مجلة روافد
للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية
المجلد 07 (عدد خاص)
أفريل 2023
ص ص 211-230

سوسيولوجيا التنمر السبراني في الوسط الإداري

(دراسة إجرائية للمكلفين بخلايا الإتصال بديوان ودوائر ولاية عين تموشنت)

Sociology Of Cyberbullying In The Administrative Environment

A Procedural Study For The Heads Of Communication Cells At The Office And Departments Of Ain Temouchent State

محمد أمين دشيرة [1*] ؛ محمد سهالي [2]

1 مخبر البحوث والدراسات الإجتماعية في الجزائر حول الجماعات المحلية وتسيير الشأن العام، جامعة جيلالي ليابس- سيدي بلعباس(الجزائر).
البريد الالكتروني: aminoayemane@gmail.com

2 مخبر البحوث والدراسات الإجتماعية في الجزائر حول الجماعات المحلية وتسيير الشأن العام، جامعة جيلالي ليابس- سيدي بلعباس(الجزائر).
البريد الالكتروني: mohammed22sahali@gmail.com

تاريخ الإيداع	تاريخ القبول	تاريخ النشر
2022/12/19	2023/03/06	2023/04/15

الملخص: يهدف هذا البحث إلى تفكيك مفهوم التنمر السبراني عبر القاموس السوسيولوجي من خلال المعالجة المفاهيمية، انطلاقا من اتساع الحتمية الرقمية في حياة الأفراد والمنظمات، وباستخدام المنهج الوصفي المتناسب وطابع الدراسات المسحية مع تضمين ذلك السوسيوغرافيا الرقمية والتي تقوم منهجيا على استعراض ووصف حالات التنمر السبراني التي طالت أفراد العينة المبحوثة، كما تمت الاستعانة بتقنية المقابلة نصف الموجهة، بتطبيقها على عينة المكلفين بتسيير صفحات الفيسبوك الرسمية بديوان ودوائر ولاية عين تموشنت وقد تم التوصل إلى تأثير التنمر السبراني بإعتباره عائقا رقميا ينعكس على نوعية الأداء الوظيفي للمكلفين بهذه الخلايا.

الكلمات المفتاحية: *تنمر سبيراني؛ أداء وظيفي؛ تفاعل رقمي؛ جماعات محلية.*

Abstract: This research aims to dismantle the concept of cyber bullying through the sociological dictionary, based on the expansion of digital determinism in the lives of

* **المؤلف المرسل**

individuals and organizations, to using the appropriate descriptive approach also the nature of the survey studies by inclusion of that digital socio-graphy, which is based methodically on reviewing and describing the cases of this phenomenon that affected the members of the researched sample, so the technique of the semi-guided interview was also used by applying it to the assigned to manage the official Face book in departments of Ain Temouchent, finally we came to the result that the effect of cyber bullying was reached as a digital obstacle that is reflected in the quality of job performance of those assigned to these cells.

Keywords: cyber bullying; work performance; digital interaction; local communities.

مقدمة:

تحتل الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) الآن مكانًا مهمًا في الممارسات اليومية للأفراد، إذ تساهم الرقمنة في تطوير "ثقافة تشاركية" على الإنترنت، باعتبار أن البيئة الافتراضية حيزا جديدا لبلورة رأس المال الاجتماعي وبالتالي تكتسب وسائط التواصل أهمية بالغة لدى كل شرائح المجتمع التي تماهت سبرانيا (هيريجوين، 2017، صفحة 37)، لدرجة اضمحلال كينونتها المادية لفائدة كينونتها الرقمية.

فمركزية وسائط التواصل الاجتماعي في ممارسات الأفراد أضحت تثير المخاوف بشأن تفاعلاتهم، مراكزهم ووظائفهم الاجتماعية على الرغم من أن الإنترنت تفتح فرصًا جديدة للتعلم والتواصل والتنشئة الاجتماعية، إلا أنها أصبحت أيضًا مساحة تهديد لهم، مادام العامل السبراني ينتج ظواهر باثولوجية جديدة في صورة الإيذاء من زاوية التسلط عبر الإنترنت والتي كانت موضوعً بحث، منذ نهاية التسعينيات ، للعديد من الدراسات على المستوى الأكاديمي، فمفهوم التنمر عبر الإنترنت لا يقتصر على شريحة معينة من المجتمع غير أن التركيز على فئة الموظفين المسؤولين عن إدارة الفضاءات الرقمية عبر مؤسساتهم، عائد إلى الدور الذي صارت تلعبه وسائط التواصل في إدارة المؤسسات والتنظيمات الرسمية من منطلق انفتاحها الخارجي.

لذا تهدف الدراسة في المقام الأول لتفكيك مفهوم التنمر السبراني عبر القاموس السوسيولوجي وذلك بالتركيز على المعالجة المفاهيمية، انطلاقا من أن ظاهرة التنمر

أضحت تتسم بطبيعة متكررة وتتسع بمرور الوقت أتساع الحتمية الرقمية في حياة الأفراد والمنظمات، كما أن أهمية البحث تكمن في توجيه المنظار السوسيولوجي نحو شريحة المكلفين بالحسابات الرسمية (حسابات الفيسبوك) للإدارات العمومية المحلية باعتبارهم إحدى الفئات المعرضة وظيفيا للتنمر السبراني، بالنظر إلى طبيعة نشاطها المتمثل في تزويد المواطنين بالمعطيات حول الأنشطة التي تمارسها الإدارة و كذا الرد على انشغالاتهم إزاء ذلك.

