ذي قبل - مسرحاً للتحوّلات النوعية فيما يتعلق بعنصر الوقت والزمن. فالكثافة المعلوماتية ، الآنية والفورية ، تلکم هي الأوصاف التي طبعت هذه التحوّلات ، فطبقاً للفكرة المتداولة التي تقول بأنه يجب العمل أكثر وفي أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة ، فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في هذه السيرورة من خلال مساهمتها في سرعة انتقال المعلومة ، وهذا ما يشكل في حد ذاته إنفراجاً وتفتحا حقيقياً في تاريخ تقنيات الاتصال.

تعتبر زيادة وتيرة العمل وحجمه أو كثافته من الظواهر التي تواجهها المنظمات والمؤسسات الخاضعة بشكل متزايد لسلطة الوقت الذي طغى عليه الطابع الاستعجالي، هذا الأخير يفرض اليوم نفسه ليس كوسيلة

⁵⁰³ DUBAR, C., et al., « Le souci et la gestion de soi au sein des organisations : Rapport final », in : Centre de Gestion Scientifique, École Nationale Supérieure des Mines de Paris, Paris, 2013, 162p.

تسمح دائما بالتقدم بسرعة أكبر من أجل بلوغ هدف معين، بل أضحت مبتغى في حد ذاته يتجسد على شكل أشياء تتواجد بصفة مستقلة وبعيدة عن إرادة الأفراد.

وبالعودة إلى المعطيات الميدانية سمحت لنا التصريحات التي جمعناها انطلاقاً من ميدان الدراسة إلى تمييز بعض الحالات المستعجلة في المؤسسات التي أجريت فيها المقابلات ، هذه الحالات غالباً ما تكون ظرفية (temporaire) و مقترنة بفترات و ظروف مهنية معينة ، وعليه نجد أن بعض المؤسسات تشهد كثافة في العمل و المهام وهذا بالنظر الى نشاطها ، فمثلاً نجد أن الاطارات التي تعمل لحساب مؤسسة الملاحه الجوية تشكو من كثافة الحالات المستعجلة (situations d'urgence) خاصة في فصل الصيف وهي الفترة التي تتزامن مع فترة العطل أين تشهد حركة الطيران و الملاحه نشاطا غير مسبوق و هذا بفعل تدفق الآلاف من المسافرين في هذه الفترة من السنة. أما المؤسسات الأخرى فتشهد نفس الحركية غير أنّ ذلك يكون في فترة مختلفة عن سابقتها وغالباً ما يصادف ذلك نهاية السنة المالية (année budgétaire) ، وهذا بطبيعة الحال يعود كون هذه المرحلة تتزامن ومع فترة التقارير المالية و المحاسبية. وكما أشرنا إليه آنفاً ، تتسم هذه المراحل بالظرفية وعليه يقوم الأفراد في هذه الحالة باعتماد بعض الاستراتيجيات لتجاوز هذه الفترات الصعبة وإدارتها بفعالية وهذا بتبني طرق وأساليب مختلفة.

يقوم الأفراد بتسيير الحالات الاستعجالية في إطار عملهم حسب الأولوية التي يمثلها المهام مقارنة بالمهام الأخرى ، وهناك بعض الوظائف و بالنظر لأهميتها تستوجب من الفرد أن يمنحها مبدأ الأولوية ، فعلى سبيل المثال يقوم العامل في مؤسسة الملاحه الجوية بإعطاء الأولوية لحركة الطيران (trafic aérien) على حساب المهام الأخرى وهذا بالنظر الى طبيعة المهام المسندة له و لنشاط المؤسسة :

"... بالرغم من وجود كثافة في العمل إلا أنه من المهم العمل بمبدأ الأولوية وذلك وفقاً للوقت المتاح لتسيير مثل هذه الأوضاع. فنعطي الأولوية للحالات الطارئة فمثلا في حال شركتنا فإننا نعطي الأولوية دائما لحركة الطيران لتفادي أي طارئ يمكن حدوثه..." (إطار سامي مكلف بالمراقبة في مؤسسة للملاحه الجوية، 60 سنة).

ومن جهة ثانية قد يلجأ الأفراد إلى اتباع أساليب أخرى من أجل التسيير الأمثل لمثل هذه الظروف وهذا بالاعتماد على التسيير التنبؤي وهذا انطلاقاً من دراسة الحالات الاستعجالية وفترات كثافتها و بالتالي الاستعداد لمواجهتها بطرق منهجية و ذلك تفادياً لعدم الوقوع في أزمات نتيجة لعدم احترام الآجال المحددة :

" في مثل هذه الحالات (المستعجلة) يستلزم علينا أن نكون منهجين أكثر وذلك من أجل تسييرها في أحسن الظروف... فكما تلاحظون كل شيء منظم داخل المؤسسة وهو الأمر الذي يساعدنا في مواجهة مثل هذه الأوضاع... (...). كما تقوم المؤسسة بتنظيم دورات

تكوينية في الميدان من أجل الوقوف على مدى استعداد العمال لمواجهة هذه الظروف...".
(إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

هذا بالإضافة الى اعتماد بعض الاطارات المستجوبة الى تقسيم و توزيع المهام على مختلف مستخدميهم وهذا بغرض الاسراع في اتمام مهام معين و احترام المواعيد المتفق عليها ، خاصة في الفترات التي تشهد كثافة العمل :

"...نحن نقوم بمهامنا بصفة جماعية وهذا بهدف اكماله على أكمل وجه... فنقوم بتقسيم العمل فيما بيننا لئتم ارساله للمديرية العامة في الآجال المحددة..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

وعلى صعيد آخر، فإن استعمال التكنولوجيات الحديثة بشكل متزايد في الوسط التنظيمي ، ساهم في تنامي مثل هذه الحالات. في هذا الصدد ، أشار بعض الباحثين أن استخدامهم لتقنية البريد الالكتروني بصفة معتبرة و من ثمة ضرورة الاجابة عن مختلف الطلبات الصادرة من خلال الرسائل الواردة عن طريق هذا الاخير ، أمر صعب من مأمورية بعض العمال وأثر على مردودهم بحيث يجدون في بعض الأحيان أنفسهم مجبرين في الرد على الرسائل وهذا على حساب عملهم ووظيفتهم مما يخلق نوعاً من الضغط عليهم ويسبب عرقلة السير الحسن للعمل بسبب نقص التركيز.

ففي الماضي القريب، كان وقت الأفراد مليء بالالتزامات المتعلقة بالحياة الاجتماعية والارتباطات المهنية، بالتالي كان لديهم جدولاً زمنياً مليئاً بالإكراهات والضغوطات، حيث كان يشعر الفرد بعبئه وثقله غير أنه كان وقتاً محدداً لا يفيض أو يتجاوز حدوده، بحيث لم يحاول الأفراد بتاتاً تجاوز الخطوط المحددة للوقت المهني أو العمل على تمديده. أما الآن، يحاول الأفراد تشديد قبضتهم على الوقت والسيطرة عليه وهذا ما يعد نتاجاً للمنطق الذي تفرضه بعض التوجهات الاقتصادية الحالية و النظم التكنولوجية، كل ذلك أدى إلى تسارع الوتيرة التي أصبحت شديدة وعنيفة في آن واحد . لقد أخذت محاولة السيطرة على هذا الوقت من طرف الفرد في الفترة الراهنة وجهين اثنين: "الآنية" من جهة (instantanéité) ، والتي فرضتها وأتاحتها التكنولوجيات الجديدة التي تجعل الفرد يشعر بالقدرة على إبطال مفعول الوقت، ومن ثمة التحكم فيه. ومن جهة ثانية هنالك عنصر "الحالات الاستعجالية" (l'urgence) التي تمثل صورة أخرى من صور الإكراهات بل حتى شكلاً من أشكال "العنف" في العمل.

إذا تناولنا الوجه الأول للوقت ، وهي الآنية ، فلا يمكننا أن نشعر بضغط أو حجم الوقت بنفس الشكل الذي كان عليه في الماضي، بحيث أصبح المستخدم يشعر أكثر بخفة الوقت بسبب الاختلال الكلي للتوازن الخاص بالزمن . توضح الكثير من الشهادات التي استقيناها في إطار الدراسة التي قمنا بها الدرجة التي بلغها

الأشخاص في الشعور بضرورة امتلاك الوقت بواسطة استخدام مختلف التكنولوجيات، بحيث ينصبون أنفسهم أسيادا على هذا الوقت مع تجنب الوقوع في شركه وأن يداهم ويتلاعب بهم :

" يمكننا استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في ربح وقت معتبر في أداء مهامنا... كما أنها تساعدنا في تبسيط مهمتنا في العمل مع سرعة في التنفيذ... صراحة... إن تم تعميم العمل بهذه التقنيات فلا أرى من فائدة لوجود العنصر البشري..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

يكون الأفراد أو جزء كبير منهم على الأقل قد تحرروا من القيود التي يفرضها الفضاء والوقت، كونهم أصبحوا قادرين على التواجد و التواصل فيما بينهم في أي وقت بدون أن يتم تحديد موقع تواجدهم في مكان معين ودقيق. كما أصبح بإمكانهم تسوية كم هائل من المشاكل بدون التحرك من مقر سكنهم في بعض الفترات ، وهذا ما يُشعرهم بالقدرة على الحضور الكلي والتواجد في أي مكان وفي جميع الأوقات، وهو شعور يمكن الفرد من التحكم في متطلبات عمله بمجرد الضغط على ملامس الهاتف النقال أو الحاسوب مثلاً. غير أن لهذا الوجه الأول من أوجه الوقت أو الزمن عوائقه ونكساته ويتجلى ذلك أكثر في ظهور وبروز سيطرة وهيمنة الطابع الاستعجالي نتيجة لمنطق "السرعة" (accélération forcenée) الذي يسود حالياً في الوسط التنظيمي.

من جهة أخرى فإن مبدأ الآنية في حد ذاته ليس بمنأى عن الأشكال الجديدة للإكراهات والقيود الزمنية ، بفعل التزامن (simultanéité) الذي بات مطلوباً ما بين الأمر بالتنفيذ ورد الفعل أو العمل الذي ينجر عنه وهو ما صرح به أحد الإطارات الذين تم التقرب منه واستجوابه خلال إنجازنا لهذه الدراسة :

"... عندما يطلب مني المسؤول المباشر القيام بمهام ما، فأنا مطالبة بأن أقدم له الإجابة على الفور..." (إطار سامي مكلفة بمراقبة ومتابعة المشاريع في مؤسسة وطنية لانتاج الطاقة، 50 سنة).

إلى حد معين ، فإن مبدأ الآنية يدفع الفرد إلى العمل بصفة فورية، غير أن مبدأ الاستعجال (culte de l'urgence) فإنه يتسم براديكالية أكبر بحيث يُقيّد الأفراد أكثر فأكثر وهذا بإجبارهم وإكراههم على القيام بمزيد من الأعمال في كل مرة وفي أقصر وقت ممكن ، وهو أيضاً ما يدفعهم إلى التضحية بقدراتهم ومؤهلاتهم ورغبتهم في العمل المتقن و بالتالي فكل ذلك يجعلهم في الكثير من الأحيان عرضة للوقوع في حالة من الالتباس و الخلط ما بين المهام المستعجل أو الطارئ من جهة و المهام الأهم و المطلوب منهم من

جهة أخرى وهي من بين العوامل التي قد لا تسمح لهم باتخاذ القرارات الصائبة في بعض الحالات وذلك بسبب عدم الإدراك الجيد لسلم الأولويات:

" بطبيعة الحال... ففي بعض الفترات نواجه كثافة في العمل من خلال استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال... ويتجلى ذلك في بعض الحالات ... مثلا عند ارسال جميع الوحدات للمعطيات الخاصة بها في آن واحد لا يمكننا معالجتها في وقت وجيز... كما أنه من الصعب الرد على جميع المراسلات في وقت وجيز (...). لكنني مجبرة للعمل وفق هذه الظروف..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية ، 46 سنة).

من جهة ثانية، تعزز تكنولوجيايات الإعلام والاتصال إرساء "مبدأ الحالات الطارئة أو الإستعجالية". في هذا الإطار، يشير الباحث "غروسين" (GROSSIN) إلى أن استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على مستوى المؤسسات يشجع على "إضفاء مرونة تنعكس محاسنها على النماذج أو الأنماط الزمنية للمؤسسة الخاصة بأوقات العمل"⁵⁰⁴. بهذا الشكل، يمكن للخيارات التنظيمية التي تتناسق مع عملية إدراج تكنولوجيايات الإعلام والاتصال أن تكون بمثابة أدوات في خدمة كثافة وتسارع وتيرة العمل والصراع في الوقت الضائع. تسمح التكنولوجيايات الحديثة بتسهيل عملية الاتصال ، بحيث يُهيكل استخدامها بناءً على التوتر القائم والمستمر ما بين الاستقلالية والمراقبة. في المقابل، غيرت إمكانية الاتصال عن بعد وفي أي وقت من طبيعة العلاقة القائمة مع العمل المحدد بالوقت. يقتضي الوقت المخصص للعمل فترات تستوجب الحضور إلى مكان العمل وفترات أخرى أكثر اتساعاً للتفرغ، ومن ثمة وجود مهام أخرى يُنتظر إنجازها في المجال الشخصي الخاص بالفرد بالإضافة إلى وتيرة أكثر مرونة من غيرها. كما تسمح تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بإبقاء العمال على علاقة واتصال دائم ومباشر مع المنظمة (عبر البريد الإلكتروني و الهواتف نقالة...) و بهذه الصورة فهي تشجع أكثر على إمكانية اقتحام أو تغلغل العمل في الفضاء الخاص، الأمر الذي سرعان ما يترتب عنه "تداخل الحدود" بين الأوقات بشكل واضح و حقيقي.

وعلى صعيد آخر وعقب القيام بعدة أبحاث ودراسات في الميدان ، خلص كل من الباحثان "فندرامين" (VENDRAMIN) و "فالندوك" (VALENDUC) إلى أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تشترك في زيادة كثافة حجم العمل وتساهم في تجديد المبادئ التaylorية⁵⁰⁵ (renouveau du taylorisme) .

تساهم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في تحديد طريقة إدارة وتسيير التدفق المعلوماتي (flux informationnel) على مستوى المنظمة ، وكذا تملي كيفية ممارسة المراقبة و طرق إدارة الوقت مع تغيير طبيعة

⁵⁰⁴ GROSSIN, W., Op.cit., p.235.

⁵⁰⁵ VANDRAMIN, P., et VALENDUC, G., Les tensions du temps, Fondation Travail- Université, Namur, Belgique, 2005, 31.p

العمل من خلال الرفع من حجم تدفق كمية المعلومات. يعد إحكام القبضة على حجم تدفق التبادلات بواسطة أنظمة الإعلام الآلي وكذا تقسيم العمل من آثار ونتائج هذا النمط الجديد في تسيير النشاطات سواء الصناعية منها أو الخدمائية . من جهة أخرى، تصدر هذه الأنظمة مؤشرات حول طبيعة عمل كل فرد ، لذا فهي تعبر عن هاجس متعلق بالقياس (مثلا: الوقت المحدد من أجل الإجابة على مختلف الطلبات الصادرة من المسؤول ، أو الوقت الضروري من أجل معالجة ملف معين...إلخ). إن هذه التكنولوجيات المطبقة في إدارة وتسيير نشاطات المؤسسة تحتل الوقت عن طريق تجزئته بطريقة أكثر دقة، ويكمن الهدف من ذلك في تحسين عملية تسيير الوقت والاستفادة من الوقت الذي يمر إلى أقصى درجة والقضاء على الأوقات التي تضع سدى (الأوقات الضائعة) .

كما تتيح بعض المعدات التكنولوجية على غرار الشبكة الإتصالية الداخلية "الإنترنت" والبريد الإلكتروني للأفراد إمكانية البقاء على اتصال والتزوّد المستمر بالمعلومات وبسرعة فائقة، كما أنها تمثل في ذات الوقت عوامل لتكثيف العمل و"زيادة وتيرته". في هذا الصدد، قمنا بمحاولة معرفة آثار تكنولوجيات الإعلام والاتصال على العمل وطريقة تنظيمه. وقد خلصنا إلى نتيجة أن البريد الإلكتروني قد غير تماماً من طريقة تنظيم العمل بسبب فرضه لوتيرة متسارعة لسير النشاطات: تقليص آجال تنقل المعلومة، التدفق والمعالجة المتنامية للمعلومة، الاتصال بين مختلف المتعاملين حول قضايا متنوعة في وقت قياسي قصير، بالإضافة إلى تقسيم وتوزيع العمل الذي أصبح من الأمور التي لا يمكن التنبأ بها، بحيث بات من الصعب تسيير النشاطات المبرجة مسبقاً والمهام الملحقة المنجزة بواسطة البريد الإلكتروني. لذا، أصبح الأفراد مرتبطين ومتقيدين بالوتيرة المفروضة عليهم من طرف هذه الوسيلة من أجل مواكبة الوتيرة.

"من الصعب الإجابة عن جميع الطلبات الواردة... خاصة مع تكثيف استخدام البريد الإلكتروني... فبمجرد الإجابة عن طلب ما عن طريق البريد الإلكتروني أباشر في الرد على طلب آخر... فلا نكاد لا ننتهي من الرد على مختلف الرسائل الواردة..." (مدير الوارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

على صعيد آخر، أصبح البريد الإلكتروني من بين الأدوات التي تتيح الحصول أو معرفة رأي معين بسرعة فائقة أو الحصول على معلومة من الزملاء في العمل، إلا أنها سهلت وعززت أيضاً طريقة تمرير مختلف الأوامر والتعليمات التي تأتي أحيانا متناقضة بشكل يعترض السير الحسن للمؤسسة.

لقد استنتجنا بأن الفرد الذي يتصل مع غيره عبر استخدام مثل هذه التقنيات يتوجب عليه التعامل مع مختلف الأدوات والوسائط التكنولوجية المتوفرة لديه، كما عليه أن يفهم ويؤول الرسائل التي يستقبلها على طريقته مع الرد عليها بأفضل أسلوب يراه مناسباً. بعبارة أخرى ، يُنظّم نفسه بنفسه حسب ما يفرض عليه

الواقع وحسب الكثافة المعلوماتية و التدفق المتواصل للمعلومة و الذي يدفعه إلى إعادة تنظيم نفسه في كل مرة وبشكل مستمر.

من جانب آخر ، تشجع الآنية العلائقية (*instantanéité relationnelle*) التي جلبها استخدام البريد الإلكتروني على التعبير عن أسلوب جوارى جديد "من جوارية جسدية إلى جوارية افتراضية" (*de la proximité physique à la proximité virtuelle*) التي تولد لدى المستخدمين الحاجة إلى الإجابة بطريقة سريعة ومرضية على كل الطلبات.⁵⁰⁶ لا يمكننا إنكار الحقيقة التي مفادها أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لديها واقع مزدوج ، بطبيعة الحال، فهي تمكن من جهة في تسهيل تنفيذ العمل (تبادل الملفات، العمل الجماعي والتشاورى...إلخ) ، و من جهة أخرى فإنها تعمل على اعتراض السير الحسن للمهام بسبب الكثافة المعلوماتية من خلال التعليمات المتعددة والمتناقضة في بعض الأحيان.

فعلى مستوى المنظمات ، نشهد إنتاجاً متزايداً للمعلومات (إعلانات، مذكرات، تدفق الرسائل عبر البريد الإلكتروني) وبالتالي يشتكي العديد من الأشخاص من شعورهم بـ "الضياع" في وسط هذا الكم الهائل من المعلومات التي يرونها بأنها غير ناجعة وغير مفيدة في بعض الأوقات. لذلك، يرى الكثير من المبحوثين بأنهم مطلوبين من طرف مسؤوليهم بشكل مفرط وزائد عن اللزوم، وبالتالي غالباً ما يعبرون عن ضيق الوقت لديهم أو تأخر في إنجاز بعض المهام مع إحساسهم بفقدان التحكم والسيطرة على سير نشاطاتهم اليومية :

"ليس بإمكانى مسaire العمل مع تلك الكثافة المعلوماتية...وهذا رغم انى منضبط فى الوقت

ومنهجى فى اداء العمل..." (إطار سامى فى مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

فى نفس المنظور، يمكن تفسير هذه الظاهرة فى كون الأفراد غالباً ما يبحرون عبر "مصادر إلهاء معرفية" متنوعة (محمل العناصر المادية وغير المادية التى تساهم فى نشاط معين والتى تتوفر فى الوقت ذاته فى محيط العمل الذى يتواجد فيه الفرد)، فتزىد تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الأعراض المتصلة بالفيض المعرفى (*débordement cognitif*) كونها تسمح بتنوع مصادر الإلهاء. بالتالى، غالباً ما ينجر عن محيط العمل الثرى بمصادر الإلهاء "رفرة" أو "مماطلة" بحيث يجتهد العمال و يكّدون فى إنجاز جملة من المهام المستعجلة مع عدم القدرة على ترتيب وتسيير أولوياتهم ، و هو الأمر الذى يفسر - فى بعض الحالات على مستوى نفس المؤسسة - بروز منطقتين مختلفتين فى طبيعة العمل، يكون فى الأول مبنى على أنماط وأساليب العمل القديمة (الكلاسيكية) ، فى حين يرتكز الثانى على الاستخدام اليومى لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

⁵⁰⁶ GOMEZ, P-Y., et al., « Distance et proximité », in : *Revue Française de Gestion*, N°213, France, 2011, pp.13-23.

إن الأفراد لا يتعاملون بنفس الطريقة مع المرونة التي تميز العمل والضغط أو التوتر الذي يُولده وقت العمل. فبالنسبة للبعض، فهم يعيشون الحالات الاستعجالية على أنها نوع من أنواع الإكراهات (إجبارية التفاعل بسرعة)، أما بالنسبة للبعض الآخر، فهم يرونه على أنه وسيلة لتقييمهم (حيث يمنح لهم الامتنان والاعتراف أو حتى المكافأة نظير تحكمهم في الأمور المستعجلة) بحيث يتجلى وكأنه نوع من أنواع التعبير وممارسة شكل من أشكال السلطة. لذلك، يمكن فهم العلاقة التي تربط مختلف الفاعلين داخل المنظمة بالطابع الاستعجالي في إطار منطقتين إثنين يمكن لهما أن يتصادما مع بعضهما البعض في نفس المؤسسة: فهناك منطوق يدعو إلى الصراع من أجل البقاء ومنطوق قائم على السلطة، ويرتبط هاذين المنطوقين بصفة مباشرة بالسلوكيات الخاصة التي يمكن أن تتعارض وتتناقض فيما بينها أيضا.

II- تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و أثرها على تسيير أوقات العمل

يتضح لنا من خلال آراء بعض المستجوبين أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال تلعب دورا بارزا في إدارة وقت العمل ولعلها من بين التقنيات التي تسمح للأفراد و على اختلاف وظائفهم و مهامهم من كسب الوقت (facteur gain de temps) خاصة إن تعلق الأمر بإيصال المعلومة في أوقات قياسية ، في هذا الصدد يذهب الأفراد إلى تبني نوع من التمثيل الإيجابي المتسم بنوع من المثالية أثناء وصفهم للمزايا التي تمنحها التقنيات الحديثة في الإطار المهني و حتى الشخصي، حيث يشير بعض المستجوبين الذي تمت مقابلتهم، على أنه وبفضل هذه التقنيات تمكنوا إلى حد بعيد من تجاوز بعض العقبات التي كانت تواجههم أثناء تأدية مهامهم ، وعلى هذا النحو يرى المبحوثين أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال تؤدي إلى تقليص وقت العمل وذلك من خلال عملية احتواء المجالين المكاني و الزماني (ubiquité) :

"...أظنّ أنه يمكن توفير وقت العمل مع الاستخدام المتواتر لتكنولوجيا الاعلام والاتصال (...). يمكن القول أن هذه الاخيرة أحدثت ثورة في المجال المهني... (...). تقوم هذه التكنولوجيا الحديثة بتقليص وقت العمل... ففي الماضي كان ما الصعب اتمام العمل في أوقات محددة... لكن مع تطور الإعلام الآلي اصبح من الممكن القيام بذلك في بضع ساعات وبالتالي يسمح لنا ذلك بالمضي قُدماً في عملنا... (مدير عام في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

كما أن الأداء يصير بوتيرة أسرع مما كان عليه في السابق على حد تعبيرهم :

"هناك سرعة في التنفيذ وفي تدفق المعلومات...فيمكننا ربح الوقت...فالعامل يكون بوتيرة أسرع مع استعمال التكنولوجيات مقارنة بالطريقة الكلاسيكية (اليدوية)...". (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية ، 46 سنة)

لكنه في المقابل يمكن أن يكون لهذه التقنيات كذلك أثراً غير منتظر بحيث يمكنها أنت تصبح مصدراً للكثافة المعلوماتية (surcharge informationnelle) و التي بدورها قد تؤدي إلى صعوبة التحكم في وقت العمل وعليه يمكن القول أن لتكنولوجيات الاعلام والاتصال طابع مزدوج و متناقض في نفس الوقت (ambivalent et contradictoire). فعادةً ما يوضع حجم وكمية البيانات التي تحتاج للمعالجة في الواجهة على حساب الجانب المرتبط بالآجال الذي يرتبط بدوره مباشرة بما تفرزه تأثيرات تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على عامل الزمن. أما في الوقت الحالي ، نجد أن هنالك الكثير من هذه التأثيرات قد تم تحديدها كتسارع عملية تنفيذ المسارات العملياتية إلى جانب الآنية. علاوة على ذلك، بات من الضروري علينا تحليل ودراسة تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الوقت المخصص لمعالجة المعلومة، ومن ثمة التأثيرات الممكنة على مفهوم الضغط أو الكثافة المعلوماتية من خلال مفهوم الاستعجالية (concept de l'urgence) . إن الأخذ بعين الاعتبار مفهوم الكثافة المعلوماتية في تحليل عمل ووظيفة المؤسسات ليست وليد اليوم ، حيث تم منذ أكثر من عشرية من الزمن تحديد الكثافة أو الضغط المعلوماتي على أنه مصدر للتوتر والقلق لدى الموظفين ، كما يساهم في إحداث خلل في الوظيفة و المهام ومن ثمة إلى فقدان وغياب الفعالية. لقد تم تحليل الكثافة أو الضغط المعلوماتي الزائد أساساً بالاستناد على نظرية القرار (théorie de la décision) ، حيث ينظر إليها على أنها حجم أو كمية من المعلومات التي تحتاج إلى معالجة بهدف اتخاذ القرار الأكثر تلائماً. يُقدم هذا التعريف الأول للمفهوم غالباً التصور السائد لدى الأفراد بحكم أنهم يتلقون كمية كبيرة من المعلومات ، وهو ما يمكن تأكيده من خلال التصريح التالي:

"...بالطبع هناك كثافة معلوماتية...بعض الأوقات تشهد تدفق كثيف للمعلومات وهو الأمر الذي يعيق نوعاً ما السير الحسن للعمل اليومي...أحياناً أجد صعوبة كبيرة في التحكم في حجم المعلومات المتزايد بالرغم من اكتسائي لخبرة طويلة في الميدان...ففي كثير من المناسبات يتوجب عليّ قراءة كل الرسائل التي تصلني عبر البريد الإلكتروني والإجابة عليها في آجال جد قصيرة...". (مدير عام في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

لقد سلطت الكثير من النتائج الضوء على منطقية وجود حجم أو كمية من المعلومات الذي - وفي حالة تم تخطي القدر اللازم - يسبب تدهوراً في نوعية مسار إتخاذ القرار (تأخير آجال إتخاذ القرار، نوعية القرار).

توضح المقابلات بأن الأجراء لا يدركون الحجم الأقصى من المعلومات الضرورية التي يحتاجها إتخاذ قرار معين، ما يدفعهم دائما إلى المبالغة في تقدير كمية المعلومات الضرورية بشكل يجعلهم يطمئنون بها :

" بطبيعة الحال... ففي بعض الفترات نواجه كثافة في العمل من خلال استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال... ويتجلى ذلك في بعض الحالات ... مثلا عند ارسال جميع الوحدات للمعطيات الخاصة بها في آن واحد لا يمكننا معالجتها في وقت وجيز... كما يجب في نفس الوقت انتظار جميع تقارير الوحدات من أجل اتخاذ بعض القرارات الإستراتيجية... " (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية ، 46 سنة)

يجد الضغط أو الكثافة المعلوماتية الزائدة مصدره في ظاهرتين مختلفتين ولكنهما متكاملتان. أولاً ، التنامي غير المتناهي لحجم المعلومات التي تحتاج للمعالجة ، و التي هي في اعتقاد الأفراد تُمثّل أحد الجوانب المتعلقة بالكثافة المعلوماتية و يتجلى ذلك في تلقيهم لحجم معتبر من المعلومات و التي لا يدركون في الحقيقة مدى أهميتها وفائدتها في تنفيذ مهامهم. كما يمكن أن يكون سبب الكثافة المعلوماتية الزائدة ينحصر في النوعية الرديئة للمعلومات الواردة ، ما يدفع الأجراء إلى تخصيص المزيد من الوقت للبحث عن المعلومة المفيدة لممارسة مهامهم. كما يحمل في نفس الوقت مفهوم الكثافة المعلوماتية بعدا زمنياً (dimension temporelle) :

" إنه ليس من الهين تسيير الكم الهائل من المعلومات... لكننا نعطي الأولوية للأمر بالغة الأهمية... فلا يمكننا إدارة كل هذا في آن واحد بحيث يجب علينا أولا مراجعة كل الرسائل (...). أحيانا لا تتوفر على الوقت الكافي للرد على مختلف الطلبات الواردة... حتى أنه يتطلب منا العمل خارج الساعات القانونية... " (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمينات، 50 سنة).

من جهة ثانية، هنالك تقصير أو اختزال للأجال المحددة لمعالجة نفس الكم من المعلومات والذي يعد كذلك جانبا هاما من جوانب الكثافة المعلوماتية. يمكن أن نرجع سبب البعد الزمني المرتبط بالكثافة المعلوماتية إلى دور تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في إدارة وتسيير المعلومة، فمن خلال تقصير واختزال أوقات معالجة المعلومة وتسريع عملية نقلها وسيرها وضمان توفرها الدائم، تساهم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بدون أدنى شك في إحداث الفيض المعلوماتي ، وهذا ما لمسناه من خلال التصريحات أدناه:

"لا يمكننا مسايرة العمل مع تلك الكثافة المعلوماتية... وهذا بالرغم من أنني منضبط في الوقت ومنهجي في أداء مهامي... " (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية ، 40 سنة).

و يضيف مبحوث آخر:

" ... نعاني في الوقت الحالي من الكثافة المعلوماتية... وهذا يخلق لنا مشاكل في العمل... بعكس السنوات الماضية أين كان هناك مصدراً وحيداً للمعلومة..." (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

وعليه فإن عملية إدراك العامل الاستعجالي (aspect d'urgence) غالباً ما تقتزن في نظر الأفراد بالضغط و الكثافة المعلوماتية . من جهة ثانية ، يعتبر الحصول و التوصل إلى المعلومة بواسطة شبكة الانترنت أيضاً مصدراً لزيادة في حجم وكمية المعلومات التي ينبغي معالجتها من طرف الأجراء ، وعلى غرار عامل الحجم والوقت المحدد لمعالجة المعلومة، لا يمكننا أن نتغاضى عن عامل آخر و المتمثل في قدرة الأفراد وكفاءتهم على معالجة المعلومات و التي تلعب كذلك دوراً جوهرياً. وبغرض مواجهة الكم الهائل للمعلومات وتعقيدها المتزايدة ، يعتمد الأفراد والمؤسسات على قدراتهم المعرفية التي تعتبر محدودة لا محالة. ومن جهة أخرى فإنه غالباً ما يشار إلى هذه القدرة على معالجة المعلومة خلال البحث بتسمية (IPC : Information Processing Capacity) أي قدرة معالجة المعلومات من طرف المستخدم بحيث يصبح الوقت المخصص لمعالجة المعلومة بمثابة مقياس محدد لمستوى قدرات الفرد في ذلك ، كما أن القدرة على المعالجة مرهونة ومرتبطة بالوقت التي حددته المؤسسة لتنفيذ المهام التي توكل لكل موظف أو عامل.⁵⁰⁷

على صعيد آخر فإن عملية تعميم وانتشار أدوات معالجة وتحليل المعلومة في إطار العمل اليومي للأجراء دفعتهم إلى تخصيص قسطاً كبيراً من وقتهم لمعالجة المعلومة :

"... ان الكثافة المعلوماتية هي من بين النقاط السلبية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال... فأحياناً لا نكاد ننتهي من مهمة ما إلا و عمل آخر في انتظارنا..." (مدير الموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

على هذا النحو، يقوم المسيرين أو المديرين على مستوى المؤسسات بتخصيص ما معدله ثلث وقتهم لهذا النوع من المهام المتمثلة في معالجة المعلومة وهو العمل الذي يتم غالباً في مستهل اليوم. في المقابل، تستدعي عملية تخصيص وقت معين لمعالجة المعلومة توفر مؤهلات وكفاءات خاصة من أجل اختزال الوقت المخصص لهذا العمل و الذي يستغرق وقتاً طويلاً في بعض الحالات. من هنا ، بدت الحاجة

⁵⁰⁷ ISAAC, H., et al., « Surchage informationnelle, urgence et TIC : l'effet temporel des technologies de l'information », in : Management et Avenir, N°13, France, 2007, p.153.

إلى ضرورة الإدراك الجيد للفيض أو التشبع المعرفي. في هذه الحالة - التي تعد كثيرة الرواج على مستوى المؤسسات - ترتبط الكثافة المعلوماتية مباشرة بمفهوم التحكم في الوقت، بحكم أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في تمديد الوقت المخصص لمعالجة المعلومة على حساب ممارسة النشاطات التي تمت بصفة مباشرة بالمهنة أو بطبيعة العمل بحد ذاته.

علاوةً على ذلك ، يفرز النظام المعلوماتي (système d'information) كمّا إضافيا من المعلومات ، غير أن الجزء الكبير من الكثافة المعلوماتية لا يأتي من التطبيقات العملية أو التي لها علاقة بالقرار فحسب ، بل أيضا من وسائل الإتصال الإلكترونية الجديدة. في ظرف سنوات قليلة فقط وبسرعة فائقة، أصبح البريد الإلكتروني أحد أهم طرق الإتصال داخل المؤسسة. وقد ساهم تعدد وتنوع التبادلات بواسطة هذه القناة الإتصالية في أن يصبح البريد الإلكتروني مصدرا لإحداث فيض معلوماتي .

في المقابل، يوضح ميدان الدراسة بأن تلقي كميات هائلة من الرسائل الإلكترونية لا يمس إلا عدد قليل ومحصور من الأجراء. من جهة أخرى، يؤكد المستجوبين بأنهم يستقبلون كمية كبيرة من الرسائل غير الهامة واعدة الفائدة التي تمثل قرابة 50 % من البريد الوارد ، بحيث تساهم معالجة هذه الرسائل في إدراك مدى حجم الوقت الضائع دون الاستفادة منه :

" أحيانا أتلقى رسائل متعددة لكنها في الغالب تحتوي على نفس المضمون و بالتالي استهلك عدة دقائق و أحيانا أكثر من ذلك من أجل البحث عن المعلومة المناسبة والمفيدة..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 43 سنة).

في الأخير ، يمكن لطريقة معالجة البريد الإلكتروني الوارد أن تنتج عنه تأثيرات على طريقة تنظيم العمل وهذا بالرغم من أن عددا معتبرا من الأجراء يقومون بمعالجة البريد الإلكتروني على الفور (بمعنى أنهم يعالجون الرسائل في اللحظة التي ترد إليهم) بحيث تسبب هذه الظاهرة في اقتطاع جزء من الوقت المخصص للعمل مما يؤدي الى الإخلال بالتنظيم الخاص بالوظيفة.

ففي إطار تحديد أسباب الكثافة المعلوماتية ، تحتل إذن تكنولوجيات الإعلام والاتصال مكانة هامة وبشكل متزايد ، حتى لو كانت معظم الأبحاث تفترض وجود تنوع كبير في العوامل المسببة لذلك على غرار المؤهلات الشخصية والقدرات المعرفية للأفراد ، هذا بالإضافة الى طبيعة المعلومة المعالجة و خصائص المهام والمسارات ، دون إهمال البنية التنظيمية الخاصة بالمؤسسة .

1- تكنولوجيا الإعلام والاتصال بصفقتها عامل تأثير للمركزية و التحوّل المكاني:

من خلال بعض آراء المبحوثين توصلنا الى استنتاج مفاده أن لتكنولوجيات الاعلام والاتصال دور فعال في عملية تحوّل المجالين المكاني والزمني (délocalisation spatio-temporelle) بحيث أنه أصبح بإمكان المستخدم استعمال هذه التقنيات حتى خارج إطار المؤسسة ، وهذا بفعل التطور الذي تشهده عملية الاستخدام و التي تُمكن الى حد بعيد من اتمام المهام في مجال مغاير عن المجال المعتاد في السابق (الحيز المكاني الخاص بالمؤسسة) وأحياناً قد يمتد ذلك ليشمل المجال الخاص للمستعمل (في مجاله المكاني الشخصي كالمنزل) وهذا بالنظر الى كثافة حجم العمل والذي يتطلب من العمال اللجوء الى تخصيص أوقات إضافية عن ساعات العمل الرسمية المعمول بها وهي وجهة النظر نفسها التي عبّر عنها أحد المستجوبين:

"...فعلاً هناك توسع لوقت العمل... ففي الكثير من الأحيان نضطر إلى اتمام عملنا خارج نطاق المؤسسة (في البيت) أو على الأقل خارج ساعات الدوام اليومي... ومع بروز تكنولوجيا الإعلام والاتصال ظهر نوع من التداخل بين المجالين المكاني والزمني... فلم تعد هناك حدود تفصلهما... حيث يمكن للأفراد حالياً العمل في كل مكان... في الفنادق... اثناء تنقلاتهم... وهذا بفعل تأثير التكنولوجيا الحديثة..." (مدير الموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

يُعدّ العمل عن بعد شكلاً من أشكال التعبير التي تستخدم لغرض الإشارة إلى الممارسات المختلفة للعمل الخارجة عن نطاقه الرسمي و المعتاد. وعليه يتوجب علينا تعريف العمل عن بعد وفقاً لطبيعة كل وظيفة أو مهام ، بحكم أن طبيعة العمل المنجز تتنوع وتختلف بحسب التكنولوجيات المستخدمة والتي تؤدي إلى توسع هذه الظاهرة وهذا خاصة بعد اعتماد العمل وفق النظم التكنولوجية في المنظمات .

إن ظروف ظهور ونشأة العمل عن بعد وتطوره ليست بمعزل عن سياق التحولات التي شهدتها عالم الشغل ولاسيما التحولات الأساسية والجذرية التي نجمت عن ذلك على غرار تنامي الفردانية في العمل ، و تطور الكفاءات خاصة مع تعميم وانتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال. فالعمل عن بعد يفرض شكلاً من أشكال المرونة و التي قد تتيح العمل في أي مكان وفي أي وقت. يمكن للعمل عن بعد أو العمل المتنقل (e-work) أو العمل انطلاقاً من مقر إقامة الفرد أن يغطي قائمة طويلة من الحقائق والوقائع.

من جهة أخرى، يمكن أن يشمل العمل من المنزل (travail à domicile) ذلك الذي يتناسب مع العمل بالقطعة، في حين يوحي العمل من المنزل بالنسبة للبعض إلى العمل باستخدام الحاسوب أو الانترنت. من المعلوم أن العمل انطلاقاً من المنزل لا يعد ظاهرة وليدة اليوم، لكنه عرف تزايداً في الانتشار وتعددت

واختلفت أشكاله بالموازاة مع تطور وتعدد مؤيديه و مستعمليه بفضل انتشار الإنترنت وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. لقد بدأ العمل عن بعد بمعناه "العصري" أو الحديث الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيات الإعلام خلال السنوات الاخيرة في المؤسسات الجزائرية ، ومن ثمة بدأ الاهتمام بمسألة التوفيق بين العمل (الاطار المهني) و المجال العائلي و الشخصي الخاص بالعامل.

من جهة أخرى لمسنا لدى بعض المبحوثين نوع من الانزعاج إزاء هذه الوضعية التي يعيشونها (العمل عن بعد) بحيث أنه أصبح من الصعب وضع حد للمجالين المهني و الشخصي وهذا بسبب تداخل الأوقات واطمئنان الحواجز التي تفصل بين المجالين عن بعضهما وهو الأمر الذي أدى إلى تقليص حجم الأوقات الشخصية والعائلية المخصصة للترفيه. فمن خلال المقابلات المختلفة التي أجريناها صرح بعض المستجوبين وبكل عفوية على معاناتهم اليومية من جراء توسع الدائرة المهنية بحيث أصبح البعض منهم مجبرين على اتمام مهامهم في منازلهم وهذا بهدف تدارك الأوقات الضائعة وبالتالي تقديم العمل في آجاله المحددة. ومن جهة أخرى يمارس المسؤول نوع من الضغط على مرؤوسيه وهذا بالاستعانة بالتكنولوجيات المتاحة في المنظمة ، و يتجلى هذا الضغط المفروض في الطلبات المستمرة على مدار اليوم من خلال الرسائل الالكترونية (courriel) المتبادلة وكذا في حجم المكالمات الهاتفية ذات البعد المهني والتي قد تمتد الى ساعات متأخرة ، وعليه يتضح لنا و بصفة جلية استيلاء المجال المهني للحيز الشخصي الخاص بالفرد ، ولعل تصريح أحد المستجوبين خير دليل على ذلك:

" أحيانا أحسن بتوسع مجال وقت العمل على حساب وقتي الشخصي..." "توَي الخدمة تبعك للدار" ...مثلاً ففي العديد من المرات وبينما أكون في عطلة لا يتوقف المسؤولون (أو الزملاء) على اتصالم بي... " (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

ويضيف مبحوث آخر:

" في بعض الأحيان نتجاوز ساعات العمل الرسمية ولا نغادر المكتب إلا في ساعات متأخرة...إضافة إلى ذلك فإننا نضطر في فترات معينة الى نقل ما تبقى من مهام للبيت (...) وبالتالي يتسع الحجم الساعي للعمل...حتى وان كان ذلك على حساب وقت الراحة..." (مدير في مركز بحث للدراسات، 55 سنة).

في خضم "العالم الإتصالي" (الرؤية الجديدة في العمل) ، أضحى الفصل أو التمييز بين الحياة الخاصة والحياة المهنية مهدد بالزوال تحت تأثير التباس وغموض مزدوج: بين نوعية الفاعلين والأولويات المتعلقة بقوتهم العملية (التي عادة ما لا يتم عزلها أو فصلها عن مفهوم الكفاءة) من جهة، وبين التملك أو الاستحواذ الشخصي، والأولوية الاجتماعية الموجودة في إطار التنظيم أو المؤسسة من جهة أخرى. لذا، أصبح من الصعب الفصل بين الوقت المخصص للحياة الخاصة وذلك المخصص للواجبات المهنية، أو بالأحرى بين

الروابط العاطفية الشخصية (العائلية كذلك) والعلاقات النفعية الضرورية... إلخ. و من زاوية أخرى فإن زوال الحدود الفاصلة والتميز ما بين الحياة الخاصة والحياة المهنية يسير جنباً إلى جنب مع التحوّل والتغير اللذان مسّا ظروف ووتيرة سير العمل.

في نفس السياق، باتت حدود نطاق العمل أكثر غموضاً وغير واضحة المعالم، كما أصبح من الصعب وضعها وضبطها وتحديدتها وفي نفس الوقت سمحت الهواتف النقالة والحواسيب للأفراد أو الإطارات على حد سواء بنقل عالمهم المهني (بغض النظر عن الضغوطات والإكراهات الناجمة عنه) إلى أي مكان يريدونه. بالتالي، إذا كان بالإمكان ممارسة العمل في أي مكان، يمكن أيضاً العمل في أي وقت. لذا، يتقاطع الوقت المخصص للعمل مع أوقات اجتماعية أخرى.

من ثمة، فإنه غالباً ما تُبنى مسألة الوقت على أنها عنصراً من عناصر المقارنة ما بين عالم الشغل بطابعه التقليدي (المحدد والمقنن بمواقيت وبتبعه الصارم) وبين العمل عن بعد (من المنزل). في هذا الصدد، أجمع المبحوثين الذين تم التحقيق معهم على القول بأن القيود التي تحددها المواقيت المفروضة من قبل المؤسسة، سرعان ما تصبح لا تطاق، لذا فإننا نجدهم يشتمكون من الاختلال الموجود بين مضمون العمل والحدود الزمنية المخصصة له.

وعلى صعيد آخر نجد أن العديد من الأدبيات المتخصصة في هذا الشأن تعتبر أن التوفيق ما بين العمل و الإطار العائلي والشخصي على أنه من إيجابيات ومحاسن العمل عن بعد، في حين تؤكد مقالات أخرى بأن هنالك مخاطر والتي من شأنها أن تخلق صراعاً أكبر من ذي قبل ما بين الأسرة و إطار العمل. ففي ما يخص المساوي تثير غالبية العمال مسألة غزو واجتياح الفضاء المهني للحياة الخاصة وذلك ما ينجم عنه نقص أو ندرة الوقت المخصص لتربية الأبناء ومتابعة مسيرتهم المدرسية مثلاً، هذا بالإضافة إلى غياب الوقت المخصص لممارسة الهوايات والترفيه أو الترويح عن النفس. من جهة أخرى، يظهر عامل غياب زملاء العمل على أنه من بين المساوي والمعوقات المرتبطة بالعمل عن بعد، خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يقضون جل أوقاتهم بعيداً عن التفاعلات المهنية. كما يعتبر البعض أنّ مجرد العمل أكثر عن الوتيرة الاعتيادية يمكن أن يكون من بين المساوي الأخرى لهذا النمط من العمل، غير أن هذا الجانب لم يخضع للدراسة والتحليل المعمقين خاصة تلك الأسباب والنماذج التي تمس التجاوزات الممكنة للمواقيت المخصصة للعمل.

إنّ مجرد العمل زيادة على اللزوم أو أكثر من المعتاد يمس أكثر فئة الإطارات والأفراد المهنيين. كما يؤكد بعض المستجوبين بأنهم يجدون بعض الصعوبات في ممارسة العمل من المنزل (أسباب تقنية وشخصية)، أما البعض الآخر فيشتكي من الصراعات التي تطبع العلاقة بين الشغل والأسرة أو الحياة الشخصية.

كما يمكن الإشارة في الأخير إلى أن الفضاء المخصص للعمل قد يتفكك ويفقد بنيته بشكل قد يؤدي إلى بعض اللبس والخلط بين المكان المخصص للعمل والعالم الأسري والنشاطات الترفيهية و هو ما يفسر تطرقنا

إلى المشاكل المتعلقة بصعوبة ضبط حدود واضحة ما بين كل من الشغل والعائلة أو الحياة الشخصية والنشاط الترفيهي .

2- العمل عن بعد كحل بديل في عملية توازن الأوقات المهنية والخاصة :

انطلاقاً من التصريحات المدلى بها من طرف المبحوثين لفت انتباهنا نقطة مهمة. ففي بادئ الأمر لاحظنا أن المستجوبين يلجأون الى اتمام ما تبقى من مهامهم في مجالمهم الشخصي (البيت) وهذا بغية استدراك الوقت الضائع في العمل بفعل الانشغالات اليومية في العمل (الاجتماعات المتكررة بالإضافة إلى الرد على الطلبات سواءاً أكان ذلك بصفة مباشرة أو عن طريق البريد الالكتروني) وعليه يعمد الأفراد إلى تبني مثل هذه الممارسات وهذا سعياً منهم لاحترام المواعيد و الآجال المحددة من طرف مسؤوليهم ، وعليه يقوم الفرد في هذه الحالة في إحضار ما تبقى من عمل أو مهام الى بيته. يمكن القول أن ضغط العمل اصبح أكثر حدّة وهذا نتيجة تعميم التكنولوجيات في إطار العمل، كما يمكن اعتبار التقنيات الجديدة كأداة تساهم في تشديد الرقابة على الفرد.⁵⁰⁸

من جهة أخرى فإن حجم المعلومات المتزايد والتي تتطلب المعالجة في أوقات قياسية قد تولد نوعاً من الضغط الإضافي على كاهل الموظف ، بحيث أنه يصبح مجبراً على مواصلة العمل خارج الحيزين الزمني و المكاني و هو الأمر الذي يمثل خرقاً صارخاً لحياته الخاصة (مجال خارج العمل) ، ومن بين المستجوبين الذين تطرقوا لهذا الجانب نجد هذا الاطار العامل في مؤسسة صناعية ، حيث يصرح :

" اضطر في بعض الأوقات الى احضار العمل للبيت خاصة إن تعلق الأمر بعمل مستعجل...حتى وإن تزامن ذلك مع العطل الأسبوعية أو الأعياد... (...) فيستوجب عليّ إكمال العمل في منزلي في ظل هذه الظروف..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

كما يضيف مبحوث آخر في نفس الصدد:

"في بعض الاحيان نضطر إلى اتمام العمل في البيت وهذا نظراً إلى أن بعض المهام يأخذ حيزاً كبيراً من الوقت، فلدي متسع من الوقت لاكمال العمل المتبقي في البيت مقارنة بمكان العمل كما أن ذلك يمنحني حرية أكبر و ذلك بحكم مناصبي الذي لا يسمح لي بالتركيز على

⁵⁰⁸ TASKIN, L., « Télétravail : Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain », in : Interventions Économiques, N°34, France, 2011, 21p.

مهامي أثناء ساعات العمل... (مدير فرعي في مصلحة الموارد البشرية في مؤسسة للملاحة الجوية، 29 سنة).

من جهة أخرى لاحظنا أن بعض الأفراد قد يلجأون لمثل هذه الممارسات خلال فترات محددة من السنة (والتي غالباً ما تصادف فترة نهاية السنة المالية) لذلك فإننا نجدهم مضطرين الى اتمام العمل في المنزل نظراً لكثافته وتعقيده ، بمعنى آخر نشهد اتساع رقعة وقت العمل على حساب الأوقات الأخرى (العائلية و الشخصية):

"...أقوم بإحضار جزء من عملي للبيت بغرض انهاءه... خاصة في الفترات التي يشتد فيها العمل (فترة نهاية السنة المالية)... وهو الأمر الذي يستوجب علينا التضحية بعطلتي..." (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

يُمثل العمل عن بعد -في أيامنا هذه- ممارسة عمل أو نشاط مهني سواء بأكمله أو جزء منه عن بعد (أي بمعنى خارج الإطارات أو المجالات القريبة المحيطة بالمكان الذي تُنتظر فيه نتائج هذا العمل وكذا خارج كل إمكانية تواجد جسدي للشخص المراقب والمتابع لتنفيذ هذه الخدمة أو العمل)، ويتم ذلك بفضل وسائل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال. بطبيعة الحال، يبقى مفهوم العمل أو الشغل عن بعد محل العديد من التعريفات والتفاسير المتنوعة و المختلفة، بحيث يسלט من خلاله الضوء على الجوانب التكنولوجية ومفاهيم المسافة والتموقع وحول وتيرة الوقت المخصص للعمل عن بعد. من جهة أخرى، كشفت بعض البحوث والدراسات عن العديد من المعايير التي يتميز بها العمل عن بعد والتي تحاول إدماج أبعاد أخرى على غرار المراقبة، الاستقلالية ، أو إضفاء الصفة الرسمية.

يعني العمل عن بعد من الناحية الايتيمولوجية "العمل من مسافة معينة" بحيث يتميز بانتشار أو تناثر مكاني و زماني ، بالاعتماد على قاسم مشترك يتمثل في استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال. و على صعيد آخر فإنه لا يمكن للعمل عن بعد أن يتلائم مع جميع المهن و الوظائف ، بحيث يناسب فقط النشاطات التي يمكن فيها "قياس" النتائج وتقييمها بسهولة ، أو تلك التي لا يستدعي فيها العمل وجود علاقة جوارية بين الزملاء في العمل ، أو مع الزبائن أو مع "الإطار المسير" ، وهي كلها وظائف يمكن أن يستخدم فيها العمل عن بعد.

من جهة أخرى فإذا كان العمل عن بعد بالنسبة لبعض الأفراد يزيد من درجة التوازن الموجودة بين الحياة الشخصية والحياة المهنية بفضل المرونة التي يضفيها على العمل فهو يضيفي بالنسبة للبعض الآخر نوعاً من الغموض خاصة فيما يتعلق بالحدود الفاصلة ما بين العمل والحياة الخاصة . وبالتالي ، يصبح مصدرراً أو سبباً في الإخلال بالتوازن القائم بين الحياة الشخصية والمهنية. في المقابل ، قد يظهر الأفراد درجة عالية من الإدمان و الخضوع التنظيمي (addictions) بسبب غياب الفصل بين العمل والحياة الخاصة. ضف إلى ذلك ، غالباً ما

يقترن العمل عن بعد بتحسين التوازن بين المجالين المهني و العائلي وقد يميل أكثر إلى تحسين الجانب الشخصي للفرد. فأن يعيش الفرد حياة متوازنة في منظمته، فذلك يعني أن يعيش تجارب مرضية وناجحة في جميع مجالات الحياة المهنية (وحتى الشخصية) بفضل موارد ومؤهلات شخصية نابعة من الذات (الطاقة، الوقت، ومدى التفرغ والالتزام) و التي من الضروري أن تكون موزعة بشكل متساوي على جميع مناحي الحياة كلما امتلك الفرد للموارد والمؤهلات الشخصية التي تخوله القيام بدور معين من الأدوار، كلما كان التوازن إيجابياً، و العكس صحيح ، كلما افتقد الفرد لهذه المقومات كلما كان هذا التوازن ضعيفاً وسلبياً في آن واحد. على صعيد آخر ، يمكن لهذا التوازن أيضا أن يحدّد بواسطة مستوى القبول والرضا في إطار العمل وعلى مستوى الحياة العائلية. إذا كانت المرونة التي تميز وقت العمل تسمح للأشخاص بالتحكم والسيطرة على أوقاتهم المخصصة للعمل (الفترات والمواقيت المخصصة للعمل)، فإن المرونة المتعلقة بمكان العمل تمنحهم القدرة على اختيار مكان العمل الذي يروه مناسباً لهم من خلال العمل في المنزل على سبيل المثال. كما يمكن أن يضفي على توازن متلازمة "عمل-عائلة" (*flexibilité travail-famille*) شيئاً من السهولة والمرونة في حالة ما إذا امتلك الأشخاص متسعاً كافياً من الوقت من أجل التكفل بالتزاماتهم في السياقين المهني والعائلي على حد سواء.

