تكنولوجيات الإعلام والاتصال وآثارها الاجتماعية على العمال

أ.مريم بن زادري
جامعة قسنطينة 3 (الجزائر)

الملخص:

إن جميع المؤسسات صغيرة كانت أو كبيرة، اقتصادية أو تجارية أو خدمية، خاصة أو عامة، أعطت أهمية لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، على غرار الانترنت، التي باتت من أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيات الحديثة للاتصال، غير أن هذه التقنية المتطورة أثرت على العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وأفرغت المورد البشري من محتواه الإنساني.

Résume:

toutes les grandes ou petites entreprises, soit publiques ou privées, soit économiques commerciales ou à services sont aspirées à obtenir de nouvelles technologies permettant de créer un nouveau système de travail qui s'accorde avec ce qui se passe au monde, qui synchronise au même régime des pays développés, permet d'entrer au marché mondial et garantit la qualité du produit en tenant compte du temps et efforts donné. Mais l'usage inconscient de ces technologies tel que le réseau intranet déshumanise l'appel et laisse un impact négatif sur les relations sociales.

Abstract:

all the small and big corporations, public on private, economic commercial or the service ones have the great ambition to get new technologies allowing to create a new work system that goes with what happened in the world, that matches well with the developed countries' methods, that allows to get into the world market and ensures the quality of product and summers up time and effort. However the misuse of these technologies such as intranet makes the call free from humanity and leaves a negative effect on the social relationships.

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

1. تعريف التكنولوجيا: إن كلمة تكنولوجيا "Technologie" إغريقية الأصل وتحمل في معناها «علم الصنائع والفنون والوسائل المستخدمة لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الأفراد ورفاهيتهم»[1].

كما تعرف التكنولوجيا على أنها: «فن استخلاص مواد أولية صناعية من الموارد الطبيعية من اجل تأمين المواد أو السلع التي من شأنها أن تعطي الحاجات المادية للإنسان، كما أنها تستخدم للإشارة إلى علم التحضر الصناعي للسلع وأساليب التصنيع الحديثة»[1].

ويعرفها أحد الباحثين على أنها: «جميع أنواع المعرفة العلمية والمهارات الفنية التي يتطلبها تطوير الآلات وطرق الإنتاج والتصميم وإنتاج السلع، طبقا للقواعد الاقتصادية، بمعنى كيفية عمل الأشياء»[1].

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

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

2. أنواع التكنولوجيا: هناك من يرى بأن للتكنولوجيا نوعان، وفريق آخر يرى أنها تنقسم إلى ثلاثة أنواع. فأما عن الفريق الأول فهو يرى بأنها تتمثل في[1]:

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

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

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

- **الانترنت Internet:** هذه التكنولوجيا الجديدة التي أثارت جدلا كبيرا بين العلماء والمهتمين بالاتصال، وظهرت آراء متضاربة حول إمكانية ضمها لوسائل الاتصال الجماهيري المعروفة كالتلفزيون والصحافة...، وبدأت بنشر أذرعها لتنال من الجانب الاقتصادي القسط الأوفر، وباتت جل المؤسسات التي تطمح إلى النمو والتقدم والازدهار تمتلكها، أو على الأقل تعمل على امتلاكها، كون الانترنت وسيلة للتواصل مع العالم الخارجي، فيتعرف صاحب المؤسسة على رأي زبائنه أو جمهوره المستهدف في نوع السلعة أو الخدمة التي يقدمها، كما يتسنى له الاطلاع على الاقتراحات من أجل تحسين تلك الخدمة أو السلعة،...الخ.
- **الانترانت Intranet:** يطبق هذا النوع من الشبكات نفس التقنيات والبروتوكولات التي تعتمد عليها الانترنت ولكن على النطاق الخاص والمحدود بالمؤسسة. بمعنى آخر أن يكون للمؤسسة أنترنتها الخاصة بها والمكيفة على حسب متطلباتها وحاجاتها، والهدف من ورائها يكمن في تامين الوصول لمختلف المصادر المعلوماتية من قبل الموظفين بأقل جهد ووقت ومال، وعليه فمن الضرورة الإشارة إلى أن شبكة الانترانت مقتصرة على الموظفين فقط، وهي وسيلة جاءت من أجل حماية بيانات ومعلومات المؤسسة.