فالانشغال المراد معالجته يصب في موضوعات سوسيولوجيا الحياة اليومية la sociologie du quotidien ذات الأبعاد المتعددة (الاجتماعية، الثقافية السياسية والتنظيمية) والفواعل المختلفة (المكلفون بالصفحات الرسمية ضمن تطبيق الفيسبوك ومتصفحي الفضاء الأزرق) الأمر الذي استدعى في خضم إستكشافنا النظري، الإعتماد على أدبيات علمية في صورة البحث الذي أجرته الباحثة الفرنسية فاليري كيالور بعنوان cyber harcèlement au travail (Valérie, 2018, p. 187) والتي عالجت مفهوم التنمر السبراني في الوسط المهني بربط مخرجاته مع متغير الصحة المهنية للموظفين، بتسليط الضوء على نموذج " موظف يتلقى رسائل إلكترونية كل خمس دقائق من مديره للاستفسار عن تقدم عمله، الأمر المودي غالبا إلى وجود تجاوزات كتابية وهنا ركزت الباحثة إجرائيا على متغيرات شكل البريد الإلكتروني، عدد مفرداته وسريته بحيث لا يأتي الشعور بانعدام القيمة فقط من المفردات المستخدمة ولكن أيضًا من شكل الإيميل المشير إلى الانزعاج أو الغضب أو العدوان وهذه هي حالة رسائل البريد الإلكتروني المكتوبة بأحرف كبيرة، مع كلمات جريئة وعلامات تعجب متعددة، أما فيما تعلق بمتغير السرية فيمكن أن يتخذ الضرر الذي يلحق بالسمعة أشكالًا عديدة، مثل إرسال توبيخ إلى مرؤوس أو زميل في العمل لديه عدة مستلمين على نفس المنوال ، حيث تشير المقاييس المذكورة أعلاه إلى المناورة التي تتمثل

في إعادة توجيه رسائل البريد الإلكتروني ذات المحتوى الحساس إلى العديد من المستلمين من أجل تشويه سمعة المرسل إليه الأول.

أما الدراسة الثانية فمن إعداد الباحثين سوزا وأنورها Souza et Onorha وسائط التواصل الاجتماعي والتنمر السبراني Social media and the cyber bullying في إطار مقاربة سوسيو – إتصالية ركز من خلالها الباحثين على مخرجات توظيف وسائط التواصل الإجتماعي (فيسبوك تحديدا) ضمن الفضاءات المؤسساتية بما في ذلك الروابط الإجتماعية السبرانية The social cyber ties وما يصاحبها من عنف إلكتروني قد يمارسه مستخدمي الفضاء الرقمي ضد بعضهم كعينة الممرضات اللاتي يتلقين رسائل عنيفة للغاية على حساباتهن في Facebook أو Twitter من مرضى ساخطين على أداء المؤسسة الإستشفائي، إذ اعتمد الباحثان على متغير الحيز الزمني في إنشغالات متصفحي الصفحة وربطه بمتغير درجة التنمر والعنف الممارس ضد العاملين بالمؤسسات الإستشفائية .

إذن وعلى ضوء هذا الاستكشاف النظري، تبلور انشغال سوسيولوجي حول مدى تأثير التنمر السبراني على الجودة الاتصالية للموظفين المكلفين بمتابعة وإدارة الصفحات الرسمية عبر وسائط التواصل الاجتماعي (فيسبوك)، فمن جهة أضحت صفحة الفيسبوك الخاصة بأية إدارة أمرا ملزما من خلال نصوص قانونية تؤطر ذلك في إطار المقاربة التشاركية ومن جهة أخرى أضحى نمط الخطاب السبراني المستخدم في هذا الفضاء يتسم بالعنف والتنمر، مما قد ينعكس على تفعيل هذه بما في ذلك نوعية الأداء الوظيفي للموظفين المكلفين بإدارة هذه الفضاءات وانطلاقا من هذه المفارقة جاء الانشغال السوسيولوجي على النحو الآتي:

– كيف يؤثر التنمر السبراني على الأداء الوظيفي للمكلفين بإدارة الصفحات الرسمية –فيسبوك– الخاصة بالإدارات العمومية ؟

– إضافة إلى الإشكالية الرئيسية، يوجد جملة من التساؤلات الفرعية ذات الصلة بمحاور الدراسة لعل من أبرزها:

* كيف يتعامل المكلفون بالصفحات الرسمية للإدارات مع الهجمات الرقمية ؟

* هل يغير التنمر السبراني في شكل الاتصال المؤسساتي للإدارات العمومية ؟

وعليه، جاءت الفرضيات على النحو الآتي :

كلما ازدادت درجة التنمر السبراني، كلما قل الأداء الوظيفي لدى المكلفين بإدارة الصفحات الرسمية (فيسبوك) الخاصة بالإدارات المحلية.

1. المعالجة السوسيولوجية لمفهوم التنمر السبراني

أشارت الدراسات إلى أن نشر الشائعات والصور المهينة والشتائم عبر الإنترنت أضحى يمثل أسلوب تعبير رائج ضمن الفضاء السبراني وخصوصا وما يعرف بوسائط التواصل الاجتماعي، بحيث لا يزال الجدل المتعلق بتعريف هذا "الطارئ الاجتماعي" (هانس، 2017، صفحة 324) ومعايير تقييمه مثيرًا للجدل بشكل خاص.