بطبيعة الحال، تعتبر القدرة على التحكم في أوقات العمل أمراً أساسياً في إطار تسيير مختلف المتطلبات و الأدوار ، في حين تسمح إمكانية العمل انطلاقاً من المنزل للأشخاص بممارسة الواجبات العائلية بشكل جيد وبمزاج أو حالة نفسية أفضل. من جهة أخرى، توضح بعض الأبحاث بأن الاستقلالية في العمل أو ممارسة الوظيفة وكذا مرونة الأوقات المخصصة للعمل لها تأثير إيجابي للعمل عن بعد خاصة من خلال الصراع القائم بين الدائرتين المهنية و العائلي.

في سياق آخر، يبدو أن عملية إرساء أو وضع حدود تفصل الحياة المهنية عن الحياة الخاصة بمثابة مهارة أو كفاءة حقيقية بكل ما تحمله الكلمة من معنى. فإذا لم يتم رسم حدود بين الفضائين، سيظهر "العمل عن بعد" على أنه أسلوب أو نمط يصعب بل ويستحيل تجسيده على أرض الواقع. لذا، يعتبر وضع حدود واضحة بين العمل والالتزامات العائلية عاملاً هاماً وحاسماً لضمان نجاحه. في هذا المنظور ، يتوجب على الأفراد امتلاك مهارة في إدارة وتسيير الحدود الرسمية أو النظامية استناداً على مبدأ تنظيم وفصل متطلبات الحياة المهنية والتطلعات الخاصة بالفضاء العائلي.

في هذا الصدد، تركز بعض الدراسات على إظهار الآثار السلبية للعمل عن بعد من أجل التوفيق بين الحياة الشخصية والحياة المهنية واحة قيد التجربة مرونة الحدود بين العمل و المجال الخاص و العائلي ،بالإضافة إلى درجة غزو أو طغيان فضاء (مجال) معين على الآخر بحيث يمكنه من الاستيلاء على نفس المكان أو الزمان. كما يمكن أن تظهر هنالك بعض السمات السلبية و المتمثلة في حالات القلق و التوتر و التي من الممكن أن تتطور شيئاً فشيئاً لدى بعض الأشخاص والتي غالباً ما تقترن بالعمل المتواصل دون انقطاع أين يجد

الفرد صعوبة كبيرة في تحديد حدوده. وفي سياق متصل يمكن للتأثيرات المترتبة عن هذا النمط من العمل أن ترتبط بمدى فصل أو إدماج الفرد للفضاءات المعرفية، السلوكية و الإتصالية .

فهناك بعض الأفراد يفضلون إدماج المجالين ببعضهما و يجذبون مزج الأوقات المهنية بتلك الأزمنة الخارجة عن أوقات العمل. والعكس، هنالك بعض الأفراد يتميزون بالانفصالية ويفضّلون الفصل بين العمل والحياة الخاصة. وعليه نجد الأفراد الذين لديهم رغبة متنامية للفصل بين المجالين (séparation entre les deux sphères) غالباً ما يميلون إلى الممارسات المبنية على الفصل بين الأدوار على غرار المواظبة المرنة، عوض الاستراتيجيات المركزة على إدماج الأدوار، مثل العمل عن بعد.

كما أنه لا بد من التنويه بوجود تطابق وتوافق ما بين الرغبة في الفصل أو الاندماج من جهة و الوسط المهني من جهة ثانية و التي تحددها أساساً السمات الشخصية للفرد. وعليه يمكن إذن أن يشجع النقص في التطابق في تنامي الصراع بين الفضائين. وعلى ضوء هذا التصور، يتم التداخل حينما يريد الفرد فرض مبدأ الفصل بين الدائرتين المهنية والشخصية بحيث تدفعه "عملية اختراق الحدود" الناجمة من استعماله للتكنولوجيات الحديثة إلى محاولة إدماج المجالين. وفي الختام يمكن القول أن العمل عن بعد يمكن أن ينظر إليه من طرف الأفراد ليس كإستراتيجية اندماجية بل على أساس أنها ممارسة تشجع على إضفاء المرونة على الحدود المكانية و الزمنية.

3- محاولة إعادة إرساء الحدود ما بين الحياة الخاصة والحياة المهنية

من خلال التصريحات لمسنا لدى الأفراد المستجوبين نوعاً من التحفظ إزاء هذا النمط الحديث في العمل أي "العمل عن بعد"، وهذا بالنظر لما قد سيسببه من تبعية للمجال المهني لكن بالقابل قد يسمح لهم بإنجاز المهام المنوط بهم بوتيرة أسرع مما كان عليه في السابق وهذا بفعل الأوقات الإضافية التي يستغلها الفرد وهو في بيئته الشخصية (الخاصة) لإنجاز المهام العالقة و بالتالي تدارك التأخر و تقديم العمل المنجز في آجاله القانونية ، وعليه يقوم الفرد في تحقيق هدفه الشخصي و هدف المنظمة في آن واحد ، بالرغم من أن ذلك قد يكون على حساب حياته الخاصة و على أوقاته الاجتماعية الأخرى. قد تسبب مثل هذه الممارسات إذن تخلي الشخص على حياته الخارجة عن المجال المهني (vie hors travail) والتي قد تعرضه لمشاكل عائلية بسبب تفريطه لحياته الخاصة و اهتمامه المتزايد بالجانب المهني ، و بغرض توضيح هذا الطرح ، استعنا ببعض التصريحات الخاصة بالمبحوثين:

"...يتسبب ذلك في إهمال الحياة العائلية...وهو الأمر الذي سيؤثر بصورة سلبية على

العلاقات العائلية فيما بعد... من بين العواقب السلبية هو نشوب مشاكل في العلاقات

الزوجية...نتيجة الضغوطات المهنية" (مدير بحث في مركز للدراسات، 55 سنة).

بينما يصرح إطار آخر:

"...من بين الأمور السلبية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال هو تداخل المجالين المهني والشخصي (الخاص) خاصة عندما يتعلق الأمر بإحضار العمل للمنزل... فقبل انتشار هذه التكنولوجيات كان من الممكن تأجيل ما تبقى من العمل لليوم الموالي... لكن هذا لا يمكن فعله حالياً..." (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

تحاول فئة الإطارات في هذه الحالة بناء رفايتها وراحتها وذلك من خلال خلق التوازن بين بيئة العمل والحياة الخاصة، وليس بناءً على النشاطات المهنية فحسب. و بحكم عامل الاستقلالية التي يتمتع بها الفرد - في بعض المواقف - يتم التفاوض بشأن أوقات أو زمن العمل وفق الإطار العائلي و الأسري أولاً، ومن ثمة مع السلطة الهرمية على مستوى المنظمة. بهذا الشكل، تبدي الإطارات المستجوبة إرادة كبيرة في إرساء حدود بين حياتها الخاصة والحياة المهنية. وبالرغم من أن المستخدم غالباً ما يجد نفسه منغمكاً في العمل (débordé) ومشاركاً فيه ، إلا أنه في الأخير لا يبدي استعداداً للتضحية بحياته الخاصة من أجل المؤسسة التي يشتغل بها. لذا، يتعلق الأمر في هذه الحالة بحماية حياته الخاصة والمحافظة عليها مع وقته ومجاله الخاص على أهما فضاءين مختلفين ومتميزين عن الحياة المهنية. في سياق آخر، فإنه عادة ما يكون عامل "مسامية الحدود بين المجالين الشخصي والمهني" (porosité des frontières) أمراً مرفوضاً وغير مقبول من طرف هذه الفئة. في حين، يبقى العمل من المنزل أمراً استثنائياً، كونه ينظر إليه على أنه يغزو الفضاء الخاص والحميمي للفرد والذي ينبغي المحافظة عليه لأنه ضروري للشعور بالراحة والرفاهية.

من جهة أخرى، تجدد الإطارات كذلك صعوبات في إنجاز عملها في ظل تعميم تكنولوجيات الاعلام والاتصال ؛ في هذه الحالة ، ينبغي الإشارة في المقام الأول إلى وجود أوقات عمل غير محددة أو وجود شبكة زمنية (temporalité) غير مجدبة بالمرّة أو متداخلة أو مستعجلة، فمثلاً غالباً ما يُعارض الفرد حجم الوقت الذي يضيّعه في تفحص الرسائل عبر البريد الإلكتروني لأنه عمل لا يجدي نفعا في الكثير من الأحيان بالنسبة له. غير أنه في بعض الحالات يعتمد الكثير من هذه الإطارات إلى تفحص الرسائل الواردة عن طريق البريد الإلكتروني في منازلهم ، خوفاً منهم أن تجاهل معلومة قد يجعلهم عرضة للانتقادات بالرغم من تباين أهميتها لذلك يلجأ معظمهم إلى تصفح حساباتهم بصفة شبه مستمرة و بدون وقت محدد. من جهة ثانية قد لا تتقبل الإطارات "الأوقات الضائعة" في الاجتماعات التي أضحت تتميز بكثرتها وطول مدتها. كل هذه الأوقات والفترات التي يطغى عليها التردد والتذبذب تتسبب في إطالة الوقت المخصص للعمل وتوجه اهتمام الإطارات إلى مهام أخرى جانبية (périphériques)، وهي من الأمور التي قد تسبب نوع من التوتر وعدم الشعور بالراحة في العمل.

عادة ما يتجلى الشعور بعدم الراحة لدى الإطارات في ثلاثة أشكال: التوتر النفسي، غياب الاعتراف الرمزي وكذا التوترات الاجتماعية المتكررة. ويبقى العنصر الرئيسي هو التوتر أو الضغط النفسي، بحيث يقر

أغلب الإطارات الذين حاورناهم بأنهم يشعرون بالتوتر والضغط الذي يرجعون أسبابه إلى أسباب مهنية ، كالأجال القصيرة جداً في التنفيذ، ونقص الوسائل التقنية، بالإضافة الى بروز صراعات في العلاقات المهنية.

" هناك بعض الجوانب الإيجابية لاستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال... بحيث أنها تمكّن التقدم في العمل بوتيرة سريعة... كما يمكن أيضا رصد بعض الجوانب السلبية... فمثلا يسبب استعمالها المتكرر إلى اهمال الفرد للجانب الشخصي والعائلي الخاص به... كما أنها تزيد من الضغط المفروض على الفرد من طرف المؤسسة..." (نائب مدير مكلف بالمحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

وسواء كانت بدنية أم نفسية، عادة ما تشكل نتائج وانعكاسات التوتر النفسي لدى الإطارات رهاناً حقيقياً، بحيث تفضي إلى فقدان السيطرة على النشاطات المهنية والتحكم فيها، كما يؤثر سلباً على الحضور بالمؤسسة وعلى تسيير وإدارة أوقات العمل. أما العنصر الثاني فيتمثل في غياب الاعتراف الرمزي من طرف السلطة الهرمية. فإذا كان الضوء يسقط في معظم الأحيان على الجوانب المادية (شبكة الأجور، ظروف العمل، تطور المسيرة المهنية،... إلخ) ، فإن الانتقادات في هذا الوضع تُوجّه أكثر إلى عدم اكتراث السلطة الهرمية في المؤسسة بمسألة التكفل بالصعوبات اليومية وتسويتها.

بعد ذلك ، يأتي العنصر الثالث الذي استقيناه من خلال المقابلات التي أجريناها وهو وجود توترات مهنية واجتماعية متكررة الحدوث على مستوى المؤسسة ، حيث يعمّ مناخ متوتر بفعل الاضطرابات السائدة في المنظمة وهذا بسبب طبيعة العلاقة بين الإطارات فيما بينهم ، وبينهم وبين بقية المستخدمين وكذا مع الإطارات المسيرة. من ثمة تتحول المعاناة الفردية إلى مشكل تنظيمي كونه ينعكس بشكل سلمي على الهدف الأسمى للمؤسسة وهو الإنتاجية. علاوة على ذلك، تتأثر مظاهر التضامن في العمل ، بحيث تصبح الاضطرابات و الأزمات التي لا تميز بين الرتب والمناصب إلى تفكك في التضامن في المنظمة.

III- إشكالية التوافق الزمني (Problématique de la conciliation temporelle)

على غرار النشاطات الأخرى التي تتواجد في حياة الفرد، يشهد النشاط المهني الذي تقوم به الإطارات العديد من التحوّلات والتقلّبات منذ إدراج تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال وتعميم استخدامها في المنظمات ، بحيث يقوم المستخدم بمهامه في وسط أو بيئة يطغى عليها تواجد واستعمال التقنية. بالتالي، فهو يتعامل مع كم هائل ومتزايد من المعلومات مع ممارسة نشاط متعدد المهام والوظائف و عليه يشهد مضمون العمل المنجز من طرف الأفراد زيادة في الكثافة والوتيرة. من جهة أخرى، تعتبر تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بالنسبة للمستخدم مورداً هاماً وفي نفس الوقت حيلة لمواجهة متطلبات التفاعل الدائم وتقصير آجال إنجاز المهام.

إنّ هذه الأدوات وبصفتها وسائل تساعد على المبادلات بين الأفراد وتسهيلها من شأنها أن تمنح للفرد شعوراً بالاستقلالية ملازماً للمراقبة مع أفضلية تسيير الوقت واختصار المسافة.

بطبيعة الحال ، تسمح التكنولوجيات الحديثة للإطارات المهنية بتركيب و لم الأطراف المتناثرة لأوقاتهم من خلال ضبط وتعديل الحدود بحسب حجم وطبيعة الرهانات الناجمة عن فضاءات الحياة المختلفة. كما تمكنهم من "التفرغ" لممارسة نشاطاتهم المهنية بفضل تعميم الاستفادة من الوقت ذو الالتزام الشكلي غير النظامي .

بفضل انتهاج هذه الطريقة، تساعد تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على تعزيز تعبيرية أماكن إنجاز العمل (variabilité des lieux) بحيث يكتسي مفهوم الموقع طابعا غامضا وغير واضح بسبب خصائصه المتنقلة (caractéristiques ubiquistes). وبحكم تفرغ الفرد في سياق يفرض عليه مواكبة الآنية (l'immédiateté) (التي تفرضها التكنولوجيات) و إلزامية تواجده في كل مكان ، يتبنى نفس الفرد سلوكيات اتصالية دائمة بدون انقطاع من أجل مجابهة المتطلبات المتنامية للعمل في وقت حقيقي أو واقعي (temps réel) .

من جهة أخرى يمكن لهذه التكنولوجيات أن تصبح مصدرا لعدة تحولات و التي تخص المجالات الحياتية للفرد، والمتمثلة أساساً في المجالين المهني و الشخصي ، وهو الجانب الذي سنحاول فهمه و تفسيره من خلال هذا المبحث.

1- تداخل الحياة المهنية مع حيز الحياة الشخصية (الخاصة):

من خلال المقابلات المنجزة مع المبحوثين ، لمسنا -مراراً- من طرفهم نوع من التذمر تجاه ظروف العمل السائدة و المحيطة بهم وهذا بسبب التحول الذي شهدته مختلف المنظمات خاصة ومع السنوات الأخيرة و المتمثل في عملية تعميم و اعتماد التكنولوجيات الحديثة في احداثيات العمل بالإضافة للعواقب المترتبة عن ذلك. إنّ الاستعمال المتزايد لهذه الآليات من شأنه أن يعقّد يوميات الفرد في إطار عمله بسبب الضيق و الانزعاج الذي قد يصدر من فعل استخدام الانترنت و الهاتف النقال بشكل مكثّف.

فهناك عدداً من المستجوبين أكدوا لنا من خلال المقابلات المختلفة معاناتهم اليومية من جراء التبعات السلبية لاستعمال التكنولوجيات الحديثة و هذا بالطبع راجع الى التأثيرات غير المرغوبة لهذه الأخيرة على حياتهم الخاصة (الشخصية والعائلية) ويتجلى ذلك في ذلك التداخل الحاصل بين المجالين الشخصي و المهني و وولوج هذا الأخير في حيز الحياة الخاصة للفرد بحيث يصبح المستخدم يعيش تحت مراقبة مستمرة من طرف المنظمة والتي تلزمه على أن يكون على أتم الاستعداد لمواجهة أية حالة طارئة متعلقة بمهامه. فبغض النظر عن الايجابيات التي يمكن أن تتيحها تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الوسط المهني و الشخصي للفرد ، فإن ذلك لا يمنعها من أن تكون وسيلة بيد المنظمة للاستئجاد بالمستخدم في أي وقت أو زمن ، و هذا مهما كانت الظروف الخاصة المحيطة بالفرد. إن مثل هذه التصرفات المنتهجة من طرف المسؤولين و القائمين على أمور المؤسسة من شأنها أن تزيد من حدّة التذمر لدى المستخدمين ، والتي هي من بين العوامل التي تؤثر

بصورة سلبية على الأداء الفردي و الجماعي للأفراد، ويمكن أن تتعدى ذلك لتشمل الحياة الشخصية للعامل ،
وبغرض توضيح الأمور أكثر لا بأس بنا الاستعانة بالتصريح الآتي:

" يعاني الكثير من المستخدمين الذين يمتلكون هاتفا نقالا تابع للمؤسسة من تداخل الحياة المهنية في الخاصة...حيث يمكن للمسؤول أن يتصل بهم متى يشاء (أيام عطل نهاية الأسبوع أو على ساعة متأخرة من الليل)... وهي من الأمور التي تؤثر سلبياً على الحياة العائلية للفرد... فبسبب مشاكل مماثلة تركت منصب عملي السابق..." (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

فعملية تعميم تكنولوجيات الاعلام في المنظمة بما فيها "الهواتف النقالة" ، ساعدت و بشكل واسع في تنامي مثل هذه الممارسات والبقاء على اتصال مستمر مع الهيئة المستخدمة و الذي قد يمتد إلى ساعات متأخرة وهي التصرفات التي لقت استنكاراً واسعاً لدى عدد من المبحوثين الى درجة أن البعض منهم اضطروا الى ترك مناصب عملهم وهذا نظراً للضغط المفروض عليهم من طرف المنظمة التي كانت توظفهم.
مثل هذه السلوكيات نجدها منتشرة بكثافة في المنظمات -خصوصاً تلك المنتمية للقطاع الخاص- في الآونة الأخيرة ، و التي قد تترتب عنها عواقب وخيمة على الجانب الشخصي للمستخدم ، وهذا بفعل تداخل الدائرة المهنية و تشويشها -إن صحَّ التعبير- على الحياة العائلية و الخاصة للأفراد ، وهو الأمر الذي أشار إليه أحد المبحوثين من خلال هذا التصريح:

"...لقد عايشنا هذا الوضع من قبل...ففي كثير من الأحيان أنزعج من المكالمات المتكررة...وهي الأمور التي دمرت حياتي الخاصة ومنعتني من قضاء العطل وفترات الراحة رفقة عائلتي...بحيث يتم الاتصال بي غالباً من أجل مهمة معينة وهذا ما جعلني لا أستفيد من أوقات الراحة مع العائلة..." (إطار سامي في مكلف بالمراقبة التقنية في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

ما يمكن أن نلاحظه أيضاً أن المكانة أو المنصب الذي يشغله الفرد في المنظمة أثر على درجة تداخل المجالين المهني و الخاص ، فكلما كان الفرد يتقلد مناصب عليا و مسؤولة داخل المنظمة كلما زادت التبعات الزمنية وعليه لا بد منه الخضوع للأمر الواقع و الالتزام بواجباته بحكم منصبه ، هذا الوضع يضع الاطار في حالة من القلق بفعل التزامه في الرد على مختلف الطلبات (الطلبات و الاستفسارات الواردة عن طريق البريد الالكتروني و أحيانا بواسطة الهواتف الذكية) وغالبا ما يكون ذلك خارج الأطر الزمنية و المكانية للعمل مهما كانت الظروف.

"...لا يتوقف هاتفي على الرنين حتى و إن كنت في عطلة...فالهاتف لا يفارقني حتى أيام العطلة حيث يتوجب عليّ الردّ على جميع المكالمات (...). الى حدّ أنني أعالج بعض القضايا والمشاكل المهنية عن بعد... فبحكم مناصبي الحساس في المؤسسة يلزمني الردّ و الإجابة على كل الطلبات ... بغض النظر على الإزعاج الذي يمكن أن يسببه ذلك لعائلتي..." (مدير عام في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

من جهة ثانية ، فقد أضحت خصائص المنصب الذي يشغله الفرد عنصر حاسم في تفسير أسباب لجوء بعض الإطارات إلى مبدأ "مسامية الأوقات" (porosité des temps) . فمفهوم "مسامية الأوقات" أو "تداخل الأوقات" يعكس تلاشي و اضمحلال الحدود الافتراضية بين الأوقات المهنية و الأوقات الشخصية الخاصة بالأفراد ، ويندرج هذا المفهوم في إطار الدراسات التي تهتم بالأطر الزمنية. في الواقع، ينقسم هذا المتغير بدوره إلى عدة متغيرات فرعية أخرى كالأدوار والوظائف التي تقوم بها الإطارات، حجم وكثافة العمل لديهم ، بالإضافة إلى مدى استقلاليتهم وكذا نوعية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال المتاحة و كيفية استخدامها. في المقام الأول، توضح الحوارات والمقابلات التي أجريناها بصورة جليّة مدى التأثير الذي تمارسه الوظائف، و النشاطات أو الأدوار التي تلعبها الإطارات وعلى ممارساتهم بشأن مسألة تداخل الأوقات. نجد هنالك بعض الأعمال أو المهن تتميز بحد ذاتها بمسامية الأوقات، وهذا ما يؤكد ما أجمعنا على تسميته بـ "مسامية الأوقات الهيكلية" (porosité des temps structurelle). تتعلق هذه الأخيرة بصفة خاصة بالمهن التي تتميز بحجم كبير من التنقلات والحركية ، أي بمعنى كل الأعمال المتعلقة بالخدمات التجارية ، و الاستشراف ، وكذلك المدققين والمراقبين التقنيين بالإضافة إلى الإطارات المسيرة ، بحيث يستدعي نشاطهم القيام بعدد كبير من التنقلات في إطار عملهم والتحرك من أجل إنجاز مهامهم. لذا، فإن كل إطار يمارس واحدة من هذه المهام يجد نفسه مضطرا إلى إدراج خاصية "مسامية الوقت" لتفسير وتبرير مهامه أو مسؤولياته ولو بطريقة ضمنية. لقد أثبتت أغلب الحوارات والمقابلات بأن فئة الإطارات المشرفة على التأطير (أو الإطارات السامية) تمارس خاصية "مسامية الأوقات" أكثر من نظيرتها من الإطارات غير المؤطرة أو الوسيطة (cadres moyens).

و بالتالي ، هنالك نوعين من التفسير لهذه الظاهرة ، فمن جهة يكون المسيرين أو المدبرين عموماً على علاقة مستمرة مع العديد من الأعوان بداخل المنظمة مقارنة مع الإطارات غير المعنية بعملية التأطير والتي هي في الأصل إطارات وسيطة (cadres moyens) ، بحيث يلعبون دور "همزة الوصل" على مستوى المؤسسة. وبالتالي عليهم إدارة شؤون أعوانهم والتكفل بانشغالات وتطلعات مرؤوسيه من جهة وطموحات مسؤوليهم المباشرين من جهة أخرى، وعلى هذا النحو جاءت إحدى تصريحات المستجوبين :

"قد يحصل لي وأن أتلقى بصفة منتظمة اتصالات هاتفية عندما أكون أفضي أيام عطلي قد تصل إلى مرتين أو ثلاث مرات في الأسبوع. فلا بد مني أن أتعايش مع هذا الوضع... ففي العديد من المرات أقوم بإدارة شؤون المؤسسة حتى أيام العطل السنوية... فبما أنني المسؤول الأول يجب علي القيام بذلك... في الحقيقة أحاول الاستمتاع بعطلي لكن دون التفريط في مهامي..." (مدير عام في مؤسسة أجنبية متخصصة في تسويق المواد الصيدلانية، 50 سنة).

إن المعضلة المتمثلة في محاولة التوفيق بين "الجاهزية" و"ضرورة إرساء الحدود" بين المجالين المهني و الشخصي ، يُعبّر حقاً عن وجود صراع بين التطلعات والآمال المتناقضة النابعة عن الأدوار المهنية من جهة والشخصية (الخاصة بالفرد) من جهة أخرى. هذه الازدواجية بين الطموحات المشروعة في إطار الحياة الشخصية والوفاء بالالتزامات المهنية هي ما يميز العلاقة المتوترة الموجودة ما بين "محاولة الابتعاد" و الإبقاء على درجة معينة من "الاستعداد والتفرغ" تجاه الحيز المهني. بالنسبة لبعض المديرين أو المسيرين الآخرين تعتبر "مسامية الأوقات" مرتبطة بالتنشئة الاجتماعية وثقافة المؤسسة والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من وظيفتهم :

"... يُمكنني أن أذهب من المكتب وأعود خلال نفس اليوم فلا يسبب لي ذلك أي مشكل... أفضل أحياناً قضاء الليلة في المكتب... و أتناول وجبة العشاء مع زملائي و أتقاسم هذه الأوقات و اللحظات لأني أرى ذلك مهماً جداً بالنسبة لي... هذه المؤسسة هي بمثابة عائلتي الثانية...". (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

من الواضح بأن هذا الإطار يرتبط ارتباطاً شديداً بـ "لحظات وأوقات تبادل الآراء" مع زملائه في العمل. من ثمة ، يمكن أن تنبثق من "مسامية وقت العمل" نوع من المعيشة من خلال نسج العلاقات مع بين مختلف الفاعلين في المنظمة ، في هذه الحالة يلعب المسير أو المدير دور تنشيط فريق العمل بحيث يعمل على إرساء الحوافز المعنوية و ذلك عن طريق زرع الروح الجماعية لدى مستخدميه.

كخلاصة لما سبق، تسمح دراسة الوظائف والأدوار المتعلقة بطبيعة منصب العمل الذي يشغله الفرد بتسليط الضوء على الظروف المحيطة والمميزة لاستثمار الوقت من طرف الإطارات، لا سيما في مجال "تداخل الأوقات". في هذا السياق ، تصبح المهام التي من واجب الأفراد القيام بها أكثر ميولاً إلى بعض أشكال مسامية الأوقات، خاصة فيما يتعلق بطغيان أوقات العمل على الوقت المخصص للحياة الشخصية (الانزعاج من استمرار العمل إلى ما بعد نهاية الساعات المخصصة له، تبادلات غير رسمية بين زملاء أو فريق العمل). تعكس هذه النتائج مدى التأثير الكبير لحجم وكثافة العمل على هذه الظاهرة.

وفي سياق آخر، فإن هذا الضغط المعترف والممارس على المستخدمين - فئة الإطارات على وجه الخصوص - و الذي يتمحور حوله موضوع "مسامية الأوقات" (porosité des temps) لدى الإطارات

هو بدون شك ذلك المرتبط في محاولة هذه الفئة التوفيق ما بين الأوقات المخصصة للأمور الشخصية و أوقات العمل.

يعاني الإطارات أكثر من غيرهم من تنافس شديد بين أوقات العمل والأوقات الخاصة، ففي إطار دراستنا الميدانية التي أجريناها والتي تم فيها مقابلة قرابة ثلاثين إطار موزعين على عدة مؤسسات ، طُلب من المبحوثين الإجابة على السؤال التالي: "هل تفتقدون للوقت خلال فترات الاجازة الاسبوعية للقيام بكل ما ترغبون فيه من نشاط؟".

و قد أجب على هذا السؤال أغلبية المستجوبين بالإيجاب، خاصة لدى فئة الإطارات والمهن التي تقوم على الجهد الفكري العالي (نقصد هنا بعض الوظائف التي تستدعي بذل مجهود معتبر من طرف الأفراد مثل الملاححة الجوية). فالعديد من الإطارات صرحوا بعدم امتلاكهم الوقت الكافي لإتمام مهامهم حسب الآجال المحددة من طرف المنظمة فبالرغم من القبول والرضا المبدى من طرفهم تجاه أوقات العمل الرسمية غير أنّ هؤلاء غالباً ما يصرحون بأنهم يجدون أنفسهم "منهمكين" (débordés) في العمل أكثر فأكثر بالمقارنة مع الفئات المهنية الأخرى.

من جهة أخرى ، يتزامن تواجد الأطفال (الأبناء) بطريقة متزايدة في التسبب في الشعور بالتعب لاسيما عند فئة النساء المتزوجات وهو ما يزيد من صعوبة التوفيق بين المجالين المهني و الشخصي. لذا، فإن الشعور بالإنهماك أو ضغط الوقت ينتج عن ضغوطات العمل وعبء الالتزامات المنزلية أو العائلية على حدٍ سواء. فتعاني الإطارات (العنصر النسوي) بدرجة أكبر من هذا الصراع المتلازم ، وذلك بسبب حجم أوقات العمل لديهن الذي هو نفسه تقريباً لدى نظرائهم من فئة الرجال ، بالتالي نادراً ما تتمكن "الفئة النسوية" من الاستفادة من وقتهن داخل الإطار العائلي و الاستمتاع به ، و يمكن أن يمتد ذلك الى "الوقت المخصص للذات" (temps pour soi).

" ليس لدينا وقت لنخصمه للعائلة و الأصدقاء...أو للأمور الخاصة...فكل وقتنا أصبح مخصّص للعمل لاغير...بمعنى آخر... "تدخل للدار من بعد تروح تريد تخدم" ... فهناك اجتياح إن صحّ التعبير للإطار المهني على حساب الحياة الخاصة..." (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

فحسب المعطيات الميدانية التي مجزتنا فالرغبة في ممارسة النشاطات الترفيهية لا تمثل أكثر الجوانب أهمية في تصريحات المبحوثين الذين يشتكون من "ضيق الوقت" ، بل تتجلى هذه الرغبة بوضوح في عملية إعادة التوازن الموجود بين الوقت المخصص للعمل والأوقات المخصصة لممارسة النشاطات الاجتماعية أو الشخصية ، بالإضافة إلى وقت إضافي يتم تخصيصه لتربية الأبناء خاصة إذا كانوا في مرحلة الطفولة. بناءً على ذلك ،

تبدو محاولة التوفيق بين الوقت المهني والوقت الشخصي دائما بمثابة معضلة بالنسبة للإطارات حتى لو سمحت لهم عائلاتهم المالية - بصورة نسبية - في أغلب الأحيان بالتححرر من القيود والضغوطات الأسرية.

إن الخصائص التي تبرز من خلال الوقت المخصص للعمل تواصل إحداث انفصال ما بين الإطارات و الفئات المهنية الأخرى ، بحيث تتمثل هذه الخصائص في المدة الزمنية غير المنتظمة للعمل من جهة ، و اجتياح الوقت المخصص للعمل للأوقات الاجتماعية الخاصة بهذه الفئة من جهة أخرى.

ينجر عن هذه النزعة أو التوجه بالنسبة للإطارات رهانات قانونية ، إستراتيجية وأخرى مرتبطة بالهوية ، الأمر الذي يترتب عنه توقع الوقت المخصص للعمل بالنسبة للإطارات في حقل من القوى و التجاذبات - و التي هي حالة صراع- ما يؤدي إلى تدخل أبعاد أخرى متعلقة بالمراقبة و الاستقلالية ، الإكراهات أو القيود والحريات التي تسمح بها تكنولوجيات الإعلام و الاتصال وكذا "العمل الفائض" (travail en débordement) والصراع الزمني الكامن ما بين الوقت المهني والشخصي. وعليه تدرج مسامية الأوقات (porosité des temps) - خاصة التي توشي إلى العمل الزائد الذي يتعدى الحدود - في الإطار المتشابك للضغوطات والموارد الذي غالباً ما يصادف فئة الإطارات بالنظر إلى طبيعة عملهم.

في المقابل ، يتميّز الوقت المخصص للعمل لدى الإطارات ببعض الغموض و الذي يشوب الحدود التي تفصله عن الأوقات الشخصية. نستخدم هنا مفهوم "العمل الفائض" من أجل التعبير عن شكل من الأشكال الشائعة لمسامية الأوقات في أوساط فئة الإطارات. يتلائم "العمل الفائض" مع العمل غير النظامي وغير المنتظم والإنتفاقي الذي يقوم به الإطارات في منازلهم أو خلال تنقلاتهم (خارج المكان والإطار الاعتيادي للعمل والمنزل) سواء كان ذلك في المساء (بعد انقضاء وقت العمل القانوني) ، أو خلال عطلة نهاية الأسبوع أو أيام عطلة السنوية.

وعلى صعيد آخر ، عرفت فئة الإطارات خلال السنوات الأخيرة زيادة في كثافة العمل، بحيث تستفيد على أكبر قدر من الاستقلالية مقارنة بالفئات المهنية الأخرى ، في المقابل نميز تشديد كثيف لعمليات المراقبة.

إن آثار تطور تكنولوجيات الإعلام و الإتصال على العمل تبقى متباينة ومختلفة. كما تسمح من جهة أخرى بإضفاء المزيد من الحريات في طريقة تنظيم العمل، غير أنها قد تزيد من مدى طغيان العمل على الأوقات الشخصية.

2- تحديد المجالين المهني والشخصي و استراتيجيات الإنسحاب

بالعودة إلى تصريحات التي أدلى بها بعض المبحوثين ، لاحظنا أن بعضهم يصرون على وضع حد للمجال المهني محاولة منهم منع استيلاء هذا الأخير على مجاهم الشخصي أو العائلي ، وهذا بالنظر أيضاً إلى ما يسببه مهامهم بحكم وظيفتهم من إزعاج طوال أيام الأسبوع و حتى أيام العطل. نجد الأفراد يمتنعون

الاولوية لحياتهم الخاصة ، بحيث لا يجد البعض حرجاً في إغلاق هواتفهم مثلاً و البقاء خارج حسابات المنظمة و هذا بغرض الاستفادة أكثر من الأوقات الشخصية و هو ما لفت انتباهنا عند اطلاقنا للتصريحات التالية :

" انسحبت كُلياً من هذا المجال (العمل أيام الراحة)... ففي الوقت الحاضر لا أرد على الاتصالات... مهما كانت أهميتها... فانتهى الأمر بوضع حدود بين حياتي المهنية والخاصة..." (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

ويضيف مبحوث آخر على نفس المنوال:

"لم يسبق لي وأن أجلت موعداً للترفيه مع عائلتي ... في الواقع لم يؤثر التطور التكنولوجي على نمط حياتي..." (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

هذه السلوكيات يمكن تفسيرها أحياناً بعامل عبء العمل المتزايد و الذي يدفع أحياناً المستخدم الى تبني سلوك "راديكالي" و هذا من خلال عدم رده عن الطلبات (sollicitations) الصادرة من المنظمة حرصاً منه في الحفاظ على حيّز من حياته الخاصة ، كما أن بعض الاطارات من الذين تم استجوابهم أكدوا لنا أنه من بين أسباب لجوئهم لتبني مثل هذا السلوك يعود بالدرجة الأولى إلى فقدانهم الثقة بمسؤوليهم و الذين في نظرهم لا يقومون بواجبهم تجاههم ولا يحصلون على أدنى اعتراف من قبلهم بالرغم من الجهود المبذولة طوال مسيرتهم المهنية. فالمؤسسة في نظر هؤلاء الأفراد لا تعترف بقدراتهم الفنية و المهنية إلا في وقت الحاجة و هو الأمر الذي يشجع في تنامي مثل هذه التصرفات لدى بعض الاطارات المستجوبة.

من جهة أخرى ، فالعلاقات المرتبطة بالأجور ما بين الإطارات وبين مسؤوليهم وأصحاب العمل، التي لطالما كانت مبنية بصورة تقليدية على الثقة المتبادلة، أضحت اليوم في تحول مستمر. فإذا كان مصطلح "التضييق على الإطارات" قد تم تداوله كثيراً في بعض الدراسات ، استطاعت هذه الجملة من العوامل المتسببة في اختلال التوازن على أن تُغيّر من ظروف عمل الإطارات وأشكال انتماءاتهم إلى المؤسسة وتؤثر على تطلعاتهم وطموحاتهم المهنية والشخصية على حد سواء. وعلى هذا النحو ، تشير نتائج التحقيق إلى أنّ أغلبية الإطارات صرحت بأن ليس لديها تأثير على الخيارات الإستراتيجية للمؤسسة ، سواء كانت إطارات في المالية و التسيير، أو في المجال التقني و التكنولوجي.

إنّ هذه الظاهرة في حد ذاتها ليست وليدة اليوم إلا أنّها تعزّزت أكثر فأكثر من خلال سياسات إعادة الهيكلة التي شهدتها المؤسسات ، وكذا العمليات الأخرى المرتبطة بإعادة تنظيم العمل. بصفة عامة ، واستناداً إلى بعض الأبحاث المنجزة في هذا السياق ، تشعر بعض الإطارات المستجوبة بأن شؤون المؤسسة قد "تفلت من بين أيديهم" بحيث تصرح هذه الفئة في هذا الصدد بأنها لا تملك رؤية واضحة بشأن مستقبلها المهني كما أن البعض منها أيضاً ترى أنّها لا تتلقى أجراً كافياً نظير الجهود المبذولة.

بصفة تدريجية ، يزداد الشعور بالعجز وعدم القدرة تزامنا مع النزول في سلم المسؤوليات ، بحيث يشعر الأفراد المحسوبين على الإطارات الوسيطة أنها مهمشة بالمقارنة مع الإطارات السامية ، فالإحساس بالعجز وعدم القدرة على تغيير الأوضاع و الذي غالباً ما يكون مرفوقاً بعبء حجم العمل يؤدي إلى افتقاد العمل لمعناه ، أو بالأحرى يسبب الخلاف وعدم الدراية والإلمام التام بالمعالم الاستراتيجية الخاصة بالمؤسسة، كما يعتقد أغلبية الإطارات بأن إستراتيجية المؤسسة تصب في صالح فئة محدودة من الأفراد دون غيرها. هذا التحول في الهوية يعود أيضا إلى أن أقلية من الإطارات تسعى إلى التطلع إلى مناصب الرئاسة أو المسؤولية ، وعليه فإن عاملي الالتزام والوفاء تجاه المؤسسة - اللذان يحددان هوية الإطار في وقت سابق - تتعرض شيئا فشيئا إلى التلاشي والاضمحلال لتنبثق عوامل أخرى مرتبطة أكثر بالحالات والوضعيات التي تسمح له بتحقيق أهدافه الشخصية على حساب أهداف المنظمة.

3- صعوبة تجسيد التوفيق بين المجالين المهني و الشخصي

بالرغم من إمكانية تعريف وتفسير التوفيق بين العمل والأسرة من عدة جوانب وحسب أساليب مختلفة ، إلا أن أغلب الباحثين قد استلهموا تعريفاتهم من ما جاء به "غرينهاوس" (GREENHAUS) و "بيوتل" (BEUTELL) ⁵⁰⁹ بحيث أنه ومنذ سنة (1985) ، قاما هذان الباحثان بتحديد تعريف لمسألة متلازمة "العمل و الأسرة" على أنها شكل من أشكال الصراع بين مختلف الأدوار التي يقوم بها نفس الفرد. ويظهر هذا الصراع على ثلاثة أشكال : صراع الزمن أو الوقت ، صراع الضغوطات والتوترات بين الأدوار وكذا صراع السلوك. يتمثل الصراع المتعلق بالزمن أو الوقت حينما تتسبب المتطلبات التي يقتضيها القيام بمختلف الأدوار في صعوبة تسيير وإدارة الوقت. بحيث أن الوقت الذي يقضيه الفرد في القيام بدور معين يجعله غير متفرغ تماما لاستثمار وقته في القيام بدور آخر. علاوة على ذلك ، قد تسبب الانشغالات المنبثقة عن القيام بدور معين في عرقلة أو تعطيل مدى تفرغ الفرد لشغل أدوار أخرى حتى لو كان حاضر جسديا :

"...لا أتوفر على الإمكانيات اللازمة للجمع بين المجالين (المهني و الشخصي)...حيث يتطلب ذلك وضع كل جانب في اطاره... فلو كان الحال كذلك لما اشتغلنا خارج أوقات الدوام و أيام العطل..." (نائب مدير مكلف بالحاسبة و المالية في مؤسسة للتأمين ، 50 سنة).

كما يفسر الصراع المتعلق بالضغوطات الناجمة عن مختلف الأدوار حالة التوتر النفسي التي يشعر بها الفرد والتي قد تؤثر لا محالة على طريقة الاستجابة لمتطلبات الأدوار الأخرى، فعوامل التعب والإرهاق والتوتر الذي

⁵⁰⁹ GREENHAUS J.H., et BEUTELL N., "Sources of Conflict between Work and Family Roles", in: The Academy of Management Review, Vol. 10, N°. 1, 1985, pp. 76-88. Document disponible sur le lien: <http://www.jstor.org/stable/258214> , consulté le 19. 2. 2017 à 23h37.

يعيشه الفرد في العمل - خاصة مع انتشار تكنولوجيات الإعلام والاتصال على سبيل المثال - يمكن أن يحمله معه إلى المنزل أي داخل مجال حياته الأسرية أو العكس.

في نفس السياق ، تركز الدراسات أكثر فأكثر على هذه العلاقة المتبادلة بين الأسرة والشغل بحيث يتبنى هؤلاء مقارنة ثنائية التوجه للصراع المتعلق بالعمل مع الالتزامات الأسرية. بالتالي ، فهم يصوبون اهتمامهم إلى نوعين من الصراع : الصراع ما بين الشغل والعائلة أين يتداخل العمل مع الحياة الأسرية وكذا الصراع ما بين العائلة والشغل الذي تتداخل فيه متطلبات الحياة الأسرية مع الالتزامات المهنية.

" ... ما لاحظته مؤخراً في نفسي هو تغلب واتساع مجال الحياة المهنية على حساب حياتي الخاصة... فليس بوسعنا الصمود أمام هذه التكنولوجيات... فحتى عندما نتواجد في البيت ليس بإمكاننا الاستغناء عن الهاتف النقال... لذلك أصبحنا نخصص الكثير من الوقت للأمور المهنية على حساب العلاقات العائلية وعلاقات الصداقة..." (مدير للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

وبالرغم من أن هذين النوعين من الصراع قد يبدوان على أنهما متلازمين ، إلا أن النتائج التي خلصت إليها بعض الدراسات تبين أن لكل شخص محددات وآثار خاصة به. في هذا الشأن تؤكد دراسة كندية (في إقليم كيوبك) و التي أجرتها " سانت أونج" (SAINT-ONGE) و زملائها⁵¹⁰ النتائج التي مفادها بأن الأفراد يُعبّرون عن آثار الصراع بين العمل والعائلة بنسبة أكبر بالمقارنة إلى تعبيرهم عن صور الصراع ما بين الأسرة والعمل. كما أن أغلبية الأفراد لا يتركون مسؤولياتهم ومشاكلهم الأسرية تتداخل وتتشابك مع عملهم ، بالتالي تبدو المسؤوليات المهنية هي التي تؤثر أكثر على الحياة الأسرية و إن كان عكس ذلك فهو بنسبة أقل.

أما فيما يتعلق بالنوع الأخير من الصراع أي ذلك المرتبط بالجانب السلوكي ، فيمكن تفسير الظاهرة على أن سلوك معين خاص بدور معين لا يتوافق بالضرورة مع سلوك آخر منتظر القيام به في دور آخر ، أو بالأحرى ، فإن بعض الخصائص السلوكية المحبذة في عالم الشغل مثل الموضوعية لا يمكن أن تتوافق بالضرورة مع تطلعات ومتطلبات أو حاجيات أفراد العائلة مثلاً. من ثمة ، فإن الصعوبة التي يجدها الفرد في التكيف مع المتطلبات المختلفة قادرة على خلق صراع سلوكي لديه.

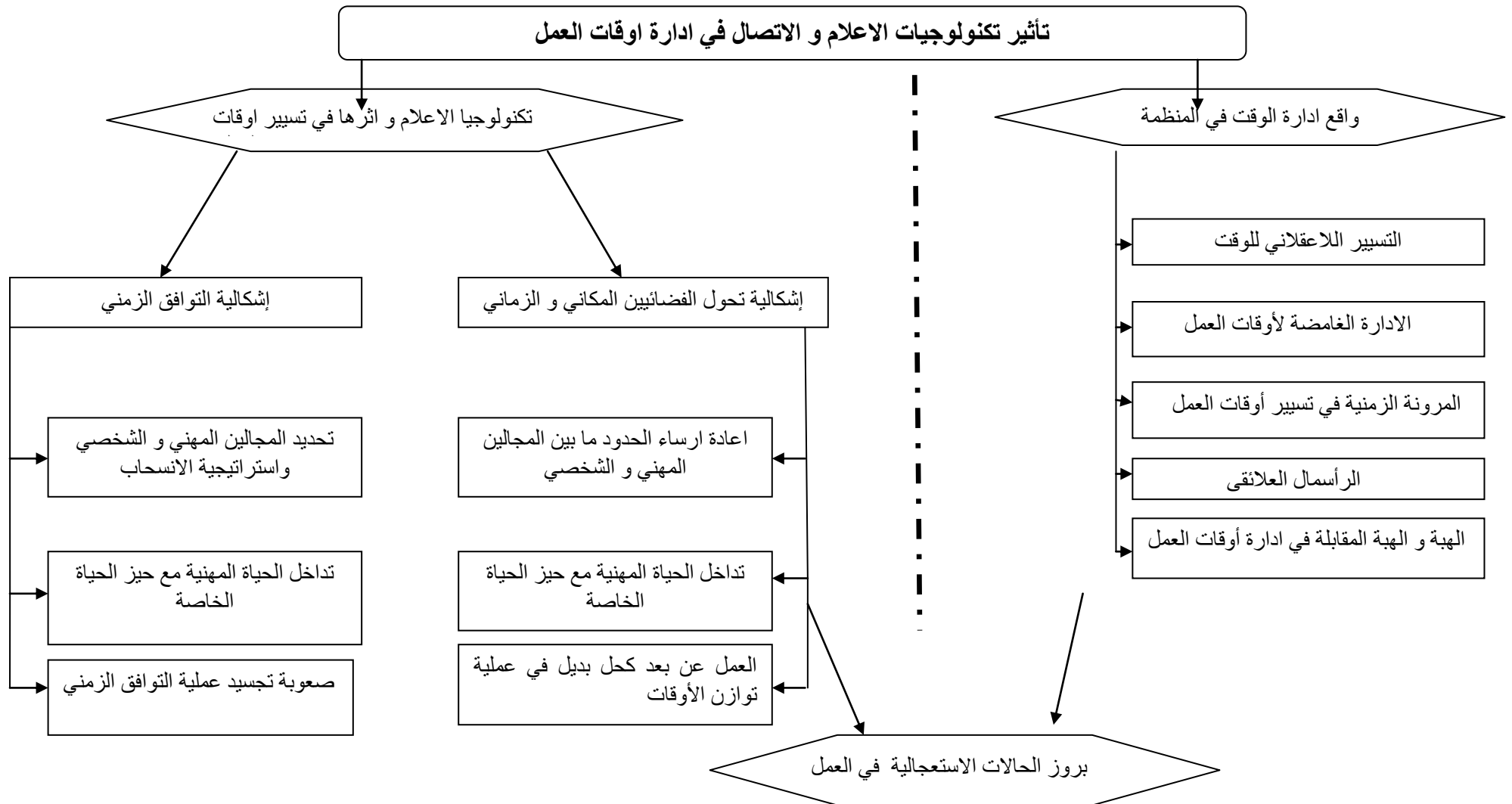
من جهة أخرى ، يرتبط التصور أو المقاربة المتعلقة بمسألة التوفيق بين الحياتين المهنية والأسرية على شكل صراع بفرضية العجز (déficit) و التي على ضوءها يملك الأفراد قسطاً معيناً من الوقت والطاقة والذي يجب أن يوزع على مختلف الأدوار التي يقومون بها. في نفس الإطار هنالك فرضية أخرى والمتعلقة بالنمو أو الزيادة ،

⁵¹⁰ SAINT-ONGE, S., et al., « Vérification d'un modèle structurel à l'égard du conflit travail-famille » in : Relations industrielles, Volume 57 (3), Québec, 2002, p. 502.

والتي مفادها بأن كل دور من الأدوار التي يقوم بها الفرد يمثل جملة من الفرص التي من الممكن الاستفادة منها. ومن ثمة فإنه تنطوي عن الفضائل والفوائد المرتبطة بالقيام بأدوار مختلفة موارد مالية ، وتقدير أحسن للذات ، وإمكانية التغاضي عن القيام ببعض الأدوار الأقل إثارة أو اهتماماً.

وعلى الصعيد الاقتصادي وخلال العشرينين الماضيتين (إعادة الهيكلة الاقتصادية والانتقال إلى اقتصاد السوق)، شهد المجتمع الجزائري على غرار المجتمعات الأخرى عدة تحولات وتغيرات على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي. هذه التغيرات أعادت طرح مسألة النموذج التقليدي في مجال تنظيم الحياة العامة والخاصة مساهمةً في بروز انشغال جديد مرتبط بالتحدي الذي يمثله التحوير والتوفيق بين الحياة العائلية والمهنية، حيث يمثل ولوج عدد معتبر من النساء إلى سوق العمل المنعرج الحاسم والحدث الأبرز في خضم التحولات التي طرأت على المجتمعات التقليدية. إن هذا الانتقال والتحول من الفضاء الخاص إلى الفضاء العام (للعنصر النسوي) دفع إلى مراجعة النموذج التقليدي أو النظرة الكلاسيكية التي تنظر إلى العنصر الذكوري على أنه الممول أو المانح الوحيد المتكفل بالعنصر الآخر و الذي يقتصر دوره على شؤون البيت والأسرة فقط، هذا ما أدى إلى اكتساب العنصر النسوي قدراً كبيراً من الاستقلالية المالية والاحتكاك بعالم الشغل.

لقد أدى هذا التحول الذي أفرز لنا أسر وعائلات ذات راتب مزدوج والاعتراف بدور الطرف الآخر وإسهاماته في دعم الأسرة من الناحية الاقتصادية والمالية بالعائلات والأزواج إلى إعادة التفكير في تقسيم وتوزيع المهام والأدوار داخل المنزل وعلى مستوى الأسرة مع مراعاة التوجه والمسار المهني لكلا الزوجين. بالتالي، أضحي من الواجب اليوم على الزوجين أن يوفقا ويتعاملا مع متطلبات بيئتين مختلفتين: الشغل من جهة، والتكفل بالالتزامات العائلية من جهة أخرى.



الشكل رقم (10) ملخص تخطيطي لنتائج الفرضية الثانية

الفصل الثامن

مناقشة الفرضية الثالثة

I- واقع العلاقات السائد في المنظمة

1- العزلة في إطار العمل :

إن مصطلح العزلة المهنية أو الانعزال في الإطار المهني نعني بها تلك المشاعر السلبية الناتجة عن القصور في مجال الشبكات العلائقية في مكان العمل و التي يمكن أن يكون لها آثار سلبية على الحياة المهنية للأفراد و الجماعات على حدٍ سواء. يمكن لعامل العزلة كذلك أن يكون مصدراً لعدم الرضا الشخصي و بالتالي بروز أعراض الإجهاد المهني. فالعزلة في العمل تكون لأسباب تنظيمية، أو متعلقة بذاتية الأفراد من خلال الاستراتيجيات المتبعة من طرفهم، كما يمكن أن يكون لها صلة باستعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال. فمن خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن الأفراد يفضلون الانعزال عن محيط عملهم (الزملاء أو الزبائن في حال ما إذا تعلق الأمر بمؤسسة خدمتية) من أجل التركيز على المهام بعيداً عن كل تأثير خارجي. من جهة أخرى تشير بعض التصريحات المستقاة من ميدان البحث أن حجم العمل في حد ذاته يؤثر هو الآخر على عزلة المستخدمين ، بحيث أن ذلك قد يولد عليهم ضغطاً بفعل الكم الهائل والمتراكم للمهام وإجبارية اتمامه في آجال قصيرة. علاوةً على ذلك، فإن درجة تعقيد الوظيفة بالإضافة الى القيود الزمنية (contraintes temporelles) المرتبطة باستعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال قد تزيد من حجم ظاهرة العزلة في المؤسسة. عموماً فإن هذه الظاهرة ما هي سوى انعكاس لعملية تقلص العلاقات الاجتماعية و تراجع نسب التواصل بين الأفراد وهو الأمر الذي سنستعرضه من خلال هذا المبحث.