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

مستودعات تخزين المعطيات Datawarehouse: هي المكان الموصول بالكمبيوتر والذي يتم فيه تخزين البيانات لأغراض الحفظ والتحليل ولأغراض أمنية. تلك البيانات التي تتحول بعد المعالجة إلى معلومات تعتمد عليها النظم

الإدارية ونظم دعم القرار والنظم التشغيلية التي تهتم بإدارة العمليات اليومية للمؤسسات وتعتبر الركيزة الأساسية في المؤسسات الحديثة،وتعد تلك البيانات ثروة حقيقية لا تقدر بثمن إذا ما استغلتها المؤسسات بالدراسة والتحليل واستغلالها لرسم الاستراتيجيات بعيدة المدى. ومن هنا ظهرت الحاجة إلى نظم دعم القرار والتي من أهمها ما يسمى بمستودعات البيانات.

التبادل الالكتروني للمعطياتElectronic Data Interchange : ويحمل هذا المصطلح معناه بين طياته فهو عبارة عن تبادل وتحويل وثائق تجارية ومعاملات إدارية بين الإداريين أنفسهم، وبينهم وبين الشركاء والمتعاملين مثل الفواتير و الوصولات والطلبيات والقرارات والتقارير...الخ.

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

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

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

- **التسيير الالكتروني للوثائق Gestion électronique des documents:** إذا علمنا أن درجة دقة قرار ما داخل المؤسسة وصوابه يعتمد بالدرجة الأولى على مدى دقة المعلومات والبيانات فإننا ندرك حينها ضرورة إعطاء الأهمية القصوى للمعلومات داخل كل المؤسسات بشتى أشكالها وأحجامها ونشاطاتها، وما ينبغي أن يتم توفيره من الوسائل الحديثة لضمان استمرارية العمل على وجهه المطلوب واللائق من خلال توفير أربعة عناصر رئيسية للمعلومات هي :الحفظ،السرعة، الدقة والأمان بحيث يمكن التوصل إلى حلول تجعل من المخزون المعلومات يداخل المؤسسة عنصراً فاعلا ومنتجا مساند للأداء واتخاذ القرارات بدلا من كونه أرشيف ضخم يضمكم هائل من المعلومات يصعب الوصول إليها أو الاستفادة منها.

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

- **تزاوج الهاتف والمعلوماتيةCouplage de la téléphonie et del'informatique:** حيث يتم في مراكز المكالمات بتبادل المعلومات الهاتفية والمعطيات الحاسوبية، وهذا ما يدعى بـ (CTI).إذ يُرخص الخادم الصوتي التحاوري Serveur Vocal Interactif بتوجيه المكالمة إلى الموظف الإداري المؤهل، ليعرض الملف الالكتروني مباشرة على الزبون ويكون العمل بينهما على الخط OnLine[1].
- **الاتصال بالهاتف النقال Télécommunications mobiles:** تمثل هذه الوسيلة نمطا آخر من أنماط الاتصال الحديث، وهي من أكثرهم استعمالا وتداولا بصفة يومية ومستمرة، ويعرف في الاتصالات الرقمية باسم GSM[1]،

ويتمكن الفرد من خلاله من إرسال رسائل قصيرة تسمى بالـ SMS، بغض النظر عن تباعد المسافات بين الطرفينويكون المرسل والمستقبل على دراية بجهة الإرسال والاستقبال على حد سواء.

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

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

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

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

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

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

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

- إن البرمجيات المتاحة للعمل في الدول العربية هي عبارة عن برمجيات مستوردة من دول تختلف كل الاختلاف عن ثقافتنا ولغتنا خاصة ومعاييرنا، وهي برامج تعكس محيط وتطلعات وخصوصيات من أعدها[1].
- إن اندثار اللغة العربية في ظل هذه التكنولوجيات الجديدة المعتمدة بالدرجة الأولى على اللغة الانجليزية واللغة الفرنسية بعدها يعد خسارة كبيرة بالنسبة لهذه الشعوب المستهلكة (أخص بالذكر الشعوب العربية)، التي باتت تفقد جزءا كبيرا من هويتها، محاولة أن تقنع نفسها بأن اللغة العربية لا تصلح لمثل هذه التكنولوجيات، كيف لا وهي لغة القرءان ولغة المعجزات ولغة الرسل وأوائل العلماء والمفكرين في شتى المجالات.