إذ تظهر الأدبيات التي اعتنت بهذه الظاهرة كيف يمكن للمقاربات والتعريفات والمفاهيم المستخدمة في دراسة السلوكات المخزية والمُهينة على الإنترنت وعبرها أن تختلف اختلافًا كبيرًا، فإذا كانت فكرة "التسلط عبر الإنترنت" هي المرتكز الذي ننطلق من خلاله في دراسة هذه السلوكات، فإن المفردات المستخدمة للإشارة إلى العنف عبر الإنترنت تستمر في التنوع والانتشار في صورة مصطلحات جديدة كالعدوان السيبراني، "التنمر الإلكتروني" "الذل السبراني" فكلها مصطلحات يستخدمها الباحثون ووسائل الإعلام (للإشارة إلى نفس المدلول المتمثل في التسلط عبر الإنترنت والذي يبقى تعريفه وطريقة تفعيله بعيدان عن الإجماع داخل المجتمع العلمي إلى يومنا هذا .

في هذا الصدد، يحدد القاموس السوسيولوجي ما لا يقل عن خمسة عشر معيارًا تستخدم بشكل مختلف لتفعيله وبالتالي تثير هذه الجوانب مسألة أهمية ضبط مفهوم التسلط عبر

الإنترنت في تحديد أي شكل من أشكال العدوان عبر الفضاء الإلكتروني، إذ أجمع المنتسبون لحقل علم الاجتماع على اعتبار التسلط عبر الإنترنت "عمل عدواني غائي/عشوائي يرتكبه فرد أو مجموعة من الأفراد من خلال أشكال الاتصال الإلكترونية مرارًا وتكرارًا ضد أفراد قد يرتبطون بهم أو لا يرتبطون بهم اجتماعيا.

فمن خلال الأدوات الرقمية، يتاح للأفراد مخاطبة غيرهم دون الكشف عن هويتهم مما يجعل من الصعب عليهم حماية أنفسهم وهو مفهوم مختلف كلية عن مفهوم التنمر التقليدي الذي يتسم بكونه تفاعلا مباشرا يجتمع فيه الطرفان (المتنمر والمتنمر عليه) لتبقى معايير تكرار الفعل العدواني، اختلال توازن القوة في العلاقة بين المعتدي والضحية هي عناصر أساسية لتعريف التنمر السبراني وتمييزه عن أشكال العنف الأخرى ومع ذلك فإن هذه المعايير بالتحديد هي التي تثير العديد من الأسئلة، حيث يتم استخدامها بشكل غير متسق ويتم تفعيلها بطرق مختلفة من قبل الباحثين.

وبالرجوع لمعيار الغائية/ القصدية المشار إليه في التعريف السوسيولوجي تُظهر بعض الدراسات أن مرتكبي العنف المتكرر عبر الإنترنت يمكن أن يكونوا كذلك دون أن يكونوا على علم بذلك، وكذلك التصرف دون نية إيذاء الضحية وبالتالي لا يبدو أن القصد هو معيار واضح "لتصنيف فعل التسلط عبر الإنترنت "، مما قد يفسر اختيار بعض الباحثين لعدم تضمينه في التعريفات المعتمدة.

في فرنسا تقترح كاثرين بلايا استخدام مفهوم "العنف السيبراني"، الذي يحدد الهجمات والإيذاء، من خلال أدوات اتصال فريدة وليس بالضرورة أن تكون ذات طبيعة متكررة وليست جزءًا من سياق زمني معين، إذ حددت أن العنف السيبراني "يشمل المطاردة عبر الإنترنت" ولكن يمكن أن يتكون أيضًا من عملية تبادلية للرسائل غير السارة والتهديدات والإهانات بين شخصين أو أكثر دون وجود اختلال في توازن القوى، كما يمكن أن تكون هجمات ذات طبيعة علائقية مبنية على مبدأ الشخصانية The

personalization (GARDETTE, 2013, p. 18)، هادفة لإحداث إقصاء إجتماعي للضحية social exclusion في صورة تشويه سمعة الضحية أو النبذ أو السعي إلى قطع العلاقات الاجتماعية عن طريق الإشاعات، حيث يبدو هذا النهج مناسبًا بقدر ما يجعل من الممكن مراعاة أشكال مختلفة من العنف على الإنترنت والتي حتى لو لم تتدرج تحت التنمر عبر الإنترنت، فهي ليست أقل خطورة وإهانة للجميع .

2 . براديغمات التنمر السبراني

لقد فرضت الحداثة السائلة (زيجمونت، 2012، ص145) liquid modernity بما أنتجته من مجتمعات رقمية على الباحثين في الحقل السوسيولوجي التعامل مع المخرجات الناجمة عن التفاعلات السبرانية، خصوصا تلك التي أنتجت ظواهر إجتماعية باتولوجية كالتنمر السبراني في الأوساط والفضاءات التنظيمية والمؤسساتية والذي يشير أن التنمر إلى حقيقة الخضوع على مدى فترة طويلة وبشكل متكرر لأعمال عدائية من جانب الرئيس أو الزملاء أو المرؤوسين أو العملاء أو حتى المستخدمين من خارج التنظيم، حيث تحدث هذه السلوكات في إطار علاقة غير متكافئة ويتم ارتكابها من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (البريد الإلكتروني الرسائل الفورية، المنتديات، الشبكات الاجتماعية وما إلى ذلك من تطبيقات تكنولوجية.