1.1 العزلة التنظيمية (Isolement organisationnel):

و نصدد بها تلك العزلة التي يشعر بها الفرد تجاه منظمته، في هذه الحالة تمارس المؤسسة ضغطاً معتبراً على الفرد إلى درجة أن هذا الأخير يصبح في عزلة تامة عن محيطه، بحيث يتحول إلى مجرد فاعل دون تأثير ولا يتدخل في عملية سير العمل في منظمته. فمن خلال بعض آراء الباحثين، تبين لنا أن المنظمة تعمل على ممارسة الضغط على عمالها بمجرد عدم توافق الرؤى ووجهات النظر التسييرية بينهما وطرق تنفيذ المهام، هذا بالإضافة الى الصراعات التي قد تظهر بين مختلف الفاعلين والجماعات المهنية، وبالتالي تقوم الاطراف المتصارعة من خلال الجماعة المسيطرة بفرض منطقتها في عملية التسيير وعليه يبرز نوع من السلوك الانعزالي لدى بعض الافراد المحسوبين على الفئة المغلوبة بفعل الضغط الممارس من طرف الفئة المهيمنة وهو سلوك يتخذه الافراد كآليات دفاعية و كردة فعل تجاه ما يعيشونه من كبس.

يتجسد الضغط المفروض من طرف المنظمة من خلال عدم منح أدنى الحقوق لهذه الفئة (الحقوق المهنية)، بالإضافة إلى التجاهل الذي يعاني منه هؤلاء الأفراد، ويمكن أن نستدل بذلك من خلال التصريح الأتي:

"العزلة نجدها في كل مكان..إننا معزولون حقاً..لأن القائمين على هذا المركز (مركز بحث) يديرونه مثلما يديرون مؤسسة صناعية...ماذا تنتظر من مسؤولين يرفضون مجرد طلب للمشاركة في ندوات دولية أو مؤتمرات علمية...ألا يعتبر ذلك بمثابة عزلة...؟؟؟" (مدير بحث في مركز للدراسات ، 55 سنة).

كما أن للأسباب الشخصية والبعيدة عن كل الاعتبارات المهنية تأثير على عامل العزلة بحيث تصبح الصراعات الشخصية (على المناصب وسلطة القرار) من بين العوامل التي من شأنها عزل الجماعات المهنية على حساب مجموعة أخرى وتهميشها وبالتالي اقضاؤها من الحياة المهنية وهذا ما قد لمسناه من خلال تصريح أحد المستجوبين:

" تتخذ القرارات دون علمنا أو استشارتنا... فنحن مجرد أفراد « sujets » حتى أن آراءنا لا تؤخذ بعين الاعتبار و لا يمكننا في أي حال من الأحوال إبداء رأينا حول مسألة معينة... (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 43 سنة).

وهذا ما يقودنا للحديث عن العزلة العلائقية (isolement relationnel) والتي تنعكس سلباً سواءً على المنظمة أو على أفرادها بحيث يشعر العمال في هذه الحالة بنوع من الإهمال من طرف مسؤوليهم وعليه يعمّ الغموض والتساؤل حول وضعيتهم و مكانتهم في المؤسسة وحتى حول مستقبلهم المهني وبالتالي يفقد الفرد الرغبة في العمل و بالمقابل سيشجع ذلك على تنامي السلوك الانطوائي لديه. فعادةً ما تُعرف المؤسسات الجزائرية بسوء عملية الاتصال و شبه انقطاع في التواصل بين مختلف الفاعلين، وهو ما يؤدي الى مجموعة من المشاكل والصعوبات و بالتالي الصراعات المهنية وانخفاض مستوى الرضا المهني وما ينتج عن ذلك من انعزال و تهاون في العمل وضعف في درجة الانتماء والولاء للمؤسسة. وفي نفس السياق، فإن ضعف القدرة على الإصغاء إلى الغير بعناية واحترام وعدم قبول المسؤول بالرأي الآخر من شأنه عرقلة العملية الإتصالية و تنامي ظاهرة العزلة التنظيمية في المؤسسة.

2.1 العزلة الناجمة من حجم العمل اليومي (Isolement favorisé par la charge de travail)

ما نلاحظه في هذه الحالة أن الأفراد ينزلون في مكاتبهم و هذا بغرض القيام بالمهام و انهاءه في آجاله المحددة. فكما يتّضح من خلال المقابلات و تصريحات المبحوثين أن عبء العمل يمكن أن يلقي بظلاله على

تصرفاتهم و سلوكهم داخل المنظمة. إن تنامي السلوك الانطوائي لدى الأفراد له ما يبرره حسب اعتقادهم، فكثافة العمل من شأنه تشجيع الفرد على الانعزال من أجل مواجهة الكم المتزايد للمهام فنجد البعض منهم يرى أن العمل يصبح جد عسير و أحياناً يصعب عليهم التحكم فيه بفعل الضغط المفروض من طرف المسؤول من أجل تسلم العمل في آجاله المحددة. فمثلاً لاحظنا أحد المبحوثين يرى أن بعض الفترات تشهد فيها كثافة العمل ذروتها الكبرى خاصة في نهاية السنة وهو ما يصادف مرحلة التقارير المالية و المحاسبية بحيث يلجأ المستخدمون الى الانطواء في مكاتبهم و أحياناً المكوث لساعات متتالية دون توقف من أجل اكمال ما تبقى من عمل حسب الآجال المحددة مسبقاً، وعلى ضوء ما ذكرناه جاء تصريحات بعض المستجوبين على النحو التالي:

" عندما أكون بصدد القيام بعمل مهم...أبادر بغلق باب المكتب مباشرة... (...) و إلا فإنه لا يمكنني أن أعمل بجِدّ، أحياناً يزعجني هذا الأمر خاصة عندما أحضّر عملاً مستعجلاً... فلا أودّ الحديث مع زملائي... و إنما الوصول إلى غايتي وإتمام العمل الذي أوكل إليّ...لذا فإنني أحبذ الإنعزال..." (مدير عام في مؤسسة أجنبية لتسويق المواد الصيدلانية، 50 سنة).

بينما يضيف مبحوث آخر في هذا الموضوع :

"هذه الحالة التي أنا عليها (أقصد الإنطواء على نفسي) ليست من فعل تأثير التكنولوجيات الحديثة... , إنما راجع لظروف مهنية قاهرة حيث يستوجب عليّ ضبط العمل و إرساله في آجال محدودة...الشيء الذي يفرض عليّ إتباع هذا السلوك..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

وفي سياق متصل يرى مستجوب آخر:

"...أحياناً أُلجأ للإنعزال في مكنتي...فلا أحد من زملائي يمكنه الإتصال بي...كما أنني لا انتقل إلى المكاتب الأخرى حتى أتمكن من إنهاء العمل الذي أنا بصدد القيام به..." (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

للإشارة فقط فإن الكثافة في العمل التي يشكوا منها العمال و التي تفرض عليهم تبني مثل هذا النوع من السلوك هي الواقع كثافة ظرفية و لا تتجاوز في الغالب ثلاثة أشهر أو أربعة على أقصى تقدير، لذلك فإن تبرير مثل هذه التصرفات بفعل الكثافة في العمل قد لا يكون مقنعاً بالنسبة لنا.

من ناحية أخرى، تنعكس كثافة العمل وتعقيده لاسيما من خلال الآجال غير الواضحة و الاهداف غير العقلانية بالإضافة الى حجم ساعات العمل غير المنتهية أحياناً وعليه فإن عبء العمل يمكن تفسيره في هذه الحالة بعدم التوافق الناتج بين الاهداف المسطرة و الإمكانيات المتوفرة، ففي العديد من الحالات نجد أن مسؤولي المؤسسات يعملون على وضع أهداف بعيدة المنال، وهذا بالنظر الى محدودية الموارد المادية والبشرية ، بالإضافة الى ذهنية العامل المتسمة بالخمول ورفض التحدي. بالفعل، فإن للعلاقات السائدة في المؤسسة و

المتسمة بالصراع في العديد من الحالات قد تزيد من عبء العمل لدى المستخدمين، فعدم وضوح الأهداف وغياب رؤية تسييرية واضحة المعالم والتي تتناقض في الغالب مع الامكانيات المتاحة، تؤدي الى نتائج سلبية كنقص العمل الجماعي بين المستخدمين و تنامي الفردانية في المنظمة بفعل التطور التكنولوجي والتي مهدت فيما بعد الى بروز التقاعس واختفاء شبه كلي لروح التضامن بين الافراد في المنظمة، هذا دون أن ننسى عدم تقدير الجهود المبذولة من طرف الإدارة ونقص الاشراف و التأطير.

من جهة آخر يمكن أن تكون نظرة المسير سبباً في نفشي الظاهرة والتي قد تؤثر بطريقة سلبية على عملية سير العمل و التي قد تزيد من عبء العمل و هذا نظراً للطريقة التي يدبر بها الإطار المسير مرؤوسيه و كيفية إدارته لمختلف المهام هذا بالإضافة الى الكيفية التي يمثّلها الأفراد تجاه "كثافة العمل" (représentation de la charge de travail) .

في الواقع، نجد أن مفهوم كثافة العمل واسع النطاق ولا يمكن اعتباره مجرد مرادف للخلل التنظيمي، و بناءً على ذلك يمكننا العثور على عدة مفاهيم مرتبطة بكثافة العمل ومن بينها "كثافة العمل الفعلية" (charge réelle de travail) و التي تعكس حجم العمل الملموس المنجز من طرف الأفراد ومن جهة أخرى نجد مفهوم "كثافة العمل الذاتية غير الموضوعية" (charge subjective du travail) و التي هي مرتبطة أكثر بتجربة الفرد في مهام ما وسط بيئة تنظيمية معينة والتي تؤثر على درجات الرضا الوظيفي.⁵¹¹

3.1 العزلة الاستراتيجية (Isolement stratégique)

من خلال ما استقيناه في الميدان عبر المقابلات المنجزة حول هذا الموضوع اتضح لنا أن بعض المستجوبين يفضلون الانعزال في مكاتبهم وهذا لتجنب الحديث والانسياق في المحادثات غير المنتهية تزامناً مع أوقات العمل خاصة ساعات الذروة و هذا حرصاً منهم على إنهاء ما يتطلب منهم و في الآجال المحددة مسبقاً، وعليه جاءت بعض التصريحات لتؤكد هذا الطرح:

" سبق لي وأن أجبرت على المكوث و الإنطواء في مكنتي... و عدم الخروج منه... خاصة عند تأدية مهامي... و أحيانا أخرى عندما أحس بنوع من التعب و الإجهاد... صراحة في مثل هذه الظروف أفضل عدم الإزعاج (...). أفضل عدم التحدّث مع زملائي... في بعض الأحيان أدخل مكنتي مبكراً ولا أخرج منه إلا للضرورة... بعبارة أخرى أنطوي على نفسي ولا أجد حرجاً في ذلك... في الحقيقة هذا لا يمني من إلقاء التحية الصباحية على بعض من الزملاء... لكن بعد ذلك أنصرف مباشرة نحو مكنتي لمزاولة مهامي (...). أتصرف بهذا الشكل لكي لا يتم إزعاجي من طرف رفاقي في العمل... إن تصرفت عكس ذلك فإن الزملاء سيمضون جلّ أوقاتهم في تجاذب أطراف الحديث داخل مكنتي لفترات طويلة أحياناً تتجاوز ربع ساعة أو أكثر... "واحد

⁵¹¹ CAZABAT, S., et al., « Charge de travail et stress professionnel : deux facettes d'une même réalité ? », in : Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, N°10, Québec, 2008, 20p.

يدريك ربع ساعة و واحد آخر كثير" ... فلا يمكنني التقدم في مهامي و هذا يُعيقني في عملي (...) في بعض الأوقات ونظراً لقوة تركيزي في العمل...أنسى حتى الخروج من المكتب...".
(نائب مدير مكلف بالمحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمينات 50 سنة).

ومما لا ريب فيه أن ظاهرة تضييع الوقت (flânerie) استفحلت في المنظمات الجزائرية منذ عقود طويلة، وهذا نظراً لغياب الوعي لدى بعض العمال بالإضافة الى انعدام الضمير المهني لدى أغليبيتهم فنجدهم يصلون و يجولون في أرجاء المؤسسة عوض المكوث في مكاتبهم لأداء مهامهم اليومي. وهذا الأمر الذي يدفنا أيضاً للحديث عن ظاهرة "اللاعمل" و الذي تشكوا منه أغلبية المؤسسات و الذي أثر بشكل سلبي على مردودية و انتاجية هذه الأخيرة. فكما نعلم فمردود العامل الجزائري جد منخفض إذا ما قورن بنظيره الأوربي مثلاً، كما أنه لا يمكن وضع حد لمثل هذه التصرفات في ظل غياب إرادة سياسية تشمل جميع القطاعات.

من جهة أخرى يمكن للفرد أن ينتهج مثل هذا السلوك بهدف تجنب الدخول في صراعات فنجد الفرد مثلاً ينعزل في مكان معين لكي يتفادى القيام بمهمة معينة أو استشارته في أمر معين لذلك يتخذ الفرد لإستراتيجية "الانطواء" والتي يسعى من خلالها الابتعاد عن الدائرة المهنية فهو يقوم بعمله دون اقتراح الحلول أو المشاركة في اتخاذ القرارات، وعلى هذا النحو جاء تصريح المستجوب التالي ليوضح ذلك:

" لكي أكون صريحاً معك...فالتجاهل الذي أعاني منه من طرف الإدارة انعكس عليّ بالإيجاب...بحكم منصي " ... *pour vous dire...la mise en écart m'a apporté* ...
la paix (...) si je suis directeur, il faut aussi savoir que je suis confronté aussi à des risques énormes...donc tenu de la conjoncture actuelle...je suis à l'abri... (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

يسود لدى هؤلاء الأفراد نوع من الحياد بما أنهم يعيشون في معزل على حياة المؤسسة و حركيتها المستمرة، فتعامل الفرد مع منظّمته هو تعامل أداتي (instrumentalisé) بحيث يقدم جزءاً من وقته (وقت العمل الذي هو غالباً وقت الحضور) و يأخذ في مقابله راتباً. فهذا الانسلاخ (aliénation) من الواقع هي علامة من علامات الرفض وعدم تقبل الواقع المعاش في المؤسسة وهذا ما يدل على بروز الانشقاق التنظيمي (dissidence organisationnelle) و الابتعاد عن البيئة التنظيمية و ذلك بفعل انتهاج ممارسات بعيدة كل البعد على متطلبات المنظمة وهو الأمر الذي أشار إليه في السابق الباحث الاجتماعي الجزائري "غريد" (GUÉRID) في دراسته للعامل الشائع⁵¹² ، غير أن سياق بحثنا يختلف بعض الشيء في هذه النقطة ، فنحن

⁵¹² GUÉRID, Dj. *L'exception algérienne : la modernisation à l'épreuve de la société*, Casbah, Alger, 2007, 334p.

نريد من خلال هذا الطرح إظهار نمط جديد للمستخدم والذي ينأى (dissocie) عن واقعه باتخاذ سلوك سلمي تجاه منظمته ولو أنه في حقيقة الأمر يستثمر من خلال هذا التصرف لبلوغ أهدافه.

2- سبل سير المعلومة و عملية انتشارها في المنظمة:

يمكن الجزم أن نسق النظام الرسمي للاتصال يتضمن العديد من العيوب والنقائص وهذا من خلال الاختيار غير الفعال لقنوات الاتصال و سبل سير المعلومة بالإضافة الى صعوبة الولوج لقنوات الاتصال الرسمي وضعف الاتصال بين المستويات الهرمية لذا نجد المنظمة تعمل جاهدة على تحسين نظامها و نسقها الاتصالي بهدف التصدي للمعوقات المتصلة بذلك. غير أن ذلك لا يمنع الوقوف في وجه التأثيرات الخاصة بالنسق الاتصالي غير الرسمي و الذي لا يمكن مراقبته والسيطرة عليه في أي حال من الأحوال.

1.2 الاتصال عبر قنوات غير رسمية

موازاةً مع النسق الاتصالي الرسمي للمنظمة فإن الأفراد والجماعات بداخلها يعملون على تطوير نظام غير رسمي بحيث تصدر منهم سلوكيات عفوية وغير منتظرة.⁵¹³ في هذا السياق تقوم القنوات غير الرسمية للاتصال بنشر المعلومة والمتعلقة أساساً بخصائص الجماعات وطرق عملها بالإضافة إلى المميزات الخاصة بحياة أفراد المجموعة والعلاقات القائمة بينهم علاوة على المعتقدات السائدة بداخل الجماعة.⁵¹⁴ وعليه يتم بناء و تطوير العلاقات غير الرسمية من خلال التفاعلات اليومية بين أفرادها وذلك من خلال تشكيل و نسج علاقات عمل. بالنسبة للباحث "مورتون" (MORTON) فإن الاتصال غير الرسمي يساعد على فهم البنية الفعلية للمنظمة بحيث يؤكد على ضرورة الاعتراف بهذا النمط الاتصالي للاستفادة منه أكثر و بالتالي تمكين المنظمة من بلوغ أهدافها⁵¹⁵، وعلى هذا النحو تأتي تصريحات بعض المبحوثين لتوضح هذا الطرح:

" نتلقى المعلومات بواسطة ما يسمى "راديو طرطورار" و نتناقل المعلومات و الأخبار بطريقة مباشرة فيما بيننا في مختلف أرجاء المؤسسة... في المكاتب أو في المطعم الخاص بالعمال... إلخ." (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

ويضيف مستجوب آخر:

⁵¹³ MORTON S.C., et al, "Managing the informal organization: conceptual model International", in: *Journal of Productivity and Performance Management*, Volume 53, Issue 3, United-States, 2004, pp. 214-232. Document électronique disponible sur le lien :

https://www.researchgate.net/publication/265817109_Le_role_de_la_communication_interne_entre_recherche_de_legitimite_et_conduite_du_changement, consulté le 11.1. 17 à 18h43.

⁵¹⁴ Ibid., p.219.

⁵¹⁵ Ibid., p.219.

"يمكن اعتبار تناقل المعلومات بطريقة شفوية... كجزء لا يتجزأ من العمل اليومي في المؤسسة" (مدير الموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

وعلى نفس المنوال يؤكد مباحث ثالث:

" كل المعلومات و الأخبار تصلني بطريقة شفوية مباشرة... كما يقال **téléphone** "arabe حقاً فهو الأسلوب الأمثل" (مدير بحث مكلف بالتكوين في مركز للدراسات، 55 سنة).

ما يمكن ملاحظته في الوهلة الأولى هو استعمال المبحوثين لكلمات دالة مثل "راديو طرطوار" أو "تليفون عرب" وهذا بغية تصوير واقع عملية الاتصال في منظماتهم والتي غالباً ما تخضع لهذه المقاييس اللأرسمية خاصة إن تعلق الأمر ببعض المعلومات الحساسة . فعزوف الأفراد وعدم لجوئهم لاستخدام تكنولوجيات الاعلام في تواصلهم يمكن تفسيره بنقص الثقة الموضوعية - من طرفهم - تجاه استعمال التكنولوجيات في تبادل المعلومة وهذا بالنظر لمحدودية مستوى التحكم من جهة والتخوف من تسرب المعلومة من جهة أخرى خاصة في حالة ما إذا كانت هذه الاخيرة تتسم بالسرية. علاوة على ذلك، فإن مثل هذه الممارسات منتشرة في المنظمات وهذا بفعل الموروث المجتمعي والذي يؤثر على تبني مثل هذا النمط من الاتصال داخل التنظيم. كما يعتمد الأفراد على هذا النمط الاتصالي من أجل تبادل معلومات استراتيجية والتي يصعب تمريرها بواسطة التقنية بحيث يتوجب تواجد طرفي الاتصال في مكان وآنٍ واحد بحيث أنه من الصعب تفسير المحتوى بواسطة تكنولوجيات الاعلام و يتطلب المواجهة المباشرة. هذه المعلومات الضمنية تكن في طياتها الكثير من المعاني والتي يلجأ إليها الأفراد لتوضيح الامور وإزالة اللبس و فك بعض الصراعات وهذا ما يدفع الفرد الى انتهاج هذا النمط من الاتصال لإيصال المعلومة، وهذا ما لمسناه من خلال التصريح التالي:

" أحياناً يتم اخباري من طرف بعض المستخدمين في المؤسسة... في غالب الأوقات يقدمون لي بعض النصائح لتوخي الحذر ازاء وضع ما... غير أنني اتحفظ من تلك المعلومات الصادرة منهم... " (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

لكن وبالرغم من المزايا التي قد تمنحها هذه القنوات غير الرسمية داخل المنظمة فإن ذلك لا يدل على أنها لا تخلو من النقائص والعيوب. فهذا النمط من الاتصال قد يقود أفراد المنظمة الى التغليب و التضليل (désinformation) وبالتالي إحلال نوع من الفوضى و بروز مشاكل اتصالية في المؤسسة. إن نسق الاتصال غير الرسمي يتضمن شبكات متنوعة ، فرغم أنه غير محدد المعالم كنظيره (الاتصال الرسمي) إلا أنه قد تظهر فيه بعض العيوب والاختلالات والتي تولد نوع من المشاكل الاتصالية بين مختلف الفاعلين و لذلك فإن عملية استغلال قنوات الاتصال غير الرسمية بصفة مفرطة يؤدي الى بروز خلافات. ما يمكن قوله هو أن عملية الاتصال غير الرسمية في المؤسسة تمثل واقعا لا يستهان به ولها أهميتها لضمان السير الحسن والعقلاني للتنظيم.

2.2 الاتصال المباشر (وجه لوجه) :

يعتبر الاتصال المباشر من أقدم وأكثر أساليب الاتصال شيوعاً وأفضلها استخداماً، وذلك لما يوفره من الوقت والسماح بالاتصال الشخصي أي الاتصال وجها لوجه، حيث يشجع تبادل الأسئلة والأجوبة وبالتالي تبادل الآراء والأفكار، وخاصة بعد أن أضافت إليه التكنولوجيات الحديثة بُعْداً آخر وهو إمكانية الاتصال الشفهي عن طريق الهاتف والانترنت مع إمكانية رؤية المتحدثين لبعضهما.

والاتصال المباشر هو الذي يتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل شفاهة، أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة ولا يشترط فيه أن يرى الرئيس المرؤوس كما في المكالمات الهاتفية، ويكتفي بسماع صوته، وهذا الأسلوب يتميز عن أسلوب الاتصال الكتابي بكونه أكثر سهولة ويسر بل وأكثر إقناعاً للمرسل إليه.⁵¹⁶ ويكثر استخدام هذا النوع من أساليب الاتصال في الموضوعات التي تحتاج إلى شرح وتفسير حيث يمكن الإجابة على التساؤلات المطروحة بوضوح وفي الحال.

من خلال المقابلات التي قمنا بها اتضح لنا أن بعض الأفراد يفضلون الاتصال بطريقة مباشرة وهذا بغية تفادي الوقوع في الأخطاء التقديرية ، كما يلجأ بعضهم لهذا النوع من الاتصال بغرض بحث بعض المسائل المتعلقة بإطار العمل وإيجاد الحلول لتجاوز مراحل الأزمة، كما أن اعتماد هذا النمط الاتصالي يمنح ثقة أكبر للمتعاملين و يجنبهم الدخول في دوامة الصراعات الخفية والتي غالباً ما تبرز بفعل نقص التواصل المباشر. علاوة على ذلك، يُمكن الفاعلين تفادي التعليل و اتخاذ القرارات الانفرادية بحيث أن تبادل المعلومة يكون بطريقة مباشرة دون اللجوء إلى جهة وسيطة، وعلى ضوء ذلك يصحّح أحد المستجوبين في هذا الموضوع، حيث يُدلي :

" أطلب دائماً و بإلحاح من زملائي لكي يزودوني بكل المعلومات و بأدق التفاصيل... وهذا من أجل اتخاذ القرارات المناسبة لتجنب الوقوع في الأزمات والمواقف الحرجة...وبهدف إيصال المعلومة الصحيحة للمسؤولين والقائمين على شؤون المؤسسة (...). أنا على دراية بكل ما يجري في مصلحتي ولا يفوتني أي شيء...أحصل على المعلومة عبر الهاتف أو أحياناً نتبادل ذلك بطريقة شفوية مباشرة مع الزملاء..." (نائب مدير مكلف بالمحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

كما أنه قد يكون ذلك السبيل الوحيد أما المسيرين للتقرب أكثر من إطاراتهم والعمل على إرساء الثقة و تشجيع روح المبادرة، ولهذا فنجد أن المسير يعمل على نزع الحواجز الذاتية و التي غالباً ما تمثل عقبة في وجه عملية الاتصال المباشر و التخلص من العادات التسييرية السلبية و الحث على العمل في جوٍّ يعمّ فيه التفاهم و الاحترافية، وهو ما يتضح من خلال تصريح الباحث التالي:

⁵¹⁶ بدرالدين بلمولاي، محاضرات في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية و الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص15.

"شخصياً أنا في اتصال دائم مع المستخدمين... فالأبواب مفتوحة أمام كل الموظفين لطرح انشغالاتهم وأيضا في حال وجود مشكل ما أكون دائماً في الخدمة للاستماع لظروحاتهم... أطلب دائماً من العمال إفادتي بكل المعلومات المتعلقة بالشغل (...). أن أكون على علم بما يجري في المؤسسة... أحسن من أن أخبر بذلك من طرف جهات أخرى أعني (المديرية العامة)... أو اطلب على إنهاء عملي حتى وإن اقتضى الأمر التضحية بأوقات الراحة كعطل نهاية الأسبوع... كما ألتح دائماً من الزملاء أن يخبروني بكل ما يحدث ما دمت في مكنتي... حتى وإن حدث العكس (في حال تواجدي خارج المؤسسة) فأكلف الكاتبة (السكرتيرة) بإبلاغي.... لكن في الحالات الطارئة يتم الاتصال بي مباشرة " (مدير عام في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

بينما يذهب مستجوب آخر الى أبعد من ذلك عندما يصرح :

" يتم إخباري بكل ما يجري في المصلحة من طرف زملائي... لأنه في حال ما إذا لم يتم إخباري بما حصل سوف نواجه مشاكل بالجملة يصعب معالجتها (...). بكل صراحة هناك الكثير من الأمور يستحيل إرسالها بواسطة التكنولوجيات الحديثة... لذا فأنا أفضل الإطلاع عن ذلك على الطريقة المباشرة أي عن طريق زملائي " (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 55 سنة).

ما يلفت انتباهنا هو وجود بعض المستجوبين الذين يرون ضرورة الاتصال و التواصل عبر الطرق الكلاسيكية المباشرة دون المرور بالقنوات التكنولوجية، وهذا يتوقف على حسب نوع المعلومة المتبادلة ومحتواها والتي تتطلب أحياناً الحسم في آجال محددة، لذلك نجد بعض الباحثين يعطون الأولوية لمثل هذه الأنماط من الاتصال لما توفره من وضوح مقارنة بالأساليب الأخرى وهذا طبعاً دون الانقاص من قيمة هذه الأخيرة، وعلى ضوء ذلك جاء تصريح المستجوب التالي ليؤكد هذا الطرح:

" إنّه من المهمّ التواصل والتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة في إطار العمل... فلا يمكن لرسالة عبر البريد الإلكتروني أن تعوّض ذلك... فالمقابلة المباشرة تمنح للفرد الدخول في صلب الموضوع خاصة خلال الاجتماعات الدورية... أظن أننا نفضل العمل أكثر بتلك الطريقة... " (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

وعلى نهج مماثل يصرح مبحوث آخر:

" على ما اعتقد فالتواجد الفعلي (المادي) للشخص مهم جداً (...). ليس هناك أفضل من التواجد وجها لوجه خاصة في اللقاءات مع المسؤولين " (نائبة مدير الموارد البشرية في مؤسسة للتأمين، 43 سنة).

لتحليل آليات التنسيق بين مختلف الفاعلين في عملية الاتصال داخل المنظمة، فإن مختلف الأدبيات تعتمد في تحليلها لذلك انطلاقاً من أوجه الاختلاف القائم بين عملية التواصل عبر تكنولوجيات الإعلام

والإتصال من جهة (على اختلاف أنماطها) و تلك التي تركز على الإتصال المباشر (وجه لوجه) ، كما ان مختلف الدراسات المتخصصة في هذا المجال تمنح مكانة هامة لعنصر المعارف و المعلومات المتبادلة من خلال محتواها و هذا بغرض إبراز أوجه الاختلاف بين الطريقتين. فالتميز الأكثر شيوعاً يتمثل في محتوى المعلومة المتبادلة بحيث أن المعلومة التي يمكن تصنيفها بـ " المنظمة " (codifiable) هي المنقولة بواسطة التكنولوجيات الحديثة و تستعمل النظم الرقمية بهدف إيصال و إيضاح المعلومة و من جهة ثانية نجد المعلومة "الضمنية" (tacite) و التي تتطلب عملية إيصالها حضور الفاعلين (المتحاورين) في نفس المكان و في آن واحد .

تتضمن المعلومة الضمنية تلك التي يعاد بناءها من طرف الفاعل وهذا لكونها غامضة بعض الشيء عن نظيرتها المنظمة وهي صعبة الفهم ويمكن أن تؤدي إلى التضليل و التعليل وهذا بالنظر لتعقيدها. في هذا السياق يقترح الباحثان "لوندفال" (LUNDVALL) و "جوهنسون" (JOHNSON) شبكة ملاحظة⁵¹⁷ بحيث توصلنا من خلالها الى استنتاج أن أغلبية المعلومات الضمنية بالضرورة في إطار العلاقة المهنية وهذا لأنها تشجع اللقاءات المباشرة (وجها لوجه) غير أنه من الصعب التحقق من صحة هذه النتائج المقدمة من طرفهم، فليس من السهل - في الواقع - التمييز بين النمطين. عموماً تركز الابحاث الميدانية في هذا السياق على نمطية منقوصة الدقة وغالباً ما يتم طرح نمطين بارزين الأول يتمثل في "المعلومة القاعدية" في حين أن النمط الثاني ينحصر في "المعلومة المعقدة" دون إعطاء أكثر تفاصيل على ذلك. ولعلّ أبرز مثال عن ذلك هي الدراسة التي قام بها الباحث "لورنتزون" (LORENTZON) في مصنع "فولفو" (Volvo) لإنتاج السيارات، والتي أكد من خلالها أن اللقاءات المباشرة بين الأفراد بشكل مباشر (وجهاً لوجه) تستعمل لتبادل المعلومات غير الرسمية و الحساسة والتي يسميها بـ "المعلومات غير المهيكلة" (informations non structurées) لكن دون أن يشير إلى محتواها الفعلي، كما أن هناك عوائق أخرى تتمثل في عدم جدوى قياس و تحديد المعلومات الضمنية والمنظمة السائدة في علاقة اتصالية معينة و التي قد تتباين وفق مراحل ونوع العلاقة.⁵¹⁸

3.2 التوصل بواسطة تكنولوجيات الاعلام والاتصال:

تمكّن تكنولوجيات الاعلام من تسهيل عملية التوصل بين الافراد داخل المنظمة وهذا بالرغم من تعدد وتشتت مهام هذه الأخيرة و أيضاً بغض النظر عن تباعد وحداتها بحيث أن مسألة البعد لم تعد تطرح في الآونة الأخيرة بفضل تنامي استعمال هذه التقنيات الاتصالية العصرية. في البداية يمكن القول أن تقنية البريد الإلكتروني أصبحت تُعدّ الأداة الأكثر استعمالاً في المؤسسات الحديثة والتي لا يمكن الاستغناء عنها بحيث

⁵¹⁷ GALLIÉ, E-P., « Une grille d'analyse de l'usage des TIC dans les différentes étapes », in : RALLET, A., (sous la direction), *Technologies de l'information et de la communication : approches croisées*, Presses Universitaires du Mirail, N°58, France, 2003, pp.123-124.

⁵¹⁸ LORENTZON, S., "Changes in the Flows and Means of Information Exchange: Business Uses of ICT in Sweden in the 1990s", in : *Journal of Urban Technology*, vol.10, n°1, Unites- States, 2003, pp. 89-110.

أوضحت تؤثر على عملية سير المعلومات في المنظمة، غير أن هذه التأثيرات من الصعب جدًا تحديدها. تتميز تقنية البريد الإلكتروني بنوع من القبول بحيث نلاحظ تجاوزاً معتبراً من طرف المستعملين (من خلال بعدها التنظيمي والعقلاني) وهو من بين العوامل التي تفسر الانتشار السريع والمتنامي لهذه الأداة خاصة في المنظمات التي تشهد حركية تكنولوجية واسعة، وهذا ما يمكن استنتاجه من خلال التصريح الآتي:

" أتلقى المعلومات بواسطة الهاتف النقال عبر الرسائل القصيرة "Sms" و البريد الإلكتروني...أصّر دائماً أن يتم ابلاغي بتلك الطريقة وهي الطريقة المعمول بها داخل المؤسسة...يتم اطلاعي بكل ما يحدث " (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

في الواقع نجد العديد من الأدبيات اهتمت بالعوامل المساعدة في انتشار التقنية في البيئة التنظيمية كالعوامل الطارئة غير المتوقعة، العوامل السياقية، بالإضافة الى العوامل المتعلقة بالتأثير الاجتماعي. فعملية تعميم العمل والاتصال بواسطة تقنية البريد الإلكتروني في المنظمات عملية تدل على نجاح انتشار التكنولوجيا في المحيط التنظيمي حتى وإن كانت المؤسسات الجزائرية تشهد تأخراً في هذا الميدان. يمكن اعتبار البريد الإلكتروني من أول التكنولوجيات الاتصالية التي شهدت رواجاً كبيراً في المؤسسات (المتوسطة و الصغيرة) وحتى بعض المؤسسات العمومية الكبرى في منتصف الألفينيات وهذا بغرض التخلص من المعضلات الاتصالية التي كانت تشكو منها المؤسسات بالنظر الى سوء التنسيق بين مختلف هياكلها والذي كان سبباً في الماضي القريب في نشوب صراعات بين مختلف الفاعلين في المنظمة، لذا عمدت الكثير من الهياكل التنظيمية على وضع خطط استراتيجية تتمثل في اعتماد تكنولوجيات الاعلام والاتصال و من بينها تقنية البريد الإلكتروني سعياً منها في التقليل من حدة المشاكل الاتصالية و التحكم أفضل في عملية سير المعلومة، وعلى هذا النحو جاءت بعض آراء المستجوبين :

" أحصل على مختلف المعلومات بواسطة الشبكة المعلوماتية الداخلية الخاصة بالمؤسسة (Outlook) ...حيث يمكننا الحصول على أحدث الأخبار الخاصة بمختلف المديرات...و هذا بفضل الشبكة المعلوماتية..." (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمين، 35 سنة).

كما يضيف مبحوث آخر في نفس السياق:

"...يمكن القول بأن تقنية البريد الإلكتروني هي الأكثر استعمالاً في مهامنا...حيث يستقبل المدير كل المعلومات على مستوى مكتبه وبعدها يقوم بتوزيعها على المعنيين بالأمر...." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

وبالعودة إلى سياق موضوعنا فإن هذه التقنيات على اختلافها وما قدمته من مزايا خاصة في عملية الربط بين مختلف الفاعلين في المنظمة فهذا لا يمنعنا من الحديث على مستويات الانتشار (niveaux de diffusion) وبالتالي فهم عمليات التحكم من طرف المستعملين لهته التقنية. فكما نعلم فإن تقنية البريد الالكتروني تمنح وتمكّن للمتعاملين بواسطتها التواصل فيما بينهم و تعمل على ربط مختلف الهياكل و بنيات المؤسسة ببعضها البعض، إلا أن عملية اعتمادها في المؤسسة مرتبط أساساً بتطور الاستعمال لدى بعض الجماعات المحددة (الأساسية) من المستخدمين (masse critique d'utilisateurs) هذا بالإضافة الى العوامل الخارجية الايجابية (externalités de réseaux positives)، فعملية الولوج للشبكة سواءاً الداخلية أو الخارجية مكّنت إلى حد بعيد في انتشار و استعمال التقنيات المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال غير أنها (عملية الولوج) لا يمكنها أن تُثبت بطريقة تلقائية درجة الاستعمال وإلاّ فإننا سنحذو نفس مسار مؤيدي الحتمية التكنولوجية. لذلك فإنه من الضروري توخي الحذر في تحليل بعض المعطيات الإحصائية و التي من شأنها تغليط الباحث و الرأي العام. فإشكالية الفجوة الرقمية في هذه الحالة لا تتضمن الفوارق الموجودة بين المستخدمين وغير المستخدمين لتكنولوجيات الاعلام والاتصال وإنما تهتم في هذا المنظور بالهوة الموجودة في الاستعمالات أي الفارق الكامن في كيفية استعمال مختلف التكنولوجيات المتاحة وطرق اشراكها حسب طبيعة المهام المنجز.

من جهة أخرى فإنه من الضروري الابتعاد عن فرضية الحتمية التكنولوجية والتي تتضمن العديد من الأطروحات التي مفادها أنه كلما استعملنا التكنولوجيات الحديثة كلما كان ذلك مفيداً للمنظمة (من حيث المردودية، الإنتاجية، التنسيق، سير المعلومة)، وهي الفرضية التي لم يتم تأكيدها و برهنتها لحد الساعة من خلال العديد من الدراسات الميدانية. في الواقع ، نلاحظ أن عملية الاتصال بواسطة تكنولوجيات الاعلام والاتصال لها بعض الجوانب السلبية. فكتابة الرسائل بواسطة البريد الالكتروني نجدها أكثر بُطئاً من عملية الاتصال المباشر وهو الامر الذي يجعل هذه العملية أقل فعالية في بعض الحالات. كما أن انخفاض ثراء وسائل الاتصال الحديثة قد يسبب مشاكل معين مثل إساءة التفسير.

إن عملية قياس مستوى نجاح التقنية أو النسق المعلوماتي في منظمة معينة ، فإن ذلك يستدعي منا قياس مستويات و درجة الاستعمالات الخاصة بالمعدات بالإضافة الى مستوى تعقيد التقنية و الذي سيؤثر فيما بعد على درجة تبني التكنولوجيا من طرف المستخدمين. فمثلاً إذا قمنا بتحليل الطرح الأول و المتمثل في مستوى الاستعمال فإن ذلك سيقودنا بالطبع الى تأكيد أن تقنية البريد الالكتروني هي الأكثر انتشاراً في المؤسسة و هذا بغض النظر عن الاختلاف الموجود بين المنظمات من حيث انتسابها واختصاصها و تركيبها البشرية. وهناك دراسات أخرى والتي توضح أن عامل الخبرة في الاستعمال يؤثر بشكل إيجابي على نسبة اعتماد التكنولوجيات في إطار العمل. بالإضافة إلى ذلك فسهولة الاستعمال يُعد من بين أحد المتغيرات التي نجدها في مختلف الأدبيات التي تركز على تأثير التكنولوجيا وذلك لتفسير مستويات القبول (قبول استخدام التكنولوجيا في الاطار المهني) والسلوك المتخذ تجاهها. على العموم، يمكن اعتبار التكنولوجيات الحديثة و

تقنية البريد الإلكتروني على وجه الخصوص من التقنيات الأكثر تبسيطاً والتي لا تستدعي توفر قدرات معرفية خارقة لذا نجدها تحظى بتجاوب واسع من طرف المستعملين وأخذت بمرور الوقت حيزاً كبيراً في التعاملات المهنية.

مما سبق يتضح أن هناك أنماط اتصالية متنوعة تبدو منفصلة أحياناً، ومتكاملة أحياناً، وتشكل كتلة مترابطة أحياناً أخرى، لا يمكن الفصل بين أجزائها، إذ تصبح في الواقع تترجم نمطاً اتصالياً يسعى إلى إيجاد القنوات الملائمة لسريان المعلومات وتوصيلها في وقتها وفق الشروط المطلوبة.

3- العوائق الاتصالية:

إن عملية الاتصال في المؤسسة تتضمن العلاقات الشخصية بين مختلف العمال و مجمل قنوات الاتصال المعروفة والمتعارف بها ، بالإضافة إلى عملية إصدار وتوزيع الأوامر في إطار العمل. تتجسد هذه التعريفات السابقة على أرض الواقع خاصة عندما نقوم كباحثين في علم الاجتماع بطرح عدد من الاسئلة حول العوائق الاتصالية في المؤسسة وما هو رأي المبحوثين في ذلك وهل سبق لهم معايشة ذلك على مختلف المستويات خلال حياتهم المهنية.

فالمعنى الذي يعطيه الفرد لمثل هذا المفهوم قد يختلف من مستخدم لآخر بحسب انتمائه و تمركزه في السلسلة الهرمية وعلى حسب تصوره لعمله ، هذا بالإضافة الى العلاقات التي ينميها و يطورها مع زملائه في العمل و التي قد تتسم بالتفاهم النسبي أو الصراع. فالهدف من خلال هذا الطرح هو تحديد ما نقصده بالمشاكل أو المعيقات الاتصالية خاصة لدى فئة الاطارات وعلى مستوى منظمات مختلفة. يشكل موضوع الاتصال داخل المؤسسة حديث كل المختصين في العلوم الاجتماعية و على وجه الخصوص علم الاجتماع التنظيمات و ذلك من خلال النقاشات الاكاديمية و البحوث الميدانية التي اهتمت بهذا الجانب.

يمكن اعتبار عملية الاتصال في المؤسسة كمصدر من مصادر الصراعات بين الأفراد و الجماعات، كما تعتبر في الوقت ذاته كوسيلة التي يستعين بها الأفراد للخروج من الأزمات حيث غالباً ما يتم ربط الاختلال الحاصل في المنظمة بالعوائق الاتصالية.⁵¹⁹ ففي العديد من الاحيان نتحدث على "نقص في الاتصال" أو عوائق اتصالية والتي تخص بالدرجة الأولى هذه العملية. من جهة أخرى تمكن العلاقات الشخصية في بناء هوية الأفراد لكن في مجال العمل قد يكون الأمر مختلف الى درجة معينة بالنظر إلى بعض الخصائص التي تميز ميدان العمل عن المجالات الأخرى . فمثلاً يمكن أن يؤثر التمركز في السلم الهرمي على عملية الاتصال، بحيث يتعرض الاطار في المنظمة إلى طلب مستمر للمعلومة من طرف مستخدميه (الأفراد الذين هم تحت وصايته)

⁵¹⁹ فائزة رويم و مهدي بلخثير، "المعيقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية"، في: مجلة العلوم الاجتماعية، عدد خاص، جامعة قاصدي مرباح،

و على عكس ذلك تماماً قد يكون المرؤوسين في سياق جد مختلف مع نظرائهم بحيث يركز اهتمامهم في هذه الحالة على كيفية تسييرهم لعلاقات الصراع مع فئة الاطارات.

و عليه ومن أجل أن يضمن كل تنظيم سيورة وجوده ، يُطالب أفراده لاحترام القواعد المشتركة من أجل تسيير وإدارة أفضل لهذا التجمع وتأطير وتوجيه كل الأفراد نحو أهداف تنظيمية معينة، دون التغاضي عن تحديد طبيعة ممارسة السلطة التي تعد ضرورة لإدارة هذا التنظيم أو التجمع. إن الصراع من أجل الاستحواد على السلطة يكاد يكون يومي على مستوى المؤسسة (ما بين الزملاء في العمل من نفس سلم المسؤولية، أو بين المصالح أو بين المسؤولين و العمال أنفسهم).

وبالعودة الى ميدان البحث ، نشير إلى أن العوائق الاتصالية مرتبطة خاصة بمشكل الذهنيات السائدة في المؤسسة الجزائرية كما يمكن أيضاً ملاحظة الخلافات الشخصية بين مختلف الفاعلين و غياب التنسيق و التفاهم فيما بينهم و هذا بالنظر الى الواقع الراهن للمنظمات.

"... تريد أن أكون صريحاً معك... هناك الكثير من العراقيل و المشاكل خاصة إن تعلق الأمر بعملية الإنصال في المؤسسة.... هناك مشكل في الذهنيات... وفي المسؤولين على حدّ سواء..." "كل واحد داير بلاد وحدو" (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

و انطلاقاً من المعطيات الميدانية لفت انتباهنا آراء بعض المستجوبين و التي من خلالها تأكدنا من الوضع الكارثي الذي تعيشه بعض المؤسسات وهذا بداية من نشوب الصراعات بين مختلف الجماعات المهنية بسبب اختلاف الرؤى و الأهداف وعليه تظهر الخلافات بين هذه الجماعات و تسعى كل منها للسيطرة على المعلومة و التي تعد عنصراً استراتيجياً ، و هو العنصر الذي يمكن من السيطرة والتحكم في عملية التواصل في المنظمة :

"... هذه حقيقة فلا أحد يُعلمنا بما يجري بداخل المؤسسة فالكلّ يتجرّد من المسؤولية... فلا نجد من يجب عن انشغالاتنا (...) وخير دليل على ما أقول هو وجود مجموعتين متناقضتين... من جهة جماعة تتمتع بكلّ الحقوق حيث تتزوّد بشتى المعلومات الخاصة بالعمل ومن جهة اخرى جماعة لا يمكنها الحصول على أدنى معلومة وهو الشيء الذي يفرض علينا (بما أنني أنتمي للجماعة المعزولة) بذل مجهود اخر للحصول عليها (المعلومة)... ترتّب عن ذلك مشاكل جمّة في التواصل بين المستخدمين وظهور الجماعات التي تسيطر على المعلومة وتحتكرها بدلا من توزيعها على كافة الأعوان في المؤسسة (وبالتالي الاستفادة منها) وهذا بسبب تعنت الإدارة ومسؤوليها " (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

تمثل السلطة داخل المؤسسة بصفة عامة القدرة على التأثير في سلوك الآخرين: حيث نجد الأشخاص الذين يقررون (المسؤولين أو أصحاب العمل)، ثم يأتي المرؤوسين الذين يطبقون القرارات والتعليمات. على ضوء ذلك، تتمثل السلطة المرتبطة بالمؤسسة أساساً في سلطة تنظيمية، أو بالأحرى تعبر عن قدرة المؤسسة على التأثير في سلوكيات شركائها لتوجيهها نحو مشاريع معينة وكذا تنظيم المبادلات التفاعلية متعددة الأبعاد ما بين الأطراف الفاعلة على مستوى المؤسسة ومحيطها.

تظهر السلطة داخل المؤسسة على أنها ملكية تقوم على إبراز العمل الجماعي التي ينبثق عن التنظيم، بحيث تمكن من تبرير أنظمة السلطة التي تتطور على مستوى المؤسسة وتجسيدها والتي تمثل المرآة العاكسة لسلوكها الاستراتيجي و كفاءات اندماجها في البيئة التقنية - الاقتصادية والاجتماعية - الثقافية.

يجدر الأمر بنا كذلك أن يتم التعرف على الأطراف الفاعلة التي تمتلك السلطة وتمارسها على مستوى المؤسسة. تتواجد السلطة لدى كافة الأطراف الفاعلة داخل المؤسسة. لذا، يمكن للمرؤوسين الذين يملكون القدرة على التوصل إلى المعلومات الدقيقة بشأن عملهم أن يبدون ردة فعلهم بطريقة مباشرة تجاه القرارات الصادرة عن رؤسائهم في العمل الذي يعتبرونهم بأنهم غير عادلين.

تتجلى علاقات أو روابط القوى أو السلطة على كافة مستويات هرم المسؤوليات في المؤسسة فالكثير من المسؤولين أو رؤساء الأقسام يُعدّون في حد ذاتهم مرؤوسين تحت سلطة رؤساء أو مسؤولين آخرين، لذا يكون في بعض الأحيان رهان السلطة مستقل عن الروابط والعلاقات الهرمية والترتيبات المتبادلة على جميع الأصعدة، وهذا ما تحتويه كل جماعة على مستوى كل مؤسسة.

وعلى صعيد آخر فإننا لاحظنا وجود نوع من التعميم عن المعلومة ، وهذا ما يجد و ينقص من حجم عملية الاتصال في المنظمة :

"...هناك اصرار من طرف الإدارة على تعميم المعلومة وحصرها في يد عدد محدود من المسؤولين...فنتيجة على ما يحدث من مشاكل في الوقت الراهن داخل المؤسسة خاصة مع المدير...فلا يمكننا تناقل وتبادل المعلومات بسبب الصراع القائم..." (مديرة فرعية للموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 46 سنة).

ومن جهة أخرى لفت انتباهنا تواجد نوع من الصراع و الذي يطبع العلاقات المهنية وهذا بالنظر إلى اختلاف الرؤى و المصالح لدى مختلف الفاعلين في المنظمة. وعليه تصبح العلاقة متضاربة في حالة ما إذا كان النموذج التفاعلي غير قابل للتبادل و المشاركة ، كونه لا يسمح أساساً لأحد الأطراف المتنازعة أن يتم الاعتراف به من قبل الطرف الآخر، كما أنه من الممكن أن يتم تعطيل وإعاقة الانتقال والمرور إلى حالة توازن جديدة بل وحتى عدم قبولها.

تحدد وتمحور الصبغة المتضاربة لعلاقة ما حول محور الثقة و الحيطه (confiance et méfiance)، وكذا حول تسيير مرحلة الشك والريبة (incertitude). وعليه تُبنى العلاقة السليمة على الثقة بشأن احترام القوانين والقواعد التي تضبط الروابط الضمنية المؤسسة للعلاقة، في حين تتسم العلاقة المتذبذبة بشك وارتياب كبير والذي يُخلّ بالقواعد المنظمة لها. وراء كل ذلك، نجد المسائل المتعلقة بالاعتراف الهوياتي تفرض نفسها أيضاً والتي ترتبط بتقدير الفرد إضافة الى تقدير ما يقوم به من عمل واحترام الأدوار التي يقوم بها في المنظمة. في جميع الأحوال، يتعلق الأمر بوجود محفزات متباينة وهو ما قد ينجم عنه تضارب للمصالح.⁵²⁰

كما لا يفوتنا أن نشير الى نقطة هامة و التي من شأنها أن تمثل عائقا في عملية الاتصال و نقصد بها تلك الاحكام المسبقة السائدة في المؤسسة :

" على ما أظن...نحن لا نتواصل كما يجب ان يكون...و هو مشكل كل الجزائريين...أنا أتحدّث خاصة على عملية التواصل فيما بيننا (...). نحن نتواصل وفق احكام مسبقة عن الطرف الاخر...في الواقع لا نقوم إلا باستنساخ وإعادة انتاج السلوك الكائن في مجتمعنا لا غير...في الواقع، أصبحنا نهتم أكثر بتصفية الحسابات عوض أن نتواصل مع بعضنا البعض..." (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

في هذا الصدد يرى بعض الباحثين الاجتماعيين أنه في حال ما إذا قمنا ببناء سلوكيات نمطية بشأن ما يقوم به الأفراد الذي يُعدّون جزءا من جماعات أخرى غير تلك التي ننتمي إليها، فذلك من أجل تموقع أفضل ضمن الفضاء الاجتماعي. في هذا الإطار، هنالك الكثير من الأبحاث التي استهدفت بالدراسة وبشكل دقيق التمثلات والسلوكيات النمطية تجاه العمال. ومن بين السلوكيات النمطية السلبية التي تم ذكرها في الأدبيات نذكر: قلة الحيوية الفكرية، تناقص الكفاءة والتأهيل، نقص التحفيزات وقدرات التطوير، انخفاض الفعالية بالإضافة إلى نقص القدرات والمقومات الاجتماعية.

وفي سياق آخر نلاحظ عملية إعادة انتاج (reproduction) للقيم و السلوك المكتسب في المجتمع ونقله بالتالي الى مكان العمل :

"...اذا تحدّثنا على عملية الاتصال في المنظمة فهناك فوارق شاسعة...الى حدّ تظن نفسك أنك في الشارع وليس في مركز بحث...فهي الصورة الغالبة في منظّمنا والتي تعكس الواقع الصعب...وهو الشيء الذي أدّى الى بروز خلافات ومشاكل يستحيل حلّها (...). فلا يوجد اتصال فيما بيننا... وهذا لسبب واحد هو أن الأشخاص لا يريدون التواصل مع

⁵²⁰ GIRIN, J., « Problèmes du langage dans les organisation », in :CHANLAT, J-F (sous la direction), *L'individu dans l'organisation, les dimensions oubliées*, Presse Universitaire de Laval et ESKA, Canada, 2007, p.61.

بعضهم...أقول لك بصريح العبارة... يفضل أغلبية زملاء العمل في هذا الجوّ المفعم بالمشاكل...ولا يريدون العمل في شفافية...لذا تجدهم عديمي التواصل" (مدير بحث في مركز للدراسات، 55 سنة).

تكتسي عملية توزيع القيم و إعادة توزيعها أهمية بالغة في فهم سلوك الأفراد عبر الممارسة الاجتماعية ، فاختلاف توزيع القيم بالرغم من تشابهها سيقود الى اتخاذ سلوك مغاير من طرف الفاعلين. ⁵²¹ فاختلاف توزيع نفس القيم من شأنه أن يؤدي الى اختلاف في السلوك و الذي هو نتاج التنشئة الاجتماعية والمواقف الجديدة نتيجة تفاعلها مع العوامل السوسيو مهنية للفرد ، وذلك لفهم معطيات الواقع الجديد يستجيب إعادة النظر في ترتيب القيم . فالتوزيع الجديد هو الذي يعطينا السلوك الجديد و القيمة في هذه الحالة لا تزول لكنها تترك المجال لقيمة أخرى مكانها.

II- تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تحول العلاقات و الروابط

قامت تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المجتمعات المعاصرة ، بإحداث تحول جذري عميق في الروابط والعلاقات التي تربط الأفراد ببعضهم البعض ، سواء كان ذلك في حياتهم المهنية أو في حياتهم الأسرية. لقد أصبح استخدام وسائل الاعلام والاتصال الجديدة أمرا ضروريا من أجل "العيش سويا" لتفادي التعرض لتهميش محتمل. وخير دليل على ذلك هو تطور مسألة "الفجوة الرقمية".