- تهدد التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال بشكل غير مباشر الكثير من الوظائف التي بدأت بتحويلها إلى وظائف آلية مثلما يحدث في المصانع وأعمال البيع والشراء والتخزين والتامين.
- يرى الكثير من المهتمين بحقل الموارد البشرية أن التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تعمل على اختزال المهارة في كثير من الوظائف،والاستغناء عن وظائف أخرى كثيرة بسبب الأتمتة،كما برز نوع جديد من الوظائف يحتاج إلى مهارات تقنية بسيطة.و يرى كل من لفين ورامبرغر (Rumberger and Levin)أن نتيجة ذلك تتمثل في: "أن سيطرة العامل تقل، ويقل دخله، ويصبح العمل روتينياً مملاً،.... وأن التكنولوجية الجديدة هذه سوف تحل محل آلاف العمال، وتبقي معدلات البطالة عالية لسنوات عديدة. يمكن لها أن توفر فرص عمل جديدة في الهندسة، وشركات الكمبيوتر، ومصانع الروبوت، لكنها في الوقت نفسه تولد فرص عمل في وظائف دنيا أكثر من تلك الوظائف الأخرى التي تتطلب المهارات"[1].

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

- لقد ذاع استعمال هذه الوسائل التكنولوجية (الشبكات المعلوماتية والهاتف النقال والبريد الالكتروني والأوتلوك) في المؤسسات نظرا لمرونتها وسهولتها ويسر استعمالها في كل مكان وتحت أي ظرف من الظروف، بالإضافة إلى إمكانية إرسال واستقبال الصور والفيديوهات والملفات بمختلف أحجامها إلا حد أصبحت فيه تلك الوسائل جزء لا يتجزأ من تأدية المهام، فالهاتف النقال مثلا يستعمل من قبل أسمى إطار في المؤسسة إلى أبسط عامل فيها ، ولا نستطيع التشكيك فيما يقدمه هذا الجهاز الصغير جدا من حل للأزمات والمشكلات الطارئة وتخطي العقبات، غير أن تلك التكنولوجيات المذكورة أعلاه أثرت على التواصل المباشر والمواجهي بين العمال في نفس المؤسسة أو بينهم وبين جمهورهم الخارجي، وأصبحت الاتصالات ناشفة إن صح التعبير إلى حد أصبحت فيه الغيابات عن الدوام تبرر بالتواصل عبر الهاتف النقال، أو عبر البريد الالكتروني ...، مما يؤدي إلى حدوث الأخطاء بسبب عدم المراقبة المباشرة للمستندات والفواتير وما إلى ذلك.
- تناقص متزايد في الاتصالات المواجهية رغم أن الكثير من الأبحاث العلمية أثبتت أنه كلما زاد الطابع الشخصي لوسيلة الاتصال، كلما زادت قدرتها على التأثير، ويعود ذلك إلى كون الاتصال المواجهي أكثر قدرة على الإقناع من الوسائط مثل المجلات أو الإذاعة المرئية أو المسموعة وغيرها من وسائل الاتصال الجماهيري التي تنقصها جزئية التفاعل المباشر بين المرسل والمستقبل.

3.4/ عرض ميداني لتأثير الانترانت على العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسة نجمة للاتصالات: إنه وبغرض تعزيز هذه الدراسة من ناحية ما هو كائن، أجريت دراسة ميدانية حول تأثير الانترانت كتكنولوجية جديدة في الإعلام والاتصال على العلاقات الاجتماعية بين العمال داخل المؤسسة الواحدة في سنة 2010 بالمديرية الجهوية لمؤسسة وطنية للاتصالات- نجمة، بقسنطينة"، حيث لوحظ من خلال المرحلة الاستطلاعية أنه وبدون مبالغة يعتمد العمال بما يقارب نسبة 99% على الوسائل التكنولوجية في أداء مهامهم وتواصلهم ببعضهم البعض، ما يعزز التبعية التكنولوجية للعامل الجزائري، ومن أجل التأكد من هذه الملاحظة خصص سؤال في الاستمارة لنفس الغرض، وفعلا أكد تحليل البيانات الكمية من عدم استطاعة العمال الاستغناء عن أسلوب العمل اليدوي بشكل كلي، وإنما يلجأون بشكل مكثف إلى الهاتف والشبكة وباقي الوسائل التكنولوجية فقط من أجل الدقة والسرعة وتبسيط التكاليف، حيث تناولت الاستمارات الموزعة على المبحوثين بالمؤسسة محل الدراسة معرفة تفضيل الموظفين للطرق الآلية في العمل على الطرق اليدوية أو اختيارهم للطريقتين معا، وعلى إثر ذلك اتضح أنه لا يمكن الاعتماد على الطريقة اليدوية وحدها، حيث مثلت نسبة