وفي هذا الإطار لابد من العودة إلى النموذج المعرفي المعروف بالغارة الرقمية digital raid من خلال المقال السوسيولوجي المعنون بالتنمر السبراني: أمل اليأس Hope to despair: cyber builling للباحثين الهنديين بريميلا دكروز P.D'cruz وزوجها إرنستو نورونها E.Noronha المتخصصين في علم الإجتماع الصناعي والذي يعد ثمرة بحث ميداني خلال الفترة الممتدة بين سنتي 2013 و 2017 بإعتباره مسحا نوعيا لعينة من الموظفين الهنود في قطاع تكنولوجيا المعلومات، بحيث يزودنا بمعلومات عن أشكال الاتصال التي تشكل تنمرًا عبر الإنترنت، إذ يتجلى هذا النوع من التنمر من خلال متغير

ما اسموه بالمطاردة عبر الإنترنت digital stalking المؤدي إلى التحكم في المخرجات وجودة العمل الذي يقوم به الموظف .

تشير المقاييس أيضًا في أقصى الحالات إلى قرصنة البيانات الشخصية و/أو المهنية بهدف ارتكاب أعمال ضارة على سبيل المثال من الممكن سرقة أوراق اعتماد زميل أو مرؤوس وحذف الملفات المهمة، كما يستشهد كل من كروز ونورونها بحالة المدعى عليه الذي رفض الترقية الوظيفية لزميل له في سبيل الانتقام فتمكن الأخير من "اختراق" المعلومات الشخصية لزميله و أرسل له تهديدات من حساب بريدي مجهول.

فمن الناحية المنهجية تمثل هذه الدراسة تيارًا جديدا ضمن البحث الاجتماعي تم تطويره في التسعينيات والذي يهدف إلى تأثير تقنيات الاتصال الجديدة على علاقات القوة في المنظمات و خارجها، إذ يجب تسليط الضوء على الأدبيات المتعلقة بنزاعات العمل أن الأفراد المتورطين يسارعون عمومًا إلى حشد الدعم، فإذا لم يتم فعل أي شيء لإلغاء هذا الوضع، فإن هذه العملية تؤدي إلى تشكيل عصب ومجموعات على مستوى التنظيم، سيكون فضح الخلاف علنًا عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي طريقة سريعة وسهلة لتعبئة الحلفاء يجدر إضافة البعد الأدائي للكتابة الإلكترونية، إذ يُنظر إلى الإدانة أو النقد الكتابي على أنه أكثر مصداقية من نظيره الشفهي، حيث تؤكد الأمثلة الأخيرة على تأثير تكنولوجيات الاتصال I.C.T من خلال البريد الإلكتروني و وسائط التواصل الإجتماعي (فيسبوك، تويتر وأنستغرام) باعتبارها تمثل موارد إضافية للمضايقين "التقليديين" والتي تعيد تشكيل كل من أنماط جديدة للمضايقات و فواعل جدد ضمن الفعل التنمري داخل المؤسسات.

تبقى الإشارة لمخرجات التنمر السبراني ضمن التنظيمات على الصحة المهنية والتي تسبب أضرار فردية ومؤسسية، ينجم عنها تعرض الضحايا لمشاعر سلبية مثل الغضب والقلق، بالإضافة إلى ذلك يقال إن التنمر عبر الإنترنت يؤدي إلى تدهور الصحة العقلية

– الإرهاق، الاكتئاب، اضطرابات النوم والجهاز الهضمي والصداع ومشاكل القلب والأوعية الدموية و هذا على الصعيد الفردي، كما ستعاني المنظمات أيضًا من العواقب من خلال التكاليف الناتجة عن استياء الموظفين، إضعاف الحافز تقليل الاستثمار والإنتاجية والاستقالات ، فإلى جانب هذه النتائج السلبية الموثقة على نطاق واسع في الأدبيات المتعلقة بالعنف التنظيمي، ينبغي التأكيد على أن التنمر من مظاهر العداء التي أصبحت ممكنة بفضل الإمكانات التقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤدي إلى ظهور أشكال جديدة من الضعف التنظيمي داخل المؤسسات.

في كتابه "فن القتل" ، يحلل كاتس مبررات مرتكبي الجرائم العاطفية لفهم ما الذي دفعهم إلى اتخاذ إجراء في إحدى الحالات، ستشرح امرأة أثناء الاستجواب أنها قتلت رفيقها لأنه "ضرب الكلب" ولذلك فهو سجل لتبرير الحصول على العدالة، الأمر نفسه ينطبق على المتنمرين عبر الإنترنت الذين يتفاعلون مع شخص ألقى خطابًا أو فعل شيئًا لم يحبه، إذ إن سجل التبرير هذا في الواقع غير مقبول فيما يتعلق بالقانون والحكم على الفعل ويترك لتقدير الفاعلين، أفعال المتنمر السبراني بإعتباره فارسا أسودا Dark knight كما شبهه الباحثان كروز ونورونها لها ما يبررها من خلال طرق الوجود والفعل التي يمكن اعتبارها أسلوبًا يستعيد الفرد من خلاله فرديته بشكل جزئي ويكرر جميع أنواع النماذج ولكن أيضًا الوحدات النمطية ويعيد التوجيه ويغير الميزات)" وبالتالي فإن المتنمرون الذين يبررون أفعالهم من أجل إلقاء النكات هم في الواقع فرسان سود يفعلون ما يفعلونه من أجل المتعة وبدون أي انعكاسات حقيقية حول أفعالهم.