في عهد انتشار وتعميم تكنولوجيا الاعلام والاتصال سمحت هذه الأخيرة بخلق فضاءات جديدة للتواصل و الاتصال على مستوى المؤسسات والتي قلبت رأساً على عقب طبيعة الاندماج الاجتماعي في وسط العمال الأجراء. و في ذات الوقت الذي تقود خصوصية الروابط الرقمية إلى إعادة التفكير في التفاعلات الموجودة على مستوى المؤسسات ، بوسعنا التساؤل بشأن الآثار التي ستخلفها هذه التحولات والتقلبات فهل تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال حقاً عاملاً مساعداً على تعزيز الروابط الاجتماعية أو بالعكس قد ينجر عنه انحراف هذه الأخيرة ؟

ليس لبروز وانتشار تكنولوجيا الاعلام والاتصال أثراً حياًدياً على العلاقات التي تربط الأجراء فيما بينهم. كما أصبحت الأنترنت والوسائل الرقمية اليوم تشكل فرصاً لبناء روابط جديدة كونها صارت حاضرة في وسط الأفراد في كل وقت وحين وهي الجوانب التي سنبرزها من خلال تعرضنا لهذا المبحث.

⁵²¹ علي بلعدي، رهانات الشراكة والاستثمار الأجنبي بين تناقض القيم والسلوك الاستراتيجي للعمال والإطارات الصناعية، دراسة ميدانية عن الشراكة الجزائرية الأجنبية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2012/2011، ص.431.

1- تحوّل الروابط و السلوكات المهنية :

تبين لنا من خلال الآراء المستقاة من ميدان الدراسة أن بعض المستجوبين يؤكدون على أن العلاقات و الروابط المهنية شهدت نوعاً من التحوّل و ذلك بفعل ادماج التكنولوجيات الحديثة و العمل بها داخل المنظمات ، بحيث أضحي بعض المستخدمين يفضلون المكوث في مكاتبهم طوال ساعات الدوام وهذا أمام أجهزة الحواسيب وعلية وكنتيجة حتمية لذلك قلّ التواصل المباشر بين الزملاء و أصبح في خبر كان وهذا طبعاً بفعل التفاعل الكبير الحاصل بين الفرد (المستخدم) والجهاز و قد يكون ذلك بشكل غير منقطع :

"في الماضي القريب كان هناك تواصل بين الأشخاص... لكن الأمور تختلف حالياً... فالكلّ يفضل مؤانسة جهازه الشخصي (الكمبيوتر)... وهذا ما حدث لي شخصياً " صراتلي وبن نجى صباح نقعد مع الانترنت وما نهدر مع حتى واحد " (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

و عليه نلاحظ أن هذه التكنولوجيات قلصت نسبة التفاعل و الاتصال المباشر بين أفراد المنظمة، بحيث يمكن للمستخدم مثلاً أن يلتقي مرة في الاسبوع فقط مع زمليه في العمل وهو ما لمسناه من خلال التصريح التالي:

" أصبحنا نتواصل عبر البريد الإلكتروني بنسبة كبيرة... أكثر من الاتصال المباشر (وجه لوجه)... بفعل الاستعمال الكثيف لتكنولوجيات الاعلام والاتصال... " ولينا ما نتلاقاوش بتراف " (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمينات، 35 سنة).

لم يعد اللقاء وجهها لوجه الأسلوب الوحيد للتفاعل أو التبادل داخل المؤسسات ، بحيث سمح البريد الإلكتروني وتطبيقات التحوّل عن بعد والأرضيات التي تسهل العمل المشترك بخلق فضاءات جديدة للتبادل والاتصال. بالتالي، أضحي الفضاء الافتراضي يحتل مكانة أساسية في عالم الشغل حيث تقوم الوسائل الرقمية بتزويده وبناءه وإثرائه بالتطبيقات العملية، لذا تشهد هذه الممارسات تطوراً واضحاً ، فماذا عن الروابط الاجتماعية؟ في المقابل، تتمثل المخاطر والتهديدات المتعلقة بتطور وانتشار الوسائل التكنولوجية في عدة أشكال وصور تصب كلها في خانة تآكل الرابط الاجتماعي الذي طغت عليه التقنية. من المؤكد بأن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تتيح لنا شكلاً من أشكال التبادلات الافتراضية التي قد تتعارض مع التفاعلات الأصلية. فعلى سبيل المثال، فالوقت الذي يمضيه الفرد في الرد على الرسائل الإلكترونية يمكن أن يتم على حساب الاتصال الحقيقي في ظل الممارسات التي تتمخض عنها علاقات ما بين الأجراء مثل فترات الراحة التي يقضونها فيما بينهم أو التجمعات غير الرسمية والعفوية التي يتبادلون فيها أطراف الحديث وهو ما يؤكده تصريح الباحث التالي:

"إنه مرض العصر الحديث.. فأغلبية الناس أصبحوا مدمنين على مواقع التواصل الاجتماعي... فنعاني كلنا من التبعية التكنولوجية... في الماضي كنا نتبادل و نتحدث فيم بيننا وفي أجواء عائلية... وهو الشيء الذي نفتقده في وقتنا الحاضر" (مديرة فرعية للإدارة العامة في مؤسسة مصرفية، 49 سنة).

تعد الغيرية (العلاقات مع الغير) مفهوما هاما و أساسياً في إطار الروابط الاجتماعية ، وبالتالي فإن مجرد التقليل من هذه الروابط الحقيقية تجاه الآخر، من شأنها أن تحدث إفقار وإنقاص من حجم المشاركة والمساهمة الاجتماعية. وبسبب هذا الضعف الذي مس العلاقات التفاعلية وجها لوجه تولّد ما يشبه التهميش أو العزلة. ينبثق عن هذه الأخيرة معاناة قد تتسبب في ظواهر وأعراض نفسية اجتماعية، ومن ثمة عدم التزام صريح من طرف الأجراء في أداء مهامهم. إن ظاهرة الانعزال وراء الشاشة التي أفرزتها عملية الاتصال بواسطة تكنولوجيات الإعلام تؤول إلى قسط كبير من تأويل الرسائل الذي من شأنه أن يشكل مصدرا للالتباس وسوء التفاهم بالإضافة إلى غياب البعد الاتصالي للرسائل الإلكترونية والتبادلات الافتراضية والذي يعد عاملا لا يجب أن يستهان به. على ضوء هذه النتائج الملموسة، تعد بذلك تكنولوجيات الإعلام والاتصال جديدة بأن تثير القلق و الاهتمام في ذات الوقت.

في المقابل، نعتقد بأنه من الضروري أن تُمَيَّز بين مختلف الجوانب السلبية المرتبطة بالغزو الرقمي لعالم الشغل والجوانب الإيجابية لهذه الظاهرة. بالتالي، فإن انعزال الفرد بسبب تواجده الدائم من خلف الشاشة يمكن أن يعترض الفكرة التي مفادها أن الممارسات الرقمية (بواسطة استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال) يمكن أن تفتح الحدود ما بين الموظفين الأجراء، ومن ثمة تمكنهم من التواصل فيما بينهم وتعزيز التبادل المشترك.

إن إنشاء الجمعيات أو المجتمعات المهنية وشبكات التواصل الاجتماعي للمؤسسات أضححت من بين الأدوات التي لا يمكن الاستغناء عنها ومن بين محاسن تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات بحيث تسمح بخلق أشكال جديدة من التبادل. هذه المنصات التي تعزز وتشجع التعاون والعمل المشترك صارت فضاءات مفضلة للمراسلة بين الموظفين لاسيما الذين لم تسمح لهم الفرصة بالالتقاء جسديا داخل المؤسسة. من دون أدنى شك، نستطيع القول بأن العلاقات التي أنشئت في ظل المجتمعات الافتراضية يتولد عنها الروابط والعلاقات التي يصفها "غرانوفيتز" (GRANOVETTER) في إطار نظريته بالروابط "الضعيفة"⁵²².

في المقابل، لا يمكننا كذلك التغاضي عن الأهمية التي باتت تكتسيها هذه الظاهرة داخل المؤسسات. حتى لو كانت هذه الروابط لا تلعب ذلك الدور الأساسي والمهم في إرساء العلاقات الاجتماعية، إلا أنه قد يتمخض عنها جملة من المعلومات التي تسمح بـ "بناء جسور محلية ما بين الأفراد الذين لولا هذه الروابط لبقوا في حالة من

⁵²² MERCKLÉ, P., Op.cit., 128p.

العزلة⁵²³. لذلك، تسمح تكنولوجيات الإعلام والاتصال بتفعيل الروابط والعلاقات التي كانت في الماضي القريب تعاني من الضعف والهشاشة.

على صعيد آخر يكتسي المنطق الاتصالي الجديد الذي جاءت به تكنولوجيات الإعلام و الاتصال أهمية إذا ما تم تناوله من زاوية هوية الأفراد وبما أن الاتصال المباشر وجها لوجه بين الأفراد غالباً ما يفرز لنا بعض الطابوهات أو المواقف الحرجة وعدم الخوض في المواضيع الممنوعة أو حوارات مبنية على الرتبة أو المنصب أو حتى هيئة جسم الشخص المحاور، فإن التكنولوجيات تعمل على كسر هذه الحواجز.

تحدد هوية الفرد على مستوى المؤسسات بالنظر إلى المنصب الذي يشغله في العمل. بالتالي، فإن الجلوس خلف الشاشة والبعد غير الرسمي أحيانا الذي تتميز به المعدات الرقمية من شأنه التخفيف من حدة هذه الهوية و من التخوفات في الاتصال مع الطرف الآخر. وبما أن الافراد عادة ما لا يرون محاورهم بشكل مباشر وجها لوجه، يشعر هؤلاء ببعض الراحة والسهولة في التعبير والحوار. من ثمة، يمكننا القول بأن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تفضي إلى خلق فضاء يشجع على حرية التعبير ويسمح ب بروز وتبادل الآراء المختلفة التي تأتي من مختلف الفاعلين. إن المساهمات المتنوعة التي تتم بواسطة التكنولوجيات الحديثة ترفع من إمكانية الحوار والتعبير عن الرأي، بالتالي تزيد من درجة المعرفة التنظيمية، بحيث تسمح عملية التواصل التي تتم بين الأفراد بخلق ذكاء جماعي قويّ وذلك من خلال نشره على الشبكة. وبفضل هذه الممارسات المشجعة على المبادلات الابتكارية، نشهد تحولاً في أسلوب الإدارة والتسيير من الطريقة الأفقية المحضة إلى طريقة عمودية، ما يعني أن كل الأجراء مهما كان المنصب الذي يشغلونه قادرين على المساهمة في إتخاذ القرارات، ومن ثمة يتحولون إلى قوة اقتراح في إطار إستراتيجية المؤسسة، هذا ما أفضى إلى منح الأجراء قناة أخرى للتعبير وإبداء للرأي. بالتالي، يصبح الأفراد طرفاً فعالاً في إنتاج ونشر المعلومة ، وبفضل هذه المشاركة والتحرر من القيود التي تحيط بالعملية الاتصالية المباشرة وجها لوجه ، ظهر هنالك مصدرا جديدا للتحفيز يمنح معنى آخر لقيم العمل.

من جهة أخرى فإن الاعتراف الفوري (reconnaissance immédiate) من شأنه أن يُغيّر من أنماط الرضا والقبول تجاه العمل التي لطالما كانت ذات طابع وضعي مقنن. بالتالي، غيرت تكنولوجيات الإعلام والاتصال من ثقافة المؤسسة من خلال توجيهها نحو ثقافة يطغى عليها الطابع غير النظامي.

كما يمكن أن ينجم عنها شعورا متجدداً بالانتماء الذي يعد ضروريا للحفاظ على هذه الثقافة. لذا، يمكن للروح الجماعية أن تتعزز أكثر فأكثر بفضل توسع الفضاء الحقيقي وامتداده إلى أن يكون فضاء افتراضيا.

⁵²³ DATCHARY, C., « La dispersion au travail », in : Travail et Emploi, Ocatrès, N°130, Toulouse, 2011, pp.96-97.

1.1 العزلة الناتجة من استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال

يعزز الاستعمال الكثيف والمتزايد لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في المنظمة إلى تقليص حجم التبادلات المباشرة بين الأفراد. في هذه الحالة، و نظراً لاعتبارات متعلقة بالعمل من جهة (طبيعة العمل) و الكثافة المعلوماتية من جهة أخرى والتي تؤثر على عنصر الوقت فإن العمال يجدون أنفسهم مرغمين على تقليص التبادلات غير الرسمية و الاتصالات المباشرة بمعنى آخر يمكن القول أن المنظمة أصبحت في الوقت الحالي تشهد تحولات عميقة في عملية التواصل بين أفرادها وذلك من خلال ما نلاحظه من تلاشي قي العلاقات والروابط بين العمال و الذي أصبح يطغى عليها الطابع الرسمي الافتراضي (formalisation virtuelle). وهو الأمر الذي يتأكد من خلال التصريح التالي :

"...أحياناً أدخل الى مكنتي في الصباح حيث أنطوي أمام الجهاز مثلي مثل زملائي الى آخر الدوام ولا نلتقي سوى في الفترة المخصصة لتناول وجبة الغذاء..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للاتصالات، 39 سنة).

كما يضيف مبعوث آخر في نفس السياق:

" عندما تقتضي الضرورة أستعمل البريد الإلكتروني لإرسال شيء معين...أو أجد إلى استخدام الهاتف للاتصال بزملائي...في الواقع أقوم بذلك من أجل تفادي مصادفة زملائي والخوض في الدردشة و الحديث معهم في مكان العمل...وتضيق وقتي في ذلك" (نائب مدير مكلف بالمحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمينات، 50 سنة).

و من خلال ما سبق يمكن أن تصبح المعدات التكنولوجية و البرمجيات المتعلقة بها (من خلال مستويات الاستعمال) كأدوات تشجع أكثر على عزلة الأفراد و بالتالي تقليص الاتصال المباشر فيما بينهم، بمعنى آخر يمكن أن نشير في هذه الحالة إلى وجود تناقض كبير في تأثير التكنولوجيات الاعلام في عملية الاتصال التنظيمي، فمن جهة نجد الخطاب المساند للتكنولوجيا و الذي يرى بأن هذه التجهيزات ستمكن لا محال المستخدمين من تجاوز كافة العراقيل الاتصالية التي كانت سائدة في المنظمات في السابق، لكن ما قد نلاحظه حالياً هو أن نسبة الاستعمال المتزايد و المفرط لتقنيات الإعلام والاتصال و ما تشمله من برمجيات يؤثر بشكل سلبي على مستوى العلاقات حيث أضحي المستخدم في المؤسسة بمنح أولوية أكبر للتعاملات "الالكترونية" أو "الافتراضية" من خلال استعمال البريد الإلكتروني على حساب الاتصال المباشر مع زملائه في العمل و الذي قد يؤدي مع مرور الوقت في بروز مشاكل اتصالية ومعاناة في التواصل.

في الواقع لا أحد منا يستطيع أن ينكر المزايا التي تقدمها تكنولوجيات الاعلام والاتصال خاصة في عملية التواصل بين الأفراد حيث يمكن بفضلها تبادل المعلومة في وقت فعلي و وجيز (temps réel) ولا تترك أي مجال لتأخر انجاز المهام. كما أن استعمال البريد الإلكتروني مثلاً في الإطار المهني يسمح بتجاوز عامل البعد

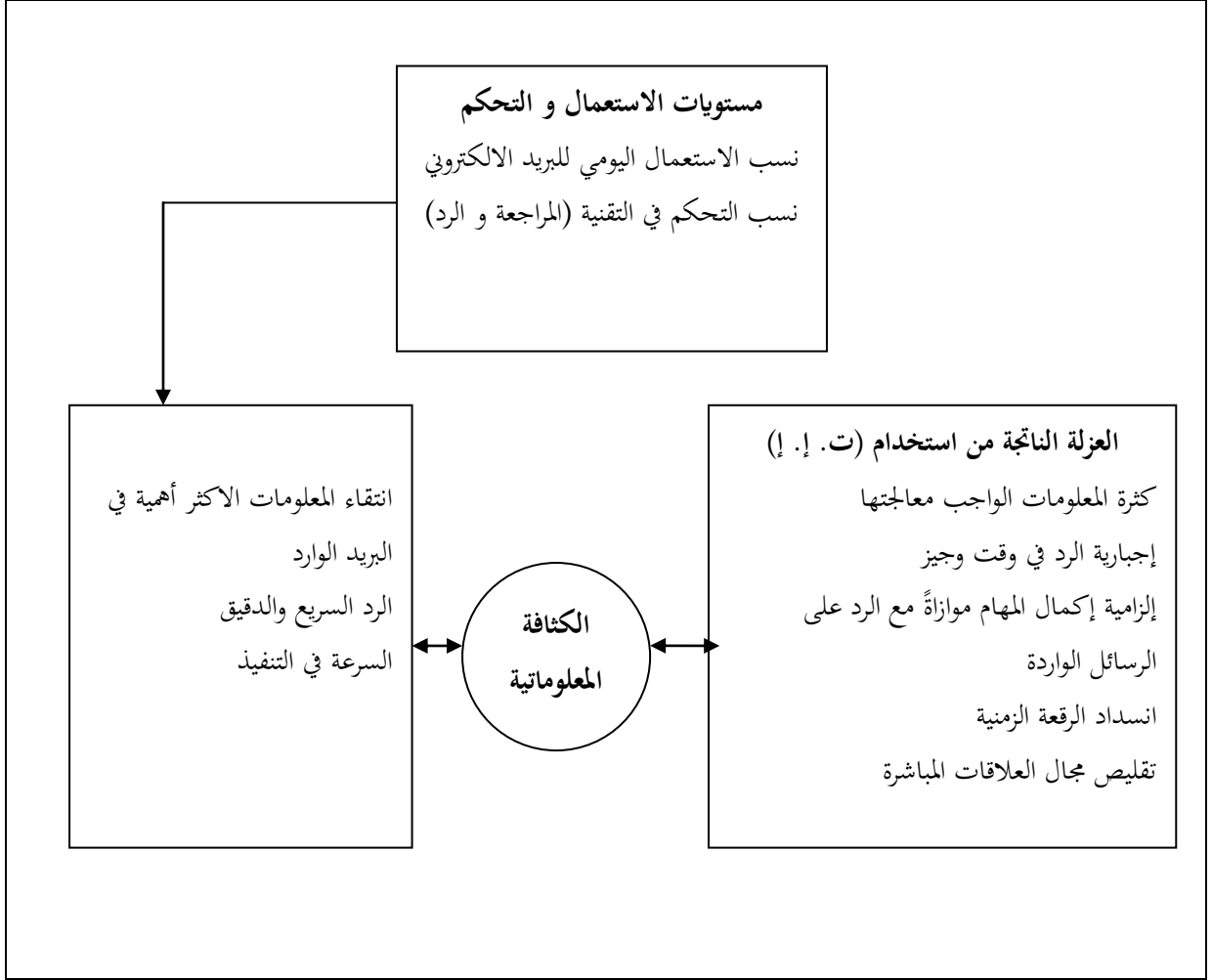
المكاني بين مختلف هياكل و وحدات المنظمة و كذلك بتوزيع و نشر المعلومة بصفة سريعة ما قد يساعد على توسيع نطاق التبادلات المهنية، غير أن كل هذه المزايا التي ذكرناها قد تقابلها بعض السلبيات و التي من شأنها أن تؤثر بوجه سلمي على تنامي العلاقات و الروابط اللأرسية في المنظمة، في هذا الصدد يلخص لنا أحد المبحوثين ذلك عندما يدلي بهذا التصريح :

" في كثير من الأحيان عندما أقوم بأبحاث عبر شبكة الأنترنت...أنسى نفسي...كما أنني أفضل الهدوء التام و عدم الإزعاج خاصة حينما أكون بصدد استعمال برمجيات جديدة والتي تستوجب نسبة كبيرة من التركيز....أفضل البقاء لوحدي بالرغم من إلحاح زملائي في العمل ودخولهم في بعض الأوقات لمكتبي للحديث...إلا أنني أدعوهم دوماً للإنصراف لكي لا أفقد التركيز في عملي..." (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمينات، 35 سنة).

و في سياق آخر يرى العديد من الباحثين أن لتنامي عامل الكثافة المعلوماتية (surcharge informationnelle) أثر كبير على تقليص مستوى التبادلات المباشرة في العمل والتي احتدت مع تطور و انتشار التكنولوجيات في البيئة التنظيمية. فالكثافة المعلوماتية و الاستعجال في التنفيذ (exécution en urgence) بالإضافة إلى تحوّل مضمون العمل بفعل تأثير التكنولوجيات تعتبر من أهم مميزات و خصائص المؤسسة الحديثة. وعليه فإن تنامي هذه الظاهرة (العزلة) في المؤسسة بفعل الكثافة المعلوماتية مرتبط أساساً بعمليات الاستعمال لدى الأفراد (باختلاف مناصبهم و وظائفهم).

فالفوارق الموجودة في مستويات التحكم في المعدات والبرمجيات لها انعكاساتها على الكثافة المعلوماتية بحيث يمكن أن يكون مصدرها من الاستعمال غير الفعال للتقنية (البريد الإلكتروني مثلاً) فمثلاً يمكن للاستعمال المفرط للبريد الإلكتروني من طرف المستخدمين أن يكون مصدراً للكثافة المعلوماتية حيث يقوم بعض الأفراد أحياناً بإرسال الرسائل الإلكترونية و تحميل الملفات و توزيعها بصفة عشوائية و غير منتظمة و التي قد تفتقد للدقة في بعض الحالات ، و هو الأمر الذي من شأنه أن يصعب من مأمورية مُستقبل الرسالة و الذي قد يستغرق وقتاً معتبراً لمحاولة مراجعة الرسائل و الرد عليها و هي مدة زمنية معتبرة كفيلة بتعقيد و تأخير إنجاز مهامه و الذي قد تطرأ عليه تأجيلات باستمرار و هذا نتيجة للوقت الذي تم تضييعه في الرد على الرسائل على حساب الوقت المخصص لإنجاز المهام.

الشكل (11) : العزلة الناتجة من استعمال التكنولوجيات الحديثة



المصدر : النتائج المتحصل عليها من ميدان الدراسة.

2- استحواذ تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الفضاء الأسري

مع تعميم تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الأوساط الشخصية خصوصا العائلية منها ، وما صاحبه من انتشار لشبكة الأنترنت داخل البيئة الخاصة للأفراد ، وبغض النظر عن المزايا الناتجة من هذا التطور فإن لهذه التقنيات أبعاد أخرى و التي يمكن وضعها في خانة السلبيات .

فاعتماد تكنولوجيات الاعلام والاتصال وما تشمل من معدات و تجهيزات في الوسط العائلي، ساهم وبشكل ملحوظ في تدهور العلاقات والروابط العائلية وهذا بالنظر إلى دور هذه التقنيات في تقليص حجم العلاقات المباشرة والتواصل بين الأشخاص المنتمين لأسرة واحدة. فانشغال الأفراد وتركيزهم على ما توفره لهم هذه التقنيات من خلال المجتمعات الافتراضية و منتديات الدردشة و الألعاب، يكون بالطبع على حساب العلاقات العائلية المباشرة ، وهو ما تبرزه التصريحات التالية:

" في الإطار المهني ... هناك نقص في التواصل فيما بيننا ونفس الوضع ينطبق على العلاقات العائلية... فمثلا لا يمكنني التحدث مطولا مع أبنائي في البيت نظرا لانشغالهم في الدردشة عبر مواقع التواصل الاجتماعي... فهذه التكنولوجيات سلبت منا كل شيء... " (إطار سامي مكلف بالمراقبة في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

ويضيف مبحوث آخر :

" كلّ ابنائي يمتلكون هواتف نقالة متصلة بشبكة الأنترنت... فهم لا يملّون من استعمالها لدرجة أنهم يستمرون في ذلك لساعات متأخرة من الليل... وهذا الامر يزعجني (...). فالحياة اليومية لا تقتصر فقط على الخيال والعالم الافتراضي... فكّرت مرارا في الغاء الاشتراك الخاص بخدمة الأنترنت لأنهم (الأبناء) أصبحوا مدمنين على ذلك... فبالرغم من كونها تقنية تساعد على البحث والتواصل إلا أنه من الأفضل تقييد استخدامها لساعات محدّدة لا أكثر... فلا بدّ من معرفة كيفية استعمالها موازاةً مع الوقت المخصص لذلك (...). صراحة هذا يُفكّرني في ما عايشناه عشرية التسعينيات والمشاكل التي سببتها انتشار الفضائيات في الوسط العائلي... " (مدير عام في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

عادةً ما ينظر إلى النشاط الإتصالي عبر شبكة الأنترنت على أنه طريقة لاكتساب نوع من الإستقلالية لكل فرد وهو جالس في منزله ، وأحيانا أخرى يُنظر إليها على أنها أداة منافسة للحياة العائلية بتقاليدها وعاداتها، مع الإشارة إلى أن الأمور تبقى مترتبة ومرهونة بالبعد الأخلاقي والذهني الذي يميز كل عائلة على حدى. إن الأدوات التقنية (objets techniques) لا تعتبر فقط مجرد مرآة أو شاشة عاكسة للحياة الاجتماعية، بل هي أدوات تفاعلية ومنتجة قادرة إلى إحداث اضطراب أو تحول قد تختلف من حالة إلى أخرى حسب الظروف الأسرية. من جهة أخرى - وحتى إن كان الأولياء يبدون قلقهم إزاء مخاطر الأنترنت - إلا أن الأمور تكتسي طابع النسبية وقد تكون متصلة مع بعضها البعض.⁵²⁴

من جهة أخرى، لقد بات الأشخاص من فئة الشباب تحت سلطة شبكة الأنترنت مع بقاء الأولياء مكتوفي الأيدي أمام ما تقدمه هذه الوسيلة. بطبيعة الحال، يبقى من الصعب لعدد من الأولياء مراقبة ومتابعة الممارسات المتصلة بالإعلام الآلي نظرا لأنها تمارس بطريقة سرية بعيدا عن الأنظار. بحيث يتطور لدى هذه الفئة شغف كبير وحقيقي تجاه كل الطرق والأشكال المرتبطة بالإتصال الإلكتروني، بالرغم من أن احتمال تعويضه للأشكال والطرق التقليدية للتبادلات يبقى أمرا مستبعدا، لكن هذا لا ينفي بأن الهاتف النقال والأنترنت يعملان اليوم على توسيع رقعة هذه الأشكال وتمديداتها. كما أن الأعراف والعادات المتعلقة بالإتصال الإلكتروني تنتشر وتتوسع أكثر فأكثر كلما كان الاندماج الاجتماعي أقوى.

⁵²⁴ LE DOUARIN, L., Op.cit., p. 66.

تسمح المراسلات والرسائل الإلكترونية لبعض الفئات المجتمعية (الشباب خاصة) بخلق فضاء جديد للحياة الاجتماعية، بحيث يقدمون فيه أنفسهم كأشخاص مستقلين عن "البنية الجماعية" السائدة، فضلا على أنه يمثل مكانا وفضاءً مفضلاً للتبادل بالنسبة لهم. من ثمة ، تمثل هذه الاستخدامات الممكنة للأجهزة المتنوعة ساحة جديدة لتبادل التجارب والأفكار وبناء الهوية.

في الواقع، وبما أن الأولياء يعمدون إلى مراقبة ومتابعة كل ما يقوم به أبنائهم من نشاطات، فذلك لا يمنع أيضا أن يُعبروا اهتماما لمسألة مراقبة ما يقومون به بواسطة الإعلام الآلي، لأن جهاز الحاسوب لا يمكن أن يشكل استثناء ويخرج عن معايير التقنيات التربوية. بهذا الشكل، يصبح الحاسوب بالنسبة لهم وسيلة لتفادي الأوامر والتوجيهات الأبوية دون أن يتمكنوا من تحقيق ذلك بشكل كلي:

" في الماضي كنت مع عائلي نشاهد نفس البرامج التليفزيونية و نقاسم نفس المجالات المكانية... لكن بعد انتشار شبكة الأنترنت في مجتمعنا وفي بيتي بالأخص لم يعد هناك مجال للحديث بيننا في المنزل... فالكل مشغول بالدراسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي لدرجة أنه "تخربت قاع داري" ... وهو الشيء الذي خلق لنا مشاكل عائلية فيما بعد... لذا ارتأينا تقليص نسبة التدفق و الوقت المخصص للاستعمال..." (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

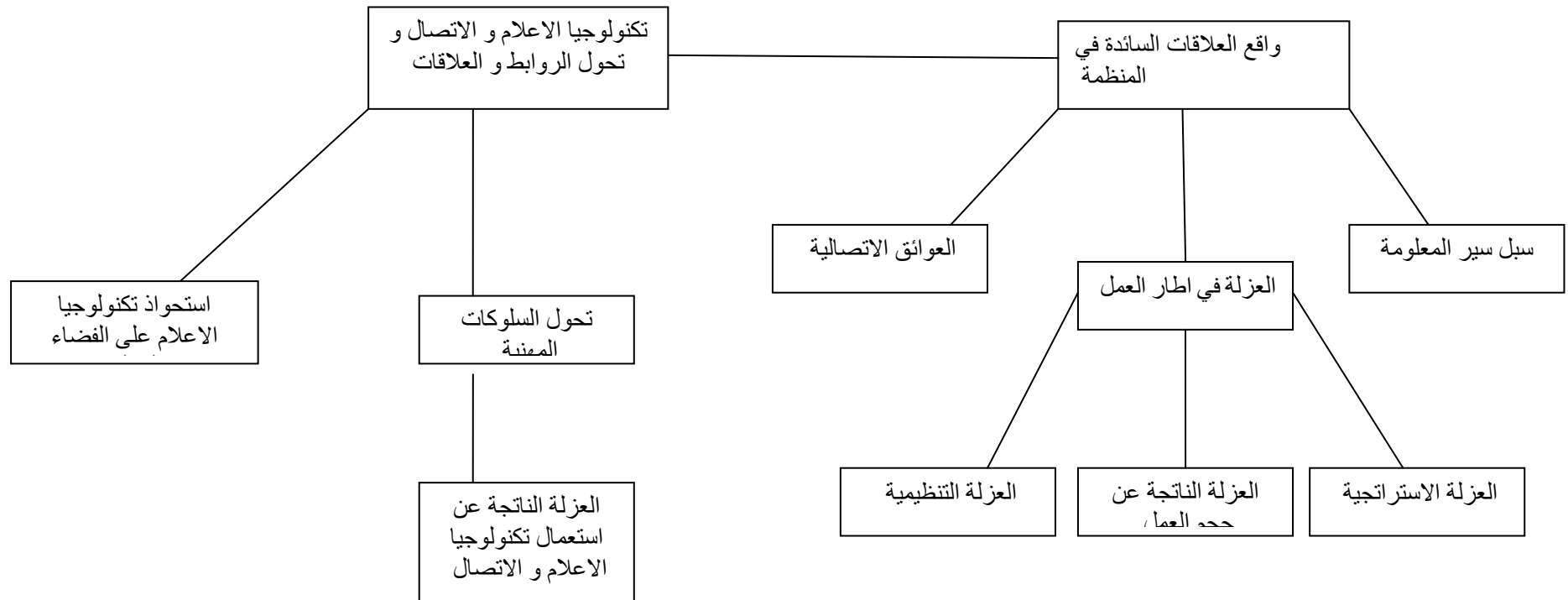
كما قد يواصل الأبناء بصفة عامة التفاوض بخصوص مسألة استخدام التكنولوجيات المتاحة في وسطهم العائلي ومحاولة ربط ذلك مع التعليمات والأوامر الصادرة عن الوالدين. وهذا ما ينطوي على طبيعة العلاقة التي تربط الأولياء بأبنائهم ونوع تقنيات التأثير والإقناع التي يمارسونها معهم .

من ناحية أخرى، أصبحت مراقبة استخدام الأنترنت تنطبق على التكاليف والوقت الذي يتم قضاءه في استخدام مختلف الوسائط أكثر من مراقبة المحتوى. خلال إجرائنا لهذا التحقيق واستنادا إلى الحوارات والمقابلات التي قمنا بها، استنتجنا بأن الأولياء يسعون إلى ممارسة عدة أشكال من المراقبة إزاء استخدام الحاسوب والأنترنت، مثلا: عدم تشغيل الجهاز، حذف بعض التطبيقات، عدم اللعب لمدة تفوق الساعة، تحديد أولويات الاستخدام، إنهاء جميع الواجبات المدرسية قبل المرور إلى الترفيه باستخدام المعدات التكنولوجية ، عدم استخدام الأنترنت إلا بحضور أحد الأولياء، تصفية المواقع المحظورة، فرض استخدام الأنترنت كل حسب دوره، وضع الحاسوب في غرفة جماعية لغرض تنظيم الاستخدام... تلكم هي بعض اللمسات التي يضيفها الأولياء على قائمة الحلول المتعلقة بالرقابة الأبوية.

إن الفكرة المهيمنة على أقوال وتصريحات الأشخاص الذين تم استجوابهم (سواء كانوا متزوجين أو يعيشون مع عائلاتهم)، هي الإرادة في تنظيم العلاقة التي تربط أبناءهم بمختلف التكنولوجيات ، من حيث جعل الجهاز وسيلة

بيداغوجية تربوية يتم استخدامه وفق جدول زمني معين. إن تخوف الأولياء وشعورهم بالقلق إزاء طريقة استخدام أبنائهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، غالبا ما يتحول لديهم إلى مصدر إزعاج وتضايق.

الشكل رقم (12) ملخص تخطيطي لنتائج الفرضية الثالثة



الفصل التاسع

مواضيع جانبية

I- التمثلات الاجتماعية للعمل والضغوط المهنية في المنظمة:

تقود التمثلات الاجتماعية أعمال وممارسات الأفراد وتوجهها، وترى "جودلي" (JODELET) في هذا السياق أن التمثلات "هي شكل من أشكال المعرفة، منتجة اجتماعياً ومقتسمة، تستهدف غاية عملية وتسعى إلى بناء واقع مشترك لمجموعة اجتماعية".⁵²⁵ فهي تلعب دوراً أساسياً في ديناميكية العلاقات الاجتماعية وفي الممارسات الاجتماعية للأفراد، و تنطوي على وظيفة معرفية وإدراكية، ذلك لأنها تمكننا من إدراك وفهم الواقع. فهي تعكس صورة وخصوصية الجماعة الاجتماعية، بحيث "تسمح بتشكيل هوية اجتماعية وشخصية مبنية على تقدير الذات، أي متوافقة مع منظومة القيم والمعايير المحددة اجتماعياً وتاريخياً.

و من هنا تبرز أهمية وفائدة تحليل تمثلات وممارسات العمال ، مع الأخذ بعين الاعتبار عاملين اثنين سيكون لهما تأثير على التمثلات، ونعني بهما محيط الحياة الاجتماعية وتأثير التنشئة الاجتماعية الأولية، ودور التعود أو "الهابتوس" (Habitus) و يعني هذا المفهوم وجود عادات مكتسبة اجتماعياً متجذرة في أعماق الوجدان الاجتماعي تعمل على توجيه خيارات الأفراد في تصرفاتهم ومعاملاتهم، وبصفة عامة تعمل على تشكيل تمثلاتهم، ولكن حسب ذهنية وخصوصية المسارات الخاصة بكل فرد. ومن هنا فإن لكل عامل خصوصية بيوغرافية، ذاكرة وشخصية، يستعين بها أو تكون دليله أثناء تواجده داخل المؤسسة الصناعية أو خارجها، و بالتالي عندما ينتقل الفرد ليعمل في المؤسسة فإنه ينقل معه ممتلكاته السوسيو ثقافية⁵²⁶.

ما يمكن استنتاجه من بعض تصريحات المستجوبين أن العمل في حد ذاته لا يمثل الأولوية في حياتهم المهنية، فالتمثلات الخاصة بالعمل هي تمثلات سلبية إلى حد بعيد، فنجد الأفراد مثلاً يفتقدون للجدية في إنجاز مهامهم وهمهم الوحيد يتمثل في الحصول على أجر في آخر الشهر و كما يتضح لنا فإن هذه الظاهرة مستفحلة أكثر في القطاع العمومي على اختلاف نشاط المؤسسة وهو الجانب الذي لمسناه من إجابة أحد المستجوبين :

" هناك بعض الأشخاص الذين ينحصر وجودهم في المؤسسة إلا في الحضور... فلا ينتظرون

إلا الراتب الشهري... وهو الأمر الذي ورثناه من التسيير العمومي..." (إطار سامي في

مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

كما يضيف مستجوب آخر في نفس السياق :

⁵²⁵ JODELET, D., «Représentations sociales: un domaine en expansion», in : JODELET, D., Les représentations sociales, [ouvrage collectif] , PUF, Paris, 1989, p. 36.

⁵²⁶ مراد مولاي الحاج، "العمال الصناعيون في الجزائر: ممارسات و تمثلات. دراسة ميدانية بثلاث مؤسسات صناعية بمنطقة طرارة"، في: إنسانيات، المجلة الجزائرية في الأنثروبولوجيا والعلوم الاجتماعية، عدد 34، وهران، 2006 ، ص65.

"...هي حالة القطاع العمومي... فلا قيمة للعمل... ما يهمّ العمال سوى الحصول على الأجر
 "كيما يقولو بكري... خدمة نتاع البايك" ... لا وجود لاحترافية في العمل... في كل شيء
 قائم على أسس القرابة و الجهوية..." (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة
 للتأمينات، 50 سنة).

فالبرغم من تطوّر المستوى التعليمي و الثقافي للعامل الجزائري مقارنة بسنوات السبعينيات و الثمانينيات
 غير أنه لا يزال يحتفظ بنفس السلوك السلبي تجاه العمل و المتمثل في غياب الرغبة في العمل. فمعظم الأوقات
 التي يقضيها الأفراد في أماكن العمل (المكاتب مثلا) تكون في تجاذب أطراف الحديث و الدردشة أو التجوال
 بين المصالح بالرغم من أن مختلف الادارات و الهيئات مزودة بآليات مستحدثة لمراقبة العمال (مثل آليات ضبط
 الوقت)، إلا أن ذلك لم يُجد نفعاً و بقيت الأوضاع على نفسها. هذه السلوكيات التي تميّز العامل الجزائري وحتى
 فئة الإطارات هي من بين السمات السلبية والتي يمكن تفسيرها بالعودة الى هوية الفرد داخل المنظمة والكيفية
 التي تتمثل له المنظمة التي ينتمي إليها (sa représentation de l'entreprise) وكذلك الكيفية التي يُحدد بها
 نفسه تجاه المؤسسة التي توظفه (identification à l'entreprise). فتمثّل العمل لدى الإطار -وعلى وجه
 الخصوص في المؤسسة العمومية- تطغى عليه السمات السلبية تجاه المنظمة والعمل أو الوظيفة، فهذه الأخيرة
 لا تمثل سوى مرحلة انتقالية في مساره المهني بهدف كسب بعض الخبرة، ومن ثمة الانتقال الى مرحلة أو مستوى
 آخر من المسيرة المهنية، وعليه يتبلور لدى الفرد العامل التمثّل المتميّز بـ "الظرفية" (temporaire) لذلك نجده
 لا يبذل أي جهد إضافي من أجل تحقيق ما تصبو إليه المؤسسة من خلال عملية توظيفه.

هذا التمثّل "الظرفي" الذي يعطيه الفرد العامل للمؤسسة العمومية له ما يفسره أيضاً، فمثلاً مستوى
 الأجر نجده منخفض نوعاً ما، فالراتب الذي يتلقاه الفرد غير كافٍ - إذا أخذنا بعين الاعتبار عامل القدرة
 الشرائية- وهو الجانب الذي يدفعه لتبني هذا السلوك السلبي في العمل. فموضوع الأجر هي من الجوانب
 الأكثر تداولاً في التمثّلات العمالية، فالشق المالي بالنسبة للفرد مرادف للاستقرار و الاندماج الاجتماعي.

بالإضافة إلى ذلك نلاحظ عدم احترام أوقات العمل من طرف الأفراد على خلاف نشاطاتهم في المنظمة،
 وهذا بالطبع يعود الى عدم الجدية و الإهمال الذي يتسم به بعض العمال، وهذا على عكس ما تملّيه المعتقدات
 الدينية، وعليه نستنتج بروز نوع من التناقض بين التمثّلات المهنية و العقائدية، فهذه الأخيرة تحث على الجدية
 والتفاني في العمل و عدم تضييع الوقت، بحيث نجد المنظور العقائدي (الديني) يرى في العمل أفضل العبادات
 التي تنزل "البركة" وهي السمات التي من المفروض أن تحتل مكانة مهمة في تمثّل العامل الجزائري تجاه العمل،
 غير أنها في الواقع (التمثّلات العقائدية) لا توظف إلا في بعض الحالات الخاصة وغالبا ما تتخذ كآليات
 دفاعية (mécanismes de défense). من جهة أخرى فإن القيمة الأخلاقية و الدينية هما بمثابة المحرك
 الرئيسي للعمل، بحيث يمكن أن تكونا حافزاً في دفع الأفراد الى تقديم الأداء المنتظر منهم، وهو ما حرصت

عليه بعض المؤسسات باعتمادها على تخصيص أماكن للعبادة بداخلها وهذا بغرض إحلال نوع من التماسك بين البيئتين التنظيمية من جهة والعقائدية من جهة أخرى، غير أن ذلك قد يزيد من حدة الأزمة، بحيث يسعى الفرد في هذه الحالة الى تلبية حاجاته العقائدية من خلال الممارسات الدينية إلى حد المبالغة وكل ذلك على حساب الممارسات المهنية.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تمثّل العمل في القطاع العمومي يطغى عليه التهرب من المسؤولية، فغالباً ما يتصور الفرد أن مهمته في المؤسسة تنحصر في تسجيل الحضور دون مراعاة الجوانب الأخرى، كما أن المسؤولية ترد على عاتق المنظمة أو الدولة، أي أن النتائج المخيبة على مستوى الانتاج تتحملها الهيئات العمومية، ويتمثل للفرد أن هذه الاخيرة مجبرة على دفع أجرته (المقابل المادي) دون عناء يذكر من طرفه، و يتحجج بحقه كمواطن قبل ان يكون عاملاً، و لعل التصريح التالي أكبر دليل على ذلك:

" هناك بعض من العمال ينحصر وجودهم في الحضور... ولا يكلفون أنفسهم أكثر من ذلك... فهم يعملون دون هدف معين فلا يحاولون حتى تطوير قدراتهم المهنية... (...) أظن أن العمال في المؤسسة غير محفزين للعمل... فلاحظت غياب الدافعية عند الكثير منهم وهذا ناجم عن النقائص الموجودة في تسيير الموارد البشرية... كما أن لغياب سياسة واضحة في إدارة المناصب أثر سلبي في ذلك بحيث أن أغلبية المستخدمين يحتلون مناصب تفوق مستواهم العلمي والمهني... وهو الأمر الذي يفسر نقص مردودية المؤسسة... (...) بصراحة نعاني كثيرا من مشكل نقص الكفاءات نتيجة الضعف في المستوى لدى بعض الزملاء... فهناك فوارق كبيرة في المستوى... أظن أنه يجب إحداث تغيير من أجل إعادة احياء و بعث المؤسسة من جديد... " (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

علاوة على ذلك، فإن الطابع الفردي هو الغالب لدى الأفراد وهذا بطبيعة الحال يمكن تفسيره في عمل الفرد على تحقيق أهدافه الشخصية على حساب أهداف المنظمة، بحيث يمكننا تمييز غياب المشاركة الفعالة للعمال في الحياة اليومية للمؤسسة، حيث أن عملية إثراء مساهم المهني أهم بالنسبة إليهم من المشاركة في تحسين أوضاع المنظمة، وهذا يعود بالطبع الى سيادة التمثّل "النفعي" و "الظرفي"، بحيث يضع الفرد المؤسسة - خاصة العمومية- كمحطة عبور في مسيرته وذلك بعد اكتسابه لخبرة معينة في مجال عمله، كما يفتقد العامل للدافعية في العمل وهذا لغياب الحوافز المادية و المعنوية.

II- العلاقة الالزامية ودرجة الجاهزية بين الفاعل والمؤسسة

يمثل مجرد إظهار درجة عالية من الاستعداد والجاهزية تجاه العمل بشكل واضح تداخلا بل تغليب النشاطات المرتبطة بالعمل على النشاطات التي يقوم بها الفرد خارج أوقات العمل. على صعيد آخر، لا يتطلب الإفراط في العمل استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، إلا أن هذه الأخيرة تساعد اليوم على الرفع من عامل مسامية الأوقات (porosité des temps) بشكل يشجع على التحلي بالسلوك الذي يعبر من خلاله على استعداد وجاهزية كاملة ودائمة:

"غالبا من أتفحص بريدي الإلكتروني وأنا في المنزل... فبفضل هذه الأجهزة، صار لدينا رد فعل يكاد يكون بليدا، حيث أي كلما وجدت نفسي في طابور مثلا، أسارع إلى تفحص رسائلي الإلكترونية. فذلك دليل واضح وجلي على ظاهرة طغيان وقت العمل على الوقت الشخصي" (مدير جهوي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 57 سنة).

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن نتحدث أيضا عن العمل الخفي المتمثل في جمع المعلومات، التكوين، التفكير الاستراتيجي الذي تقوم به الإطارات خارج أماكن و أوقات العمل الاعتيادية. هذا النوع من العمل الزائد (الاضافي) الذي يهدف إلى جمع وحصد المعلومة أو عملية "التحيين" (actualisation) - إن صح القول - أضحى منتشرا وشائعا بكثرة في الأوساط المهنية.

في نفس السياق، تجلّى لنا شكل آخر من مسامية أوقات العمل المرتبطة بالعمل الزائد عن حده خلال إجرائنا للحوارات، ويتعلق الأمر بالضغط أو العبء النفسي الذي يسببه العمل. بطبيعة الحال، فإن التفكير أو الانشغال المتزايد بالمشاكل المهنية أثناء الأوقات الخارجة عن العمل ، فإن ذلك يساهم بشكل كبير في طغيان أوقات العمل على الأوقات الشخصية. هذه الظاهرة من الصعب جدا تحليلها وتقييمها كونها لا يُعبّر عنها بطريقة صريحة ومعلنة، بحيث أنّها لا تتجلى في القيام بنشاط يدخل في إطار العمل، بل يتعلق الأمر بشكل من أشكال الغياب الفكري ونقص الجاهزية للاستمتاع بالأوقات الشخصية خارج إطار العمل:

"عندما نكون في منازلنا، نبقى إلى حد بعيد على صلة بالمشاكل التي قد اعترضتنا في العمل. فكوننا متواجدين في المنزل فهذا لا يعني أننا متفرغين لمتطلبات العائلة، كما أن ذلك مرتبط بالأفراد وبطبيعة العمل... ينبغي العلم بأن القطيعة لا تحدث بهذه الدرجة من السهولة..." (مدير الموارد البشرية، مؤسسة صناعية، 35 سنة).

يلقي الجانب المتعلق بـ "العبء النفسي" جزاء العمل والممثل للوجه الآخر للمسؤولية الضوء على الصعوبة التي يجدها بعض الإطارات في قطع الإتصال تماما مع الفضاء المهني. وإذا كان من غير المهين اعتبار العبء النفسي على أنه شكل من أشكال العمل، فإنه يتعذر علينا أيضا اعتباره صورة من صور التعبير عن الضغوطات التي يشعر بها الفرد في إطار عمله. على ضوء نظرية الأدوار، يمكن تفسير أو تأويل العبء النفسي على أنه "إمتداد" سلمي للدور المهني والذي يطغى على أدوار الفضاء الشخصي⁵²⁷. بالتالي، فإن الضغط و التوتر الذي يتراكم لدى الفرد وهو يمارس دوره (مهامه) في عمله لا يتوقف بمجرد تحطيه عتبة باب منزله. إن القاسم المشترك بين كافة أنماط وأساليب العمل الزائد خارج أوقات العمل هو الصعوبة التي يجدها الشخص من أجل تقييم هذا النوع من العمل كونه يتم في غالب الأحيان في الخفاء. هذا لا يمنع أن يتجلى العمل الزائد خارج أوقات العمل أحيانا في صورة مرئية وملموسة من خلال إصدار وثيقة مثلا أو رسالة إلكترونية، إلا أن ذلك لا يتحقق في معظم الحالات و هذا ما يؤكد الأشخاص المستجوبين أنفسهم بخصوص عدم وضوح الرؤية فيما يتعلق بالتقييم الكمي لهذا النوع من العمل، بحيث يشير غالبيتهم إلى عدم انتظام الجانب المتعلق بتحديد كمية هذا النوع من العمل فضلا عن صعوبة تحديد مدته و وتيرة:

"بخصوص العمل في المنزل، فإن ذلك يبقى مرهونا ومرتبنا بأجال إنجاز العمل (...). حيث ليس هنالك مقاييس أو معايير واضحة ودقيقة، فذلك مرتبط أساسا بسياق العمل" (إطار سامي في مؤسسة للصناعات الغذائية، 40 سنة).

تعد خاصية عدم الانتظام وعدم التوقع التي تطبع العمل من إحدى أهم الخصائص التي استخلصناها من معظم الحوارات التي أجريناها. في نفس السياق، تبقى الاتصالات المهنية التي من المحتمل أن تجرى أثناء فترة خارج أوقات العمل تبقى هي الأخرى غير منتظمة. في معظم الحالات، تكون مرهونة ومرتبطة بشكل كبير بالنشاطات أو المشاكل الظرفية:

".... تتم الإتصالات ذات الطابع المهني بحسب طبيعة النشاطات. فإذا كنت مثلا في انتظار تقارير إخبارية مستعجلة خلال أيام عطلي من أجل التحضير الجيد لعودتي إلى العمل، أقوم بالإطلاع على بريدي الإلكتروني بصفة يومية (...). أو على الأقل مرة واحدة في الأسبوع..." (إطار سامي مكلفة بمتابعة ومراقبة المشاريع في مؤسسة وطنية لإنتاج الطاقة، 50 سنة).

⁵²⁷ GÉNIN, É, Op.cit., p.196.

وعليه فمن الممكن أن يكون انتظام في الإتصالات ذات الطابع المهني، أثناء موسم العطل، حيث عادة ما تمثل الفترة التي يبقى فيها الإطارات تحت تصرف مؤسستهم بالرغم من تواجدهم في عطلة سنوية وهذا خاصة بفعل اتساع استعمال التكنولوجيات الحديثة التي تمكن الى حد بعيد بتسهيل عملية الاتصال بهم.

III- العلاقة المتنافرة ما بين الفاعل والمؤسسة

من خلال التصريحات التي استقيناها من ميدان البحث نلاحظ وجود نوع من العلاقة التي يمكن وصفها بالتنافرية بين الفاعل ومنظّمته وهذا يعود من جهة الى غياب ثقافة تنظيمية في المؤسسة، هذه الاخيرة نادراً ما تعترف بالمجهود المبذول من طرف الموظف أو الاطار على حد سواء، كما يُعاب على المنظمة كذلك عدم قيامها بغرس ثقافة "الرغبة في العمل" في نفوس العمال إضافة الى غياب الثقة بين مختلف الفاعلين، لذلك نجد بعض الأفراد يفضلون الانسحاب الكلي وعدم المشاركة في إدارة مؤسستهم وهذا بفعل غياب الاعتراف من طرف المسؤول، وهو الجانب الذي يوضّحه التصريح التالي:

"...صراحة...هناك نكران للجميل من طرف مسؤولي المؤسسة..وهذا هو سبب امتناعي الاستجابة عند حاجتهم لي (...). ضحيت كثيرا من أجل هذه المؤسسة حيث قمت بتكوين العديد من الإطارات ولكن لم احصل على أي شيء في المقابل... وخير دليل على ذلك هو عدم استفادتي من الترقية لمدة ثماني سنوات متتالية... لذلك فإنني لا أمتن بأي شيء تجاه المؤسسة (...). أنا لست في الخدمة... فالمؤسسة لم تأخذ هذا الجانب بعين الاعتبار حيث لم تكلف نفسها في تسخير الامكانيات اللازمة لذلك... فأبسط الاشياء لم يتم توفيرها لي... لذلك فلا يمكنها أن تنتظر شيئاً بالمقابل من جانبي... فبمجرد خروجي من مكان عملي... أنسى كل ما له علاقة بالعمل... وأمنح كل الأولوية لحياتي الشخصية..." (نائب مدير في مؤسسة مصرفية، 42 سنة).

وعلى ضوء هذا التصريح يمكن أن نستنتج أن الأفراد يفتقرون للدافعية و للتحفيز و هي من الأمور التي تجعلهم يتبنون هذا النمط من السلوك العدواني من خلال تمثلاتهم تجاه المؤسسة. ومن هنا يمكن أن نستخلص أيضاً غياب العملية التبادلية بين الفرد و منظّمته، بحيث لا نجد أي أثر لعاملي "الهبة" و "الهبة المقابلة" (don et contre don)، فنجد الفرد لا ينتظر أي مقابل من منظّمته (باستثناء الراتب الشهري) ويكتفي فقط على تأدية واجبه المهني و لو بصفة محدودة، ومن الجهة المقابلة تفرض المؤسسة نوع من الرقابة على الفرد وهذا ردّاً على انسحابه شبه الكلي من حياة المنظمة، و يتمخض عن ذلك تلك العلاقة التنافرية بين الطرفين.

وعلى صعيد آخر ، فإن المعاناة التي يشعر بها الأفراد في العمل لا يعد سلوكاً أو فعلاً اجتماعياً شاملاً، فهي تخص بعض النقاط المحددة بدقة، وما يدل على ذلك بشكل واضح هو الأسلوب أو الطريقة التي تكافئ بها المؤسسة "الموظفين" الذين يستثمرون ملياً في عملهم. لقد تم التطرق إلى الكثير من العناصر التي تعبر عن الرضا، إلا أنّ هذه العناصر تُظهر كذلك الغيابات والنقائص. لذا، فإن الصورة التي تتبادر لنا هي في الواقع متباينة وتستدعي القيام بتحليل مغاير للصعوبات المرتبطة بالحياة المهنية. عموماً ، يؤكد أغلب الإطارات بأنهم يتلقون مقابلاً عادلاً نظير عملهم باستثناء الإطارات المحسوبة على القطاع العمومي.