هذا الاختيار بـــ (0%)، وهذا لا يعني الاستغناء الكلي للعمال عن هذه الطريقة، بل على العكس تماما، فقد فضلت نسبة معتبرة منهم قدرت بـــ (45%) الطريقتين معا. وحسب ما صرح به أحد المبحوثين، فـــإن الطريقـــة اليدويـــة تحفـــظ المعلومات وتجعلها في مأمن من أي عطب آلي، كما يرى آخر أن الطريقة اليدوية تبقى من أنجع الطـــرق فـــي حفـــظ المعلومات وتخزينها، وأضاف ثالث أن طبيعة العمل في مجال الاتصالات وفي مؤسســـة كمؤسســـة (WTA) تتطلـــب الطريقتين معا.ومن جهة ثانية فلقد سجلت نسبة (55%) التي تمثل الفئة التي تفضل الطريقة الآلية في العمل، وذلك لمـــا تمتاز به هذه الأخيرة من مميزات تتلخص في السرعة في الانجاز، والدقة في التنفيذ، وسهولة الاستعمال.

أما عن تأثير التكنولوجيا على العلاقات الاجتماعية فإن نسبة معتبرة من المبحوثين تتمثل في (37.5%) يعتقدون بأنهـــا أثرت بشكل سلبي على اتصالاتهم المباشرة ببعضهم البعض حيث وكما جاء على لســـان أحـــدهم: إن الاتصـــال عبـــر الانترانت يعتبر اتصالا جافا ونحن بحاجة في كثير من الأحيان إلى الاتصالات المباشرة، كما أضاف مستجوب آخر أن الاتصال عبر الشبكات المعلوماتية يجعل العلاقات تنحصر في الإطار المهني فقط، وكما أضاف أحدهم فإن الاتصـــالات التي تتم عبر الشبكات ومختلف تكنولوجيات الاتصال والتي تتم في الاطار المهني تبقي مسافة بعيدة بين المتصلين وقـــد تؤدي إلى اضمحلال العلاقات الشخصية بينهم، وجاء على لسان أحدهم أنه لا يحبذ كثيرا الوسائل الالكترونيةلان عليـــه توخي الحذر إزاء فهم وشعور المستقبل بخصوص الفهم الخاطئ أو عدم الفهـــم أصـــلا وبالتـــالي لا تفهـــم الرســـائل الالكترونية دائما بمفهومها الذي أرسلت من اجله، وقد يكون ذلك لعدم إتقان اللغة، أو عدم اختيار الألفاظ المناسبة، وعدم التواجد وجها لوجه بين المرسل والمستقبل مما ينفي فعالية تعابير وإيماءات الوجه وبالتالي نقص في فعاليـــة الاتصـــال وفي فهم الرسالة الاتصالية على الشكل المطلوب...الخ.

خاتمة إن التواصل عبر الشبكات وعبر الهواتف النقالة وكل التكنولوجيات الحديثة قد أفاد في كثير من الظروف والمواقف، لكنـــه يبقى فارغا من محتواه الإنساني الاجتماعي والنفسي الذي تلعب فيه حركات الجسد وتقاسيمه الدور الكبير في عملية التواصل.

وبالتالي لا يمكن لنا أن ننكر ما تقدمه التكنولوجيا اليوم للفرد سواء على المستوى العملي أو العلمي أو العام، ولا غنى لنا عنها طالما نعيش في هذا القرن، ولكن و بالموازات يجب الحفاظ على جانبنا الإنساني وخصائصنا كبشر.

توصيات:

- ترشيد استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال.
- ضرورة إنتاج برمجيات عربية تفي بمتطلبات واحتياجات العمل بجميع مجالاته في الدول لعربية.
- ضرورة الاستعداد لمواجهة تأثير تكنولوجيا الاتصالات على مجالات العمل، وذلك بخلق فضاءات داخل المؤسسة تدعم التواصل الاجتماعي والإنساني كالمطاعم مثلا
- عامل اللغة: حيث أن معظم المعلومات المتاحة حالياً على الإنترنت هي باللغة الإنكليزية.
- ضرورة إنتاج برمجيات تعمل على إعادة تأهيل العمال القدماء على استعمال التكنولوجيات الجديدة.

قائمـــة المراجـــع

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

www.elminshawi.com5.
www.qattanfoundation.org6.