فسايبر ستوكر Cyber Stoker أو المتنمر السبراني يستفيد من ثقافة الإنترنت التي تفضل عدم الكشف عن هويته والحق في حرية التعبير للتصرف مع الإفلات التام من العقاب، كما أن عدم الكشف عن الهوية والمسافة في التفاعل الذي أنشأته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعززان فك الارتباط عن هوية الشخص لإضفاء الحيوية على الأنا الرقمية.

3.الإطار الإجرائي للدراسة

ركزت إجرائيا في دراستي لظاهرة التنمر السبراني على توظيف ما إصطلح عليه الباحثون دومازيار Demazière ، هورن Horn و زان Zun بالسوسيوغرافيا الرقمية والتي تقوم منهجيا على إستعراض ووصف حالات التنمر السبراني التي طالت أفراد العينة المبحوثة من خلال جمع أبرز التعليقات والمشاركات والإيموجي الذي تفاعل من خلاله المتنمرون على مواضيع تم نشرها من قبل خلايا الإعلام والإتصال على مستوى كل من مقرات دوائر ولاية عين تموشنت الثمانية وكذا خلية الولاية التابعة لديوان الوالي، حيث اهتميت إجرائيا بعينة المكلفين بخلايا الاتصال على مستوى الدائرة باعتبارهم مكلفين من قبل رؤساء الدوائر بالتواصل مع المواطنين من خلال صفحة الفيسبوك الرسمية الخاصة بالدائرة بإعتبارها تعد مصدرا رسميا للمعلومات والمعطيات المتعلقة بهذا الهيكل، يقابلها في ذلك الصفحة الرسمية للولاية والتي تؤطر جميع صفحات الدائرة والتي يديرها ملحق بديوان الوالي مكلف بإستعراض أنشطة الجهاز التنفيذي الأول بالولاية وكذا التعامل مع إنشغالات الساكن.

الأمر الذي استلزم إجراء مقابلات مباشرة مع أفراد العينة البحثية والمقدر عددهم بتسعة أفراد، ستة (6) منهم إناث وثلاثة (3) منهم ذكور، يزاولون نشاطهم كمكلفين بخلايا الإعلام والإتصال، حيث اعتمدت على نوعية الأسئلة المفتوحة من أجل إتاحة الفرصة للمبحوثة كي تثير نقاطا أخرى قد تخدم انشغالنا السوسيولوجي.

حيث جاء تقسيم العينة البحثية على الشكل الآتي:

الجدول رقم 01: تعداد العينة من حيث النوع الإجتماعي

الجنس	ذكور	الإناث
	03	06

المصدر: خلية الديوان و الدوائر الثمانية لولاية عين تموشنت، 2022

الجدول رقم 02: تعداد العينة من حيث المؤهل العلمي

بكالوريا	02
ليسانس	03
شهادات عليا	04

المصدر: خلية الديوان و الدوائر الثمانية لولاية عين تموشنت، 2022

الجدول رقم 03: تعداد العينة من حيث الأقدمية

أقل من 5 سنوات	03
أكثر من 5 سنوات	06

المصدر: خلية الديوان و الدوائر الثمانية لولاية عين تموشنت، 2022

الجدول رقم 04: تعداد العينة من حيث التخصص في مجال الإتصال

متخصص	02
غير متخصص	07

المصدر: خلية الديوان والدوائر الثمانية لولاية عين تموشنت، 2022

أما بخصوص المجال الزمني للدراسة، فقد أجريت في الفترة الممتدة ما بين 2022/05/15 و2022/06/20 على مستوى ديوان ولاية عين تموشنت ودوائر عين تموشنت، بني صاف، عين الكيحل، المالح، حمام بوحجر عين الأربعاء العامرية وولهاصة ، كما أن المقابلات أجريت بمناسبة مهمة تفتيشية أجريتها بصفتي مكلفا بخلية متابعة المشاريع والبرامج التنموية الموجهة لفائدة مناطق الظل بولاية عين تموشنت والتي كانت تعتمد على هذه الخلايا في عرض الإنجازات ونسب التقدم الخاصة بالمشاريع على ساكنة الولاية.

وبالتالي فمنهج البحث يتماشى مع خصوصية هذه الدراسة التي تدخل ضمن البحوث الإجتماعية، شبه التجريبية المرتكزة على المنهج الوصفي المتناسب وطابع الدراسات المسحية.

كما أن متغيرات تعكس شكل الفرضية البحثية والتي جاءت متغيراتها على النحو الآتي:

- **المتغير المستقل :** يتمثل في ظاهرة التنمر السبراني.

- **المتغير التابع:** الآداء الوظيفي لدى المكلفين بخلايا الإتصال الإداري .

4- عرض وتحليل نتائج الدراسة

عرض النتائج الخاصة بالفرضية البحثية : كلما إزدادت درجة التنمر السبراني، كلما قل الآداء الوظيفي لدى المكلفين بإدارة الصفحات الرسمية (فيسبوك) الخاصة بالإدارات المحلية.