فالكثير من الإطارات يُظهرون هذا الانطباع بخصوص الراتب وبالتالي بشأن أوقات الفراغ والأمور المتعلقة بالترقية في إطار مسيرتهم المهنية. من جهة أخرى، يبدو أن "الاعتراف الرمزي" الذي يتلقاه الفرد نظير العمل المنجز أمر مهمّش نوعاً ما. وفيما يخص الأفكار بشأن مستقبلهم المهني، تأمل العديد من الإطارات التي تم استجوابها إلى تغيير أوضاعها المهنية.

بالرغم من أن الإطارات يعتقد بصفة عامة بأنه يتلقى مقابلاً نظير العمل الذي يقوم به بأشكال مختلفة سواء كانت أتعاب مادية أو من خلال الآفاق المستقبلية في إطار مسيرته المهنية (الترقية ، الاستفادة من التكوين ومن الخدمات الاجتماعية الأخرى)، يبقى المشكل المطروح في تلقي الشكر والعرفان نظير استثماره وجهوده الشخصية المبذولة وتسيير المهام اليومية وكذا التفاوض بشأن الحالات والأوضاع الصعبة وهو ما يشير إليه التصريح التالي:

" (...) بالرغم من أنني أشغل منصب نائب المدير غير أنه لا أستفيد من المزايا التي يمنحها لي هذا المنصب... فمثلاً لم استفد من وسيلة نقل خاصة كغيري من الزملاء... ولم أحض باعتراف من طرف المسؤولين (...). بالنسبة لي فإنه لا يمكن للشخص أن يكون في خدمة منظمته ما لم يتم وضع كل الإمكانيات المادية و المعنوية المتاحة لجانبه... " (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمينات، 50 سنة).

يتعلق الأمر هنا بمشكل على مستوى التنظيم والعلاقات التي تعمل على إبعاد الإطارات عن قدراته ومؤهلاته المهنية. ومن ثمة التقليص من مدى استثماره لصالح المؤسسة. قد يكون هذا التقليص جَدّ معتبر و مثير للاهتمام بنفس القدر الذي يبدو به سهل التكفل به وتداركه من طرف مدبري المنظمة . كما يرجع ذلك إلى أن هذا الفراغ أو النقص يتعارض نوعاً ما مع الصورة الإيجابية نسبياً لعملية إعادة توزيع المهام والنشاطات على الإطارات. أما فيما يتعلق بتفريغ الإطارات لعمله وشغفه به مع مراقبة المؤسسة لنشاطاته ومسيرته المهنية، تختلف ردود أفعال الإطارات وسلوكياتهم من شخص إلى آخر.

يؤكد بعض الإطارات الذين تم استجوابهم بأن مؤسستهم لا تمنحهم الامتيازات الاجتماعية كما أنها لا توفر ظروفًا وأجواءً مشجعة على العمل في الوقت ذاته. في المقابل، تؤكد أقلية من الإطارات بأنها تستفيد من الأجواء الرائعة والحسنة السائدة في العمل. وبغض النظر عن هذا الوضع الغامض، عبر الإطارات المستجوبين عن رغبتهم في المساهمة أكثر في خدمة مصلحة مؤسستهم.

"... بكل صراحة... ليس هناك أيّ مشكل في هذا المجال... وهذا راجع للتفاهم السائد بين العمال وهذا برغم الصعوبات... لا بد من الإشارة لنقطة هامة تتميز بها المؤسسة عن غيرها... فالجانب غير الرسمي هو الطابع الغالب في علاقاتنا المهنية فمثلاً يمكن لزميلي في العمل أن يستخلفني لفترة معينة في حال ما إذا كان لديّ حاجة لقضاها وهذا يندرج في إطار العلاقات غير الرسمية... لكننا نسعى في السهر على السير الحسن للعمل في المنظمة..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 35 سنة).

وعلى صعيد آخر، نلاحظ غياب الامتنان والعرفان الرمزي من قبل السلطة الهرمية نظير النشاط اليومي الذي يقوم به الفرد بالموازاة مع الرؤية التي تشجع ألا يكون المقابل المادي في مستوى الجهود المبذولة، وتعزيزاً للتصريحات والأقوال السابقة للإطارات حول الرؤية السلبية بشأن طبيعة أدائهم، يمكن أن يقلل ذلك من مدى شغفهم وتفرغهم للعمل.

هنالك عنصر آخر يعبر بحق عن المعاناة التي يعيشها الفرد في العمل، والمتمثل في علاقاتهم مع زملائهم من جهة وسلطتهم الهرمية من جهة أخرى. لذا، يمكن لطبيعة الضغوطات والتوترات المصرح بها أن تثير العديد من الاستفسارات بسبب تنوعها واختلافها ودرجة حدتها. هذه الأخيرة تمثل عائقاً أمام التعاون والعمل المشترك (المشاركة الفعلية) ما بين الزملاء في العمل، والمصالح فيما بينها وكذا بين مختلف الاختصاصات. بخصوص هذه النقطة بالذات، تتحول المعاناة الفردية إلى مشكل تنظيمي قد يؤثر على الهدف الأسمى المتمثل في الرفع من مردودية الإنتاج. لذا، سرعان ما تصبح هذه الضغوطات رهانا حقيقيا بالنسبة للمؤسسة وهو الأمر الذي يلخصه التصريح التالي:

"هنالك حقا بعض التوترات ما بين بعض الإطارات والعمال، بل وحتى ما بين الإطارات فيما بينهم. إنها مشاكل غالباً ما تتعلق بالأشخاص، فضلاً على أنها مشاكل تمس العلاقات، توزيع المهام، مجالات المسؤولية والاختصاص". (ناطقة مدير الموارد البشرية في مؤسسة للتأمين، 43 سنة).

توضح لنا هذه التصريحات بأن صور التضامن في إطار العمل تبقى مهددة. حيث توحى الأجواء المتوترة بين الإطارات أو بين الإطارات المسيرة والعمال أو الموظفين الآخرين بخطر الانفجار، أو على الأقل ظهور فردانية في انتهاج السلوك السلبي. بهذا الشكل، تظهر مجموعة الإطارات وهي منفصلة عن بعضها البعض داخليا بصفة جلية أكثر من السابق.

عادة ما يكون الفارق أو الاختلاف ما بين الإطار الإداري والإطار التقني أكبر من الذي يوجد بين الإطارات والجماعات المهنية الأخرى. بالتالي، تنشأ هنالك حدود جديدة ما بين الإطارات المسيرة للمؤسسة والأجراء الآخرين، أو الإطارات المتوسطة أو الوسيطة أو أقل منصبا إلى جانب التقنيين والعمال غير المؤهلين، وذلك دون إنشاء أو فسح المجال أمام إرساء أو اصر تضامن جديدة.

تبقى اليوم مجموعة الإطارات المسيرة هي الفئة الوحيدة داخل المؤسسة التي تهتم نسبيا بعملها محاولة منح نفسها صورة ذلك الإطار الذي لا يحتسب وقته. وفضلاً على أنهم يعتلون أعلى المناصب في تصنيف سلم المسؤولية الهرمية، فإن هذه الإطارات تتواجد أيضا داخل المؤسسة من أجل قيادة عمليات إعادة الهيكلة، أو اتخاذ قرارات من شأنها قيادة جميع العمال إلى آفاق جديدة.

بصفة عامة، يتم التضحية بالأجواء المشجعة على العمل على حساب التنافس بين الأفراد وبين مجموعات العمال. عادة ما يتسبب هذا الوضع في بعض الضيق والازعاج (malaise) مُفرزاً صعوبات جمّة على مستوى التنظيم. كما تضاف التوترات والضغطات الاجتماعية إلى العناصر الأخرى التي سبق وأن تطرقنا إليها، مثل غياب أو نقص الاعتراف الرمزي نظير استثمار الإطار في عمله ومشكل التوتر والضغط النفسي الذي يوحى إلى وجود رؤية سلبية تجاه النشاط عندما يفقد الإطار السيطرة أو التحكم على هذا الأخير.⁵²⁸

توضح كل هذه العناصر بأن المعاناة التي يعيشها الإطار في عمله تمس مجالات معينة من جهة، وإذا كانت هذه المعاناة كبيرة وشاقة فهي غير معممة على كافة الأفراد الذين التقيناهم من جهة أخرى، كما أنها لا تعبر عن المعالم الرئيسية والأساسية للوضع المهني السائد بصفة عامة.

IV- الفوارق الموجودة في إطار العمل

نسعى من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على الفوارق السائدة بين الفئات العمالية داخل المنظمة والتي عادة ما تكون متصلة بعدة عوامل كالأقدمية والكفاءة، وحسن التدبير والمهارة.

1- عامل المهارة المهنية (savoir-faire):

بالرغم من الخاصية المبهمة أحيانا وغير دقيقة لمفهوم المهارة المهنية فإن هذا المفهوم أصبح يُطرح أكثر من أي وقت مضى في أدبيات المناجمنت وعلوم التسيير، وكذلك علم اجتماع المنظمات. ولا ينحصر هذا الطرح

⁵²⁸ THOEMMES, J. et al., « Temporalité des cadre et malaise au travail », Op.cit., p.17.

على البحوث الأكاديمية فحسب بل يتعداه ليشمل الجانب الميداني، و بالضبط المؤسسة على تنوعها من خلال توقعها و توجيهها، ومواردها، بحيث أوضحت المؤسسات في الوقت المعاصر تهتم أكثر بعامل المهارة المهنية والكفاءة على حد سواء، وذلك من خلال السهر على تحضير مقاييس و معايير لتقييم أداء مستخدميها و بالتالي العمل على تطوير مهارتهم و كفاءتهم في مجالات تخصصهم، مما سيعود بالفائدة على المنظمة و على مواردها البشرية.

ففي المستهلك سنتطرق إلى عنصر بالغ الأهمية ويتعلق أساساً بعامل المهارة المهنية (savoir-faire) والفوارق الموجودة بين مختلف المستخدمين ، في هذا الصدد نستعين بأراء بعض الباحثين :

"...فيما يتعلق بعامل المهارة والخبرة في العمل فلاحظت الكثير من الفوارق ... فلا يمكن لجميع العمال ان يكونوا في نفس المستوى من المهارة..." (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة للتأمين، 50 سنة).

ويضيف مستجوب آخر :

"...هنالك فوارق كبيرة في المهارات... ففي المؤسسات العمومية مثلاً ليس بإمكاننا جلب الكفاءات لذا فإننا نضطر دائماً الى توظيف الأشخاص الأقل خبرة في الميدان..." (مدير الموارد البشرية في مؤسسة صناعية، 35 سنة).

بينما يرى مباحث آخر:

"...هذا مرتبط أكثر بالوظيفة أو المنصب الذي يشغله الفرد في المؤسسة إضافة الى قدراته الفردية (...) ولا يتعلق ذلك بالشهادة المتحصل عليها... نجد أحياناً بعض التقنيين أكبر كفاءة من المهندسين... فالتحفيز وحب العمل عاملان أساسيان لتحديد المهارة في الإطار المهني..." (إطار سامي في مؤسسة وطنية متخصصة في انتاج الطاقة، 34 سنة).

من خلال التصريحات المدلى بها من طرف الباحثين، يتبادر لنا في الوهلة الأولى إلى وجود نقائص لدى المستخدمين وهذا بطبيعة الحال راجع بالدرجة الاولى لنقص التكوين والخبرة هذا بالإضافة إلى الطابع التنظيمي الذي تتميز به بعض المؤسسات والتي تقوم بعمليات توظيف بعيدة عن الشروط المطلوبة و التي يقتضيها المنصب، وهذا يعود بطبيعة الحال إلى الامكانيات المادية المحدودة لبعض المنظمات والتي تمنعها من انتقاء أفضل الإطارات المتاحة في سوق العمل. وفي نفس السياق، يمكن الإشارة أيضاً إلى عنصر عدم التوافق بين الشهادة و المردود المنتظر من طرف العامل بحيث أن الشهادة المتحصل عليها لا تمثل المعيار الحقيقي لكفاءة الفرد و لا تعكس بتاتا المستوى المطلوب خاصة في المناصب الحساسة.

فلا بد منا أن نشير في البداية لتلك الثنائية المتعلقة بالشهادة و الكفاءة، والحاضرة دوماً في أغلب الخطابات، بحيث يرى المكلفون بالتكوين بأن الهيئات الجامعية و المهنية (التكوين المهني) على أنها تمنح

الشهادة و تعتبر أن المتربص أو الطالب قد تحصل على الكفاءات المطلوبة بعد مدة محدّدة من التكوين، لكن القائمين والمسؤولين على مستوى المنظمات والمؤسسات يشكّكون في مصداقية هذه الشهادات المقدمة مما يجعل التكوين و مساره و غاياته محل تساؤل. لذلك يفضل المسؤولون توظيف المستخدمين "المكتسبين للتجربة"، و المقصود بهم هنا الافراد الذين مجوزهم رصيد مهني معتبر والذي تمّ الحصول عليه عن طريق الممارسة المباشرة للمهنة أو الوظيفة في الميدان، في حين لا يمثل حاملو الشهادات الجامعية والكفاءة المهنية حديثي التخرج اختياراً استراتيجياً في التوظيف بالنسبة للقائمين على شؤون المؤسسات. كما أنه لا يمكننا تجاهل عامل القدرات و الاستعدادات المهنية والمعرفية لدى الأفراد.

وعلى صعيد آخر فإن إشكالية العلاقة الموجودة بين القدرات الشخصية و الكفاءة تتمثل في امكانية الوصول الى دراسة دور القدرات و الاستعدادات الفردية لدى المستخدم في الحصول على الكفاءة والمهارة اللازمين في تأدية المهام. من هذا المنظور، فإن نتائج بعض الدراسات المهمة بـسيرورة التعلم (processus d'apprentissage) تمكننا من فهم هذا الطرح. تبين هذه الأبحاث عدة مراحل للتعلم والخاصة بالمستخدم وهي المراحل التي تتوافق مع مفهوم المهارة أو الكفاءة. في هذا الصدد يرى الباحثان "فيتس" (FITTS) و "بوسنر" (POSNER) أنّ عملية التعلم تمر بعدة أشواط وهي كالآتي⁵²⁹:

المرحلة المعرفية (étape cognitive): وهي المرحلة الأولى والتي فيها يواجه الفرد لأول مرة العالم المهني (الاحتكاك الأول مع الوظيفة). في هذه المرحلة بالذات يقوم الفرد بمحاولة فهم الشروط الخاصة بالمهام المكلف به، كما أنه في نفس الوقت يحاول حفظ (mémoriser) الإجراءات المتعلقة بالعمل و كذلك عملية تبني الاستراتيجيات المتصلة بذلك. في هذه المرحلة بالضبط، يستوجب من الفاعل التحلي بمستوى عالٍ من التركيز، كما أن ذلك يستدعي منه التمتع بإمكانيات معرفية لا يستهان بها. في المرحلة الثانية، وعندما تعرف الفاعل على المعطيات الأولية والأساسية المتعلقة بمعالجة المعلومة وبعد تحضله على مختلف الاجابات المرتبطة بمهامه، يتمكن الفرد من تطوير مهاراته وقد يتجسد ذلك من خلال السرعة في التنفيذ و تفادي الوقوع في الاخطاء (أين تكون نسبتها في انخفاض مستمر) وهذا بفعل التجربة المكتسبة. أما المرحلة الثالثة -والتي تتمثل في حصول الفرد على الكفاءة- فهي المرحلة التي تدل على حصول الفرد على مستوى معين من المهارة المهنية في مهام معيّن أو وظيفة ما، بحيث تشهد تحوّل مضمون العمل ليصبح "عمل آلي" (travail automatisé) أو أكثر آلية مما سبق، أي و بمعنى آخر يتحوّل العمل الذي يقوم به الفرد فيصبح أقل ارتباطاً بالمراقبة المعرفية الدائمة (contrôle cognitif permanent) وقد تتعلق هذه الحالة -أحياناً- بنشاطات الفرد في حياته اليومية. فالمهارة (savoir-faire) من خلال هذا المنظور لا تستدعي من الفرد التفكير المتمنّن للقيام بعملٍ أو

⁵²⁹ FERREL-CHAPUS., C., et TAHEJ., P.K., « Processus attentionnels et apprentissage moteur », in : Science & Motricité, N°71, France, 2010, p.72.

مهام معين في مختلف مراحلها، ولا حتى تكييف و توجيه سلوكه بغض النظر على التغيرات والتحويلات المستمرة التي تطرأ على بيئته.⁵³⁰

من جهة أخرى فإن القدرات المستعملة من طرف الفرد خلال مرحلة التعلّم تتغير بمرور الوقت وذلك بالتوازي مع تطور و تنامي قدراته، وما يؤكد هذه الفكرة نجده في أعمال الباحث "أكيرمان" (ACKERMAN) و الذي وصف الدور الذي يلعبه عنصر الذكاء (الحنكة التنظيمية) من خلال القدرات المختلفة في عملية بناء الواقع، ونسج وبناء العلاقات بالإضافة الى تصور الاستراتيجيات و اختبارها في عملية التعلم خاصة في بدايتها. لكن هذا الدور قد يتراجع تدريجياً وهذا توازياً مع تنامي قدرات الفرد وبلوغه المستوى المثالي من التنفيذ و ذلك بفعل تحول المهام الى مهام آلي (automatisation de la tâche) وهو العامل الذي يسمح له بعدم توظيف قدراته الذهنية (Capacités intellectuelles) و من ثمة تطوير و تنمية القدرات الكفاءات الخاصة (aptitudes spécifique).⁵³¹

ويرى نفس الباحث أنه ليس بإمكان كل الافراد بلوغ نفس المستوى من الاتمته في نفس الوقت (في نفس الفترة) وهذا بالنظر الى درجة التعقيد و التنظيم المنطقي للمهام المنجز. من جهة أخرى يمكن تفسير هذه الفوارق من خلال الاختلاف الكامن في القدرات المطلوبة لدى الفاعلين في المنظمة، كما يؤكد نفس الباحثين بأنه في حال ما إذا كانت المهمة كثيرة التعقيد و تطرأ عليها تحديثات مستمرة- ففي هذه الحالة- يقوم الفرد بالاستعانة بمقوماته الفكرية والذهنية (capacités intellectuelles).⁵³²

فمن خلال هذه الدراسة يمكننا استنتاج نقطتين أساسيتين ، فمن جهة يتطلب كسب و استعمال كفاءات و مهارات محددة قدرات خاصة، هذه الأخيرة و بغض النظر عن دورها الثانوي في مرحلة التعلّم - خاصة في حالة ما إذا كان احتمال كبير في أتمته المهمة- فإنها تبقى ضرورية بالنسبة للفرد، و من جهة ثانية، عندما يكون المهام غير روتيني و يتميز بتغيرات غير منتظرة و غير متوقعة أي متجددة باستمرار، يقوم الفرد في هذه الحالة بالاستعانة بقدراته المعرفية و الذهنية، ويتجلى ذلك خاصة في مهام الاطارات و مناصب المسؤولية وهي المهام التي تشهد تغيرات بصفة كبيرة و التي تتطلب مستوى عالٍ من الخيال والابداع و المبادرة. عموماً ، تلعب مختلف القدرات دوراً مهماً أثناء مرحلة كسب الكفاءات، غير أنه من الضروري توضيح الدور الهام الذي تلعبه القدرات الفكرية والمعرفية والتي تلعب دوراً جوهرياً في هذا المجال.

علاوة عن ذلك، فإن عملية قياس القدرات الشخصية للفرد من طرف المنظمة يصبح أكثر من ضروري وهذا خاصة في حال ما إذا كانت هناك صعوبة في كسب مهارة و كفاءة معينة، هذا حتى و إن كان الفاعل يتمتع بخبرة ميدانية، فكلما زادت ظروف العمل تعقيدا كلما صعب على المستخدم كسب الكفاءة اللازمة،

⁵³⁰ FERREL-CHAPUS., C., et TAHEJ., P.K., Op.cit., p .73.

⁵³¹ LEVY-LEBOYER, C., La gestion de compétence, Eyrolles, Paris, 2009, pp. 23-24.

⁵³² LEVY-LEBOYER, C., Op.cit., p.25.

ويمكن تفسير هذا الوضع من خلال التحولات التي تطرأ على البيئة التنظيمية خاصة مع تعميم تكنولوجيات الاعلام والاتصال في المنظمات.

2- عامل الفارق اللغوي:

ترتبط اللغة بالمجتمع ارتباطا وثيقا، فهي المرآة التي تعكس كل مظاهر التغيير و التحول في المجتمع : رقا كان أو انحطاطاً ، تحضراً كان أو تخلفاً، بحيث إنها " استجابة ضرورية لحاجة الاتصال بين الناس جميعا ، و لهذا السبب يتصل علم اللغة اتصالا شديداً بالعلوم الاجتماعية ، و أصبحت بعض بحوثه تدرس في علم الاجتماع ، فنشأ لذلك فرع يسمى " علم الاجتماع اللغوي " يحاول الكشف عن العلاقة بين اللغة و الحياة الاجتماعية ، و بين أثر تلك الحياة الاجتماعية في الظواهر اللغوية المختلفة ". و مما لا شك فيه أن الإنسان لا يولد متكلماً بفطرته ، بل يكتسب لغة المجتمع الذي نشأ فيه ، كما أن للتقليد و المحاكاة دورا كبيرا في اكتساب اللغة، بمعنى أن الفرد يكتسب اللغة من الجماعة اللغوية التي يعيش بينها بكل سمات و ملامح الواقع اللغوي لهذه الجماعة من صحة أو خطأ، و ما بينها من درجات التفاوت والتباين ⁵³³. الجزائر إلى يومنا هذا ، لما فيها من صراعات لغوية ، بين أنصار اللغة العربية ، و أنصار اللغة الفرنسية ، و ما تولد عن هذا الصراع من تصادم و صراع أدى الى سيطرة اللغة الأقوى علميا و تقنياً.

يعتبر عامل اللغة من أبرز العناصر التي يعاني منها العديد من المستخدمين خاصة إن تعلق الأمر استعمال اللغة الأجنبية (الفرنسية أو الإنجليزية) وهذا ما لمسناه من خلال التصريحات المدلى بها من طرف بعض المستجوبين، ولتأكيد صحة ما يقال استنجدنا بأقوال الباحثين حيث يصرح أحدهم قائلاً:

" يمثل عنصر اللغة في الإطار المهني مشكلة عويصة (...). يعاني الكثير من الزملاء من مشكل اللغة خاصة فئة الشباب.... فليس بمقدورهم حتى التحدث بلغة سليمة لأكثر من عشر دقائق... وهذا الأمر ينطبق أيضاً على المراسلات الكتابية ... (نائب مدير مكلف بالحاسبة والمالية في مؤسسة عمومية للتأمين، 50 سنة)

من خلال التصريحات المدلى بها من طرف بعض المسؤولين لاحظنا وجود نوع من الإجماع حول الضعف اللغوي الذي يميز الكثير من الفاعلين داخل المنظمة حيث يجد المستخدمون صعوبات جمّة في عملية التواصل وحتى في إعداد التقارير خاصة إن تعلق الأمر باستعمال اللغة الفرنسية وهي اللغة الإدارية الأكثر استعمالاً في الممارسات اليومية في المؤسسات وكذلك في المراسلات الرسمية ، و هذه الصعوبة تعود أساساً الى نوعية التكوين

⁵³³ بوزيد ساسي هادف، "الازدواجية اللغوية في الجزائر المستقلة"، في : اللسانيات اللغة التواصل والتفاعل والمجتمع، مجلة تصدر عن جامعة قلمة (8 ماي 1945)، كلية الآداب والحقوق والعلم الاجتماعية، أبريل 2011، ص

الذي تلقاه الفرد في المؤسسة التعليمية والذي كان سبباً فيما بعد في ضعف التكوين لدى الإطارات المضطلة بتعليم اللغة الأجنبية والذي ساهم أيضاً بشكل كبير في تفهقر مستوى هذه اللغة بين المتدربين في مختلف أطوار الدراسة من الابتدائي إلى التعليم العالي أين يوجد من طلبة الجامعات من لا يحسن حتى تركيب جملة بسيطة باللغة الفرنسية، وهو العنصر الذي قد أشار إليه في السابق الباحث الاجتماعي "غريد" (GUÉRID) في كتابه "الإستثناء الجزائري" (L'exception algérienne) و المتمثل في ظاهرة تدي مستوى الطلبة الجامعيين خاصة في اللغات الأجنبية، بحيث يعتمد الطالب الذي هو بمثابة إطار المستقبل على التحصيل والسعي وراء العلامة (النقاط) دون الاهتمام بكسب معارف جديدة و الاكتفاء فقط بما يقدمه له المؤطر من معلومات ولا يكلف نفسه عناء البحث عن معارف أخرى.⁵³⁴

إضافة الى ذلك، وانطلاقاً من بعض التصريحات ، أشار المبحوثين لنقطة جدّ مهمة والتي لا يمكن تجاهلها و يتعلق الأمر بمشكل التواصل بين الاجيال المتعاقبة على المؤسسة أين يسود جو من سوء التفاهم بين المستخدمين القدامى و الجدد حيث يُعاب على القدامى عدم مساعدة الموظفين حديثي التوظيف في الاندماج في المنظمة و تعليمهم مناهج العمل كونهم أكثر أقدمية و خبرة :

" بكل صراحة... لا يجيد الكثير من الباحثين الشباب اللغات الأجنبية... حتى وان تعلق الأمر بالدكاترة فهم يلقون صعوبة كبيرة في التواصل و الكتابة و تحرير التقارير... حسب رأي هناك فجوة معتبرة... أنا لا ألومهم على ذلك فهم غير مسؤولين عن ذلك لوحدهم فحتى العمال القدامى لم يقوموا بتوريث معارفهم للجيل الحالي (...). فقط أريد توضيح نقطة أخرى وهي أننا نوظف اللغة الفرنسية أكثر في تعاملاتنا اليومية..." (مدير بحث مكلف بالتكوين في مركز للدراسات، 55 سنة).

ويضيف مبحوث آخر :

"... جيلنا الحالي لا يتحكم كثيرا في اللغة الفرنسية... فهذه حقيقة... فالعديد من الزملاء القاطنين في المناطق الداخلية يجدون صعوبات بالغة في التحكم في اللغة الأجنبية... بالرغم من كفاءتهم في ميدان البحث العلمي... كما أننا لا نعيد اللغة الإنجليزية بسبب عدم تواصلنا بها..." (مديرة بحث في مركز للدراسات، 40 سنة).

فالمستوى اللغوي الضعيف للأفراد راجع إلى سياسة التعليم التي انتهجتها الجزائر منذ السبعينيات، حيث لم تمنح في ذلك الوقت أهمية لتعليم اللغات الأجنبية، و تم الاكتفاء باللغة العربية من خلال سياسة التعريب، ولكن بعد ذلك اهتمت الجزائر بتعليم اللغات الأجنبية لكن بطريقة بيداغوجية غير صحيحة، أدت إلى تكوين جيل من المعلمين والأساتذة غير قادرين على التعليم، إضافة إلى ذلك المستوى الضعيف للطلبة بسبب عدم وجود تكوين للأساتذة والمعلمين في هذه اللغات، خاصة في ظل المنظومة التربوية الجديدة. لكن يجدر بنا أن

⁵³⁴ GUERID, Dj, Op.cit., 387p.

لا نرمي بكامل المسؤولية على الأساتذة، حيث أن للمتعلمين نصيب من المسؤولية فهم في أغلب الأحيان يرفضون دراستها، وهذا نظراً للطرق و للمنهجيات المتبعة في التدريس (مثل اختيار النصوص) و التي تجعل المتعلم ينفر من هذه المادة.

أما مستجوب آخر فيرى أن العامل الجغرافي يلعب أيضاً دوراً بارزاً في تحديد مستويات التحكم في اللغات الأجنبية، بحيث أن القاطنين في الوسط الحضري أوفر حظاً من نظرائهم الساكنين في المناطق الريفية في تعلم اللغات الأجنبية وهذا نظراً لتوفرهم للإمكانيات القاعدية و البيداغوجية والتي تمنحهم أفضلية نسبية مقارنة بالآخرين :

"... لاحظت ذلك بشكل لافت خاصة في بعض المدن الداخلية...فالكثير من الزملاء لا يجيدون اللغة الأجنبي رغم أننا نوظفها كثيرا في تعاملاتنا المهنية...فهناك تباين كبير في المستوى بين المناطق الحضرية و الريفية (بين المدن الكبرى و المدن الداخلية)... وهذا ما يصعب لنا المأمورية في التواصل...شخصياً اضطر في الكثير من الأحيان الى تدوين التقارير بلغتين مختلفتين (العربية و الفرنسية) وهذا سعياً مني لإيصال المعلومة بكل وضوح لكل الزملاء...دون استثناء..." (إطار سامي مكلف بمراقبة الجودة في مؤسسة للتأمينات، 35 سنة).

بالإضافة الى ذلك فإن المشكل اللغوي يعاني منه كذلك العمال القدامى وعلى سبيل المثال نجد أحدهم يصرح لنا "...بما أنني انتمي للجيل السابق (القدامى) فإن اعاني كثيرا من مشكل اللغة...خاصة اللغة الإنجليزية... فأجد صعوبة كبيرة في استعمال الإعلام الآلي نظراً لاحتوائه لمصطلحات باللغة الإنجليزية وهذا من بين العراقيل التي تعيقنا في العمل وتأدية المهام على أكمل وجه... خاصة اذا تعلق الأمر باللغة المستعملة في الميدان التقني " (إطار سامي في مؤسسة وطنية للملاحة الجوية، 60 سنة).

وهذا ما يؤكد أن الفجوة اللغوية لا تقتصر على الجيل الحالي (الاطارات الشابة) بل يتعدى ذلك ليشمل حتى الاطارات المسنة بالرغم من حنكتها و تجربتها المهنية في الميدان، بحيث نلاحظ وجود فارق في التعامل في اللغة، خاصة إن تعلق الامر باستعمال اللغة الانجليزية والتي هي بمثابة اللغة الأكثر اعتماداً في العالم بحيث أن التوجه الرقمي الحالي يعطي أولوية كبرى لهذه اللغة على حساب اللغات الأخرى. من جهة أخرى يمكن أن تكون الفجوة اللغوية عكسية أي أن المستخدم يجد صعوبات كبيرة في التعامل و استعمال اللغة العربية بمعنى أنه ينتمي للجيل السابق والذي لا يحسن التعامل باللغة العربية بفعل التكوين الذي تحصل عليه في الماضي والذي كان يتركز على اللغة الفرنسية، وهو الأمر الذي صعب على الافراد المنتمين لهذا الجيل في التعامل و استعمال لغة "الضاد".

و على صعيد آخر، تشير بعض الدراسات أن ممارسة اللغة الأجنبية والفرنسية على وجه التحديد تعد بمثابة تكريس للوجود الأجنبي وتعتبر لغة دخيلة ومنبوذة ولا تبعث على الارتياح، كما أن المجتمع ينظر إلى

اللغة الفرنسية تجرداً من الأصالة وانسلاخاً عن القيم، وأشارت نفس الدراسات أن بعض الأسر تتجاهل تدريس وتقوية مستوى أبنائها في هذه المادة الأجنبية وهو ما نتج عنه تراكمات وتعقيدات من جيل إلى آخر. فلا جرم أن اللغة هي وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد و التعبير عن الاغراض والمقاصد و لذلك يكون ارتباط الفرد بها شديداً في مجتمعه فهي تعكس وجوده وهويته وجزءاً من شخصيته. لكن قبل ذلك علينا أولاً الاشارة الى سمات الوضع اللغوي في المجتمع الجزائري و الذي يعد بمثابة المرآة التي تعكس ما يحدث في المنظمة، حيث يرى في هذا الصدد الباحث اللغوي " كالفى " (CALVET) أن الوضع اللغوي في البلدان المغاربية بما فيها الجزائر يشهد وجود أربعة (4) لغات مستعملة بتفاوت لأداء وظائف متنوعة وهذه اللغات هي العربية الفصحى والفرنسية واللغة الام التي تنقسم إلى لغة أمازيغية ولغة عامية وهو كلام منقول من أعمال "غران غييوم" (GRAND-GUILLAUME) في كتابه عن التعريب و السياسة اللغوية في البلدان المغاربية حيث يقول في هذا الشأن :

" تستخدم في بلدان المغرب ثلاث لغات العربية الفرنسية و اللغة الام (...). أما الأوليان فلغة الثقافة و هما لغتان مكتوبتان و تستخدم الفرنسية أيضا كلغة للمحادثة غير أن اللغة الأم الحقيقية التي تستخدمها الافراد دائما في خطابهم اليومي هي اللغة العربية و الأمازيغية و ليست هذه اللغة الأم إلا في حالات نادرة جدا لغة مكتوبة"⁵³⁵

وموقع هذه اللغات في المجتمع الجزائري مختلف جدا و متفاوت لكن يظهر أنه يوجد تعدد لغوي واضح و مفروض بحكم الواقع ، سواء تم الاعتراف به من قبل الجهات الرسمية أو العكس.

فالواقع اللغوي في المجتمع الجزائري يوضح أن درجة استعمال اللغات ليس متماثلا حيث تهيمن العاميات على السوق الشفوية و تحقق توصالاً بين المجموعات اللغوية المختلفة، في حين أن اللغتين العربية الفصيحة والفرنسية فلا تستعملهما إلا طبقة محسوبة عن بعض المثقفين وفي أماكن محددة نحو المدارس و الجامعات و المؤسسات بنسب متفاوتة وفي الممارسات الادراية⁵³⁶. فالوضع اللغوي عندنا تسوده لغة عربية فصحى وهي اللغة الرسمية للهيئات الرسمية و تختلف عن اللغة الام المكتسبة في الوسط العائلي، ثم اللغة الفرنسية الموروثة عن فترة التواجد الاستعماري و كانت لفترة طويلة اللغة الرسمية و التي أصبحت اليوم حكراً على الطبقة المثقفة و على مستويات السلطة والمسؤولين والتي قد تعتبر أحيانا مظهر من مظاهر الرفاهية و الرقي الاجتماعي. فإذا كانت النظرة والتصوير تجاه اللغة كلغة علم ورقبي اجتماعي فإنها ستحضى بتشجيع من قبل المستعمل (locuteur) كذلك يمكن حدوث العكس في حال ما إذا كانت هناك تمثلات سلبية تجاه لغة

⁵³⁵ GRANGUILLAUME.G, « La francophonie en Algérie », in : Francophonie et Mondialisation, Hermès, N°40, France, 2004, pp.75-78.

⁵³⁶ باديس لهوهمل و نور الهدى حسني، "مظاهر التعدد اللغوي في الجزائر وانعكاساته على تعليمية اللغة العربية"، في : الممارسات اللغوية، مجلة أكاديمية محكمة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، العدد 30، 2014، ص 101-124.

معينة (langue dévalorisée) بحيث يجد المتحدث نفسه في حال تدني أو عقدة نقص (sentiment d'infériorité).

في هذا الصدد يرى "كالفني" (CALVET) أن التمثّلات اللغوية تكمن في الكيفية التي يفكر بها المتحدث الممارسات اللغوية و تصوّره لموقعه مقارنة بموقع المتحدثين الآخرين والممارسات الأخرى و في أي مكانة يضعون لغتهم من بين اللغات الأخرى⁵³⁷. نفس المؤلف يؤكد على أن التمثّلات اللغوية تحدّد:

- الأحكام الموجهة للغة وكيفية استعمالها (la façon de la parler) وهي الأحكام التي غالباً ما تتجلى في شكل صور نمطية (stéréotypes).
- المواقف و الاتجاهات المتخذة تجاه اللّغة واللهجة أي بمعنى آخر تجاه المتحدثين الذين يتم تمييزهم من خلال الصور النمطية المتبناة مسبقاً.
- السياقات اللغوية و التي تعمل على وضع لغة المتحدثين (locuteurs) في توافق مع الأحكام والمواقف الخاصة به.

وفي خضم ما سبق ذكره، فإن ذلك يقودنا للحديث عن التمثّلات اللغوية الخاصة بالأفراد (représentations linguistiques) بحيث ظهر مفهوم التمثّل أو التمثّلات لأول مرة كمفهوم سوسولوجي في بداية القرن الماضي وهو المفهوم الذي استعاره العديد من الباحثين في علم اللّغات واللّسانيات و هذا من خلال تسميات عديدة أبرزها (التمثل السوسيو لغوي، التصور اللغوي) وهذا بهدف تحديد و تعريف مجموع الصور التي يتخذها المتحدث (locuteur) تجاه اللّغات التي يستعملها.

فالتمثّلات اللغوية تتكون من مجموع التصورات و القيم والصور النمطية (stéréotypes) وانطلاقاً من هذه التمثّلات اللغوية يقوم الفرد بتشكيل فكرة أو تصوّر والذي من خلاله يرى هذا الأخير وجود لغات أكثر تطوراً و أهمية من اللّغات الأخرى و يتمخض من تلك العملية رفض الفرد لغة معينة مقابل تفضيله للغة أخرى على حسابها والتي يراها أكثر مناسبة له. بمعنى آخر فإن التمثّلات اللغوية هي تلك الخطابات المختلفة للمتحدثين والمنتمين لجماعة لغوية ما تجاه لغة معينة. هذه الخطابات المتنوعة لا تتسم بالموضوعية بحيث أن الأفراد لا يتوفرون على نفس الأفكار و التصورات تجاه اللّغات (لغة معينة) فهي عبارة عن تمثّلات غير حيادية يغلب عليها الطابع الذاتي - في كثير من الأحيان - تجاه اللغات المستعملة أو المتداولة في محيطه (محيط الفرد).

إن عملية تحليل التمثّلات الاجتماعية هي عملية محاولة فهم وتفسير طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تربط الافراد و الممارسات الاجتماعية التي يطورونها فيما بينهم (مابين الجماعات الاجتماعية و الأفراد).

⁵³⁷ CALVET, J.L., *La sociolinguistique*, PUF, collection Que sais-je? Paris, 1993, p.89.

في هذا الصدد، يؤكد "موسكوفيشي" (MOSCOVICI) في تحليله للتمثيلات الاجتماعية على وجود نوعين من المسارين: يتمثل الجانب الأول في التموضع (objectivation) والذي يتمثل في كيفية انتقاء الفرد لعدد من المعلومات الأكثر تعبيراً بالنسبة له (expressive) والتي يقوم بتحويلها في مرحلة ثانية إلى صور ذات دلالة حتى وإن كانت هذه الأخيرة أقل غنى في المعلومات لكنها أكثر وضوحاً في الفهم.⁵³⁸ أما الجانب الثاني فيتمثل في التثبيت (ancrage) والذي يتعلق أكثر بتجدر التمثيل و موضوعه حيث أن تدخل الاجتماعي سيُترجم من خلال المعنى و الضرورة التي تمنح لهما (التمثل و الموضوع) بعبارة أخرى الطريقة التي سيجد من خلالها الموضوع الجديد مكان له في منظومة الأفكار الموجودة مسبقاً بمعنى كيف سيتم ترويض و تهيئة الموضوع الذي لا نعرفه.

يمكن أن نضيف أن المعنى والضرورة يمثلان على الأقل الشكلين اللذين كانا محل اهتمام كبير بسبب الوظيفة الاجتماعية للتمثل الاجتماعي المرتبط بهما. من جهة أخرى، فإن عملية التثبيت الجيدة في علاقة جدلية مع عملية التموضع، تربط الوظائف الثلاثة القاعدية للتمثل وهي: وظيفة معرفية-ذهنية لإدماج الجديد، وظيفة تأويل الواقع، و وظيفة توجيه الممارسات و العلاقات الاجتماعية.

و بالعودة الى موضوع الفوارق اللغوية، فإننا نلاحظ أن الفرد الجزائري يعيش في نسق لغوي خليط لما يحمله من مظاهر ازدواج اللغوي و الثنائية اللغوية. فالثنائية اللغوية في المجتمع الجزائري تتعلق في المقام الأول في اللغة الفرنسية لما لها من مكانة في الساحة الثقافية و في الممارسات اليومية لاسيما لدى النخبة بحيث نجد الثنائية اللغوية (العربية والفرنسية) حاضرة، ومعلوم أن اللغة الفرنسية انتشرت مع المرحلة الاستعمارية و بقي تأثيرها قوياً غداة الاستقلال حيث تحتل مكانة مهمة مقارنة بغيرها من اللغات الأجنبية، بل وتوظف على نطاق واسع في التعليم الجامعي (خاصة بالشعب التقنية والعلمية)، وفي وسائل الاعلام وتستخدمها بعض فئات المجتمع للتواصل الشفهي، فلا جدال إذن في شيوع الثنائية اللغوية. وتبقى اللغة الفرنسية هي اللغة المهيمنة على القطاعات الحيوية فهي لغة الصناعة و الادارة و المؤسسات الاقتصادية، كما أن فشل تعريب الجامعة الجزائرية و اقتصارها على معاهد العلوم الإنسانية والاجتماعية أسهم في الهيمنة اللغوية الفرنسية.

فالتعدد اللغوي أصبح يحدث ارتباكاً على مستوى التعبير عوضاً أن يكون عمل إثراء بحيث أصبحت الغالبية من أفراد المجتمع بما فيهم المتعلمون لا يتحكمون في أية لغة من اللغات، فالمعرب لا يتقن العربية بالشكل المطلوب، والموصوف بالمتفرنس لا يجيد الفرنسية و عليه فالمحصلة النهائية لا وجود للغة يجيدها الفرد الجزائري.

⁵³⁸ JODELET, D., « Les représentations sociales : regards sur la connaissance ordinaire », in : Revue Sciences Humaines, N°27, Paris, Avril 1993, p. 367, cité par :

سيد علي ملود، تمثيلات عمال القطاع الصناعي الخاص الواقع المهني، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة الجزائر، قسم علم الاجتماع، السنة الجامعية (2004\2005)، ص. 42.

و من جهة أخرى فإن اللغة دورٌ في الترقية الاقتصادية والفكرية، وإذا ثبت ذلك وتجسد فعلياً فإن دورها في التنمية الاجتماعية يكون نتيجة حتمية، إذ النماء الاجتماعي هو حاصل النماء الفكري والاقتصادي، وإذا ثبت لدينا في مجتمعنا أن اللغة التي يحظى متعلموها بترقية اقتصادية هي الفرنسية فإن اللغة التي يحظى متعلموها بترقية اجتماعية تكون حتما اللغة الفرنسية أيضاً إذ الترقية الاجتماعية تابعة عادة للجوانب الاقتصادية، وتزداد هذه الترقية إذا تلقى المتعلم تكوينه باللغة المسيطرة، أي التي تكون في درجة رفيعة في المجتمع كما هو حال الفرنسية في الجزائر وتنحط مكانته الاجتماعية إذا هو لم يتلق تعليمه بها ، فمتعلمو العربية لا يمكنهم - أحياناً- الحصول على وظائف مهمة ولا يمكنهم من ثمة الحصول على ترقية اجتماعية (ascension sociale)تضاهي زملاءهم الذين تعلموا بالفرنسية، لأسباب تتعلق بمكانة اللغة الفرنسية في المجتمع ، و هو الواقع الاجتماعي لفئة المتعلمين بالعربية، وذلك هو وضعهم. فهذا واقع خلق اتجاهها سلبيا نحو اللغة وربطها بمظاهر التخلف بطردها من المواقع المتقدمة في الحياة المعاصرة ، بحيث أصبح الحراك الاجتماعي للأفراد في المجتمع الجزائري مرتبطا ارتباطا عضويا باللغة الفرنسية، التي أصبحت هي وحدها تقريبا مناط المكانة الاجتماعية والدور الاجتماعي .

هذا ويجب أن نشير إلى أن أهم العوامل التي تساعد على انتشار اللغة - إضافة إلى العوامل الاقتصادية - وكما يذكرها الباحث "كولماس" (COLMAS) (هي الهجرة والتحول الديني والتخطيط اللغوي الرسمي وكذلك النقل والتجارة) وهي العوامل التي نعتقد أنها غير موجودة لتمكن اللغة العربية من الانتشار والتوسع الآن وإن وجد بعضها فإنها لن تكون فعالة ، إذ يرى الباحث أنه نادراً ما تكون هذه العوامل فعالة بشكل مستقل ونحن إذا رحنا نبحث عن هذه العوامل فإننا نجد لها موفورة للغة الأخرى إذ عامل الغلبة يصب في مصلحة اللغة الأجنبية ، اقتصاديا واجتماعيا، وفكرياً، وأبرز مثال هو عامل الهجرة، إذ بعد الاستقلال ارتبط المجتمع الجزائري اجتماعياً بالمجتمع الفرنسي فصارت هناك هجرة كبيرة نحو فرنسا وهو عامل ساعد، ولا يزال يساعد على انتشار اللغة الفرنسية في الجزائر ولو بنسب متفاوتة.⁵³⁹

وبعيداً عن الرؤية الإيديولوجية في المجال اللغوي يمكننا استنتاج بعض النقاط التي يمكن تلخيصها في ظهور فئتين، تتمثل الفئة الأولى في الجماعة المسيطرة والمتحكمة في الاستعمال التكنولوجي بينما نجد الفئة الأخرى تسجل تأخراً هاما في المجال نفسه وهذا يعود الى العامل اللغوي و ضعف التحكم في اللغات الأجنبية والتي تؤثر هي الأخرى في نسب الهيمنة التكنولوجية فالمستخدم المتمكن في اللغتين الفرنسية و الإنجليزية نجده أكثر تحكما في القضايا التكنولوجية و في المعدات الرقمية عكس نظيرها المتحكمة في لغة وحيدة وهي العربية و هذا يمكن تفسيره بالتواجد القوي للغتين الفرنسية و الإنجليزية في الخطاب الرقمي. كما أن التكوين المتحصل عليه من طرف المستخدمين هو تكوين يعتمد بالدرجة الأولى على استعمال اللغة

⁵³⁹ ABBES-KARA,A-Y., « La variation dans le contexte algérien : Enjeux linguistique, socioculturel et didactique », in : Cahiers Sociolinguistiques, N°15, Rennes, 2010 , pp.87-86.

الفرنسية خاصة في ميدان الإعلام الآلي و بالتالي فإن ذلك له تأثير سلبى على عمليات الاستعمال و التبني التكنولوجي و هذا حتى في حالة و جود استعداد من طرف المستخدم المتحكم في لغة وحيدة.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام :

بعد تحليل محتوى مجمل المواضيع الخاصة بالمقابلات المنجزة مع الاطارات ومسيري بعض المؤسسات الجزائرية و على اختلاف انتسابها القانوني و نشاطها الانتاجي ، توصلنا إلى نتائج هامة والتي سنقوم بعرضها و ترتيبها وفق فرضيات الدراسة. فمن خلال الفرضية الأولى ، أردنا في بادئ الأمر توضيح العوامل المؤثرة في بروز الفجوة الرقمية في المنظمة ، فالمؤشر المستعمل لقياس الهوة أو الفجوة الرقمية في هذه الحالة يتمثل في مستويات الولوج لمختلف المعدات التكنولوجية . من خلال المعطيات المستقاة من ميدان البحث فلقد أشرنا الى البعد الاجتماعي و السوسيولوجي للفجوة الرقمية والتي يمكن تصنيفها على حسب منطق الباحث "بن يوسف" في المستوى الأول و التي يعرفها بأنها ذلك الفارق الكامن بين الافراد والجماعات في عملية التزود بالمعدات التكنولوجية.

وعليه و اعتماداً على هذا المبدأ توصلنا الى استنتاج ثلاثة مستويات خاصة بمستويات الولوج للتجهيزات، بحيث يتمثل المستوى الأول بالانعدام شبه الكلي للتجهيزات بينما يشمل المستوى الثاني الفجوة الرقمية الجزئية وأردنا تسميته كذلك لتميزه عن المستوى الأول بحيث يتضمن النقص في التزويد والربط بالشبكة في حين ينفي المستوى الثالث احتمال وجود هذه الهوة. وعليه يمكن أن نلاحظ أن التوجه المسيطر في هذا الوضع يركز على عامل نقص مستوى الولوج لمختلف الانظمة الرقمية وهو توجه منبثق من نظرية الحتمية التكنولوجية والتي تعتبر هذه الانظمة بمثابة العامل المحرك للمجتمعات ، غير أن هناك فجوات أخرى متعلقة بالمستويات الفكرية و المعرفية الخاصة بالمستعملين والتي تؤثر بشكل أو آخر في عملية استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال.

بالعودة إلى الفجوة الرقمية المتعلقة بالمعدات فقد تطرقنا من خلال التحليل الميداني إلى إبراز الصعوبات التي يواجهها الأفراد المستعملين للتكنولوجيات الحديثة خاصة في عملية الولوج لمختلف الشبكات خاصة الانترنت ومن هذا المنطلق قمنا باستخراج جملة من العراقيل المرتبطة بعملية الولوج للشبكة والمتمثلة أساساً في صعوبة استخدام هذه التقنية في المؤسسة ، حيث يلعب العامل الانساني دوراً كبيراً في هذه الحالة و يتجلى ذلك خصوصاً في صور اللامبالاة و غياب الضمير المهني لدى المستخدمين بالإضافة الى "ظاهرة اللاعمل" المتفشية في المنظمة والتي تحول دون الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا أين تعطى الأولوية للجانب الترفيهي على حساب الجانب المهني ، كما أن للجانب التقني تأثير كبير في المعضلة التي يعيشها الفرد في منظمته، فكان

لزاما علينا من خلال هذا الطرح توضيح هذا النقطة والتي هي في الغالب خارجة عن إرادة المنظمة والمتمثلة في الفجوة الرقمية الخارجية والمتعلقة بالربط الخارجي والتي لها صلة مباشرة مع مؤسسات الاتصال ، فصعوبة الربط بالشبكة أصبح الشغل الشاغل للمؤسسات على اختلافها و الذي هو بمثابة أحد المعوقات التي تواجهها وهو ما يعكس الفجوة الرقمية التي تعيشها البلاد مقارنة بالدول الأخرى بفعل نقص البنى التحتية والتي تحول دون تمكن الأفراد من الاستفادة من المزايا التي تقدمها تكنولوجيات الاعلام والاتصال.

من جهة ثانية ، لقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى الفجوات الخاصة بعمليات الاستعمال و المستعملين في حد ذاتهم وهو ما يمثل المستوى الثاني من الفجوة الرقمية ، بحيث لفت انتباهنا من خلال تحليل المعطيات الميدانية بروز عدة مستويات خاصة باستخدام تكنولوجيات الاعلام و الاتصال من طرف الافراد في المنظمة ، ومن ثمة تمكننا من استظهار ثلاث مستويات متباينة لعملية الاستعمال ، حيث يتمثل المستوى الأول الخاص بهذه العملية في الاستعمال المتمكن و المتواصل لدى بعض الافراد ، وهي الحالة التي يكون فيها الفرد في تفاعل مستمر مع التقنية وهذا بفضل الحنكة و المهارة التي يتمتع بها والتي تسمح له بالتكيف السريع مع المتغيرات التكنولوجية و اتضح ذلك ميدانيا من خلال السهولة التي يجدها المستخدم في تجاوز مختلف الصعاب المحتملة في استعمال التقنية ، وهو العامل الذي يمكنه بالارتقاء الى مستويات متقدمة من التحكم التكنولوجي إلى درجة ابتكار مناهج وطرق جديدة لتسهيل مهامه ، وعليه يعمل الفرد على تحقيق الفعالية التنظيمية وذلك بتبنيه للهوية الرقمية ، بالإضافة إلى ذلك يتجاوز مستوى الاستعمال في هذه الحال المستوى الوظيفي وهذا بفضل درجة التحكم العالية في التكنولوجيا. وفي نفس السياق ، توصلنا الى إظهار مستوى ثانٍ من الاستعمال و يتعلق الأمر باستخدام المتوسط لمختلف التكنولوجيات الموفرة في إطار العمل ، في هذا المستوى يواجه المستخدمون بعض الصعوبات الفنية وهذا بالنظر لدرجة التعقيد التي تميز بعض التجهيزات و البرمجيات ، كما لاحظنا أيضاً بروز ميزة جديدة و المتمثلة في عنصر "الوساطة" حيث يستعين الأفراد بشخص وسيط بغرض مساعدتهم في التعامل مع التقنية التي أصبحت أكثر تعقيدا مع مرور الوقت. كما يمكن أيضا إدراج هذا النمط من الاستعمال في خانة منطق الاستعمال النفعي وذلك من خلال تحسين و تطوير الفعالية المهنية. يقوم المستعمل في هذه الحالة بعملية إعادة بناء الهوية و السعي في الانتقال من الهوية التقليدية إلى الهوية الرقمية والتي تمنحه من الاستفادة من الترقية الاجتماعية داخل المنظمة و بالتالي الحصول على الاعتراف في بيئته التنظيمية ، والتي تمثل أحد الأهداف التي يريد تحقيقها. وعلى صعيد آخر يشير المستوى الثالث من مستويات الاستعمال الى الاستعمال المحدود و المتدني حيث لاحظنا انطلاقاً من إجابات المبحوثين الى وجود نوع من

الضعف و المحدودية في محتويات استخدامهم للنظم الرقمية ، في هذه الحالة يطغى الطابع الظرفي على مجمل الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الاعلام و الاتصال والتي تكون في غالب الأحيان في نطاق مكاني محدود ، وعليه فإنه لمسنا سيطرة الاستخدام القاعدي في الممارسات اليومية وهذا بنسبة معتبرة لدى هذه الفئة . كما لفت انتباهنا كذلك عدم الاستمرارية في العمل وفق هذه النظم والانقطاع المتكرر في الاستعمال ما يعطي الطابع الجزأً لهذه العملية ، كما أنه لا بد الاشارة إلى أن أفراد هذه الفئة يعتمدون على مبدأ التفويض في إدارة مهامهم المتعلقة باستعمال التكنولوجيات بمعنى آخر نسجل حضور ما يسمى بالوساطة الكليّة و هي الوضعية التي يبرز فيها منطق التفويض بصورة أكثر حدة مقارنة بالفئة السابقة بسبب عدم التوفيق في التحكم في مثل هذه المعدات وهي من بين الأمور التي ساهمت بشكل وافر في تنامي التصور السلبي لدى هته الفئة تجاه العمل وفق تكنولوجيات الاعلام والاتصال والتي هي بمثابة قيود تقنية على حد تعبيرهم. يمكن تفسير هذا العزوف في استعمال النظم الرقمية في إطار العمل في الهوية السلبية السائدة لدى هؤلاء الأفراد المحسوبين على هذه الفئة والمتمثلة في عدم قبول الهوية الجديدة المقترحة من طرف المنظمة.