اخترت تحليل تفاعلات العالم "الحقيقي" والعالم "الافتراضي" للإنترنت ككل مُعرِّف "بالمساحات الاجتماعية عبر الإنترنت مثلما سماه الباحث الفرنسي بولي Boulet حيث يركز البحث على التنمر الإلكتروني على الموظفين الذين يستعملون في أنشطتهم الإدارية وسائط التواصل كالفيسبوك Facebook والذي راج بدءا من عام 2004 ثم Twitter في عام 2006 ثم Snapchat في عام 2011 الذي يعمل بالصور أو الفيديو تتراوح من 1 إلى 10 ثوانٍ قبل التلاشي، بحيث أضحت هذه المتغيرات تمثل تطورات في المنصات الرئيسية الثلاثة للتفاعل الافتراضي المؤسساتي، إذ أن تكاثر وسائل ورموز الاتصال وسع من حيز الفضاء الرقمي، لا سيما من حيث الوصول إلى المعلومات بعد تكثيف الأدوات الرقمية، ففي عام 2018 كان 80٪ من الجماعات المحلية (ولاية/دائرة /بلدية) يمتلكون صفحات رسمية على الفيسبوك يتفاعلون من خلالها مع المواطنين، فبهذا المعنى يبدو من المعقول أن معظم المواطنين على مستوى القطر الوطني على الأقل يتمتعون بإمكانية الوصول المنتظم إلى هذه الصفحات الرسمية وبالتالي من المحتمل أن يكون واحد من كل اثنين من القائمين على تسيير هذه الصفحات ضحية للتنمر السيبراني.

كما يجب الإشارة أن الفضاء الإلكتروني يمثل موضوعًا وأداة ومجالًا للتحقيق في الوقت نفسه ويرجع الفضل في ذلك على وجه الخصوص إلى إمكانية التتبع النسبي للممارسات، بحيث ظهرت أيضًا أدوات محددة لمراقبة الاستخدامات الرقمية وقياسها بالإضافة إلى طرق بحث جديدة في العلوم الاجتماعية فيما يتعلق بتقنيات المعلومات فعلى سبيل المثال ،

يتبنى الباحثون الذين يدرسون الانحراف والجريمة عبر الإنترنت بشكل متزايد مناهج تستند إلى تحليل الآثار الرقمية Digital fingerprints (BOUVILLE, 2016,p 53) والتي تمكن بشكل عام من تعريف جميع العلامات الطوعية (على سبيل المثال نص منشور) أو إشارات ضمنية (على سبيل المثال عنوان IP) ناتجة عن ممارسات مستخدمي الإنترنت لفضاءات التواصل الإجتماعي لكن وعلى الرغم من أهمية هذا النوع من النهج

ولإسقاط هده القراءة النظرية على إنشغالنا السوسيولوجي وكذا الفرضية البحثية فإنه يتعين علينا العودة إلى النتائج المحصل عليها من المقابلة الميدانية التي مست عينة المكلفين بخلايا الإتصال والمسؤولين على إدارة الصفحات الرسمية للفيسبوك والتي جاءت على النحو الآتي:

الجدول رقم 05: تمثلات المكلفين بإدارة صفحات الفيسبوك الرسمية للولاية والدوائر نحو مفهوم التنمر السبراني.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
يمثل التنمر السبراني واقعا مؤسساتيا	2.5	0.5
يمثل التنمر السبراني شكلا من أشكال الإتصال المؤسساتي	3.80	1.5
يمثل التنمر السبراني سلوكا يفتقد للغائية (غير قصدي)	3.20	1.2
يمثل التنمر السبراني نمطا من أنماط العنف الإجتماعي	3.15	0.9
المجموع	3.30	1.35

المصدر: خلية الديوان و الدوائر الثمانية لولاية عين تموشنت، 2022

الجدول رقم 02 : إنعكاسات التنمر السبراني على الآداء الوظيفي للمكلفين بإدارة صفحات الفيسبوك الرسمية للولاية والدوائر.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
يمثل التنمر السبراني مصدر إضطراب شخصي	3.2	1.2
يمثل التنمر السبراني مصدر إضطراب وظيفي	3.5	1.5
يمثل التنمر السبراني منعكسا شرطيا على آدائي الوظيفي	3.90	1.3
يمثل التنمر السبراني مصدر للفعل التصحيحي الوظيفي	3.75	0.9
المجموع	3.60	1.32

المصدر: خلية الديوان و الدوائر الثمانية لولاية عين تموشنت، 2022

6. قراءة سوسيولوجية في النتائج المتوصل إليها بخصوص الفرضية البحثية:

كلما ازدادت درجة التنمر السبراني، كلما قل الأداء الوظيفي لدى المكلفين بإدارة الصفحات الرسمية (فيسبوك) الخاصة بالإدارات المحلية.

نلاحظ من خلال الجدولين الإحصائيين، أن معدل إستجابات أفراد العينة البحثية (المكلفين بإدارة الصفحات الرسمية (فيسبوك) الخاصة بالإدارات المحلية) على الإستبيان المتعلق بالفرضية الأولى، كان في مجموعه لدى عينة المعلمين (3.30)، أي بدرجة متوسطة وبإنحراف معياري مقدر بـــ (1.35) وهذا ما يدل أن ظاهرة التنمر السبراني مترسخة ضمن منظومة الإتصال المؤسساتي للجماعات المحلية، بإعتبارها أنها أصبحت معطى دائم، يتعامل معه أفراد العينة البحثية بصفة مستمرة سواء داخل التنظيم الذي ينتمون إليه (الإدارة المحلية) وحتى خارج هذا التنظيم، بإعتبار أن إدارة الصفحة الرسمية يتم من خلال أجهزة الإتصال الذكية smart phone، التي يحملها افراد العينة معهم ويتفاعلون إلكترونيا من خلالها حتى في تواجدهم ضمن فضاءاتهم الخاصة (الأسرة مثلا).