على صعيد آخر تطرقنا خلال هذه الدراسة لمختلف استراتيجيات الاستعمال المعتمدة من طرف الأفراد بحيث أننا توصلنا إلى صياغة نمطية خاصة بذلك. يتضمن النمط الأول من هذه الاستراتيجيات في الاستعمال المهني المحض لمختلف التكنولوجيات المتاحة وهو استخدام يتميز بمستوى عالٍ من المهنية بحيث تمكننا من الوصول الى استنتاج يتمثل في كون المستخدمين يستعملون هذه التقنيات لأغراض عملية بحتة ، وعليه فكل استعمال يكون خارج الدائرة المهنية فهو غير مقبول وفاقد للشرعية على حد قول الأفراد المنتسبين لهذه الفئة ومن ثمة فإنه يتضح بشكل جليّ أن البعد الأخلاقي في العمل يلعب دوراً جوهرياً ، ففي هذه الحالة يمنح الأفراد للسلوك الصادر منهم أهمية كبرى و يتجسد ذلك من خلال الاستعمالات المختلفة للتكنولوجيات والمتسمة كما سبق و أن أشرنا إليه بالمهنية.

في نفس السياق ، نجد نمطاً ثانياً و هو متعلق بالاستعمال المقنّن لمختلف التجهيزات التقنية المتوفرة في ميدان العمل بحيث يتضمن الاستخدام التكنولوجي في هذه الوضعية مجمل الاستعمالات التي يتطلبها المهام الخاص بالفرد لكن قد تتعدى ذلك لتشمل في بضع حالات بعض الاستعمالات الشخصية. من خلال هذا النمط بالذات استنتجنا وجود نوع من الازدواجية في مجمل الاستعمالات مهنية وشخصية في آن واحد ، وعليه نميز بروز شكل جديد من المرونة على المستويين العملي و الخاص ، لكن قد يكون ذلك بشكل نسبي حيث هناك احتمال كبير لاستحواذ أحد المجالين على الآخر ، و بالتالي قد يجد الفرد صعوبة لتحقيق التوازن

بين الفضائين وهذا بسبب تداخلهما في بعضهما. كما أنه أشرنا خلال هذه الدراسة على نمط ثالث من الاستعمال وهو الاستعمال العقلاني بحيث أننا سلطنا الضوء على الكيفية التي يراها المبحوثين مناسبة في عملية الاستعمال بحيث يلح بعضهم على ضرورة تحلي الفرد بنوع من العقلانية في استخدام المعدات التكنولوجية دون الإفراط والمبالغة في ذلك ، بمعنى آخر تميز حضور الاستعمال البراغماتي و العملي ، وعليه يتوجب على الفرد في هذه الحال المعرفة الكاملة و الإلمام التام بكل الجوانب المتعلقة بالمجال التكنولوجي.

من جهة أخرى لاحظنا وجود نوع من الاستعمال يختلف عن غيره بحيث لفت انتباهنا عنصر مهم و المتمثل في استعمال المعدات التكنولوجية الشخصية لدواعٍ مهنية، بحيث غالباً ما يستعمل الأفراد أغراضهم التكنولوجية لدوافع مهنية. إن الاستعمال الشخصي ذو البعد المهني نجده في تزايد مستمر و هذا بفعل تعميم الاستعمال و قدرة تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الحفاظ و الابقاء على تواصل الأفراد في المنظمة و خارجها و من ثمة تمكينهم مواصلة العمل عن بعد . كما أن لجوء الأفراد لهذا النوع من الاستخدام يفسره عامل ربح الوقت و تفادي الممارسات البيروقراطية التي تميز عملية الاتصال في المنظمة. وفي الختام تطرقنا الى نمط الاستعمال غير الموجه والذي يتمثل في الاستخدام غير الرسمي للمعدات و الأجهزة المتاحة في أماكن العمل وذلك من خلال الاستخدامات و الممارسات الخارجة عن الهدف المسطر من طرف المنظمة ، هذا الأخير لا يُشير بالضرورة الى سوء في استعمال النظم الرقمية كما لا يقصد به السلوك المقاوم للتكنولوجيا ، وإنما نعني به في هذه الحالة ذلك الاستعمال الذي من خلاله يقوم المستعمل بالتلاعب بالأنساق المختلفة التكنولوجية منها و التنظيمية و السياقية أيضاً بهدف ترك بصمته في المشروع التكنولوجي للمنظمة التي ينتمي إليها. في بادئ الأمر قد تبدو هذه الاستعمالات منحرفة عن الاستعمالات الرسمية و التي غالباً ما تكون محظورة من طرف مصممي التكنولوجيا، وبالتالي يكون الفرد من خلال هذه الوضعية متجاوزاً للحدود المتفق عليها. في هذه الحال ، لا يمكن اعتبار الأفراد مجرد منفذين فهم ليسوا بفاعلين سلبيين كما أنه لا يمكن اعتبارهم كمستهلكين كليين للتكنولوجيات المعروضة والتي تملئها عليهم البيئة التنظيمية. في الواقع يتمتع الأفراد في هذا الوضع بإمكانيات و قدرات معتبرة مكنتهم من تبني استراتيجيات في إطار عملهم والتي من خلالها أيضاً استطاعوا امتلاك النظم التكنولوجية و تجلّى ذلك في القدرة على ابتكار طرق و نظم جديدة في تنظيم العمل.

وعلى ضوء ما ذكرناه في وقت سابق ، فإن ذلك لا ينفي وجود نمط مخالف لأنماط الاستعمالات التي أشرنا إليها آنفاً و يتعلق الأمر بالاستعمال الترفيهي. فانطلاقاً من النتائج المستقاة من ميدان الدراسة استطعنا تمييز هذا النمط من الاستخدام الخاص بتكنولوجيات الاعلام و الاتصال و الذي يغلب عليه الطابع الترفيهي

وهو النمط الذي ينقسم بدوره إلى ثلاثة أنواع. يتمثل النمط الأول في الاستعمال الترفيهي غير المرخص و هو الاستعمال الذي يكون غالباً غير مرخص من طرف الادارة ودون علم المسؤولين وقد يتزامن هذا الاستعمال مع أوقات العمل وهو الجانب الذي يعطي لهذا النمط الميزة غير الرسمية وهو الأمر الذي من شأنه أيضاً تعطيل سير المهام بشكله الطبيعي. كما لمسنا كذلك أن هذا النوع من الاستعمال مقترن باتجاهات الأفراد و تصوراتهم تجاه عملهم والذي يطغى عليه التمثل السليبي ، وعليه فالقيمة التي يعطيها الفرد لعمله تلعب دورا بارزاً و محدداً لكيفية تعامله مع تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومعنى العمل أيضاً يتحدد لديه تماشياً مع نوع القيمة التي يمنحها الفرد لعمله، فالقيم مستويات و معايير أو مقاييس تؤثر في السلوك و يتحدد على أساسها ما هو مرغوب فيه و ما هو عكس ذلك و هي من أهم موجّهات السلوك الانساني الفردي و الجماعي في المجتمع و في المنظمة.

من جهة أخرى ، فاستهلاك العامل للوقت المخصص للعمل لدواعي ترفيهية تؤدي بهذا الاخير الى اهمال عمله من جهة ويزيد من درجة ادمانه على مثل هذه الممارسات. أما فيما يخص النمط الثاني المتعلق بالاستعمالات الترفيهية فيتمثل في ذلك الاستخدام المسموح و الذي يغلب عليه الطابع التثقيفي بحيث لاحظنا تركيز الأفراد على استخدام التكنولوجيات الحديثة و بالأخص شبكة الانترنت لغرض تعليمي أو إعلامي أو تثقيفي. هذا النمط من الاستعمال الترفيهي الذي قد يتسامح فيه القائمين على شؤون المنظمة ، ويتغاضون عنه ، يتميز بكونه بعيد عن التأويلات ولا يثير الشكوك بما أنه موجه لدواعي تثقيفية و إعلامية . وعليه تمنح التكنولوجيات بما تحتويه من خدمات اتصالية و معرفية للمستخدم ثقافة جديدة و المتمثلة في "الثقافة المعلوماتية" و التي تُمكن الفرد من استعمال محتويات الشبكة لأغراض معرفية ، علمية و تقييمها ومن ثمة الاستفادة منها وتوظيفها على قدر احتياجاته الخاصة. في حين يتعلّق النمط الثالث في الاستعمال المرفوض و المنبوذ و هو الاستعمال الذي يلقي الرفض من طرف القائمين على المؤسسة ولا يقتصر فقط على المسؤولين بل مجمل العمال يتفقون على ضرورة احترام المستخدمين للأعراف المعمول بها داخل المنظمة بالنظر لما قد يخلفه من مشاكل تنظيمية وأخلاقية بداخلها. فالأغلبية تتوافق على جعل هذا النمط من الاستعمال مرفوض لأنه لا يتماشى والقيم الدينية و الثقافية للأفراد وبالتالي فكل ممارسة من هذا القبيل هي مرفوضة بالنظر لما يترتب عنها من مشاكل و اختلالات.

على صعيد آخر و من خلال الاستطلاع الميداني استوقفنا بعض تصريحات المستجوبين إلى ضرورة الإشارة لظاهرة الخضوع أو الادمان التكنولوجي بحيث أن هناك الكثير من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل

أسباب ودوافع تؤخذ بعين الاعتبار عندما نتطرق إلى التأثيرات المتزايدة للتكنولوجيات في الحياة اليومية بجوانبها المتعددة . إن أسباب ظهور الادمان أو الخضوع لدى بعض المستعملين غالباً ما يكون نتيجة عوامل نفسية واجتماعية كعدم النضج الاجتماعي و غياب الشعور بالاعتراف بالإضافة الى نقص الاهتمام والتقدير في الوسطين المهني والشخصي و هو الأمر الذي يمنعهم حتماً من بناء هويات نفسية واجتماعية حقيقية ، وهي من الأسباب التي تسهّل كذلك في وقوع الأفراد في حالات الادمان والخضوع التكنولوجي.

في سياق آخر وكنتيجة للتطور الهائل للتكنولوجيات الحديثة وظهور أنظمة التحكم في تقنيات الإنتاج أكثر تعقيداً وأكثر استعانة بالنظم التكنولوجية فإنه كان لزاماً علينا التطرق لنوعية التكوين المقترح للأفراد في مختلف المنظمات التي ينتسب إليها المبحوثين. فعملية اتساع الفجوة الرقمية في المنظمات مرتبطة أساساً بسيرورة التعلّم و التكوين التي يتلقاها الفرد بالإضافة إلى عوامل أخرى متعلقة بالمستويات الفكرية والمعرفية للفاعلين ومدى قدراتهم الاستيعابية لهذا الغرض وكذلك بحجم الامكانيات الموضوعة تحت تصرف الأفراد والتي قد تساعدهم في مرحلة ثانية بتنمية وتطوير قدراتهم في العمل وفق النظم التكنولوجية. اتضح من خلال التصريحات المستقاة من ميدان البحث أن الأفراد يعانون من التهميش في إطار التكوين بحيث يتم إقصاؤهم بطرق غير موضوعية و التي لا تتوافق مع القوانين المعمول بها ، كما يطغى الجانب الذاتي في عملية اختيار المعنيين بعملية التكوين بمعنى آخر قد تكون للمكانة التي يحتلها الفرد في المنظمة و حتى لقربه من دوائر صنع القرار وتجانس وجهات نظره مع القائمين على المؤسسة ، من بين العوامل التي تعبّد الطريق أمامه للاستفادة من الدورات التكوينية على حساب غيره. بالتالي يصبح عنصر الاستفادة من التكوين كـ "هبة" و مكافأة للفرد نظير توجهاته المساندة لأصحاب القرار داخل المنظمة. و في السياق نفسه، هناك عامل آخر و الذي يؤثر بشكل سلبي على عملية التكوين في المؤسسة ألا وهو عدم توافق متطلبات الشغل أو الوظيفة مع محتوى التكوين في حد ذاته. من جهة ثانية فإن الشهادة المتحصل عليها بعد مزاولة الدورات التدريبية لا يقابلها اعتراف من طرف المسؤولين لذلك فإنه يُتمثل للفرد أن الفائدة من مزاولة عملية التكوين لا جدوى منها كما أن الرغبة لذلك تصبح غائبة وشبه منعدمة بما أن ذلك لن يسمح له مستقبلاً من الاستفادة من الترقية في المؤسسة ولا حتى الاعتراف الرمزي من طرف المسؤولين.

بعد تناولنا لمختلف الفجوات الرقمية المتصلة بعمليات الاستعمال، فإنه لا بد منا أيضاً التطرق للفجوة الرقمية المتعلقة بالمستعمل في حد ذاته. لقد مكنتنا مختلف المقابلات التي أجريناها من تحديد نمطية خاصة بمستعملي التكنولوجيات الحديثة. ففي المستهل حددنا ثلاثة أنواع من مستخدمي النظم الرقمية ، يتمثل النمط

الأول في المستعمل العصامي ومن بين مميزاته أنه عايش مختلف الحقبات الزمنية الخاصة بالمنظمة لذا فإن معظم الأفراد المنتسبين لهذه الفئة من المستخدمين نجدهم من المخضرمين بفعل معاشتهم لظروف ومراحل مختلفة بالإضافة الى اكتسابهم عاملي الخبرة و الأقدمية والتي مكنتهم الى حد بعيد من مسايرة التغيير والحراك الذي شهدته المنظمة والمتمثل أساساً في التحول التكنولوجي وما تبعه من تغيرات على المستويين المهني والتنظيمي. ما يميز عملية الاستعمال التكنولوجي لدى الفرد العصامي أنها تندرج في إطار الاستخدامات اليومية والتي تنحصر في فترات زمنية مقيدة ولا تتداخل مع غيرها من الأنشطة اليومية. من جهة ثانية يمكن اعتبار الضغوطات الممارسة من طرف البيئة التنظيمية وحتى من المحيط الأوسري أحياناً كسبب من أسباب تبني التكنولوجيات لدى هذه الفئة. هذا النوع من الضغط الممارس من قبل البيئتين التنظيمية و الخاصة يمثل في الواقع ضرورة حتمية للامتثال للنسق الجديد المطروح في المنظمة وهو الأمر الذي مكن هذه الفئة في وقت لاحق في الاندماج في المشروع التنظيمي وهذا حتى وإن كان استصعب عليها الأمر في البداية. في المقابل قد تواجه رغبة الأفراد في تطوير قدراتهم المهنية للعمل وفق النظم التكنولوجية بعض المصاعب التقنية والفنية والتي قد تعرقل مهام المستعمل العصامي بحيث تكمن نقطة الضعف لديه على مستوى المهارات الأداتية .

كما تناولنا خلال هذا الطرح الى وجود نمط آخر من المستعملين و يتعلق الأمر بالمستعمل الشائع. يتميز المستخدم الشائع باستخدامه لشبكة الانترنت من خلال شبكات التواصل الاجتماعي وبشكل مكثف أحياناً ، أما كل ما يتصل باستعمال الجهاز في حد ذاته وكل ما يتعلق بالمهام اليومية فإنه من الجوانب غير المستغلة تقريباً. وفي نفس السياق مكننا التحليل الكيفي للمعطيات الميدانية من تفسير سبب اعتماد الأفراد المحسوبين على هذه الفئة في استعمال التكنولوجيات ولو بصفة جزئية في إطار العمل واستخدامهم للمعدات بشكل رمزي ، فمن وراء دافعية الأشخاص إلى تبني استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال نجد الحاجة الملحة في الانتماء الى مجتمع معين أي بمعنى آخر يهدف الأفراد من خلال هذه الاستعمالات الانصهار في المشروع التكنولوجي الخاص بالمنظمة سعياً منهم أن يحضوا بالقبول من طرف الغير أو الطرف الآخر.

كما طرحنا كذلك نموذج ثالث و يتعلق الأمر هذه المرة بالمستعمل المثالي. فالأغلبية منهم تمتهن أعمال متصلة باستعمال التكنولوجيات الحديثة حيث يكون مستوى الاستعمال كثيف الى حد بعيد ، فهو بمثابة استعمال يومي و يشمل استخدام الجهاز والشبكة في آن واحد ويغلب عليه الطابع الرسمي والمهني. في الواقع يشمل هذا النوع من المستخدمين الأفراد الأكثر تزوداً بالمعدات التكنولوجية سواء أكان ذلك في مكان العمل أو المجال الشخصي أو العائلي. في هذه الحالة تلعب المنظمة دوراً هاماً في عملية حث الأفراد وتشجيعهم على

اعتماد التكنولوجيات في اطار عملهم و ذلك عن طريق تزويدهم بالمعدات من جهة والتركيز على العمل و المهام المتصل بشكل مباشر باستعمال النظم الرقمية. وعليه يجد الفرد نفسه أمام حتمية الخضوع لسياسة المنظمة من خلال المشروع التكنولوجي الخاص بها و ذلك بالانصهار و الاندماج، عكس ذلك فقد يعرض الفرد نفسه للإقصاء من المشروع المؤسسي. من جهة أخرى ، فإن التجارب الأولى مع الاستعمال التكنولوجي والتي كانت ناجحة تحولت وبطريقة سريعة الى عملية تبني مستمرة يغذيها اهتمام متزايد في الاستعمال لدى هذه الفئة.

بالإضافة إلى ذلك ، نجد أن هذه الفئة تتميز عن الفئات الأخرى خاصة فيما يتعلق بالرغبة الموجودة لدى أفرادها في اغتنام الفرص التي يمكن أن تتيحها لها الاستعمالات المختلفة في ظل التطور الرقمي ، فحتى وإن أصبح استخدام تكنولوجيات الإعلام لا غنى عنه في حياتها المهنية فهذا الأمر ينطبق أيضاً على حياتها الخاصة لذا نجدها تستخدم و توظف كل ما تتيحه لها تكنولوجيات الإعلام ثم استغلالها و توظيفها في جل المهام والأنشطة اليومية. في نفس الوقت يتميز مسار الاستعمال لدى هذه الفئة بالتطور السريع في مجالات الممارسة كما أن عملية التعلم تمتاز بالخاصية الاستباقية بحيث يلعب كل من عاملي الاتقان و التحكم اللذان يميزان أفراد هذه الفئة من خلال مجمل الاستعمالات المختلفة في تبني هذا المسار الاستباقي و المتصاعد في عملية امتلاك التكنولوجيا.

على صعيد آخر تناولنا في خضم هذه الدراسة مسألة الثقافة الرقمية لدى مستخدمي تكنولوجيات الاعلام و الاتصال. تتمثل الثقافة الرقمية لدى المستخدم في تلك المعارف التي يمكن أن يمتلكها الفرد في عملية استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال المضامين التي تتيحها هذه الأخيرة لمستخدميها. من خلال التحليل الأولي للمعطيات المستقاة من ميدان البحث ارتأينا صياغة و طرح ثلاثة فئات خاصة بالمستخدمين وذلك موازاةً بمستوى الثقافة الرقمية التي يتمتع بها الأفراد. انطلاقاً من الإجابات المقدمة من طرف المبحوثين سمحت لنا عملية تحليل المعطيات الإمبريقية الى تمييز فئة معينة من الأفراد تختلف عن الفئات الأخرى المقدمة في هذا الطرح و يتجلى ذلك في فئة المستعمل الشغوف. استنتجنا أن أغلبية المستخدمين المنتسبين لهذه الفئة يملكون شهادات جامعية و يشغلون مناصب إدارية على وجه الخصوص ، كما تحتل عملية استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال لدى الكثير منهم مكانة أساسية في إدارة وظائفهم. يستخدم مستعملي هذه الفئة تكنولوجيات الاعلام والاتصال بشكل يومي و بإيقاع مكثف سواء تعلق الامر في استخدام الاجهزة أو عمليات الولوج الى شبكة الانترنت فضلاً على ذلك فإن مجال الاستخدام يشمل المجالين المهني و الخاص ،

وعلى وجه العموم فإننا نجد الافراد مجهزين بأحدث التقنيات خاصة في إطار العمل وهذا يعود كذلك الى الموارد والإمكانات التي تتمتع بها بعض المنظمات مقارنة بغيرها. من جهة ثانية تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالنسبة لأفراد هذه الفئة جزء من بيئتهم الخاصة فاستعمالها المتواصل لسنوات عديدة وبشكل غير منقطع جعل من ممارستها أمر مألوف بالنسبة لهم ، وعليه يمكننا القول أن عمليتي الاستعمال و الاعتماد ليست بالعمليات المعقدة بالنسبة لهم، وعليه فإن استخدام التقنية هو جزء من الممارسات اليومية. في نفس السياق وجدنا أن عملية اعتماد التكنولوجيا تمت دون قيود خارجية صريحة ، زيادة على ذلك لاحظنا أن اهتمام الافراد بالنظم الرقمية و تأقلمهم في العمل بواسطتها كان بصفة فورية. موازاةً مع ذلك استنتجنا أن نطاق الاستعمال واسع جدا لدى هذه الفئة بحيث يصعب للأفراد القيام بمهام معين دون اللجوء الى استخدام الأجهزة الرقمية ، و هي الحالة التي يمكن وضعها في خانة السلبات التي تميز هذا النمط من المستعملين ، بحيث يجد المستخدم نفسه في عزلة تامة وهذا بمجرد افتقاده للمعدات التكنولوجية في عمله. ما يمكن إضافته في الأخير بخصوص هذه الفئة أن مختلف الاستعمالات المتعلقة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال أصبحت راسخة وبشكل شبه كامل في كلا المجالين المهني و الشخصي لدرجة أصبح فيها الفرد يواجه بعض الصعوبات خاصة في تلك المتعلقة بإدارة أوقات العمل وتداخلها مع الأوقات الشخصية والعائلية الخاصة به . كما أشرنا في دراستنا كذلك إلى نمط ثانٍ من المستعملين، ويتعلق الأمر بالمستعمل العادي. ما يميز هذا الأخير عن بقية الأنماط المقدمة في هذا الطرح يتمثل في عملية اعتماد التكنولوجيا الرقمية من قبله بحيث أن أغلبية المستخدمين المنتمين لهذه الفئة قامت بتبني التكنولوجيا الحديثة بفعل القيود المفروضة والضغوطات التي مورست عليها خاصة في الوسط المهني ، فالممارسات التكنولوجية الأولى تمت في إطار العمل وهذا بالتوازي مع حملة تعميم تجهيزات الإعلام الآلي في المؤسسات الجزائرية في السنوات الأخيرة. لاحظنا أيضاً لدى هذه الفئة أن عمليات الاستخدام لم تتطور بالشكل المطلوب وهذا بالرغم من مرور عدة سنوات على اعتماد تكنولوجيا الاعلام في الوسط التنظيمي. هذا التراجع في الاستعمال يمكننا تفسيره من خلال الطرق المعتمدة في استخدام التكنولوجيا من طرف الأفراد بحيث يقتصر على بعض الممارسات البسيطة في إطار العمل ، بينما يغيب ذلك في المجال الخارجي للعمل بحيث أن الاستعمال الخاص والشخصي يكاد أن يكون شبه منعدم. يمكننا تأويل هذا السلوك المتمثل في العزوف شبه الكلي للأفراد في استعمال كل ما يتعلق بالتكنولوجيا الرقمية في المجال الشخصي وحتى العائلي برغبة هذه الفئة في الحد من التبعية التكنولوجية و بالتالي تقليص الوقت المخصص للاستعمالات الرقمية ، وهذا يدل أيضاً على تفضيل الأفراد موازلة نشاطات أخرى غير تلك

المتصلة بالميدان التكنولوجي. و في الختام قدمنا نمط ثالث من المستعملين و يتعلق الأمر بالمستعمل المتأخر أو السليبي. يتميز هذا النمط الأخير باستخدام غير منتظم للتكنولوجيات الحديثة المتاحة في مكان العمل ، بالإضافة الى ذلك فإن عملية اعتماد التقنية من طرف هذه الفئة كانت في فترة متأخرة نسبياً ، و بطريقة مقصودة جراء التهميش الذي عانت منه في الوسط التنظيمي بالإضافة الى افتقارها للمعارف و للمؤهلات التكنولوجية والتي حالت دون اندماجها في المشروع التكنولوجي الخاص بالمنظمة كباقي الفئات الأخرى ، و هي أيضاً من العوامل المشجعة لبروز السلوك المقاوم لدى أفراد هذه الفئة تجاه التغيير التكنولوجي الذي مس البيئة التنظيمية.

من جهة أخرى و تبعاً لتحليل المعطيات الميدانية عمدنا إلى عرض بعض الجوانب المتعلقة بالفجوة الرقمية حيث لمسنا لدى بعض الباحثين نوع من الاهتمام تجاه مختلف الاستعمالات المتعلقة بالمجال التكنولوجي والذي يعود مصدره إلى طرق اعتماد التكنولوجيا في المؤسسة وذلك في اطار التغيير التنظيمي الذي شهدته هذه الأخيرة. بالإضافة إلى ذلك فإن العمل في اطار تنظيمي معقد و المتضمن استعمال الوسائل التكنولوجية دفع بعض الأفراد إلى تبني استراتيجيات فردية وهذا بهدف تجنب الاندماج في المنظمة و الانصرار في مشروعها التكنولوجي بحيث يتخذ الأفراد هذا السلوك كآلية لمقاومة التغيير والذي يعتبر من أهم المشاكل التي تواجه المنظمات الحديثة. فمن أسباب مقاومة الموظفين للتغيير هو حرصهم الشديد في المحافظة على قيم و تقاليد العمل المتعارف عليها بصورة روتينية و قناعتهم بأسلوب تنفيذها ، كما يمثل عامل التخوف عقبة في وجه المستعملين وهو ما يزيد من درجة تحفظهم إزاء استخدام التجهيزات التكنولوجية في الوسط المهني. فردود الافعال السلبية الصادرة من الأفراد يمكن تفسيرها من خلال العوامل التي تم سردها كما أن قبولهم العمل في ظروف مغايرة ووفق معطيات جديدة غير مألوفة تعني بالنسبة إليهم الولوج في حيز "اللايقين" بشأن مستقبلهم المهني. بالإضافة إلى ذلك و فضلاً عن العوامل السالفة الذكر يمكن إضافة عناصر أخرى والتي يمكنها التأثير على سلوك الأفراد كالخوف من فقدان المصداقية مثلاً وسوء فهم وتقدير عملية التغيير ، علاوةً عن احتمال فقدان السلطة و لمختلف العلاقات الرسمية وبالتالي خسران المكانة الاجتماعية في المؤسسة.

من زاوية أخرى لفت انتباهنا أيضاً تلك الفجوة الرقمية القائمة بين الأجيال بحيث اشتد هذا الصراع في الآونة الأخيرة مع تعميم الوسائل التكنولوجية. من خلال الأجوبة المقدمة من طرف الباحثين اتضح لنا أهمية عامل السن في التأثير على نسب التحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال خاصة في الوسط المهني فالكثير من المستجوبين أكدوا لنا عن عجز الفئة المتقدمة في السن على مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في إطار

العمل ، لذا نجدها تواجه صعوبات بالغة في تأدية مهامها. فالفئات المهنية المتقدمة في السن تغطي عليها بعض المميزات وبعض العادات والتي تؤثر بصفة سلبية على عملية التعلم وتزيد من تعقيد وضعيتها في المنظمة نظراً لتأخرها عن باقي الفئات الأخرى في استعمال الوسائل التكنولوجية. يتعلق الأمر في هذه الحالة كذلك بالتدهور الإدراكي وصعوبات التعلم والتكيف مع الوسط التنظيمي بالإضافة لافتقار هذه الفئة للحافز و هو الجانب الذي يرتبط بغياب التطلعات المستقبلية لديها. هذه العوامل المذكورة تؤدي مع مرور الوقت إلى احتمالية اقضاء هذه الفئة من الحياة المهنية وهذا بفعل استعمال الفئات العمرية الأقل سنّاً لتكنولوجيات الإعلام والاتصال بشكل مستمر ومتزايد.

من جهة أخرى يمكن لعاملتي الوظيفة أو المنصب الذي يشغله الفرد داخل المنظمة أن يكون معياراً محددًا في مستوى الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام. فبحسب الإجابات المقدمة من طرف المستجوبين فإن بعض الفئات المهنية لا تولي اهتماماً كبيراً في استعمال النظم الرقمية ، كما أنها لا تتوفر على الإمكانيات المادية و اللوجيستكية بالإضافة أنها تفتقر للقدرات المعرفية و التقنية اللازمة لذلك بحيث و حسب المستجوبين الذين قمنا بأخذ انطباعاتهم فإن العمال المنفذين لا يملكون أدنى فكرة حول أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال وليست لهم أية صلة بذلك. من جهة ثانية ، قد لا ينحصر عدم استخدام تكنولوجيات الإعلام لدى الفئات المهنية الدنيا فحسب ، بل يمكن أن يتعدى ذلك ليشمل بعض الفئات الإدارية ، إلا أن السبب قد يختلف في هذا الوضع بحيث يعود ذلك أساساً لغياب عاملي الدافعية والتحفيز لدى بعض المستخدمين والذي يؤثر فيما بعد على مستويات الاستعمال لديهم.

في سياق مغاير يمكن أن تؤثر تمثّلات الأفراد تجاه تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على مسارات الاستعمال الخاصة بهم. فالأفراد يجدون أنفسهم أمام حتمية استعمال المعدات التكنولوجية المختلفة ومن خلال هذا الاحتكاك يصمم الأفراد تمثّلاتهم الاجتماعي والذي ينبثق من سياق تعميم انتشار تكنولوجيات الاعلام و من الاستعمالات اليومية لها. وعليه عمدنا في دراستنا هذه إظهار التمثّلات المختلفة تجاه استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال لدى الأفراد والتي من خلالها تمكننا من ضبط ثلاثة أنماط متباينة. يخص التمثل الأول: التمثل المتناقض و المتحفظ. ما يميّز تمثّلات بعض المستجوبين في هذا النمط هو تصور التقنية كأداة مفيدة في العمل لكن بالمقابل يحوم حولها تمثّل سلبي متسم بالتخوف و الحذر تجاه كل ما هو متصل بالتكنولوجيات الحديثة و من الآثار الجانبية للاستعمال المفرط والمتواصل لهذه الأخيرة ، وهذا التخوف في الأصل هو نتاج التصور الأولي للتقنية ومن ثمة فإن تصوّر المستخدمين في هذه الحالة تجاه التقنية يتمثل في

صورة متناقضة باعتبارها مجرد أداة للترفيه في الأساس قبل أن تكون أداة عمل بالرغم من أن المستخدم يستعملها بصفة يومية. زيادةً على ذلك ، يسود لدى مستعملي التكنولوجيات و المنتمين لهذه الفئة التمثل "التجريدي" للمحتوى الذي تتيحه التقنيات الحديثة ولمنطق الاستعمال التكنولوجي . فالجانب الترفيهي هو التصور الغالب في تمثلات الأفراد تجاه تكنولوجيات الاعلام والاتصال. ومن جهة ثانية لاحظنا بروز "الأبعاد التقييمية السلبية" في التصورات الجماعية هذا بالإضافة الى سيطرة النظرة "التوحيدية" إزاء التقنية ، والتي حسب نظر الباحثين تحد من العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وتعمل على قطع الأواصر والروابط الاجتماعية بما أنها تشجع على بروز عامل العزلة والانطواء. كما يرى نفس الأفراد أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال هي مصدر كل الصعوبات والمشاكل التي قد يتعرض لها المستخدم في مهامه أو حتى خارج إطار عمله ولهذا فإننا نجد درجة التحفظ تجاه التكنولوجيات جد عالية ، ما يفسر عدم ثقتهم في العمل وفق النظم الرقمية. ما يمكن أن نستخلصه من خلال تحليل تمثلات هذه الفئة هو بروز التمثل المتناقض و المتضارب أين يسود التخوف من جهة و ضرورة العمل وفق النظم الرقمية والتي يملئها الواقع التنظيمي من جهة أخرى . و عليه لاحظنا وجود "معان رمزية" والتي تجسدت في المراحل الأولى لاعتماد التكنولوجيات الحديثة في المنظمات. من جانب آخر تمكننا من إظهار نمط ثانٍ متعلق بتمثلات الأفراد تجاه التكنولوجيات وهو التمثل البراغماتي ، ففي تصور الأفراد فإن الأجهزة التكنولوجية بما فيها شبكة الانترنت لا تمثل سوى أدوات عمل لا غير، و هي بمثابة وسائل تستعمل للتواصل في الإطار العام للحياة اليومية إلا أنها تتضمن البعد المهني أكثر من الأبعاد الأخرى بالنسبة إليهم و يغلب عليها الجانب الوظيفي ، فما يمكن قوله أن تمثلات الأفراد للتكنولوجيات تعتمد على قيم و تصورات مهنية بحتة. ومن هذا المنطلق يتصور للأفراد عامل "القيمة المضافة" التي تمنحها تكنولوجيات الاعلام والاتصال في سيرورة العمل. وعليه استنتجنا أن تمثلات الأفراد من خلال عمليات الاستعمال تتسم بـ "منطق النفعية" أي ومعنى آخر يتصور الفاعلون مختلف الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام أنها "مفيدة" بالنظر للمزايا التي يمكن أن تمنحها لهم و التي يتسنى لهم توظيفها في إطار العمل بطريقة عقلانية بحيث يتمثل هذا البعد العقلاني في مدى مساهمة التكنولوجيا في تطوير الممارسات المهنية.

في حين يتجلى التمثل الأخير الملاحظ انطلاقاً من المعطيات الميدانية في التمثل المثالي. هذا الأخير يظهر بصفة واضحة من خلال بعض آراء الباحثين والتي يطغى عليها نوع من الاعجاب تجاه التكنولوجيات الحديثة. كما لاحظنا أنه ينتاب أفراد هذه الفئة احساس ايجابي للتقنية و ذلك من خلال التطور الذي لاحظوه في أداءهم وعملهم اليومي والذي حسبهم أصبح يتسم بالسهولة و العصرية أكثر مقارنة على ما كان عليه في

السابق ، وعليه بفضل هذه التكنولوجيات تمكنوا من الارتقاء الى مكانة أعلى مهنيًا واجتماعيًا. هذه العوامل التي سردناها قد تؤثر على تمثلات مختلف الأفراد تجاه تكنولوجيات الاعلام ما يعطيها صبغة أكثر مثالية. من جهة أخرى ومن خلال استعمالهم المتنوع لمختلف البرمجيات المتعلقة بالمهام يتمكن الأفراد من بلوغ أهدافهم في المنظمة والمتمثلة في عملية "تثمين" صورتهم الذاتية. يمكن اعتبار الصورة التي يعطيها الفرد لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في بعض الاحيان كصورة "نموذجية" وتتعلق بالأداة في حد ذاتها، وهذا بإعطائها صفة "التغير الجذري" أو "الثورة"، وهذا بالنظر الى التحول العميق الذي مس المجالات و الأطر المهنية. تتضمن التحولات الجذرية طريقة العمل في محتواها وطرق سير المعلومة التي أصبحت تتم في أوقات قياسية.

فيما يخص الفرضية الثانية فهي تتضمن تأثير تكنولوجيات الاعلام والاتصال على عامل الزمن وإدارة أوقات العمل و احتمال تشابك هذه الأخيرة مع الأوقات الاجتماعية الأخرى الخاصة بالأفراد. بالفعل لقد اتسمت الفترة الأخيرة بتحويلات جذرية مست خاصة مسألة الوقت وطرق إدارته ، فهمه واستيعابه وتنظيمه وكيفية الاستفادة منه على مستوى المؤسسات. لقد ألقى هذا التغيير بظلاله على عدة قطاعات وميادين على غرار التحول الذي طرأ على مسألة تنظيم الوقت وإدارته وطرق العمل وطبيعة عمل الموظفين والأجراء. في نفس السياق ينتاب الأفراد شعورا بضرورة الاستعجال في كل مرة ينجزون فيها نشاطاتهم ومهامهم المهنية ، بحيث يجدون أنفسهم في متاهة حقيقية من الآنية والفورية في إطار علاقاتهم المهنية أو في العلاقة التي تجمعهم بالأفراد الآخرين.

اتضح لنا من خلال التصريحات المستقاة من ميدان الدراسة أن الأفراد المستجوبين يواجهون أزمة كبيرة في إطار عملهم اليومي وهو الأمر الذي يعكس واقع إدارة الوقت في المنظمة. ما يميز واقع المؤسسة الجزائرية هو ذلك التسيير غير العقلاني للأوقات و الأزمنة المهنية، فكثافة العمل و بروز مهام متعددة في آن واحد والتي غالباً ما تكون غير متوقعة وغير مخطط لها من قبل قد تزيد من صعوبة إدارة أوقات العمل في المنظمة. في المقابل وبغرض مواجهة هذه الظروف المستعصية ، يلجأ المستخدم الى تبني بعض الحلول كالاتحاق المبكر بمكان العمل وهذا بهدف كسب حيزاً من الوقت و تجاوز التأخيرات المحتملة أثناء ساعات الدوام و هذا على حساب أزمة أخرى خصوصية متعلقة به.

من جهة ثانية فإن صعوبة تسيير أوقات العمل قد تكون حسب فترات محددة من السنة ، والتي تشهد ارتفاع في إيقاع العمل ، وعليه نستنتج أن الطابع الظرفي هو الغالب في العديد من الحالات. ومن هنا يمكن أيضاً أن نستخلص بأن الاطارات المستجوبة تعيش في وضعية صعبة و التي غالباً ما تتسم بالمسامية بين

المجالين المهني و الشخصي ، كما يخضع الأفراد في هذه الفئة إلى إلزامية التواجد في المنظمة حتى خارج أوقات العمل و الاستعداد الكلي لمواجهة أيّ طارئٍ محتمل. في المقابل ، تمثل "الجاهزية" أو "الاستعدادية الزمنية" سلوكاً نابعاً من الفرد وإشارة تعكس مدى التزامه المهني ورسالة واضحة منه نحو مسؤوليه للتعبير عن قيمة المكافأة التي يستحقها مستقبلاً .

على صعيد آخر ، فعملية التحكم في وقت العمل ليست بالمثالية التي تُتصور لنا ، بحيث تشهد هذه العملية جملة من المساومات و الترتيبات بالإضافة لمختلف الهبات الرمزية والتي تمكن الأفراد من إدارة أوقاتهم المهنية بصفة محكمة الى حد بعيد. وعليه ، يقوم الأفراد على إرساء بعض القواعد اللأرسمية و القائمة على منطق التناوب والتي تتيح لهم التحكم في الأزمنة الخاصة بالعمل و تجاوز الحواجز الموضوعية من طرف المنظمة. من جهة أخرى يعمد الأفراد من خلال هذه الممارسات في خلق نوع من التوازن بين أنشطتهم و حياتهم خارج نطاق العمل. و عليه تمكننا من استخلاص توجيهين أساسيين و اللذان يساهمان في عملية "تداخل الحدود ما بين المجالين المهني و الخاص". فمن الناحية العملية ، يعني ذلك فتح المجال الشخصي و الخاص على عالم الشغل وفتح أبواب المؤسسة على الحياة الخاصة. يتمثل التوجه الأول في ضرورة تنظيم الأمور بطريقة شكلية غير نظامية أو غير رسمية مع الهيئة التنظيمية ، بالإضافة إلى ذلك ، هنالك حل آخر والمتمثل في نقل العمل ، أي بمعنى اللجوء إلى استخدام تقنية العمل عن بعد و جلب العمل إلى المنزل. في المقابل يتمثل تداخل الحياة الخاصة مع محيط العمل عادة في سلوك بعض الأفراد بحيث غالباً ما يصل الأجير متأخر ويغادر مكان عمله في وقت مبكر قبل الأوقات المحددة بسبب ظروف شخصية دون أن يعرضه ذلك لعقوبات.

من زاوية أخرى فإذا تم اللجوء إلى تطبيق مرونة في إدارة أوقات العمل الخاصة بالأفراد ، فإن ذلك ستعود فائدته على الموظفين وأصحاب العمل على حد سواء ، بحيث تشكل هذه الترتيبات المحددة و الدقيقة مناهج حقيقية للتعاون في مجال إدارة الوقت ، خاصة وأنه يمكن تطبيقها بفضل ما تقدمه تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خدمات. بالعودة إلى المعطيات الميدانية و بعد القراءة الأولية للتصريحات الخاصة بالمبحوثين لاحظنا أن البعض منهم لا يلتزم بالوقت المخصص للعمل بشكل جدّي و هذا نظراً لطبيعة و ذهنية العامل الجزائري. في الوهلة الأولى لاحظنا أن المنظمة تتبنى نوعاً من المرونة الزمنية مع مستخدميها و هذا من خلال التعاملات اليومية، لكن يكون ذلك بمقابل . من جهة أخرى يمكن تفسير هذا النوع من الترتيبات الزمنية بمستوى الثقة المتبادلة بين الأفراد وفي العلاقة القائمة بينهم و بين المنظمة بحيث يمكن تجاوز المواعيد الرسمية

للعمل وهذا بطبيعة الحال من خلال الاتفاق غير الرسمي بين الطرفين ، وهو ما يدل على بروز العلاقات اللارسمية في عملية الترتيبات الزمنية.

علاوةً على ذلك ، تلعب السلطة التي يتمتع بها للفرد في المنظمة دوراً حاسماً في بروز الترتيبات الزمنية، بحيث يمكن للمكانة التي يحتلها الفرد في المؤسسة أن تسمح له من الاستفادة بالتمتع بنوع من المرونة في تسيير وقت عمله، وهو تقريباً نفس الدور الذي تلعبه الجماعات المهنية التي ينتسب إليها الفرد بحيث يمكن لهذه الأخيرة أن تؤثر على عملية توزيع أوقات العمل والتي عادةً ما تمثل المحدد الرئيسي للوقت في المنظمة خاصة في جانبه غير الرسمي. وبالرجوع الى الترتيبات الزمنية المتبناة من طرف القائمين على بعض المنظمات نجد أن هذا النمط الخاص بتسيير الوقت المهني يقابله من الجهة الأخرى استعداداً تاماً من طرف الاطار أو الفرد المستفيد من هذا النوع من المرونة الزمنية.

غير أنه لا يمكن للترتيبات والتدابير المرتبطة بالفضائين المكاني والزمني أن تتشابه أو تتجانس لدى كافة الإطارات المستجوبة. في هذا السياق ، كشف تحليل الاستجابات والمقابلات التي تم إجرائها عن ثلاث مقاربات منطقية تمثل نماذج مثالية: تركز إحداها على " تجانس المكان والزمان للحياة اليومية"، ما يُعبّر عن شكل من أشكال إدماج مختلف الأوقات ببعضها البعض ، إن لم نقل تداخلها. أما الثانية، فهي التي تفصل المكان والزمان من خلال البحث عن محاولة التنسيق فيما بينهما بواسطة وضع حدود مرنة وسلسة. أما النموذج الثالث فهو يترجم صعوبة تنظيم المجالين المكاني والزمني بسبب اختلاف الأوقات التي يعيشها الفرد في ظل صراعه المستمر ومحاولاته المتكررة لضبط ووضع الحدود فيما بينها. فيما يخص المنطق النموذجي الأول ، تتداخل كل من الحياة المهنية والحياة الشخصية في عامل المكان والزمان. في هذه الحالة فإن الأمر لا يتعلق بمجرد "مسامية الأوقات" ما بين فضاءات الحياة والأوقات الاجتماعية فحسب ، بل بطبيعة ومدى اندماجها ، وهذا ما يؤدي إلى وجود تداخل بين المكان والزمان في حياة الفرد. بفعل هذا الالتزام بالقيام بنشاط مهني دون تحديد الحدود والمعالم ، يكون من الصعب الفصل بين فضائي العمل والحياة الخاصة من الناحية العملية أو الذاتية ، فضلاً على أن العلاقة مع الزمن أو الوقت غالباً ما يعيشها الفرد بصورة غير محددة من أجل تلبية الحاجيات والتطلعات التي يفرضها عليه الواقع المهني. في إطار النموذج المنطقي الثاني، يشكل كل من العمل والحياة الخاصة فضائين متباينين ومنفصلين ، حيث يحمل كل منهما معنىً خاصاً بالنسبة للفرد. فالتعامل مع هذين الفضائين اللذان يعدان جزءاً لا يتجزأ من حياة الفرد يتم معاشته وتنظيمه من خلال إضفاء التنسيق والانسجام ما بين المكان والزمان. بالتالي، يتمثل التحدي بالنسبة للأفراد في تحقيق التوفيق بينهما. أما فيما

يخص النموذج المنطقي الثالث الذي تم تشخيصه ، فهو يعبر عن تجاذب أو تذبذب ملحوظ ما بين أولويتين اثنتين متعلقتين بوجود الفرد والتي تتصادم فيما بينها على المدى المتوسط والطويل. لذا، فهو يخلق جواً من الصراع والتنازع. بعبارة أخرى، يعيش الفرد في ظل هذين الفضائين الحياتيين على أنهما مجالين في تداخل سلمي مستمر.

إن اعتماد منطق المرونة الزمنية في إدارة أوقات العمل يعود الى طبيعة النشاط بحيث أصبح هذا العنصر بمثابة جزء لا يتجزأ من ثقافة بعض المؤسسات ، بحيث تم تبني هذا النوع من التسيير الزمني لدى العديد من الإطارات وحتى لدى الفئات المهنية الأخرى. فعملية تبني هذا النمط من التسيير الزمني قد يعود بالمنفعة على المنظمة ، وهذا من خلال محاولة إزالة الضغط على المستخدمين وتمكينهم من العمل بأكثر أريحية ، لكن في المقابل قد تكون هذه المرونة مقترنة بعامل الجاهزية أو الاستعداد وهذا من خلال العلاقة التبادلية هذه العلاقة التبادلية ثنائية الاطراف هي بمثابة معادلة والتي من خلالها يمكن تنظيم وقت العمل بتجنب الضغوطات المحتملة، ومراعاة الاسس الضرورية للعمل.

وفي سياق مغاير، و تُباعاً لتصريحات بعض المستجوبين لاحظنا من جهة أخرى غياب تلك المرونة في إدارة أوقات العمل على خلاف الآراء المذكورة سالفاً و هذا بحكم اختلاف المؤسسات التي تمت فيه الدراسة الميدانية وتباين نشاطاتها و اتجاهاتها. تؤكد بعض الاطارات المستجوبة في هذا الصدد عن عدم وجود هذا النمط الخاص بالتسيير الزمني ، بحيث يسود نوع من الصرامة والجمود ، ومن جهة أخرى يمكن تفسير ذلك بعامل الرقابة من خلال الآليات الحديثة، والتي أجبرت إلى حدٍ ما مختلف الفاعلين في المؤسسة الانقياد والامتثال للقوانين والنظم الزمنية المعمول بها في المؤسسة. وعليه فانصياع المستخدمين لأوقات العمل المعمول بها داخل المنظمة هو نتيجة حتمية لاعتماد هذه الأخيرة لمثل هذا النمط من الرقابة ، والذي من خلاله يمكنها التحكم في معدل الغيابات و التأخرات ، فاحترام أوقات العمل في هذا المنظور ليس اختيارياً ، وإنما راجع للصرامة المعتمدة في عملية إدارة وتسيير أوقات العمل.

بالعودة إلى منطق الهبة و الهبة المقابلة في إدارة أوقات العمل فإنه و انطلاقاً من تصريحات الباحثين يتضح لنا بصورة جلية أن المستخدمين يلجأون إلى اتباع استراتيجيات معينة في عملية إدارة و تسيير أوقات العمل و التي بواسطتها يمكنهم مطابقة هذه الأوقات مع أهدافهم. قد يتمتع الأفراد بنوع من الاستقلالية في إدارة الأوقات المهنية لكنه بالمقابل يسعى البعض منهم الى تعويض الأوقات الضائعة خلال ساعات الدوام اليومي

وهذا عبر عدة طرق و هذا بغرض عدم الاخلاء بالعقد المبرم بينه و بين المنظمة أو المسؤول الذي يمنحه هامشاً من الحرية.

وعليه يستطيع الفرد إدارة وقت عمله بأريحية نسبية لكنه في المقابل يتوجب عليه تعويض هذه الأريحية أو المرونة الزمنية في عمله من خلال جاهزيته و استعداداته التام في حال ما إذا طلب منه الحضور الى مكان العمل مهما كانت الظروف المحيطة به. وعليه نلاحظ إذن استمرارية سريان مفعول العقد اللأرسمي بين الطرفين ، كما أن إخلال أحد الطرفين للعقد المبرم بينهما سيؤدى بصفة آلية إلى بطلان و إلغاء هذه الصفقة التبادلية ، وبالتالي العودة الى العمل وفق النصوص والعقود الرسمية المتسمة بالجمود في عملية إدارة أوقات العمل والتي قد لا تكون في مصلحة الطرفين. من جهة أخرى يمكن للأفراد رفض هذه الصيغة التبادلية وهذا بهدف التفاوض على مطالب أخرى أكثر أهمية بالنسبة لهم ، و قد تشمل هذه المطالب الاستفادة من بعض الامتيازات المادية.

من جهة ثانية قد لا يستفيد جميع العمال من هذه الترتيبات الزمنية حيث تبين لنا من خلال المقابلات أن بعض المستجوبين تطرقوا في حديثهم إلى وجود نوع من عدم التوازن بين الفئات السوسيو مهنية في إدارة الأوقات المهنية بحيث تتوفر بعض الفئات أو الجماعات المهنية على هذا النوع من المرونة الزمنية وهذا بطبيعة الحال بتزكية و القائمين على المنظمة ، في حين وعلى عكس الفئة السابقة نجد جماعة مهنية أخرى محرومة من هذه المزايا بحيث تُطبق عليها الأوقات الرسمية. فعملية الاستفادة من المرونة الزمنية يعود بالدرجة الأولى الى عامل الرأسمال العلائقي و للأواصر التي تربط المسؤولين بمستخدميهم والتي تتأثر هي الأخرى بعناصر جانبية كمكانة الفرد في المنظمة ، العلاقات اللأرسمية ، الجنس والانتساب الجغرافي. كما أن الفرد في مثل هذه الظروف يسعى بشتى الطرق إلى التفاوض بشأن أوقات عمله من أجل الاستفادة من أفضلية نسبية مقارنة بزملائه ، وكذلك سعياً منه للتوفيق بين مجالات حياته المهنية و الشخصية.

على صعيد آخر تعتبر زيادة وتيرة العمل وحجمه من الظواهر التي تواجهها المنظمات والمؤسسات الخاضعة بشكل متزايد لسلطة الوقت الذي طغى عليه الطابع الاستعجالي ، هذا الأخير يفرض اليوم نفسه ليس كوسيلة تسمح دائماً بالتقدم بسرعة أكبر من أجل بلوغ هدف معين ، بل أضحت مبتغى في حد ذاته يتجسد على شكل أشياء تتواجد بصفة مستقلة وبعيدة عن إرادة الأفراد. بالعودة الى المعطيات الميدانية سمحت لنا التصريحات التي جمعناها انطلاقاً من ميدان الدراسة الى تمييز بعض الحالات المستعجلة في المؤسسات التي أجريت فيها المقابلات ، هذه الحالات غالباً ما تكون ظرفية و مقترنة بفترات زمنية و ظروف

مهنية معينة ، وعليه نجد أن بعض المؤسسات تشهد كثافة في العمل و المهام وهذا بالنظر الى نشاطها. وعليه يقوم الأفراد بتسيير الحالات الاستعجالية في إطار عملهم حسب الأولوية التي يمثلها المهام مقارنة بالمهام و الوظائف الأخرى ، والتي بالنظر لأهميتها تستوجب من الفرد أن يمنحها مبدأ الأولوية.

في سياق آخر، وبالرجوع الى المتغير الأساسي في الدراسة فإن استعمال التكنولوجيات الحديثة بشكل متزايد في الوسط التنظيمي ، أدى الى تنامي مثل هذه الحالات. في هذا الصدد ، أشار بعض الباحثين أن استخدامهم لتقنية البريد الالكتروني بصفة معتبرة و من ثمة ضرورة الاجابة عن مختلف الطلبات الصادرة من خلال الرسائل الواردة عن طريق هذا الاخير ، أمر صعب من مأموريتهم وأثر على مردودهم بحيث يجد الفرد نفسه مجبر على الرد على الرسائل وهذا على حساب عمله ووظيفته مما يولد نوعاً من الضغط عليه ويسبب عرقلة السير الحسن للعمل بسبب نقص التركيز. من ثمة، يمكن القول بأن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تعزز إرساء "مبدأ الحالات الطارئة و الإستعجالية"، حيث أن استخدام التكنولوجيات الجديدة على مستوى المؤسسات شجع في "إضفاء منطلق كثافة وتسارع وتيرة العمل". بالفعل ، يمكن أن يكون لهذه التقنيات كذلك أثراً غير منتظر بحيث يمكنها أن تُصبح مصدراً للكثافة المعلوماتية و التي بدورها قد تؤدي إلى صعوبة التحكم في وقت العمل وعليه يمكن القول أن لتكنولوجيات الاعلام والاتصال طابع مزدوج و متناقض في نفس الوقت. من جهة أخرى تستدعي عملية تخصيص وقت معين لمعالجة المعلومة توفر مؤهلات وكفاءات خاصة من أجل اختزال الوقت المخصص لهذا العمل ، و عليه ترتبط الكثافة المعلوماتية مباشرة بمفهوم التحكم في الوقت ، بحكم أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في تمديد الوقت المخصص لمعالجة المعلومة على حساب ممارسة النشاطات التي تمت بصلة مباشرة بالمهنة أو بطبيعة العمل بحذ ذاته.

وعلى صعيد آخر ، تأكد من خلال المقابلات المختلفة حجم المعاناة اليومية للأفراد من جراء التبعات السلبية لاستعمال التكنولوجيات الحديثة و هذا بالطبع راجع إلى التأثيرات غير المرغوبة لهذه الأخيرة على حياتهم الخاصة نظراً للتداخل الحاصل بين المجالين الشخصي و المهني و وولوج هذا الأخير في حيز الحياة الخاصة للفرد بحيث يصبح هذا الأخير يعيش تحت مراقبة مستمرة من طرف المنظمة والتي تلزمه على أن يكون على أتم الاستعداد لمواجهة أية حالة طارئة متعلقة بمهامه. ولقد أشرنا في بحثنا لمفهوم "مسامية الأوقات" والذي يعكس تلاشي و اضمحلال الحدود الافتراضية بين الأوقات المهنية و الأوقات الشخصية ، ويندرج هذا المفهوم في إطار الدراسات التي تهتم بالأطر الزمنية. في الواقع ، ينقسم هذا المتغير بدوره إلى عدة متغيرات فرعية أخرى كالأدوار والوظائف التي تقوم بها الإطارات، حجم وكثافة العمل لديهم ، بالإضافة إلى مدى

استقلاليتهم وكذا نوعية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال المتاحة و كيفية استخدامها. في المقام الأول ، توضح الحوارات والمقابلات التي أجريت بصورة جليّة مدى التأثير الذي تمارسه الوظائف و النشاطات بالإضافة إلى الأدوار التي تلعبها الإطارات على ممارستهم بشأن مسألة مسامية الأوقات ، وعليه نجد هنالك بعض الأعمال أو المهن تتميز بحد ذاتها بمسامية الأوقات ، وهذا ما يؤكد ما أجمعنا على تسميته بـ "مسامية الأوقات الهيكلية" والتي تتعلق بصفة خاصة بالمهن التي تتميز بحجم كبير من التنقلات والحركية. من جهة ثانية ، أثبتت أغلب الحوارات والمقابلات بأن فئة الإطارات المشرفة على التأطير أو الإطارات السامية تمارس خاصية "مسامية الأوقات" أكثر من نظيرتها من الإطارات غير المؤطرة أو الوسيطة.

و في سياق آخر، فإن هذا الضغط المعترف و الممارس على فئة الإطارات على وجه الخصوص و الذي يتمحور حوله موضوع "مسامية الأوقات" يتمثل في محاولة هذه الفئة التوفيق ما بين الأوقات المخصصة للأمور الشخصية و أوقات العمل وهو ما يفسر درجة معاناة هذه الفئة أكثر من غيرها في تداخل أوقات العمل مع الأوقات الاجتماعية الأخرى. في نفس المنظور صرح العديد من الإطارات عدم امتلاكهم الوقت الكافي لإتمام مهامهم حسب الآجال المحددة من طرف المنظمة فبالرغم من القبول والرضا المبدى من طرفهم تجاه أوقات العمل الرسمية غير أنّ هؤلاء غالباً ما يجدون أنفسهم "منهمكين" في العمل أكثر فأكثر بالمقارنة مع الفئات المهنية الأخرى.

لاحظنا كذلك من خلال هذه الدراسة أن بعض الأفراد يصرون على وضع حد للمجال المهني محاولة منهم منع استيلاء هذا الأخير على مجاهم الشخصي أو العائلي ، وهذا بالنظر أيضاً إلى ما يسببه مهامهم بحكم منصبهم من إزعاج طوال أيام الأسبوع و حتى أيام العطل. هذه السلوكيات يمكن تفسيرها أحياناً بعامل عبء العمل المتزايد و الذي يدفع أحياناً المستخدم الى تبني سلوك راديكالي و هذا من خلال عدم رده عن الطلبات الصادرة من المنظمة حرصاً منه في الحفاظ على حيّز من حياته الخاصة ، كما أن بعض الاطارات من الذين تم استجوابهم أكدوا لنا أنه من بين أسباب لجوئهم لتبني مثل هذا السلوك يعود بالدرجة الأولى إلى فقدانهم الثقة بمسؤوليهم و الذين في نظرهم لا يقومون بواجبهم تجاههم ولا يحصلون على أدنى اعتراف من قبلهم بالرغم من الجهود المبذولة طوال المسيرة المهنية.

في نفس السياق ، ركزت الدراسة أكثر فأكثر على هذه العلاقة المتبادلة بين الأسرة والشغل من خلال مقارنة ثنائية التوجه للصراع المتعلق بالعمل مع الالتزامات الأسرية ، وعليه صب اهتمامنا على نوعين من الصراع و يتعلق الأمر في الصراع القائم ما بين مجال الشغل و الإطار العائلي أين يتداخل العمل مع الحياة

الأسرية وكذا الصراع ما بين المحيط العائلي والمهني الذي تتداخل فيه متطلبات الحياة الأسرية مع الالتزامات المهنية.

وعلى صعيد آخر تطرقنا في هذه الدراسة إلى اشكالية التحول المكاني و الزماني الذي يفرضه منطق استعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال بحيث أنه أصبح بإمكان المستخدم استعمال هذه التقنيات حتى خارج إطار المؤسسة ، وهذا بفعل التطور الذي تشهده عملية الاستخدام و التي تمكّن إلى حد بعيد من اتمام المهام في مجال مغاير عن الفضاء المكاني المعتاد في السابق وأحياناً قد يمتد ذلك ليشمل المجال الخاص للمستعمل نظراً لكثافة حجم العمل والذي يتطلب من العمال اللجوء لتخصيص أوقات إضافية عن ساعات العمل المعمول بها.

في بادئ الأمر لاحظنا أن المستجوبين يلجأون الى اتمام ما تبقى من مهامهم في حيز مكاني شخصي وهذا بغية استدراك الوقت الضائع في العمل بفعل الانشغالات اليومية في ، وعليه يعمد الأفراد إلى تبني مثل هذه الممارسات سعياً منهم الى احترام المواعيد و الآجال المحددة من طرف مسؤوليهم ، وعليه يقوم الفرد في هذه الحالة في إحضار ما تبقى من عمل أو مهام الى بيته. إذن يمكن القول أن ضغط العمل أصبح أكثر حدة من السابق وهذا نتيجة تعميم التكنولوجيايات في إطار العمل. كما يمكن اعتبار التقنيات الجديدة كأداة تساهم في تشديد الرقابة على الفرد.

في نفس الصدد استخلصنا أنّ "العمل عن بعد" يمثل شكلاً من أشكال التعبير التي تستخدم لغرض الإشارة إلى الممارسات المختلفة للعمل الخارجة عن نطاقها الرسمي و المعتاد. وعليه توجب علينا تعريف العمل عن بعد وفقاً لطبيعة كل وظيفة أو مهام ، بحكم أن طبيعة العمل المنجز تتنوع وتختلف بحسب التكنولوجيايات المستخدمة والتي أدّت إلى توسع هذه الظاهرة خاصة بعد اعتماد العمل وفق النظم التكنولوجية في المنظمات. لقد بدأ العمل عن بعد بمعناه "العصري" أو الحديث الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيايات الإعلام خلال السنوات الاخيرة في المؤسسات الجزائرية ، ومن ثمة بدأ الاهتمام بمسألة التوفيق بين العمل و المجال العائلي و الشخصي. في المقابل لمسنا لدى بعض المبحوثين نوع من الانزعاج إزاء هذه الوضعية التي يعيشونها جراء العمل عن بعد بحيث انه أصبح من الصعب وضع حد للمجالين المهني و الشخصي وهذا بسبب تداخل الأوقات و اضمحلال الحواجز التي تفصل بين المجالين عن بعضهما وهو الأمر الذي أدى إلى تقليص حجم الأوقات الشخصية والعائلية المخصصة للترفيه. من جهة أخرى ، غالباً ما تبني مسألة الوقت على أنها عنصر من العناصر المقارنة ما بين عالم الشغل بطابعه الصارم التقليدي ، المحدد والمقنن بمواقيت وبين العمل عن بعد

انطلاقاً من المنزل. في هذا الصدد ، أجمع الباحثين الذين تم التحقيق معهم على القول بأن القيود التي تحددها المواقيت المفروضة من قبل المؤسسة ، سرعان ما تصبح لا تطاق ، لذا فإنهم يشكون من الاختلال الموجود بين مضمون العمل والحدود الزمنية المخصصة له. كما يمكن الإشارة في الأخير إلى أن الفضاء المخصص للعمل قد يتفكك ويفقد بنيته بشكل قد يؤدي إلى بعض اللبس والخلط بين المكان المخصص للعمل والعالم الأسري والنشاطات الترفيهية و هو ما يفسر تطرقنا إلى المشاكل المتعلقة بصعوبة ضبط حدود واضحة ما بين كل من الشغل والعائلة أو الحياة الشخصية والنشاط الترفيهي.

دائماً ومن خلال التصريحات لمسنا لدى الأفراد المستجوبين نوعاً من التحفظ إزاء هذا النمط الحديث في العمل أي "العمل عن بعد"، وهذا بالنظر لما قد سيسببه من تبعية للمجال المهني لكن في المقابل قد يسمح لهم بانجاز المهام المنوط بهم بوتيرة أسرع مما كان عليه في السابق وهذا بفعل الأوقات الإضافية التي يستغلها الفرد وهو في بيئته الشخصية لانجاز المهام العاقة و بالتالي تدارك التأخر و تقديم العمل المنجز في آجاله القانونية وعليه يقوم الفرد في تحقيق هدفه الشخصي و هدف المنظمة في آن واحد ، بالرغم من أن ذلك قد يكون على حساب حياته الخاصة و على أوقاته الاجتماعية الأخرى.

من جهة أخرى، تحاول فئة الإطارات في هذه الحالة بناء رفايتها وراحتها وذلك من خلال خلق التوازن بين بيئة العمل والحياة الخاصة ، وليس بناءً على النشاطات المهنية فحسب. و بحكم عامل الاستقلالية التي يتمتع بها الفرد في بعض المواقف يتم التفاوض بشأن أوقات أو زمن العمل وفق الإطار العائلي أولاً ، ومن ثمة مع السلطة الهرمية على مستوى المنظمة. بهذا الشكل، تبدي الإطارات المستجوبة إرادة كبيرة في إرساء حدود بين حياتها الخاصة والحياة المهنية. فبالرغم من أن المستخدم غالباً ما يجد نفسه منهماك في العمل ومشاركاً فيه كونه يشعر بأنه جزء من حياته ، إلا أنه في الأخير لا يبدي استعداداً للتضحية بحياته الخاصة من أجل المؤسسة التي يشتغل بها. لذا ، يتعلق الأمر في هذه الحالة بحماية حياته الخاصة والحفاظة عليها مع وقته ومجاله الخاص على أنهما فضاءين مختلفين ومتميزين عن الحياة المهنية.

أما في الفرضية الثالثة فلقد تطرقنا الى محور العلاقات والروابط الاجتماعية بفعل تأثير تكنولوجيات الاعلام و الاتصال. في بادئ الأمر اهتمنا بسبل سير المعلومة في المنظمة والتي من خلالها تمكنا أن الأفراد والجماعات بداخلها يعملون على تطوير نظام غير رسمي بحيث تصدر منهم سلوكيات عفوية وغير منتظرة. في هذا السياق تقوم القنوات غير الرسمية للاتصال بنشر المعلومة والمتعلقة أساسا بخصائص الجماعات وطرق عملها بالإضافة الى المميزات الخاصة بحياة أفراد المجموعة والعلاقات القائمة بينهم علاوة على المعتقدات

السائدة بداخل الجماعة المهنية. ما لاحظناه في الوهلة الأولى هو استعمال المبحوثين لكلمات ذات دلالة وهذا بغية تصوير واقع عملية الاتصال في منظماتهم والتي غالباً ما تخضع لمقاييس غير رسمية خاصة إن تعلق الأمر ببعض المعلومات الحساسة.

إن عزوف الأفراد وعدم لجوئهم لاستخدام تكنولوجيات الاعلام في تواصلهم يمكن تفسيره بنقص الثقة الموضوعية من طرفهم تجاه استعمال التكنولوجيات في تبادل المعلومة وهذا بالنظر لمحدودية مستوى التحكم من جهة والتخوف من تسرب المعلومة من جهة أخرى خاصة في حالة ما إذا كانت هذه الاخيرة تتسم بالسرية. بالإضافة إلى ذلك فإن مثل هذه الممارسات منتشرة في المنظمات وهذا بفعل الموروث المجتمعي والذي يؤثر على تبني مثل هذا النمط من الاتصال داخل التنظيم. كما يعتمد الافراد على هذا النمط الاتصالي من أجل تبادل معلومات استراتيجية والتي يصعب تمريرها بواسطة التقنية بحيث يتوجب تواجد طرفي الاتصال في مكان وأن واحد بحيث أنه من الصعب تفسير المحتوى بواسطة تكنولوجيات الاعلام و يتطلب المواجهة المباشرة. لكن وبالرغم من المزايا التي قد تمنحها هذه القنوات غير الرسمية داخل المنظمة فإن ذلك لا يدل على أنها لا تخلو من النقائص والعيوب. فهذا النمط من الاتصال قد يقود أفراد المنظمة الى التغليب و التضليل وبالتالي إحلال نوع من الفوضى و بروز مشاكل اتصالية في المؤسسة. من ناحية أخرى ، و من خلال المقابلات التي قمنا بها اتضح لنا أن بعض الأفراد يفضلون الاتصال بطريقة مباشرة وهذا بغية تفادي الوقوع في الأخطاء التقديرية ، كما يلجأ بعضهم لهذا النوع من الاتصال بغرض بحث بعض المسائل المتعلقة بإطار العمل وإيجاد الحلول لتجاوز مراحل الأزمات ، كما أن اعتماد هذا النمط الاتصالي يمنح ثقة أكبر للمتعاملين و يجنبهم الدخول في دوامة الصراعات الخفية والتي غالباً ما تبرز بفعل نقص التواصل المباشر. علاوة على ذلك ، يُمكن الفاعلين تفادي التغليب و اتخاذ القرارات الانفرادية بحيث أن تبادل المعلومة يكون بطريقة مباشرة دون اللجوء الى جهة وسيطة.

غير أن ذلك لا يعني تخلي المنظمة عن الطرق التكنولوجية في عملية التواصل ، بحيث تمكّن تكنولوجيات الاعلام من تسهيل عملية التواصل بين الأفراد داخل المنظمة وهذا بالرغم من تعدد وتشتت مهام هذه الأخيرة و أيضاً بغض النظر عن تباعد وحداتها بحيث أن مسألة البعد لم تعد تطرح في الآونة الأخيرة بفضل تنامي استعمال هذه التقنيات الاتصالية. في هذا السياق ، تُعدّ تقنية البريد الإلكتروني الأداة الأكثر استعمالاً في المؤسسات الحديثة والتي لا يمكن الاستغناء عنها بحيث أضحت تؤثر على عملية سير المعلومات في المنظمة. هذه التقنيات على اختلافها وما قدمته من مزايا خاصة في عملية الربط بين مختلف الفاعلين في المنظمة فذلك

لا يمنعنا من الحديث على مستويات الانتشار وبالتالي فهم عمليات التحكم من طرف المستعملين لهته التقنية. فكما نعلم فإن تقنية البريد الإلكتروني تمنح وتمكن للمتعاملين بواسطتها التواصل فيما بينهم و تعمل على ربط مختلف الهياكل و بنيات المؤسسة ببعضها البعض ، الا أن عملية اعتمادها في المؤسسة مرتبط أساساً بتطور الاستعمال لدى بعض الجماعات المحددة من المستخدمين. إن عملية قياس مستوى نجاح التقنية أو النسق المعلوماتي في منظمة معينة ، فإن ذلك يستدعي منا قياس مستويات و درجة الاستعمالات الخاصة بالمعدات بالإضافة الى مستوى تعقيد التقنية و الذي سيؤثر فيما بعد على درجة تبني التكنولوجيا من طرف المستخدمين.

وعلى صعيد آخر، يمكن اعتبار عملية الاتصال في المؤسسة كمصدر من مصادر الصراعات بين الأفراد و الجماعات، كما تعتبر في الوقت نفسه كوسيلة التي يستعين بها الأفراد للخروج من الازمات، حيث غالباً ما يتم ربط الاختلال الحاصل في المنظمة بالعوائق الاتصالية. انطلاقاً من المعطيات الميدانية لفت انتباهنا آراء بعض المستجوبين و التي من خلالها تأكدنا من الوضع الكارثي الذي تعيشه بعض المؤسسات وهذا بداية من نشوب الصراعات بين مختلف الجماعات المهنية بسبب اختلاف الرؤى و الأهداف وعليه تظهر الخلافات بين هذه الجماعات و تسعى كل منها للسيطرة على المعلومة و التي تعد عنصراً استراتيجياً ، و هو العنصر الذي يمكن من السيطرة والتحكم في عملية التواصل في المنظمة. هذه الخلافات بدورها تشجع على تنامي السلوك الانطوائي لدى مختلف الفاعلين في المنظمة. وعليه فإننا تطرقنا من خلال هذه الدراسة الى تحديد نمطية تخص عامل العزلة في العمل. من خلال البحث الميداني تبين لنا أن الأفراد يفضلون الانعزال عن محيط عملهم من أجل التركيز على المهام بعيداً عن كل تأثير خارجي. من جهة أخرى تشير بعض التصريحات المستقاة من ميدان البحث أن حجم العمل في حد ذاته يؤثر هو الآخر على عزلة المستخدمين ، بحيث أن ذلك يمكن أن يولد ضغطاً بفعل الكم الهائل والمتراكم للمهام وإجبارية اتمامه في آجال قصيرة. علاوةً على ذلك، فإن درجة تعقيد الوظيفة بالإضافة الى القيود الزمنية المرتبطة باستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال قد تزيد من حجم ظاهرة العزلة في المؤسسة. عموماً فإن هذه الظاهرة ما هي سوى انعكاس لعملية تقلص العلاقات الاجتماعية و تراجع نسب التواصل بين الأفراد. تعرضنا في هذا السياق إلى العزلة التنظيمية ، في هذه الحالة تمارس المؤسسة ضغطاً معتبراً على الفرد الى درجة أن هذا الأخير يصبح في عزلة تامة عن محيطه ، بحيث يتحول إلى مجرد فاعل دون تأثير ولا يتدخل في عملية سير العمل في منظمته. فمن خلال بعض آراء المبحوثين ، تبين لنا أن المنظمة تعمل على ممارسة الضغط على أفرادها بمجرد عدم توافق الرؤى ووجهات النظر التسييرية بينهما وطرق إدارة

المهام ، هذا بالإضافة الى الصراعات التي قد تظهر بين مختلف الفاعلين والجماعات المهنية ، وبالتالي تقوم الاطراف المتصارعة من خلال الجماعة المسيطرة بفرض منطقتها في عملية التسيير وعليه يبرز نوع من السلوك الانعزالي لدى بعض الافراد المحسوبين على الفئة المغلوبة بفعل الضغط الممارس من طرف الفئة المهيمنة وهو سلوك يتخذه الافراد كآليات دفاعية و كردة فعل تجاه ما يعيشونه.

إن تنامي السلوك الانطوائي لدى الأفراد له ما يبرره حسب اعتقادهم ، فكثافة العمل من شأنها تشجيع الفرد على الانعزال من أجل مواجهة الكم المتزايد للمهام فنجد البعض منهم يرى أن العمل يصبح جد عسير و أحياناً يصعب التحكم فيه بفعل الضغط المفروض من طرف المسؤول من أجل تسلم العمل في آجاله المحددة. من جهة أخرى من خلال ما استقيناه في الميدان عبر المقابلات المنجزة حول هذا الموضوع اتضح لنا ان بعض المستجوبين يفضلون الانعزال في مكاتبهم وهذا لتجنب الحديث والانسحاق في المحادثات غير المنتهية تزامناً مع أوقات العمل خاصة ساعات الذروة و هذا حرصاً منهم على إنهاء ما يتطلب منهم و في الآجال المحددة مسبقاً. من جهة أخرى يمكن للفرد ان ينتهج مثل هذا السلوك بهدف تجنب الدخول في صراعات فنجد الفرد مثلاً ينعزل في مكان معين لكي يتفادى القيام بمهمة ومعينة أو استشارته في أمر معين لذلك يتخذ الفرد لإستراتيجية "الانطواء" والتي يسعى من خلالها الابتعاد عن الدائرة المهنية فهو يقوم بعمله دون اقتراح الحلول أو المشاركة في اتخاذ القرارات.

على صعيد آخر يعزز الاستعمال الكثيف والمتزايد لتكنولوجيات الاعلام والاتصال في المنظمة إلى تقليص حجم التبادلات المباشرة بين الأفراد. في هذه الحالة ، و نظراً لاعتبارات متعلقة بالعمل من جهة و الكثافة المعلوماتية من جهة أخرى والتي تؤثر على عنصر الوقت فإن الأفراد يجدون أنفسهم مرغمين على تقليص التبادلات غير الرسمية و الاتصالات المباشرة. بمعنى آخر ، يمكن القول أن المنظمة تشهد تحولات عميقة في عملية التواصل بين أفرادها وذلك من خلال ما نلاحظه من تلاشي قي العلاقات والروابط بين العمال و التي أصبح يطغى عليها الطابع الافتراضي. كما أن لعامل الكثافة المعلوماتية أثر في تقليص مستوى التبادلات المباشرة في العمل والتي احتدت مع تطور و انتشار التكنولوجيات في البيئة التنظيمية. فالكثافة المعلوماتية و الاستعجال في التنفيذ بالإضافة إلى تحوّل مضمون العمل بفعل تأثير التكنولوجيات تعتبر من أهم مميزات و خصائص المؤسسة الحديثة. وعليه فإن تنامي ظاهرة العزلة في المؤسسة بفعل الكثافة المعلوماتية مرتبط أساساً بعمليات الاستعمال لدى الأفراد ، فالفوارق الموجودة في مستويات التحكم في المعدات والبرمجيات لها انعكاساتها على ذلك.

تباعاً للآراء المستقاة من ميدان الدراسة فإن بعض المستجوبين يؤكدون على أن العلاقات و الروابط المهنية شهدت نوعاً من التحول و ذلك بفعل إدماج التكنولوجيات الحديثة و العمل بها داخل المنظمات ، بحيث يفضل المستخدمون المكوث في مكاتبهم طوال ساعات الدوام وهذا أمام أجهزة الحواسيب وعلية وكننتيجة حتمية لذلك قلّ التواصل المباشر بين الزملاء وهذا طبعاً بفعل التفاعل الكبير الحاصل بين الفرد و الجهاز و قد يكون ذلك بشكل غير منقطع في بعض الحالات. تتمثل المخاطر و التهديدات المتعلقة بتطور وانتشار الوسائل التكنولوجية في عدة أشكال وصور تصب كلها في خانة تآكل الرابط الاجتماعي الذي طغت عليه التقنية. من المؤكد بأن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تتيح لنا شكلاً من أشكال التبادلات الافتراضية التي قد تتعارض مع التفاعلات الأصلية ، فالوقت الذي يمضيه الفرد في التفاعلات الافتراضية يتم على حساب الاتصال الحقيقي في ظل الممارسات التي تتمخض عنها علاقات ما بين الأجراء مثل فترات الراحة التي يقضونها فيما بينهم أو التجمعات غير الرسمية والعفوية التي يتبادلون فيها أطراف الحديث. من جهة ثانية، فإن اعتماد تكنولوجيات الاعلام و الاتصال وما تشمل من معدات و تجهيزات في الوسط العائلي، ساهم وبشكل ملحوظ في تدهور العلاقات و الروابط العائلية وهذا بالنظر إلى دور هذه التقنيات في تقليص حجم العلاقات المباشرة والتواصل بين الافراد المنتمين لأسرة واحدة.

في الختام ومن خلال هذه الرسالة عرضنا مختلف تأثيرات تكنولوجيات الاعلام والاتصال والتي تلعب دوراً حاسماً في تحديد رؤى جديدة في تنظيم وتسيير العمل مع إبراز وتوضيح الخصائص التي تتميز بها هذه التقنيات والتغيرات التي يمكن أن تطرأ على المنظمة من خلال عمليات الاستعمال.

خاتمة

خاتمة:

في محيط اقتصادي واجتماعي يعرف تحولات عميقة ، وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة في التسيير تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات ورفع التحديات ، خاصة مع انتشار العولمة الاقتصادية التي جعلتها مطالبة بتقديم الجديد و الأفضل وهذا بالاعتماد المتزايد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال. إنّ عملية تبني التكنولوجيات الحديثة كان له الأثر البالغ في المؤسسة والذي تمخض من خلاله عدة متغيرات على المستويين التنظيمي و المهني.

انطلاقاً من التساؤل الأولي للدراسة و المتضمن بروز تكنولوجيا الاعلام و الاتصال كعامل مغيّر لتنظيم العمل في المنظمة ، أردنا توضيح هذا التحول من خلال مستويات الاستعمال المختلفة للأفراد والتي تحدد مدى تحكم هؤلاء في التقنيات المتوفرة في الاطار المهني ومدى تأثير هذه التكنولوجيات على الوظائف و المهام ، ومن جهة أخرى أردنا التوصل الى معرفة أسباب تحول الأزمنة و الأوقات المهنية عما كانت عليه في السابق و دور التكنولوجيات في إحداث هذا التغيير كما عمدنا كذلك على إظهار دور النظم التكنولوجية في محور العلاقات والروابط المهنية.

في البداية عمدنا إلى صياغة مقارنة نظرية وذلك اعتماداً على مفهوم الفجوة الرقمية ، فمن جهة أردنا توضيح أن للفجوة الرقمية بعد مادي ، أي أنها ترجع للعجز المادي المترتب في نقص الوسائل و المعدات و ضعف الولوج إلى مختلف تكنولوجيا الحديثة غير أن مجرد تعميم الولوج إلى تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لا يمكن اعتباره مرادفاً للمساواة بين كل أطراف المجتمع ، إذ ركزت العديد من الدراسات على القدرات المعرفية و الفكرية لمستعملي هذه التكنولوجيات. بمعنى آخر، يؤكد هذا الاتجاه وجود فجوة رقمية ذات بعد آخر، و التي ترى أن تدارك العجز والتأخر في امتلاك المعدات التكنولوجية هو شرط ضروري و لكنه غير كافٍ لتخفيض التفاوت الاجتماعي الناتج عن تعميم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المجتمع و بهدف التمكن من ذلك ينبغي امتلاك معارف و قدرات معرفية في المجال ، غير أن بعض العوامل تجعل الولوج إلى المعلومات المرقمة أكثر صعوبة بالنسبة لبعض الجماعات الأقل تكويناً من الجانبين التعليمي و المعرفي.

كما سبق وأن أشرنا من خلال هذه الدراسة لبعض المقاربات النظرية في حقل علم الاجتماع والتي اهتمت بدراسة تأثيرات التكنولوجيا في الوسط التنظيمي والتي سعينا من خلالها إلى فهم العلاقة الموجودة بين

التكنولوجيات الحديثة و التنظيم وهذا بالتركيز على طريقة استعمال الأفراد للتكنولوجيا أكثر من التركيز على هذه الأخيرة في حد ذاتها.

في سياق آخر تضمنت الدراسة الواقع التنظيمي وذلك بتسليط الضوء على دور تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في التأثير على الإطار الزمني في جانبه المهني على وجه الخصوص. من خلال هذا الطرح أردنا توضيح الدور الخاص لتكنولوجيات الاعلام في تقليص الأوقات المهنية الناجمة من الكثافة المعلوماتية . وعليه يمكن القول أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال أثرت على تنظيم العمل كما ساهمت في وضع أسس تزيد من ضغط الوقت، بالتالي فإنها تقود إلى تغيير جذري للإطارين الزمني والمكاني و ما قد يليه من تداخل و عدم توازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية للأفراد. إضافة إلى ذلك ساهم التطور التكنولوجي في تنامي الفورية و الآنية في العمل وهو ما قد يولّد توتر لدى الفرد أثناء تأدية مهامه. وعلى صعيد آخر ، يمكن للاستعمال المفرط لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال أن يؤدي إلى احساس بالعزلة الاجتماعية بالنسبة للأفراد و ذلك بفعل الكثافة المعلوماتية ، ففي أغلب الأحيان يرافق العمل وفق النظم الرقمية إعادة تنظيم العمل كما يمكن أن يقلص من حجم العلاقات المباشرة وعليه تتركز أخطار العزلة من خلال إضعاف فرص التبادل المباشر بين الأفراد.

بالعودة إلى ميدان البحث فإنه تم تناول مفهوم الفجوة الرقمية من عدة زوايا بحيث يمكن أن تشمل البنية العامة و الخاصة بالتجهيزات المتاحة كما أنه أشرنا إلى واقع الاستعمالات الخاصة بالتكنولوجيات في المنظمة والتي من خلالها تبلورت نمطية خاصة بالمستعملين وفق مستويات الاستخدام التكنولوجي في الوسط التنظيمي ووفق استراتيجيات متبعة من طرفهم و التي تحدد من خلالها درجة استيعاب الأفراد لمثل هذه النظم. بالتالي فإنه تعرضنا لمختلف العوامل و المتغيرات المتحكمة في الفوارق الناجمة على استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في المنظمة.

على صعيد آخر فإن مسألة تشابك الأوقات المهنية مع الأوقات الخاصة للأفراد بفعل تطور استخدام التكنولوجيات في البيئة التنظيمية جعلتنا نهتم بواقع إدارة الأوقات في المنظمة. وعليه تم التوصل الى تحديد عدة عناصر مؤثرة في تسيير شبكة الأزمنة في المنظمة هذا بالإضافة الى إشارتنا لمختلف التحولات التي مست المجالين المكاني و الزمني والتي تمخض عنها اتباع الأفراد لاستراتيجيات معينة سعياً منهم إرساء نوع من التوافق بين حياتهم المهنية و الخاصة.

من جانب آخر عمدنا إلى توضيح تأثير البعد التكنولوجي على العلاقات و الروابط بين مختلف الفاعلين في المنظمة وهذا انطلاقاً من دراسة واقع العلاقات السائدة من خلال وقوفنا على مختلف سبل سير المعلومة و العوائق الناجمة عن ذلك ، بالإضافة إلى ذلك فقد تم الإشارة إلى عامل العزلة وتحول السلوكيات المهنية ناهيك عن استحواذ التكنولوجيات على المجالات الأخرى كالفضاء العائلي.

أردنا من خلال هذه الدراسة إظهار الفوارق الموجودة لدى مختلف المستعملين في استخدام الموارد التكنولوجية المتاحة في ميدان العمل وهو ما قد أشرنا إليه من خلال اعتمادنا على مفهوم الفجوة الرقمية وفق بناء نظري مقتبس من أعمال الباحث بن يوسف الذي قسم هذه الفوارق لعدة مستويات أين اكتفينا بمستويين اثنين خلال دراستنا نظراً لتوافقهما مع المعطيات المستقاة من ميدان البحث.

بناءً على ذلك قمنا بطرح نماذج نمطية خاصة بمستويات الاستعمال وهذا من خلال تحليل الفوارق الناجمة عن استخدامات تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و المتعلقة بالمعدات بدرجة أقل وعليه يمكن القول أنه من خلال هذا الطرح تخيلنا ولو بشكل نسبي عن الفكرة السائدة في وقت سابق والمتضمنة أن سبب الفوارق هو متعلق أكثر بمستوى تزود الأفراد بالتجهيزات التكنولوجية ، وعليه يمكن الجزم أن مستويات الاستعمال في حد ذاتها تمثل فجوة رقمية. من جهة أخرى فإن مستوى الاستخدام مرهون بعدة متغيرات اجتماعية ثقافية وتنظيمية، هذه العوامل يمكن اعتبارها كعناصر محددة للتفاوت الحاصل في الاستعمالات.

في هذا الصدد تطرقنا لعنصر المهارات التقنية و القدرات المعرفية التي بواسطتها يمكن للفرد التكيف مع السياق التنظيمي الجديد ، لكن قد لا يكون ذلك كافياً ، حيث لاحظنا وجود عناصر أخرى تتحكم في عملية التأقلم والتي ليست في علاقة مباشرة مع استعمال التكنولوجية الرقمية وإنما أكثر مع استعداد الفرد لتقبل العمل وفق هذه المتغيرات علاوةً عن التصورات و التمثلات التي يبيدها الفرد تجاه التقنية من جهة وتجاه العمل بصفة عامة.

من خلال المعطيات الميدانية تبين لنا أن فكرة رفض التكنولوجيات في الوسط التنظيمي يحمل في طياته الكثير من الخبايا. في الواقع توصلنا الى استنتاج مفاده أن رفض العمل بحد ذاته هو بمثابة المحرك الأساسي لبروز مبدأ رفض التكنولوجيات والعزوف عن استعمالها. بالإضافة إلى ذلك فإن التحكم في المهام أصبح أكثر صعوبة مما كان عليه في وقت مضى، وعليه يفضل الفرد التخلي عن فكرة اعتماد التكنولوجيات و هذا سعيًا منه المحافظة على عملية التحكم في المهام و الوظائف. إن درجة تعقيد التقنية يمكن تجاوزه مع مرور سنوات

الخبرة إلا أن تبني الرفض هو في حد ذاته استراتيجية فردية و جماعية في آن واحد و الهدف منها الحفاظ على الوضع السائد الذي يوفر إلى حد ما عدداً من المكتسبات.

من جهة ثانية نلاحظ من خلال الهوية التي تريد المنظمة فرضها على المستخدم أنها تمثل في الأصل حتمية يفرضها الواقع التنظيمي، كما أن اعتماد الهوية يتم حسب مبدأ التفاوض بين الطرفين وعلى حسب المنفعة المنتظرة من كلاهما.

في نفس السياق نجد عملية الاستعمال مرتبطة بالظروف المهنية التي يعيشها الفرد في منظمته ، وقد تلعب هذه الأخيرة دوراً بارزاً في تحديد نمط الاستعمال المعتمد من طرف الفاعل ؛ إذا كانت الظروف مهينة في هذه الحالة فهي تسمح استخداماً منطقياً متعلق بالوظيفة ، ناهيك عن عامل الرقابة وحجم العمل اللذان يفسران عدم لجوء المستخدم لاستعمالات خارجة عن إطار عمله. في نفس السياق يمكن اعتبار توفر أوقات الفراغ من الاسباب المفسرة للاستعمالات غير الرسمية ، غير أن ذلك يختلف من منظمة لأخرى حسب نشاطها و انتسابها القانوني هذا بالإضافة إلى "الذهنية الإتكالية" السائدة في المنظمات خاصة تلك المحسوبة على القطاع العمومي.

وعليه فإنه من المهم التحدث في هذه الحالة عن القيمة التي يمنحها الفرد لعمله قبل التطرق لمختلف الاستعمالات الخاصة بالتكنولوجيات. ما يمكن الإشارة إليه بإيجاز -وهذا تبادياً للتكرار- أن غياب الرغبة في العمل يؤثر على مستوى و درجة استخدام تكنولوجيات الاعلام في المؤسسة. هذا السلوك لدى الفرد يمكن تفسيره بالشكل التي تتمثل له المنظمة التي ينتمي إليها و كذلك الكيفية التي يحدد بها نفسه تجاه هذه المنظمة. ما يمكن استنتاجه أيضاً أن تحوّل الاستعمالات المهنية الى استعمالات ترفيهية مرتبط بالدرجة الأولى بمستويات الرضا لدى الأفراد ، بذلك فهم يتخذون مثل هذه الاستعمالات غير المهنية كردة فعل تعبيراً عن الظروف الصعبة التي يعيشونها في محيطهم المهني. كما أن الفرد يغلب عليه "المنطق المنفعي" في نظره للمؤسسة و لهذا فهو يستغل مثل هذه التقنيات لأغراض شخصية بحتة.

من جهة أخرى قد نتساءل ما سبب هذا السلوك السلبي الصادر من الفرد تجاه المنظمة ، علماً أن هذه الاخيرة تقوم بتوفير الظروف الملائمة للعامل من أجل أداء أفضل ؟ و ما هو دور تكنولوجيات الاعلام في ذلك؟

في بادئ الأمر نلاحظ بأن المنظمة لم تقم - في الأرجح - باستثمار في موردها الانساني بحيث لم يتطرق أغلبية المبحوثين لهذا الجانب ، علماً أن سيورة تعلم النظم التكنولوجية تمت بشكل منفرد وغير رسمي ، لذلك

يمكننا تفسير هذا السلوك من خلال العلاقة التبادلية (أخذ و عطاء) و التي لم تتم على أكمل وجه ، حيث يرى الفاعل أنه لم يتلق الدعم اللائق من منظمته و من ثمة يتمثل له أنه غير ملزم برد المقابل. علاوة عن ذلك فإن عملية تنمية قدراته (الفرد) في الميدان المهني خاصة و مع اعتماد التكنولوجيات في المنظمة فإنها مرتبطة في الواقع بما سيحصل عليه بالمقابل من خلال تبنيه لهذه النظم في يوميات عمله ، وعليه كلما ارتفع المقابل سواء المادي أو المعنوي أو الاثنان معاً ، كلما كان تجاوبه ايجابي للعمل وفق هذه النظم.

على صعيد آخر والذي يخص الجانب المتعلق بإدارة أوقات العمل في المنظمة ، فإنه من الواضح أن لتكنولوجيات الاعلام والاتصال تأثير في إعادة توزيع الأوقات الاجتماعية الخاصة بالأفراد. في هذا السياق يمكن القول بأن تأثير التقنية يتمحور أكثر على مبدأ كثافة العمل من خلال الفيض المعلوماتي الذي تتيحه غير أنه ما لفت انتباهنا في الوهلة الأولى هي عملية تسيير أوقات العمل في المؤسسة والتي تتميز باللاعقلانية.

إن تسيير الاوقات المهنية في المنظمة يخضع لعدة عوامل و اعتبارات حيث يلعب منطق "العلاقة" دوراً هاماً في ترتيب مختلف الأزمنة الاجتماعية للأفراد ، وعليه يمكن لهذه العلاقة التي تربط الفاعلين فيما بينهم ، أن تؤثر بدورها على عملية إدارة الأوقات المهنية ، وهذا بالطبع قائم على المنطق التبادلي المنفعي بحيث يعمل الأفراد على خلق نوع من التوازن ما بين أوقات العمل الرسمية و الأوقات الاجتماعية الأخرى الخاصة بهم.

في المقام الثاني يحرص الأفراد على إعادة توزيع الأوقات المهنية حسب استراتيجيات محددة والتي تطرأ عليها بعض التغييرات حسب الوضعية المهنية أو المنصب وهي العناصر التي تمنح للفرد نوع من الاستقلالية على خلاف أفراد آخرين.

إن عملية إعادة توزيع الأوقات المهنية مبنية على أساس مبدأ الهبة و الهبة المقابلة بمعنى آخر يقوم الأفراد بترتيب الأوقات حسب منطق حسابي منفعي (logique de calculs utilitariste) فهذا المبدأ قائم على منطق الالتزام الثلاثي (إعطاء ، تلقي و رد) و هو المنطق الذي يهيكل العلاقات المهنية خاصة تلك المتعلقة بالترتيبات الزمنية و هو الذي يمكن أن يضعف أو أن يزول حسب درجة تأثير كل عنصر من العناصر المكونة له. بالأحرى يستند هذا التنظيم على هذا النوع من الالتزام المتبادل غير أنه قد يصبح فاقد للفعالية في حالة قيام أحد الأطراف بتركيز سلوكه حول منطق مغاير للذي تم الاتفاق عليه مسبقاً.

من جهة ثانية فإن هذه العلاقة التبادلية لا تتحدد بوقت معين حيث يمكن أن تمتد على مدى المسار المهني ، كما أن قيمة الخدمات المتبادلة لا تحدد بالضرورة طبيعة العلاقة القائمة بين الطرفين. على صعيد آخر ، لمسنا من خلال المقاربة الميدانية غياب الثقافة الزمنية لدى أغلبية الفئة المبحوثة و هو الجانب الذي يمكننا

تفسيره بنوع القيم السائدة في المجتمع والتي تعود لتبرز بشكل لافت في المنظمة من خلال سلوكيات الافراد المتسمة بالسلبية و عدم الالتزام بمواقف العمل و المواعيد المهنية. من جهة أخرى قد يلجأ الفرد الى تبني بعض الاستراتيجيات من أجل تفادي تشابك الاوقات المهنية مع الأوقات الخاصة علماً أن هذه الترتيبات تُتخذ حسب فترات زمنية محددة و ظرفية كما أن الغاية من ذلك ليس كما يظهر لنا في الوهلة الأولى في تدارك التأخر و إنما من أجل الحصول على مقابل لاسيما أن ذات العنصر يمكن اعتباره كوسيلة لكسب مجال أوسع من الاستقلالية.

بالعودة إلى هدف الدراسة يمكن القول أن تكنولوجيات الاعلام تعمل على تداخل الأوقات المهنية و الأوقات الخاصة لكن في نفس الوقت فإن تأثيرها ليس بتلك الحدّة التي نتصوّرها بحيث يرجع تداخل الأزمنة لدى الفرد في المنظمة بالدرجة الأولى الى عدم تنظيم الأوقات بمعايير عقلانية.

إن غياب الثقافة الزمنية لدى الفرد تؤدي به إلى عدم التحكم في أوقات عمله و حتى الأوقات الاجتماعية الأخرى و عليه يظهر تأثير تكنولوجيات الاعلام على أوقات العمل تأثير ثانوي إذا ما قورن بالتأثيرات الأخرى الصادرة من سلوك الفرد في حد ذاته ، لكن هذا لا يعني أننا ننفي دور هذه التقنيات في الاستيلاء على الأوقات الخاصة للفرد إلاّ أن ذلك لا يمنعنا من القول أن التكنولوجيا ليست المتغير الوحيد في تشابك الاطارات الزمنية.

فيما يخص تأثير العامل التكنولوجي على الروابط السائدة في اطار العمل فإنه من الضروري الاشارة الى نقطة في غاية الأهمية بحيث نجد أن أغلبية التعاملات الرسمية بين الأفراد داخل المنظمة قد لا تعتمد بالضرورة على النظم الرقمية ، فعملية التواصل تسير وفق الطرق الكلاسيكية و لا تستعمل فيها التقنية إلا في حالات خاصة.

من جانب آخر ، أردنا من خلال هذا الطرح التحقق من مدى تدخل التكنولوجيا و دورها في عزل الأفراد في مجال أو حيز مكاني ضيق ، لكن ما تم ملاحظته من خلال المعطيات الميدانية أن الفرد في المنظمة لم يصل بعد الى مستوى الانعزال بفعل التكنولوجيا هذا الامر يمكن تفسيره كذلك بمستوى الاستعمال الذي لا يزال في مرحلة "جنينية" (النشأة) عكس ما هو سائد في المجتمعات الأكثر تطوراً في المجال التكنولوجي بالإضافة الى ذلك فان توفر العزلة التكنولوجية تتطلب كثافة أكبر في حجم العمل و فيض معلوماتي معتبر و هو الجانب الذي تفتقده أغلبية المنظمات التي مستها هذه الدراسة حيث تقتصر هذه الكثافة على بعض الفترات من السنة و هو ما أشرنا إليه من خلال تطرقنا للطابع الظرفي الذي يغلب على وتيرة العمل ، كما

يمكن أن يرجع ذلك إلى الثقافة التنظيمية السائدة على مستوى المنظمة محلياً فالعزلة التي ظهرت بشكل لافت هي تلك العزلة التي سميها بالعزلة الاستراتيجية حيث يعتمد الفرد على الانطواء بهدف تفادي الدخول في صراع و أيضاً بغرض بذل أقل جهد ممكن في تأدية مهامه.

من جهة أخرى فإن التوزيع المكاني للأفراد قد يقلل ويضعف من شدة هذه العزلة خاصة مع تنامي العمل في مساحات مفتوحة و التي تنقص من حجم العزلة غير أن ذلك قد يعزز من حجم المبادلات الغير الرسمية من الجهة المقابلة و التي تتم غالباً بصفة مباشرة .

في نفس السياق فإننا نجد العزلة الاجتماعية النمط الأكثر وضوحاً حيث تمكننا من خلال هذا الطرح إظهار عامل تحوّر العلاقات و التي تظهر بصفة جلية في الروابط الاسرية و التي شهدت تحوّلًا مميّزاً بفعل انتشار تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال و اتساع استخدامها في الاوساط العائلية و التي عمّقت الهوة الموجودة بين الافراد المكونين للأسرة الواحدة.

في الختام يمكن القول أن لتكنولوجيايات الاعلام والاتصال أثر في إعادة تنظيم العمل في المنظمة وإرساء حدود جديدة له ، غير أن هذا التأثير يختلف من مؤسسة لأخرى حسب طبيعة النشاط و الانتساب القانوني و كذلك حسب العنصر البشري المكوّن لها بالإضافة إلى بروز عوامل و متغيّرات أخرى متعلقة أكثر بسلوك و تمثلات الأفراد في المنظمة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

◀ الكتب:

- بوفلجة غياث، القيم الثقافية و فعالية التنظيم ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
- حسني الشيمي ، "تقنيات المعلومات والفجوة الرقمية بين الأفراد و المجتمعات"، دراسات عربية في المكتبات و المعلومات، مع 6 ، عدد الأول ، القاهرة، 2001.
- درويش شريف اللبان، تكنولوجيا الإتصال : المخاطر والتحديات، و التأثيرات الإجتماعية، المكتبة المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002.
- رشيد حمدوش، مسألة الرباط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة: إمتدادية أم قطعية ؟، دراسة ميدانية لمدينة الجزائر العاصمة ، دار هومة للنشر، الجزائر، 2009.
- السيد علي الشتا، المنهج العلمي وعلم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1995.
- صونية عبديش، الشباب الجزائري والفايسبوك: بين فرص الاستخدام و معضلة الإدمان، مركز البحوث والدراسات حول الجزائر و العالم، طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، 2016..
- عبد الرحمان محمد العيسوي، الإدارة في عصر العولمة ، الطبعة الأولى ،دار الفكر الجامعي، مصر، 2007.
- علي غربي، أبعاد المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار سيرتا للنشر، قسنطينة، 2006.
- فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه ونظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2003.
- محمد محمد الهادي، أساليب إعداد و توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1995.
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
- نبيل علي و نادية حجازي، الفجوة الرقمية، المجلس الوطني للثقافة و الفنون، الكويت، 2005.
- يوسف تّمّار، تحليل محتوى للطلبة و الباحثين الاجتماعيين ، الطبعة الأولى، طاكسيج.كوم للدراسات والنشر و التوزيع، الجزائر، 2007.

◀ المقالات العلمية :

- باديس لهوبل و نور الهدى حسني، "مظاهر التعدد اللغوي في الجزائر وانعكاساته على تعليمية اللغة العربية"، الممارسات اللغوية، مجلة أكاديمية محكمة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، العدد 30، 2014.
- بدرالدين بلمولاي، محاضرات في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية و الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
- بوزيد ساسي هادف، "الازدواجية اللغوية في الجزائر المستقلة"، اللسانيات اللغة التواصل والتفاعل و المجتمع، مجلة جامعة قلمة (8 ماي 1945)، كلية الآداب والحقوق والعلم الاجتماعية، أفريل 2011.

- جمال معتوق، "قراءة نقدية في الروابط الإجتماعية"، الروابط الإجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008.
- رشيد حمدوش، "أهم نظريات الرباط الإجتماعي: دراسة نقدية"، الروابط الإجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008.
- عبد الكريم بويحيوي، تفكك الرابطة الإجتماعية عبر وسائل الإتصال من الأنوميا إلى ظاهرة الخواء الإجتماعي، الروابط الإجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008.
- فائزة رويم و مهدي بلخير، "المعيقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية"، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد خاص، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2007
- فضيل رتيمي، "التنشئة الإجتماعية والروابط داخل المنظمة الصناعية"، الروابط الإجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008.
- محمد بومخلوف، "الروابط الإجتماعية و مشكلة الثقة"، الروابط الإجتماعية في المجتمع الجزائري، منشورات كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2008.
- مراد مولاي الحاج، "العمال الصناعيون في الجزائر: ممارسات و تمثلات. دراسة ميدانية بثلاث مؤسسات صناعية بمنطقة طرارة"، إنسانيات، المجلة الجزائرية في الأنثروبولوجيا والعلوم الإجتماعية، عدد 34، وهران، 2006.

◀ المنتقيات :

- جمال لعمارة و مالك علاوي، أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، فعاليات المنتدى الدولي الثاني حول تأثير الانكسار الرقمي شمال/جنوب، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 28/29 أفريل 2007.
- الزهراء ناجي، التجربة التشريعية الجزائرية في تنظيم المعاملات الإلكترونية المدنية والتجارية ، فعاليات المؤتمر العلمي المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون ،جامعة بومرداس ، الجزائر ، 28/29 أكتوبر 2009.

◀ الرسائل العلمية :

- رشيد بسعي، الممارسات والإستراتيجيات التربوية للأسرة في الجزائر : دراسة سوسبولوجية لمجموعة من الأسر في منطقة بجاية، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر 2، السنة الجامعية (2014\2015).
- سيد علي ملود، تمثلات عمال القطاع الصناعي الخاص الواقع المهني، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة الجزائر، قسم علم الاجتماع، السنة الجامعية (2004\2005).
- علي بلعدي، رهانات الشراكة والاستثمار الأجنبي بين تناقض القيم والسلوك الاستراتيجي للعمال والإطارات الصناعية،دراسة ميدانية عن الشراكة الجزائرية الأجنبية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، السنة الجامعية (2011/2012).
- كريمة تشوافت، العمل غير الرسمي الحضري: تصورات و استراتيجيات الفاعلين الاجتماعيين في الجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، السنة الجامعية (2013/2014).

Références en langues étrangères :

➤ **Ouvrages :**

- ABRIC, J-C., Pratiques sociales et représentations, Presses Universitaires de France, Paris, 1994.
- ALAMI, S., et *al.*, Les méthodes qualitatives, PUF, 2^e édition, Paris, 2009.
- ALIS, D., Réduire et aménager le temps de travail : pourquoi ?, comment ?, L'Harmattan, Paris, 2001.
- ANDONOVA, Y., Usage, mésusage et non-utilisation des TIC : repenser la fracture numérique en entreprise, Hermès Sciences, Paris, 2009.
- ASSADI, H. et DENIS, J., « Les usages de l'e-mail en entreprise: efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle? », in : KESSOUS E. et METZGER J.-L. (sous la direction), Le travail avec les technologies de l'information, Hermès, Paris, 2005.
- ATEYRON, E-A., et SALMON, R., Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise, Economica, Paris, 1996.
- AUBERT, N., Le culte de l'urgence : la société malade du temps, Flammarion, Paris, 2003.
- BENGHOZI, J-P, et *al.*, Internet en réseau : Au-delà de l'organisation hiérarchique et des technologies de demain, L'Harmattan, Paris, 2002.
- BERNOUX, Ph., La Sociologie des entreprises, 2^e édition, Éditions Points Essais, Paris, 1990.
- BLANCHET A., et GOTMAN, A., L'enquête et ses méthodes : l'entretien, 2^e édition, Armand Colin, Paris, 2007.
- BOUQUILLON, Ph., et COMBES Y., Les industries de la culture et de la communication en mutation, L'Harmattan, Paris, 2007.
- BOURDIEU, P., Algérie 60 : structures économiques et structures temporelles, Les Éditions de Minuit, Paris, 1977.
- BOUVIER, P., Le lien social, Gallimard, Paris, 2005.
- BRETON, P., et PROULX, S., (sous la direction), L'Explosion de la communication à l'aube du XXI^e siècle, Edition Boréal, Montréal, 2002.
- BRETON, Ph., Le culte d'Internet : une menace pour le lien social ?, La Découverte, Paris, 2000.
- BRETON, Ph., Le culte de l'Internet. Une menace pour le lien social ?, La Découverte., Paris, 2000.
- CALVET, J.L, La sociolinguistique, PUF, collection Que sais-je? Paris, 1993.
- CASSE, P., La formation performante, OPU, Alger, 1994.
- CASTELLS, M., L'ère de l'information et la société en réseau, Fayard, Paris, 1998.
- CHAMPEAUX, J., BRET, C., La cyber- entreprise, Dunod, Paris, 2000.
- CHARPENTIER, Jacques, Économie et gestion de l'entreprise, Nathan, Paris, 2000.
- CHÂTEL, V., « Le lien social d'hier à aujourd'hui sur quelques modalités d'intégration dans la société contemporaine », in : J. PAVAGEAU (sous la direction), et *al.*, Le lien social et l'inachèvement de la modernité. Expériences d'Amérique et d'Europe, L'Harmattan, Paris, 1997.
- CHEBEL, M., L'imaginaire arabo-musulman, 2^e édition, Sedia, Alger, 2013.