وعليه فإن استعراض النتائج المتعلقة بتمثلات العينة المبحوثة اتجاه مفهوم التنمر السبراني قد ترتب عنه المعطيات الآتية :

فيما يتعلق بتصوراتهم لظاهرة التنمر السبراني داخل الإدارات التي ينشطون بها فقد مثل هذا المفهوم بالنسبة لهم واقعا مؤسساتيا بمتوسط حسابي ذي نسبة 2.5 و انحراف معياري 0.5، مدام أن البنية التي يتفاعلون من خلالها سواء داخل الإدارة أو خارجها هي عبارة عن بنية إفتراضية Virtual structure غير مقيدة بحدود مادية وبالتالي فهي بنية مفتوحة أمام جميع الفواعل أكانت منتمية للتنظيم (الموظفون الإداريون) أم غير منتمية له (أفراد من خارج الإدارة) ، بما في ذلك التنمر السبراني بإعتباره نمط تفاعل بين المركز والمحيط المؤسسي ومدخلة من المدخلات المرتبطة بهذا التفاعل الإفتراضي وبالتالي

فالتنمر السبراني وإن كان يمثل في الأساس ظاهرة باتولوجية (مرضية) للمؤسسة، إلا أنه يمثل في المقابل واقعا و ظاهرة مؤسساتية مرتبطة بالفضاء الرقمي للإدارة .

كما نجد أن العينة البحثية تعتبر أن التنمر السبراني يمثل شكلا من أشكال الإتصال المؤسساتي بمتوسط حسابي بنسبة 3.80 وإنحراف معياري ب 1.5 بإعتبار أن الفضاء الرقمي للإدارة (فيسبوك)، أضحى أداة من أدوات الإتصال المؤسساتي حاليا وآلية من آليات التشاركية في تسيير المنظمات وميكانيزما من ميكانيزمات الإنفتاح السبراني للمؤسسات على محيطها في إطار ما يعرف بالجوارية الرقمية (إريجرس، 2017، ص334) digital proximity والتي تتعامل مع التنمر السبراني بإعتباره نمط تعبير وإتصال مؤسساتي ، مادامت المؤسسة قد أتاحت لفواعل غير رسمية إمكانية الولوج لفضائها المؤسسي وإن كان إفتراضيا ولم تحدد لهم نمط تفاعلهم من خلال إطار تنظيمي (قانون).

ولقد أرجع المكلفون بإدارة الفضاءات الرقمية للإدارات المحلية الفعل التنمري السبراني إلى كونه فعلا يفتقد للغائية بمتوسط حسابي في الإجابة ب3.20 و إنحراف معياري ب1.20 ، معتبرين أن هذا السلوك وإن كان مشينا، إلا أنه لا يستند على الشخصنة، حيث أن التعامل الدائم لأفراد العينة مع ظاهرة التنمر مكنهم من التفريق بين فئتين من المتنمرين السبرانيين، إحداها تمثل عبارات التنمر ورموز السخرية والإذلال التي يرسلونها عبر صفحة الفيسبوك الرسمية مجرد ردة فعل آنية hot reaction حول منشور رسمي تم تعميمه فهو يعبر عن شكل من أشكال الإحتجاج وعدم الرضى للمواطن أتجاه قضايا تدخل في خانة الشأن العمومي ، فهو يتعامل معها حسب وضعيته ودرجة قربها من حيز إنشغالاته وهنا تختلف شدة التنمر السبراني من السخرية إلى عنف، الموجه للصفحة الرسمية بإعتبارها تمظهرا من تمظهرات الإدارة في مخياله أي بمعنى أن التنمر هنا موجه للمؤسسة/التنظيم بإعتبارها شخصية معنوية يخاطبها المتنمر مباشرة.

أما الفئة الثانية فهي التي تبني فعلها التنمري السبراني على أسس غائية، تهدف من خلالها للسخرية و إذلال و تعنيف القائمين على إدارة الفضاءات الرقمية للإدارات من خلال اتخاذ المنشورات الرسمية مهما كان محتواها (إعلانات، توضيحات تعزيات...) مساحة للتنمر على القائمين على الصفحة كونهم يمثلون في مخيال المتنمر الإدارة العمومية (الدائرة ، الولاية) المتسببة في وضعيتهم الإجتماعية وهذا ما يمكن إسقاطه الواقع الحقيقي للإدارات العمومية و التي يتعرض أعوان الشبابيك فيها للتنمر الدائم، نظرا لوضعيتهم ضمن الهيكل التنظيمي بإعتبارهم حلقة الوصل بين الإدارة و بين محيطها والمستوى الأول الذي يتفاعل من خلاله من خارج التنظيم مع منهم داخله و هذا ما يحدث مع القائمين على الصفحات الرسمية للإدارات، بإعتبار أن هذه الصفحات هي بمثابة شبابيك رقمية digital counters لاستقبال الوافدين على التنظيم، ما يجعلهم لدى البعض الهدف الأول الذي يصب من خلاله المتنمر عدم رضاه الاجتماعي، السياسي، الاقتصادي والثقافي على هاته العينة وهو التنمر المؤثر على الأداء الوظيفي لهؤلاء.

و بالتالي فهو أيضا مظهر من مظاهر العنف الاجتماعي الذي تمارسه شريحة ضد شريحة أخرى وهو ما أثبته إجابة المبحوثين حول ذلك من خلال متوسط حسابي بنسبة 3.30 وإنحراف معياري ب1.30 معتبرين أن التنمر الممارس ضدهم من خلال منصات التواصل الاجتماعي، يعبر عن حالة احتقان بين الإدارة والمواطن، حالة من الريب، الشك وانعدام الثقة تجعل من المواطن يعاني حساسية رقمية digital allergy أتجاه محتويات ومنشورات الصفحات الفيسبوكية الرسمية للإدارة والتي أضحت تمثل عنصر إثارة له تجعله يستجيب بعنف ضمن نطاق الفئتين المشار إليها آنفا.