- COLASSE, P., et *al.*, Les représentations psychosociales de l'informatique, dans Technologies de Information : aspects humains et sociaux, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles, 1986.
- COLLERETTE, P., G. DELISLE et R. PERRON., Le changement organisationnel : théorie et pratique., Presses de l'Université du Québec, Québec, 1997.
- COMBESSIE, J-C., La méthode en sociologie, 5^e édition, La Découverte, Paris, 2010.
- COMPAINE B.M et al, The Digital Divide, MIT Press, Cambridge, United States, 2001.
- CRAIPEAU, S., L'entreprise comutante. Travailler ensemble séparément, Hermès, Paris, 2001.
- CUSSET, P-Y., Le lien social, 2^e édition, Armand Colin, Paris, 2011.
- DE CERTEAU M. , L'invention du quotidien : l'art de faire, Folio/ Essais, Paris, 1990.
- DE COSTER Michel, Sociologie du travail et gestion des ressources humaines, 3^e édition, De Boëk Université, Bruxelles, 1999.
- DE COSTER, M. et *al.* , Introduction à la sociologie, 5^{ème} édition, De Boeck, Bruxelles, 2005.
- DE VAUJANY, F-X., (sous la direction) , « De la pertinence d'une réflexion sur le management de l'appropriation des objets et outils de gestion », in : De la conception à l'usage. Vers un management de l'appropriation des outils de gestion, Tome 1, Éditions EMS, Paris. 2005.

- DENIS J.et, LICOPPE C., «La coprésence équipée: usages de la messagerie instantanée en entreprise», in : BIDEAUX A. et *al.* (sous la direction), Sociologie du travail et activité, Octarès, Toulouse ,2006.
- DEPOVER, C., et *al.*, Les environnements d'apprentissage multimédia : Analyse et conception, L'Harmattan, Montréal, Québec, 1998.
- DESLAURIERS, J-P, Recherche qualitative : guide pratique, McGraw-Hill, Montréal, 1991
- DUMAZEDIER, J., « Métamorphoses du travail et émergence d'une société du temps libre », in : GREEN, A.N., (sous la direction.), Les métamorphoses du travail et la nouvelle société du temps libre, L'Harmattan, Paris, 2000.
- DUBAR, C, La formation professionnelle continue, 6^e édition, La Découverte, Paris, 2015.
- DUPUY, G., L'urbanisme des réseaux, théories et méthodes, Armand Colin, Paris, 1991.
- DUPUY, G., La fracture numérique, Ellipses, Paris, 2007.

- DURAND, J-P, et SCARDIGLI, V., « Sociologie de la communication et des technologies de l'information », in : DURAND, J-P et WEIL R., (sous la direction), *Sociologie contemporaine*, 2^e édition, Vigot, Paris, 1989.

- DURKHEIM, É., Les formes élémentaires de la vie religieuse, 2^e édition, Quadrige/ PUF, Paris, 1990.
- ELIAS, N., Qu'est ce que la sociologie ?, 2^e édition, Éditions de l'Aube, Paris, 1991.
- FARRUGIA, F., La crise du lien social : Essai de sociologie critique, L'Harmattan, Paris, 1993.
- FAUCHEUX, S., et al. , TIC et développement durable : les conditions du succès, De Boeck, Bruxelles, 2010.
- FRIEDBERG, E. et DE TERSSAC ,G., (sous le direction), Coopération et conception, 2^e édition, Octarès, Toulouse, 2002.

- GASPARINI, G., « Temps et travail en Occident », in : CHANLAT, J-F. (sous la dir.), L'individu dans l'organisation, , Presses de l'Université de Laval & Éditions Eska, , Canada, 1990.
- GATES, B. et *al.*, *La route du futur*, traduction de : COLEMAN. Y, Éditions Robert Laffont, Paris, 1995.
- GHIGLIONE, et MATALON, B., Les enquêtes sociologiques : Théories et pratique, 6^e édition, Armand Colin, Paris, 1998.
- GIRIN, J., « Problèmes du langage dans les organisation », in :CHANLAT, J-F (sous la direction), L'individu dans l'organisation, les dimensions oubliées, Presse Universitaire de Laval et ESKA, Canada, 2007.

- GROSSIN, W., « Les temps de travail », in : DE COSTER, M., PICHAULT, F., (sous la direction), *Traité de sociologie du travail*, 2^e édition, De Boëk Université, Bruxelles, 1998.
- GROSSIN, W., Pour une science des temps, Octarès, Toulouse, France, 1996.

- GUERID, Dj., L'exception algérienne : la modernisation à l'épreuve de la société, Casbah, Alger, 2007.
- GUICHARD E., (sous la direction), « le mythe de la fracture numérique », Regards croisés sur l'internet, Presses de l'ENSSIB, Villeurbanne, France, 2011.
- HALL, E., T., La Danse de la vie: temps culturel, temps vécu, (Traduit par Hacker, A, L.), Seuil, Paris, 1984.
- HARTMUT, R., Accélération : une critique sociale du temps, La Découverte, Paris, 2010.
- HASSARD, J., « Paradigme ethnographique du temps de travail », in : CHANLAT J-F. (sous la dir.), L'individu dans l'organisation, Presses de l'Université de Laval & Éditions Eska, Canada, 1990.
- HUBAULT, F., (sous la direction), Travailler, une expérience quotidienne du risque ?, Octares, Toulouse, 2004.
- JAURÉGUIBERRY, F., « L'homme branché : mobile et pressé ». in : ASCHER. F et GODARD. F (sous la direction), Modernité : la nouvelle carte du temps, Éditions de l'Aube, Paris, 2003.
- JEANNERET Yves, Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?, 2^e édition, Presse Universitaire du Septentrion, Villeneuve d'Ascq, France, 2007.
- JODELET, D., (sous la direction), « Représentations sociales: un domaine en expansion », 7^e édition, PUF, Paris, 2003.
- JODELET, D., Les représentations sociales, Armand Colin, Paris, 1991.
- JODELET, D., Les représentations sociales, PUF, Paris, 1989.
- JOUËT Josiane, Pour une relecture de la société d'information, Éditions Descartes, Paris, 1992.
- KALIKA, M., et al, Management et TIC : 5 ans de e-management, Liaisons, Paris, 2006.
- KANT, É., Critique de la raison pure, PUF- Quadrige, Paris, 2012.
- KERGOAT, J. « L'histoire des débats sur la réduction du temps de travail » in : H. HIRITA et D. SENOTIER, (sous la direction), Femmes et partage du travail, Éditions Syros, Paris, 1996.
- LAFORTUNE, J-M., Introduction aux analyses sociologiques du temps hors travail : fondements théoriques et enjeux sociaux du temps libre du loisir et du sport, Presse Universitaire du Québec, Montréal, 2004.
- LAIDI, Z., Le sacre du présent, Flammarion, Paris, 2000.
- LASFARGUES, Y., Halte aux absurdités technologiques, Éditions d'Organisation, Paris, 2003.
- LE GOFF, J., Pour un autre Moyen Âge, Gallimard, Paris, 1977.
- LEBARON, F., La sociologie de A à Z : 250 mots pour comprendre, Dunod, Paris, 2009.
- LECHAT, N. et DELAUNAY, J.C., *Les centres d'appel : un secteur en clair-obscur*, L'Harmattan, Paris, 2003.
- LEMIEUX, V. et OUIMET, M., Analyse structurale des réseaux sociaux, De Boeck, Paris, 2004.
- LEVY-LEBOYER, C., La gestion de compétence, Eyrolles, Paris, 2009.
- MANGEAU, P., Réaliser son mémoire ou sa thèse, Presse Universitaire du Québec, Québec, 2008 .
- MARQUET, J., et JANSSEN, C., (sous la direction) « Le lien social à l'épreuve d'internet », in : Le lien social et internet dans l'espace privé, Académica, Belgique, 2012.
- MERCKLÉ, P., Sociologie des Réseaux Sociaux, La Découverte, Paris, 2004.
- MERCURE, D., Les temporalités sociales, L'Harmattan, Paris, 1995.
- MESNIL, C., « Temps organisationnel et temps humain », in : CARAYOL, V. et BOULDOIRES, A., (sous la dir.), Discordance des temps, Rythmes, temporalités, urgence à l'ère de la globalisation de la communication, Éditions MSHA, Bordeaux, 2011.
- MINTZBERG, H., Le pouvoir dans les organisations, traduit en français par : SAGER. P., 2^e édition, Éditions d'Organisation, Paris, 2003.
- MOATI, P., Nouvelles technologies et modes de vie : aliénation ou hypermodernité., Éditions de L'Aube, Paris, 2005.
- MOATI, Ph., Nouvelles technologies, nouvelles exclusions ?, Éditions de l'Aube, Paris, 2003.
- MONTOUSSE, M., et RENOUEAU, G., 100 fiches pour comprendre la sociologie, Edition Bréal, France, 2006.
- MORIN, E. M. Psychologies au travail, Gaëtan Morin, Montréal, 1996.
- MORIN., P, La grande mutation du travail et de l'emploi, Éditions d'Organisation, Paris, 1993.

- MOSCOVICI. S., *La psychanalyse, son image, son public*, Paris, PUF, 1961.
- NAVARRE, F., et *al.*, *Quand l'informatique rencontre l'action sociale*, Presses Universitaires de Namur, Belgique, 2007.
- NAVILLE, P., « Le travail et le temps », *Anthropos*, Paris, 1969.
- NEGROPONTE, N., *L'homme numérique*, Éditions Pocket, Paris, 1997.
- NOGUERA, F., *Management du temps de travail*, Dunod, Paris, 2006.
- PLANTARD, P., *Pour en finir avec la fracture numérique*, Éditions Fyp, France, 2001.
- PRONOVOST, G., *Sociologie du temps*, De Boeck, Bruxelles, 1996.
- RAY, J-E., *Le droit du travail : droit vivant*, 17^e édition, Liaisons, Paris, 2008.
- RICŒUR. P. (sous la direction), *Les cultures et le temps*, Payot, Paris, 1975.
- ROBERT, F., *Le télétravail à domicile*, De Boeck & Larcier, Bruxelles, 2005.
- ROGERS, E., *Diffusion of innovations*, 4th edition, Free Press, New York, 1995.
- ROJOT, J., *Théorie des organisations*, 2^e édition, ESKA, Paris, 2005.
- ROULEAU, L., *Théories des organisations*, Presses Universitaire du Québec, Québec, 2007.
- SAINSAULIEU R., *L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation*, 2^e édition, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, Paris, 1985.
- SAINSAULIEU, R., *Sociologie de l'entreprise*, 2^e édition, Dalloz, Paris, 1995.
- SCARDIGLI V., *Les sens de la technique*, PUF, Paris, 1992.
- SCHOR J., *The Overworked American: The Unexpected Decline of Leisure*, Basic Books, New York, 1992.
- SERVEL, L., « Temps, travail et organisation », in : ALTER. N. (sous la direction) *Sociologie du temps de travail*, PUF, Paris, 2006.
- SIMMEL, G., *Sociologie : Études sur les formes de socialisation*, PUF, Paris, 1999.
- SUE, R., *Temps et ordre social*, PUF, Paris, 1994.
- THÉVENET, M., « Engagements et conflits travail-hors travail », in : Collectif GRIOT, *Figures du temps : les nouvelles temporalités du travail et de la formation*, L'Harmattan, Paris, 2004.
- TREMBLEY, D-G, *De la conciliation emploi-famille à une politique des temps sociaux*, Presses de l'Université du Québec, Montréal, 2005.
- TREMBLEY, D-G, *Pour une meilleure articulation des temps sociaux tout au long de la vie : aménagement et la réduction du temps de travail*, Éditions St-Martin, Québec, 2009.
- VAN CAMPENHOUDT, L., et, QUIVY, R., *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4^e édition, Dunod, Paris, 2011, p.174.
- VELTZ, P., « Le travail et l'individu au risque des réseaux », in MOATI, Ph., (sous la dir.), *Nouvelles technologies, nouvelles exclusions ?*, Éditions de l'Aube, Paris, 2003.
- WARSCHAUER M., “Literacy and technology: Bridging the divide”, in : Gibbs, D & KRAUSE K-L, (eds.) *Cyberlines 2: Languages and cultures of the Internet*, James Nicholas Publishers, Australia. 2006.
- WARSCHAUER, M., “Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide”, MIT Press, Massachusetts, United States, 2003.
- WEBER, M., *Économie et Société*, Éditions Pocket, Paris, 2005.
- WILKIN, L., *Technologies de l'information : aspects humains et sociaux*, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles, 1986.
- WOLTON, D., *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*, Flammarion, Paris, 2000.

➤ **Articles de revues :**

- ABBES-KARA, A-Y., « La variation dans le contexte algérien : Enjeux linguistique, socioculturel et didactique », *Cahiers Sociolinguistiques*, N°15, Rennes, 2010.
- AKRICH, M., « Technique et médiation », *Réseaux*, Vol.11, N°60, France, 1993.
- ALIS, D., « De la théorie à la pratique. Cinq entreprises face aux 35 heures », *Revue Française de Gestion*, N°26, France, 1999.

- ALTER, N. « Peut-on programmer l'innovation ? », Revue Française de Gestion, N°103, Paris, 1995.
- ALTER, N., « Théorie du don et sociologie du monde du travail », in : La Découverte/ Revue de Mauss, Vol.2 N°20, Paris, 2002.
- ANDONOVA, Y., « Usage, mésusage et non-utilisation des TIC : repenser la fracture numérique en entreprise », Hermès Sciences, Paris, 2009
- ANDONOVA, Y., « L'atelier, l'opérateur et les TIC, De la justification aux figures de compromis », Questions de communication, N°19, France, 2011.
- ANDREANI, J.-C., et CONCHON, F., « Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives. État de l'art en marketing », Revue Française de Marketing, N° 201, Paris, 2005.
- ANTOINE, J., « Travail social, lien social et internet », Ères/Empan, N°76, Paris, 2009.
- BELTON, L. & De CONINCK, F., « Des frontières et des liens : Les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles », Réseaux, N°140, Paris, 2007..
- BEN YOUSSEF, A., « Les quatre dimensions de la fracture numérique », La Découverte/ Réseaux, n° 127-128, France, 2004..
- BESSEYRE DES HORTS, C.H., ISAAC, H., « L'impact des TIC mobiles sur les activités des professionnels en entreprise », Revue Française de Gestion, n°168/169, Paris, 2006.
- BOBILLIER-CHAUMON, M-E., et *al.*, « Fracture numérique chez les seniors, observation d'une acculturation technique », in : Fracture numérique et justice sociale, N°1, France, 2009.
- BOBOC, A., & DHALEINE, L., « Faire du privé au bureau, une question de genre ? », Réseaux, N°145-146, Paris, 2007.
- BOISSONNEAULT, J., « Représentations des TIC en milieu professionnel : réflexions sur le changement », Travail et mieux-être, Vol. 9, N° 2, Québec, 2003.
- BONNEVILLE, L. et GROSJEAN, S., « L'«Homo-Urgentus» dans les organisations : entre expression et confrontation de logiques d'urgence », Communication & Organisation, N°29, Paris, 2006.
- BONNEVILLE, L., "L'informatisation comme outil de contrôle et de surveillance de la productivité des organisations de soins et du travail médical au Québec", Revue Terminal - Technologies de l'information, culture et société, no. 92, Québec, 2005.
- BOZON, M., & LEMEL, Y., « Les petits profits du travail salarié : moments, produits et plaisirs dérobés », Revue Française de Sociologie, Vol. 31, n° 1, Paris, 1990.
- BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ? », Les cahiers du numérique, Hermès, Vol.5, France, 2009.
- CARDON, D., « La production coopérative des factures. Cas de mise en place d'un outil de groupware », Réseaux, Vol. 18, n°104, France, 2000.
- CARUGATI, F., et TOMASETTO, C., « Le corps enseignant face aux technologies de l'information et de la communication : un défi incontournable », Revue des Sciences de l'Éducation, Vol.28, N°2, France, 2002
- CASTEX, É., et JOSSELIN, D., « Temporalités éclatées : la réponse de transports à la demande aux nouvelles formes de mobilité », Espace populations sociétés, N°2/3, France, 2007.
- CAZABAT, S., et *al.*, « Charge de travail et stress professionnel : deux facettes d'une même réalité ? », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, N°10, Québec, 2008.
- CHAMBAT, P., « Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) », in : Évolution des problématiques, Vol. 6, N°3, Dunod, Paris, 1994.
- COUSINS C.K., ROBEY D., "Human agency in a wireless world: Patterns of technology use in nomadic computing environments", Information and Organization, vol. 15, N° 2, 2005.
- CUSSET, P-Y., « Individualisme et lien social », Problèmes politiques et sociaux, n°911, France, 2005.
- DATCHARY, C., « La dispersion au travail », Travail et Emploi, Ocatrès, N°130, Toulouse, 2011.
- DE SANCTIS, G., POOLE, S., "Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory", Organization Science, N°5-2, United-States, 1994.

- DEVAUCHELLE, B., et al. « Culture informationnelle, culture numérique, tensions et relations », Les cahiers du numérique, Vol.5, N°3, France, 2009.
- D'IRIBARNE, A, TCHOBANIAN, R., Technologies multimédia en réseaux et dynamiques des activités professionnelles : le cas de France Télécom, *Formation Emploi*. N.82, France, 2003.
- DORION, M., « Internet, outil de développement social ? », Cahiers de géographie du Québec, Volume 47, n°131, Québec, 2003.
- DUPUY, R., et al., 2006, 3Incertitudes au cours de la carrière et construction des perspectives temporelles », *Psychologie du travail et des organisations*, N°12, France, 2006.
- DURAMPART, M., « Les TIC et la communication des organisations : un dispositif révélateur des émergences ambivalentes de nouvelles formes organisationnelles », *Communication et Organisation*, N°31, Paris, 2007.
- ELIE, M., « Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? », in : Problèmes politiques et sociaux, La Documentation française, n° 861, Paris, 2001.
- FERREL-CHAPUS., C., et TAHEJ., P.K., « Processus attentionnels et apprentissage moteur », *Science & Motricité*, N°71, France, 2010.
- FLICHY, P., « La question de la technique dans les recherches sur la communication », *Réseaux : Sociologie de la Communication*, Vol.1, N°1, Paris, 1997.
- FLICHY, P., « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », *Réseaux*, n° 124, Paris, 2004.
- FOURNIER. C, Les besoins de formation non satisfaits des salariés au prisme des catégories sociale, *Revue française des sciences sociales*, N°95, France, 2006.
- GALLIÉ, E-P., « Une grille d'analyse de l'usage des TIC dans les différentes étapes », in : RALLET, A., (sous la direction), *Technologies de l'information et de la communication : approches croisées*, Presses Universitaires du Mirail, N°58, France, 2003.
- GODARD, F., « Vie publique et vie privée : de nouveaux régimes temporels », *Réseaux*, N°140, Paris, 2007.
- GOLLAC, M., « Le capital est dans le réseau: la coopération dans l'usage de l'informatique », *Travail et Emploi*, N°68, France, 1996.
- GOMEZ, P-Y., et al., « Distance et proximité », *Revue Française de Gestion*, N°213, France, 2011.
- GOUREVITCH, A.Y., *Le Temps comme problème d'histoire culturelle*, Les Cultures et Temps ? Payot, Paris, 1975.
- GRANGUILLAUME.G, « La francophonie en Algérie », *Francophonie et Mondialisation*, Hermès, N°40, France, 2004.
- GRANJON, F., « Fracture numérique », *Communications*, N°88, Paris, 2011.
- GROSSIN, W., « Les représentations temporelles et l'émergence de l'histoire », *L'Année sociologique*, vol. 39, Paris, 1989.
- GUICHARD E., “Does the Digital Divide Exist ?”, *Globalization and its new divides : malcontents, recipes, and reforms*”, Dutch University Press, Amsterdam, 2003.
- HAMNER M., & QAZI, R., “Expanding the Technology Acceptance Model to examine Personal Computing Technology utilization in government agencies in developing countries”, *Government Information Quarterly*, N°26, United-States, 2009.
- HARGITTAI, E., “Second-order digital divide: differences in people’s online skills”, *First Monday*, Vol. 7, N°4, University of Illinois at Chicago, United- States, 2002.
- HIRSCHHEIM, R. et NEWMAN, M., « Information Systems and User Resistance: Theory and Practice », in :*The Computer Journal*, Vol. 31, n° 5, 1988.
- ISAAC, H., et KALIKA, M., « Organisation, technologie de l'information et vie privée », *Revue Française de Gestion*, Paris, 2001.
- ISAAC., H, et al, « Surcharge informationnelle, urgence et tic: l'effet temporel des technologies de l'information », *Management & Avenir*, n° 13/3, France, 2007.

- JAURÉGUIBERRY, F., « Pratiques soutenables des technologies de communication en entreprise », Projectiques, De Boeck Supérieur, N° 6, Paris, 2010.
- JAURÉGUIBERRY, F., « Le Moi, le soi et Internet », Sociologie et sociétés, Volume 32, N° 2, France, 2000.
- JODELET, D., « Les représentations sociales : regards sur la connaissance ordinaire », Revue Sciences Humaines, N°27, Paris, 1993.
- JOUËT, J., « Retour critique sur la sociologie des usages », in : Réseaux, Vol.18, N°100, Paris, 2000.
- JOUËT, J., « Pratiques de communication et figures de la médiation », Réseaux, n°60, France, 1993.
- KALLERMAN A., "The Internet Access and Penetration, An International Urban Comparison », Journal of Urban Technology, Vol. 11, N° 3, United- States, 2004.
- KIYINDOU, A., « Réduire la fracture numérique, une question de justice sociale », Les cahier du numériques, Lavoisier, Volume 5, France, 2009.

- LAC, M., et al., Les représentations professionnelles et l'implication professionnelle comme modèles d'intelligibilité des processus de professionnalisation, Regards croisés sur la professionnalisation et ses objets, Les dossiers des Sciences de l'Éducation , N°24, France, 2010.
- LAC. M., et al. , « La professionnalisation : approche d'un processus représentationnel », Journal International sur les Représentations Sociales, Vol.2, N° 1, Toulouse, 2004.

- LALLEMENT, M., « Une antinomie Durkheimienne et au-delà : Regards sociologiques sur le temps et les temporalités », Temporalités / Revue des sciences humaines et sociales, N°8/2008, Toulouse, 2008.

- LE DOUARIN, L., « Gérer la vie quotidienne, occuper des postes d'encadrement : les usages " non-professionnels " des TIC par les femmes et leur conjoint sur le lieu de travail », Revue Politiques et Management Public, N° 28/2, France, 2011.
- LE GOFF, J., « Au Moyen Age : temps de l'Église et temps du marchand », Annales Économies, Sociétés, Civilisations, 15e année, N. 3, France, 1960.
- LE GUEL F., « Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? », Réseaux, vol. 22, n° 127-128, Paris, 2004.
- LEUNG, K. et ANTYPAS, J. , "Improving returns on M-commerce investments", Journal of Business Strategy, Vol. 22, n° 5, United-States, 2001.
- LÉVY, Pierre, « L'universel sans totalité : essence de la cyberculture », Sociétés, n° 59, France, 1998
- LORENTZON, S., "Changes in the Flows and Means of Information Exchange: Business Uses of ICT in Sweden in the 1990s", Journal of Urban Technology, vol.10, n°1, Unites- States, 2003.

- MADOU, M., « Temps et usages du temps par les entrepreneurs algériens : entre l'idéal céleste et les réalités terrestres », Temporalités, N°3, Paris, 2005.
- MALLEIN P., et TOUSSAINT Y., "L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages", Technologie de l'information et société, Vol.6, N°4, France, 1994.
- MARC, J., et al., « Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail », Travail humain, PUF, Vol.74, Paris, 2012.
- MASSIT-FOLLEA, F., « Technologie de l'information et de la communication », La société de l'information : glossaire critique, La Documentation Française, Paris, 2005.
- MEBARKI, L., et OIRY, E., « Comment les communautés de pratique améliorent-elles la performance des salariés dans les relations de service ? : Gérer et Comprendre », ESKA, N°96, 2009.
- METHAMEM, R., « Note critique sur les indicateurs de la fracture numérique », in : Réseaux, N° 127-128, France, 2004.
- METZGER, J-L., « Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ? Analyse critique », Réseaux, N°107, Paris, 2001.
- METZGER, J-L., CLÉACH, O., « Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités », Sociologie du travail, vol. 46, n°4, France, 2004.

- MONJARET, A., « Ethnographie des pratiques téléphoniques de cadres parisiens », Réseaux, n° 82/83, Paris, 1997.
- NAFA Aziz, « Appropriation des TIC par les jeunes entrepreneurs algériens: Enjeux et perspectives » Revue du Centre de recherche en économie appliquée pour le développement (CREAD), Vol.1, N° 4, Alger, 2011.
- O'REILLY, C. A , « Individuals and information overload in organizations : is more necessarily Better ? », Academy of Management Journal, Vol. 23, No. 4, 1980.
- ORLIKOWSKI, W « L'utilisation donne sa valeur à la technologie », L'Art du management de l'information, Cahier spécial des Échos, N° 8, France, 1999.
- ORLIKOWSKI, W., « L'utilisation donne sa valeur à la technologie », L'Art du management de l'information, Cahier spécial des Échos, N° 8, United-States, 1999.
- ORLIKOWSKI, W., et ROBEY D., "Information Technology and the Structuring of organizations", Information Systems Research, Vol. 2, United-States, 1991.
- ORLIKOWSKI, W., Using technology and constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations. Organization Science, Vol. 11(4), United-States, 2000.
- PARKS, M.R., et ROBERTS D. L., « The development of personal relationships on line and a comparison to their off-line counterparts », *Journal of Social and Personal Relationships*, N°15(4), United States, 1998.
- PÉLAGE MIÈRE, T., « Les TIC dans l'entreprise : entre urgence et réactivité », Communication & Organisation, N°29, France, 2006.
- PLECK, J.H. , "The work-family role system", Social Problems, Oxford University, Vol. 24, United-Kingdom, 1977.
- RALLET, A., ROCHANDALLET, F., « La fracture numérique : une faille sans fondement ? » Réseaux, N°127-128, Paris, 2004.
- RAM, S, "Innovator: An Expert System for New Product Launch Decisions", Applied Artificial Intelligence, Vol. 2, No . 2, United- States, 1988.
- RAMONET, I., « Internet ou mourir », *Manière de voir*, n° 46, France, Juillet-Août 1999.
- ROSANVALLON, J., « Travail à distance et représentation du collectif de travail », Revue d'interventions économiques, N°34, Paris, 2006.
- ROSANVALLON, J., « Le contrôle du travail entre réalité et perceptions : le cas de la messagerie électronique », Sociologies pratiques, Vol.1, N°22, Paris, 2011.
- SAINTIVE, B., « Trois formes différenciées d'usage de la messagerie électronique au sein d'une organisation », Réseaux, Volume 18, N°104, Paris, 2000.
- SAINT-ONGE, S., et al., « Vérification d'un modèle structurel à l'égard du conflit travail-famille » Relations industrielles, Volume 57 (3), Québec, 2002.
- SAUCIER, N., « Le lien social dans les communautés en ligne, la redéfinition d'un problème », Aspects Sociologiques, Volume 20, N°1, Université Laval, Canada, 2012.
- SCHICK, A.G., et al, « Information overload: a temporal approach », Accounting, Organizations and Society, Vol. 15, No. 3, Michigan State University, United- States, 1990.
- SELWYN, N., "Digital division or digital decision ? A study of non-users and low-users of computers", Poetics, N° 34, London, 2006.
- SFEZ, L., « L'idéologie des nouvelles technologies », *Manière de voir*, n° 46, France, 1999.
- SIMONNOT, B., « Culture informationnelle, culture numérique : au delà de l'utilitaire », les cahiers du numérique, Vol.5, N°3, France, 2009.
- SIMPSON, C.W., et PRUSAK, L., « Troubles with information overload. Moving from quantity to quality in information provision », International Journal of Information Management, Vol. 15, No. 6, United-States, 1995.
- TASKIN, L., « Télétravail : Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain », Interventions Économiques, n°34, France, 2006.
- THOEMMES J., et TERSSAC G. DE., « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel », *Loisir et Société*, N°20-1, France, 1997.

- THOMPSON, E. P. « Temps, travail et capitalisme industriel », Libre, N°5, France, 1979.
- THOEMMES, J., « Sociologie du travail et critique du temps industriel », Temporalités / Revue des sciences humaines et sociales, N°8/2008, Toulouse, 2008.
- THOEMMES, J., «Temporalités des cadres et malaise au travail », Interventions Économiques, N°43, France, 2011.
- TOUATI. T., « Appropriation des technologies de l’information et de la communication par les pays arabes : difficultés d’adoption ou source de développement ? » , Revue Monde en développement, N° 151, De Boeck, Paris, 2010.
- TRISTINI, M., « Causes de non-usage des TICE à l’Université : des changements ? », Recherches et Éducatons, N°6, France, 2012.
- VACHER, B. « Les enjeux de la manipulation de l’information », Système d’Information et Management, Vol. 2, No. 3, France, 1998.
- VITALIS, A.,« L’informatique prise au sérieux », Terminal, N° 93-94, France, 2005.
- YOUNG, K. S., “Understanding online gaming addiction and treatment issues for adolescent”, The American Journal of Family Therapy, 2009, N° 37, 2009.

➤ **Dictionnaires et encyclopédies :**

- BALLE, F., (sous la direction), Dictionnaire des Médias, Larousse, Paris, 1998.
- Dictionnaire de Sociologie, Édition le Robert / Seuil, Paris, 1999.
- Dictionnaire HACHETTE, Définitions et illustrations, Éditions Hachette, Paris, 2004.
- LICHTENBERGER., Y, « Gestion des compétences et valeurs au travail », in : ALLOUCHE, J., (sous la direction), Encyclopédie des ressources humaines, 3^e édition, Vuibert, Paris, 2012, p.312.
- MOLAJANI, A., Dictionnaire de la sociologie contemporaine, Zagros, Paris, 2004.

➤ **Thèses :**

- BÉCHÉ , E., Usages et représentations sociales de l’ordinateur chez les élèves, Thèse de Doctorat, Université de Liège, Belgique, Juin 2013.
- BENSALAH, W., Contrats incitatifs, pratiques organisationnelles, Tic et productivité au travail, Thèse de Doctorat, Université de Paris-Est, Paris, 2009.
- CARAGUEL, V., Appropriation des technologies et apprentissage dans un environnement en e-Learning : le rôle du tutorat en ligne, Thèse de Doctorat, Université Aix- Marseille, France, 2013.
- DE VAUJANY, F .X., Gérer l’Innovation Sociale à l’Usage des Technologies de l’Information : une contribution structurationniste, Thèse de doctorat de sciences de gestion, Université de Lyon 3, France, 2001.
- GENIN, É., La porosité des temps chez les cadres Proposition d’un modèle d’interactions : entre temps personnel et temps professionnel, Thèse de Doctorat, EHEC, Paris, 2007.

- GUIDERDONI-JOURDAIN, K., L'appropriation d'une Technologie de l'Information et de la Communication en entreprise `a partir des relations entre Usage Conception-Vision, Thèse de Doctorat, Université Aix-Marseille, France, 2010.
- MENENDEZ, M. , Représentations sociales des TIC chez un groupe de futurs enseignants, Thèse de Doctorat, Université de Montréal, Québec, 2004.
- MILLERAND, F., L'appropriation du courrier électronique en tant que technologie cognitive chez les enseignants chercheurs universitaires : Vers l'émergence d'une culture numérique ?, Thèse de Doctorat en communication, Université de Montréal, Québec, 2003.
- NDIAYE, M. , 2008. Approche comparative de l'appropriation de la téléphonie mobile et de l'internet dans les lieux d'accès publics des villes de Rennes et de Thiès, Thèse de doctorat, Université Rennes 2, France, 2008.
- STÄHLI -ERNST M., La flexibilité du temps de travail : entre autonomie et contraintes : étude de cas en Suisse, Thèse de Doctorat, Université de Lausanne, Suisse, 2003.
- TAN SHAN LI, La résistance à l'implantation des technologies de l'information et le conflit interpersonnel : Une analyse comparative, Thèse de Doctorat, Université de Montréal, Canada, 2007.

➤ **Colloques et journées d'études :**

- AUTISSIER, D., et LAHLOU, S., « Les limites organisationnelles des TIC : émergence d'un phénomène de saturation cognitive », Actes du IV^e Colloque de l'AIM, France, 1999.
- LE GUEL, F., « Une analyse descriptive de la fracture numérique des usages en ligne à partir des données de navigation », Tic et inégalités et les fractures numériques, Colloque international, Paris, 18 – 19 novembre 2004.
- MOREL, G., et *al.* , « Vers un apprentissage itératif à l'ingénierie système basée sur des modèles », in : Congrès international sur la modélisation, l'optimisation et la simulation des systèmes ; Université de Lorraine, Nancy, 5 - 7 novembre 2014.
- PEYRARD, C., PEYRELONG, M-F., «Usage des moyens de communication: disponibilité et construction d'univers de travail acceptables », Temps, statuts et conditions du travail, VII^e Journées de Sociologie du Travail, Bologne 17,18 et 19 juin, 1999.
- PONCET, P. et RIPERT, B., « L'espace fracturé : pour une pensée géographique de la fracture numérique », Tic et inégalités, les fractures numériques, Colloque international, Paris, 18-19 novembre 2004.

➤ **Études et rapports :**

- AMOSSÉ, et *al.*, « Échanges informels et relations de travail à l'heure des changements organisationnels et de l'informatisation », Centre d'Études et d'Emploi (CEE) , N°60, France , 2010.
- BERCOT, R., et *al.*, « Étude sur les métiers de la fonction clientèle chez EDF-GDF », Rapport sur contrat de recherche, LATTS-EDF-GDF, France, 2003.

- BOBILLIER CHAUMON, M-E., *et al.*, « Usage des technologies de l’information et de la communication et bien-être au travail », EMC, N°16, France, 2014.
- BOBILLIER-CHAUMON, M-E, « L’impact des technologies de communication sur les cadres », Recherches GREPS/APEC, Université de Lyon2, France, 2011.
- BROTCORNE, P., et VALENDUC, G., « Construction des compétences numériques et réduction des inégalités Une exploration de la fracture numérique au second degré », Centre de recherche Travail & Technologies, Namur, Belgique, Juin 2008.
- BROTOCTONE, P. *et al.*, Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC, Academia Press, Belgique, 2010.
- D’IRIBARNE, P., *et al.*, « Étude de la messagerie électronique dans deux centres de recherche INRIA – CEREQ. La messagerie électronique est-elle un outil de communication favorisant la coopération au sein des équipes projet ? », LEST, Aix-en-Provence, France, 2000.
- DUBAR, C., *et al.*, « Le souci et la gestion de soi au sein des organisations : Rapport final », Centre de Gestion Scientifique, École Nationale Supérieure des Mines de Paris, Paris, 2013.
- GREENAN N., *et al.*, « TIC et conditions de travail : Les enseignements de l’enquête COI », Rapport de recherche du Centre d’études de l’emploi, N° 77, France, 2012.
- GUIDERDONI-JOURDAIN, K, et, OIRY, E., “Does user centered conception, coherent with global corporate strategy, favorize development of Human Resource Intranet use? , ”Handbook of Research on E-Transformation and Human Resources Management Technologies: Organizational Outcomes and Challenges, IGI Global, New York., 2009.
- KLEIN, T, (sous la direction.), Impact des TIC sur les conditions de travail, Rapports & Documents du Centre d’Analyse Stratégique , La documentation française, Paris, 2012.
- ROSANVALLON, J., Les effets des TIC sur l’isolement au travail et les échanges entre collègues in : KLEIN T. (sous la direction.) , L’impact des TIC sur les conditions de travail, Rapports & Documents du Centre d’Analyse Stratégique, La Documentation Française, Paris, 2012.
- SCHELLING, H.R., et SEIFERT, A., « L'utilisation de l'internet par les personnes âgées », Université de Zurich, Centre de gérontologie, Suisse, 2010.
- VALENDUC, G., et LEMAIRE, L., « Métiers, emplois et offre de formation dans les TIC en Wallonie et à Bruxelles », Rapport MéTIC, Fondation Travail-Université et Fonds social européen, Belgique, 2005.
- VENDRAMIN P., VALENDUC, G., « Technologies de l’information et de la communication, emploi et qualité du travail », Ministère fédéral de l’emploi et du travail, Bruxelles, 2002.
- VENDRAMIN, P., Enquête Temps et travail : Temps, rythmes de travail et conciliation des temps sociaux, Centre de recherche Travail & Technologies, Belgique, 2007.
- VENDRAMIN, P., VALENDUC, G., Les tensions du temps, FTU, Namur, Belgique, 2005.
- VODOZ, L., *et al.* « Ordinateur et précarité au quotidien : les logiques d’intégration provisoire de la formation continue », Rapport PNR 51 “La fracture numérique : émergence, évolution, enjeux et perspectives”, Université de Lausanne, Suisse, 2005.

➤ **Documents électroniques et sites internet :**

- BARLEY, SR., « Technology as an occasion for structuring: Evidence from observations of CT scanners and the social order of radiology departments », in: *Administrative science quarterly*, Vol. N° 31(1), United States, pp.78-108. Document électronique disponible sur le lien : <https://www.ics.uci.edu/~corps/phaseii/Barley-CTScanners-ASQ.pdf>
- BOUFFARTIGUE, P., et BOCCHINO, M., *Travailler sans compter son temps ? : Les cadres et les temps de travail*, in : « Travail & Emploi », N°74, France, 1998, pp.37-50., Document disponible sur le lien : http://travail-emploi.gouv.fr/publications/Revue_Travail-et-Emploi/pdf/74_3319.pdf
- CAMACHO, K., "Fracture numérique", in : *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*, 2005, Document électronique disponible sur le lien : <http://vecam.org/article548.html>
- COETSEE, L., « From Resistance to Commitment », in: *Public Administration Quarterly*, Vol. 23, N° 2, Montréal, Québec, 1999, pp. 204-222. Document électronique disponible sur le lien : <https://www.questia.com/library/journal/1P3-49067212/from-resistance-to-commitment>.
- DESANCTIS, G., & POOLE, S.. "Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory". in: *Organization Science*, Vol. N°5-2, United States, 1994, pp.121-147. Document électronique disponible sur le lien : <http://www.jstor.org/stable/2635011>.
- EPPLER M.J. et J. MENGIS, « The concept of information overload : a review of literature from Organization science, Accounting, Marketing, MIS and Related disciplines », *The Information Society*, Vol. 20, 2004, pp. 325-344, Document électronique disponible sur le lien : <https://fr.scribd.com/doc/42457026/Eppler-Information-Overload>.
- ERWIN, G., et TAYLOR, W., « Assimilation by Communities of Internet Technologies », in: GRANJON, F., "La réduction de la fracture numérique", in : *La Documentation Française*, n°327, janvier 2007, Document électronique disponible sur le lien : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/fracture-numerique>.
- GREENHAUS, J H., & BEUTELL, N, "Sources of conflict between work and family roles" in: *Academy of Management Review*, Vol. 10, United States, 1985, pp. 76-88. Document électronique disponible sur le lien : <http://www.jstor.org/stable/258214>
- HAMPTON, K. N., et WELLMAN, B., « Examining community in the digital neighborhood: Early results from Canada's wired suburb », in: ISHIDA, T. et ISBISTER. K (dir.), *Digital Cities : Technologies, Experiences, and Future Perspectives*, Springer-Verlag Germany, 2000, pp. 194-209. Document électronique disponible sur le lien : <http://www.mysocialnetwork.net/downloads/digitalcities-final-r.pdf>
- HUBERT, H., « Étude sommaire de la représentation du temps dans la religion et la magie », *Mélanges d'histoire des religions*, Paris, 1925, Document électronique disponible sur le lien : http://classiques.uqac.ca/classiques/mauss_marcel/melanges_hist_religions/t4_temps/Melanges_4_temps.pdf
- KASPER, H., et al., "Managers dealing with work-family conflict: an explorative analysis", in : *Journal of Managerial Psychology*, vol. 20, n°5, United- States, 2005, pp. 440-461. Document électronique

disponible sur le lien :
https://www.researchgate.net/publication/240257959_Managers_dealing_with_work-family-conflict_An_explorative_analysis.

- KIMBLE, C., et al, « The role of contextual clues in the creation of Information Overload. Matching Technology with Organisational Needs », Proceedings of 3rd UKAIS Conference, Lincoln University, McGraw Hill, April 1998, pp. 405-412, Document électronique disponible sur le lien: http://www.researchgate.net/publication/23744493_The_Role_of_Contextual_Clues_in_the_Creation_of_Information_Overload/links/0912f50580d162236f000000
- KRAVAGNA, C., « Bourdieu : Photographier la co-temporalité », in : Institut européen pour des politiques culturelles, Document électronique disponible sur le lien : <http://eipcp.net/transversal/0308/kravagna/fr>
- LAPOINTE, L. et RIVARD, S , « A Multilevel Model of Resistance to Information Technology Implementation », in : MIS Quarterly, Vol. 29, n° 3 , Montréal, Québec, septembre 2005, pp. 461-491. Document électronique disponible sur le lien : <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.78.8457&rep=rep1&type=pdf>
- MORTON S.C., et al, “Managing the informal organization: conceptual model International”, in: Journal of Productivity and Performance Management, Volume 53, Issue 3, United-States, 2004, pp. 214-232. Document électronique disponible sur le lien : https://www.researchgate.net/publication/265817109_Le_role_de_la_communication_interne_entre_recherche_de_legitimite_et_conduite_du_changement
- ORLIKOWSKI, W., “Using technology and constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations”. Organization Science, N°11-4, 2000, pp. 404-428, Document électronique disponible sur le lien: <http://www.jstor.org/stable/2640412>.
- PIGEASSOU, C., et PRUNEAU, J., « Regards sociologiques sur la dynamique du lien social dans les sociétés de toutes languedociennes », Corps et Culture, N°3, France, 1998, 14p. Document électronique disponible sur le lien : <https://corpsetculture.revues.org/509>.
- POISSON, Y., « L’approche qualitative et l’approche quantitative dans les recherches en éducation », Revue des sciences de l’éducation, Vol.9, N°3, Québec, 1983, p.371. Document électronique disponible sur le lien : <https://www.erudit.org/fr/revues/rse/1983-v9-n3-rse3487/900420ar/>
- PROULX, S., « Penser les usages des technologies de l’information et de la communication aujourd’hui : enjeux, modèles et tendances », Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels, Tome 1, Presses universitaires de Bordeaux, France ,2005, Document électronique disponible sur le lien : <http://multisite-wordpress.labunix.uqam.ca/sergeproulx/wp-content/uploads/sites/114/2010/12/2005-proulx-penser-les-usa-43.pdf>
- ROSINI, Ph., « L’appel du travail. Technologies et mobilisation subjective d’intérimaires “ non-qualifiés”», Nouvelle Revue de Travail, France, 2012, document électronique disponible sur le lien : <https://nrt.revues.org/228>
- VARSHNEY, U., “Mobile and wireless information systems: applications, networks, and research problems”, Communications of the Association for Information Systems, Vol. 12, Article 11, United

States, 2003, pp.155-166. Document électronique disponible sur le lien: <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3176&context=cais>.

- Algérie : 14 % de pénétration d'Internet, in : <http://www.algerie1.com/actualite/algerie-14-de-penetration-dinternet/>
- Communicatique, vers une plateforme québécoise de l'internet citoyen, 2001, disponible sur le lien : <http://wwwcommunautique.qc.ca/reflexion-et-enjeux/internet-citoyen/avant-projet-plateforme.html#contenant>
- Encyclopedia of Developing Regional Communities with Information and Communication Technologies. Hershey : Idea Group Reference, 2005, p.44.
Document électronique disponible sur le lien : <https://www.igi-global.com/viewtitlesample.aspx?id=11350&ptid=349&t=Assimilation%20by%20Communities%20of%20Internet%20Technologies>.

قائمة الملاحق

Guide d'entretien

Entretien n° :

Date et lieu de l'entretien : **à :**

Heure :

Durée :

Présentation de l'entreprise

Nom de l'entreprise :
Secteur d'activité :
Date de création de l'entreprise :
Statut juridique :
Nombre d'employés : ?

Présentation de l'interviewé

Sexe :
Age :
Situation matrimoniale :
Nombre d'enfants :
Niveau d'instruction :
Fonction :
Année de recrutement :
Expérience professionnelle :

AXE 1 : Fracture numérique et problématique d'usage des TIC dans l'organisation

- **Disposez-vous des équipements nécessaires en matière de TIC ?**
- **Y a-t-il des difficultés pour accéder aux TIC dans votre entreprise?**

Relance (accès à internet, au téléphone, fax)

- **Trouvez-vous des difficultés dans l'utilisation des équipements technologiques dans vos tâches quotidiennes ?**

Relance (Si c'est le cas comment procédez-vous alors ?)

- **Êtes-vous branché en matière des technologies de l'information et de communication ?**

Relance (Existe-t-il des écarts entre les salariés en matière des TIC ?)(Les facteurs externes qui déterminent l'accès aux TIC)

Relance (Maîtrisez-vous les TIC disponibles dans votre organisation ?)

Relance (Est-ce que vous collègues maîtrisent-ils les TIC ?)

- **Hormis les TIC, y'aurait-il d'autres domaines où il existe des écarts entre les employés ?**

Relance (Adaptation, langue, communication, savoir-faire, prise de décisions)(socialisation prédisposant à cet accès)

- **Quelles les mesures prises par l'entreprise pour palier à ces écarts ?**

Relance (Avez-vous suivi des formations ?)(Resocialisation et enculturation des TIC)

Relance (Ces formations ont-elles été bénéfiques ?)

- **Pourrions-nous avoir à quel niveau utilisez-vous les TIC dans votre travail ?**

Relance (Transmission de l'information)

Relance (Synchronisation entre usage des TIC et votre travail au quotidien)

- **Utilisez-vous les TIC disponibles dans votre entreprise pour un usage professionnel ?**

Relance (L'utiliser vous pour des fins personnelles ?)

Relance (Utilisez-vous vos propres outils pour des raisons professionnelles ?)

(L'utiliser vous à des tâches ludiques : usage ludique ?)

- **Auriez-vous des difficultés à travailler sans avoir recours à toutes ces technologies ?**

Relance (Êtes-vous dépendant aux TIC ?)

- **Y a-t-il une certaine réticence (résistance) de votre part ou de collègues envers l'utilisation prépondérante des TIC ? facteur d'attraction ou de distraction aux TIC pour éviter les préjugés)**

Relance (Typologie des acteurs, facteur d'âge, facteur de niveau scolaire, résistance au changement)

- **Que représentent les TIC pour vous ?**

Axe 2 : TIC et transformations temporelles dans l'organisation

- **Comment procédez-vous à gérer votre temps de travail ?**

Relance (Comment arrivez-vous à le maîtriser ? Le temps dont vous disposez, est-il suffisant pour terminer votre travail ? Pour quelle raison vous manquez de temps ?)

Relance (Y a-t-il une flexibilité par rapport aux horaires de travail ? Les employés respectent-ils les horaires de travail ?)

- **Est-ce les Technologies de l'information et de communication représentent-elles un outil de gestion de temps ?**

Relance (Quelles sont les conséquences de l'intégration des TIC sur le temps de travail)

Relance (Y a-t-il un allongement du temps de travail ? Caractère d'ubiquité ?)

- **Les TIC sont-elles un facteur des flux informationnels au travail?**

Relance (comment arrivez-vous à gérer la surcharge au travail générées par les TIC ?)

- **Dans le travail au quotidien, plusieurs tâches demandent à être exécuté en même temps, et dans des délais très limités ?**

Relance (Comment gérez-vous ces situations ? Comment gérer ces situations d'urgence au travail ?)

- **Devant ces situations citées auparavant, avez-vous recours à des solutions afin de palier à cette charge de travail et ainsi remettre le travail dans les délais fixés ? (le bricolage sur la structure temporelle et son étendue)**

Relance (Avez-vous recours à terminer votre travail en dehors des locaux de l'entreprise ?)

Relance (Qu'est ce que ceci a eu comme conséquence par rapport à votre vie en dehors du travail ? (Par rapport à votre vie privée)

- **Y a-t-il une intrusion de votre vie professionnelle dans votre vie privée, surtout avec l'avènement des TIC ?**

Relance (Arrivez-vous à mettre une certaine frontière entre les deux mondes (Professionnel-privé) ?)

Relance (Est-il possible de synchroniser entre ces deux sphères ?)

Relance (Quelles sont les conséquences de l'ingérence du professionnel sur votre vie privée ?)

Relance (Y a-t-il une flexibilité par rapport aux horaires de travail ? Les employés respectent-ils les horaires de travail ? Êtes-vous en mesure d'être disponible à tout moment si on fait appel à vous ?)(L'articulation temporelle durant le travail)

Dans le cas où vous n'arrivez pas à terminer votre travail en temps demandé, seriez-vous confronté à des problèmes d'ordre professionnel de la part de votre hiérarchie ?

Axe 3 : Émergence des TIC et métamorphose des liens dans l'organisation :

- **Est-ce qu'il vous arrive de ne pas avoir d'échanges avec vos collègues (ou supérieurs) pendant les heures de travail ?**

Relance : Pour quelle raison avez-vous recours à ce comportement ? (est-ce que c'est dû à la charge du travail ?) (Est-ce l'effet des usages des TIC ? (Est-ce pour d'autres raisons ?)

Pourtant les TIC, sont un moyen de communication et d'échanges ? Comment pourriez-vous expliquer ce paradoxe ?

- **Concernant votre travail, êtes-vous informé sur ce qui se passe dans votre service**

Relance Par quel biais êtes-vous informé ? Utilisez-vous les TIC pour cela ?

Sinon, existe-il une certaine difficulté en matière de communication l'entreprise ?

- **Est-ce que l'avènement des TIC a eu des effets sur vos relations au travail ?**

Relance : De quelle manière ?, (Sinon en dehors du travail peut-être ?)

- **Au cas où vous voulez ajouter quelque chose que nous n'avons pas évoqué** (liberté totale pour l'interviewé)

الملحق رقم 2: قاموس المصطلحات

Acteur	فاعل
Action	فعل
Alibi	مبرر
Approche structurationniste	المقاربة الهيكلية
Archétypes	نماذج أصلية
Artefact	نتاج صناعي
Articulation	الجمع
Aspect cyclique	طابع دوري
Aspect linéaire	طابع خطي
Aspect nomade	الطابع الترحالي
Attentiste	انتظارية
Catégorisation	تصنيف
Collectifs de travail	مجموع العمال
Comportements	سلوكيات
Consensus	الإجماع
Constructivisme social	البنائية الاجتماعية
Contexte professionnel	سياق مهني
Corps social	الهيكل الاجتماعي
Déterminisme technologique	الحتمية التكنولوجية
Disponibilité	الجاهزية - التفرغ

Domination	هيمنة
Dualité	ثنائية
Dysfonctionnement	خلل
Enactment	تشريع
Flexibilité interprétative	المرونة التفسيرية
Garants	الضامنون
Hybridation	التهجين
Immédiateté	الفورية
Imprévisibilité	عدم القدرة على التنبأ
Individualisme	الفردانية
Inertie	الجمود
Innovateurs	المبتكرون
Innovation	الابتكار
Instantanéité	الآنية
Institutionnalisation	التأسيس
Instrumentalistes	الآليون
Interaction	التفاعل
Inventivité	التجديد
Isolement	عزلة
Lambda	عادي
Légalistes	القانونيون
Lien social	الرابط الاجتماعي
Mécanismes	آليات
Milieu organisationnel	وسط تنظيمي
Néo artisanal	الحرفي الجديد

Niveau macro social	المستوى الاجتماعي الكلي
Niveau microsocial	المستوى الاجتماعي الجزئي
Opportunistes	المنتهزون للفرص
Paradigme	نموذج - براديجم
Perception	تصور
Perméabilité	النفاذية
Perspective diachronique	وجهة نظر تعاقبية
Perspective dialectique	وجهة نظر جدلية
Perspective régulationniste	وجهة نظر تنظيمية
Perspective socio-gestionnaire	وجهة نظر اجتماعية و تسييرية
Porosité de temps	مسامية الأوقات
Potentiel de réflexivité	القدرة الانعكاسية
Potentiel structurel	القوة الهيكلية - البنوية
Pratiques institutionnelles	ممارسات مؤسسية
Principe de l'urgence	مبدأ الاستعجالية
Rapports ludiques	علاقات اللعب
Récurrentes	تواترية
Régulation	تنظيم
Résistants	مقاومون
Réticents	محافظون
Routines d'usage	روتين الاستعمال
Salariat	الإجارة
Sociabilité	مؤانسة
Statu quo	الوضع الراهن
Stratèges	المخططون

Stylisation	وضع أساليب
Surcharge informationnelle	الكثافة المعلوماتية - الفيض المعلوماتي
Synergie	تآزر
Temporalité	التزامنية
Temps de l'horloge	وقت الساعة - زمن الساعة
Temps de travail	وقت العمل
Temps écoulé	الوقت المنقضي
Temps émiété	الوقت المجرأ (المنتت)
Temps enfermant	الزمن المحاط
Temps fermé	الزمن المغلق
Temps hors travail	وقت خارج العمل
Temps industriel	الوقت الصناعي
Temps sociaux	الأوقات الاجتماعية
Théorie de la structuration adaptative	النظرية البنوية التكيفية
Théorie de structuration	النظرية البنوية - الهيكلية
Typologies	أنماط - نمطية
Unanimité	إجماع
Utilisateur	مستخدم - مستعمل
Utilitaristes	نفعي
Volonté directoriale	إرادة إدارية