كل هذا يقودنا وفق تسلسل منهجي للمعالجة السوسيولوجية للمعطيات الواردة في الجدول رقم 02 والتي ارتأيت ربطها بمتغير الآداء الوظيفي للعينة المقصودة من البحث، حيث نجد أن التنمر السبراني يمثل مصدر اضطراب شخصي لدى هؤلاء المبحوثين بمتوسط

حسابي بنسبة 3.2 و انحراف معياري بـــ 1.2 وهو ما يمثل مدى تأثير متغير التنمر السبراني، خارج الفضاء المؤسسي باعتبار أن الهيكل الذي يتفاعل من خلاله أفراد العينة هو هيكل لامادي متمثلا في الفضاء الرقمي (فيسبوك) والذي يجعل من المكلف بالصفحة الرسمية للإدارة في حالة تواصل مستمر مع هذا الفضاء من خلال هاتفه الذكي حتى خلال تواجده خارج الإدارة التي يعمل بها، ففي هذا الصدد قد أشارت فئة الإناث من العينة البحثية (06) أنهن يعانين من اضطرابات أسرية مع أزواجهن ، نتيجة للرسائل والتعليقات غير المنقطعة و التي تحمل أحيانا عبارات تنمر و تجريح أتجاه شخصهن مباشرة، خصوصا أن نشرهن لمحتويات رسمية حول نشاط الإدارة غير مرتبط بتوقيت محدد، فقد يحدث أن يكلف المسؤول السلمي القائم على الصفحة الفيسبوكية بنشر معلومات أو معطيات خارج أوقات العمل الرسمية، مما يعقبه تفاعل كبير من قبل متصفحي الفيسبوك، يعبر في كثير من الأحيان عن مضامين تنمر سبراني .

فإذا كان للتنمر السبراني تأثير شخصي ينعكس على الآداء الوظيفي، فذلك يستلزم أن له أيضا تأثيرا وظيفيا يتجلى من خلال إجابات المبحوثين حول هذه العبارة والتي جاء متوسطها الحسابي بنسبة 3.5 وانحرافها المعياري بـــ 1.5 مما يؤكد تأثر الآداء الوظيفي لأفراد العينة بما يتلقوه من رسائل تعبر عن التنمر وهذا ما لمسناه بالنسبة لفئة من العينة المبحوثة المكلفين بإدارة ملف إداري بما في ذلك إدارته إلكترونيا من خلال صفحة الفيسبوك الرسمية، إذ نستعرض على سبيل المثال نموذج مهندس دولة في الأشغال العمومية على مستوى دائرة من الدوائر الثمانية لولاية عين تموشنت مكلف بمتابعة ملف المشاريع العمومية المبرمجة أو قيد الإنجاز على مستوى دائرته وهو في نفس الوقت مكلف بإدارة صفحة الفيسبوك الخاصة بالدائرة ، إذ يؤكد أن أداءه الوظيفي يتأثر كثيرا بنوعية التفاعل الإلكتروني الذي يرد إليه من خلال الصفحة الرسمية، إذ أنه أحيانا وبرغم من نجاحه الوظيفي في متابعة إتمام مشروع عمومي والذي من المفترض أن يزيد من

رضاه الوظيفي فأداؤه الوظيفي، إلا أن نشره الإلكتروني لهذه الإنجازات يقابل في كثير من الأحيان بتنمر سبراني يثبط حسبه من أدائه الوظيفي.

غير أن استعراض كل هذه التأثيرات السلبية للتنمر السبراني الموجه لفئة المكلفين بإدارة صفحات الفيسبوك الرسمية على مستوى الإدارات العمومية، لا ينفي وجود نطاق إيجابي لهاته الظاهرة المرضية، مدام أن نتائج المقابلة تبين أن المبحوثين قد اتجهت إجابتهم حول عبارة " يمثل التنمر السبراني مصدر للفعل التصحيحي الوظيفي" نحو متوسط حسابي قدره 3.60 بإنحراف معياري قدره 1.32 ، مؤكدا أن 7 من أصل 9 مبحوثين قد إعتبروا أن مضامين الرسائل التنمرية التي تردهم و إن كانت مؤذية على الصعيد الشخصي و مثبطة على الصعيد الوظيفي إلا أنها تساعدهم أحيانا على مراجعة نوعية أنشطتهم الإدارية وهذا ما لمسناه عند فئة المكلفين بملفات إدارية وكذا بإدارة الصفحة الإلكترونية، حيث يساعدهم التنمر على مراجعة أساليب معالجتهم لملفاتهم الإدارية من خلال تحوله لمصدر للفعل التصحيحي، تتيح لهم تدارك بعض الإختلالات في معالجتهم الوظيفية للملفات الموكلة إليهم وهذا ما قد يمثل شكلا من أشكال التصرف الاتصالي l'agir communicationnel مثلما سماه عالم الاجتماع الألماني يورغن هابرماس والذي يدفع المكلف بإدارة الصفحة الرسمية إلى التعامل مع محتوى الرسالة التنمرية، تعاملا عقلانيا وليس تعاملا عاطفيا rational not emotional .

7. خاتمة:

أضحى الفيسبوك كحيز إفتراضي، آداة تقييمية تستند عليها الإدارات والمؤسسات في سيرورتها التنظيمية وهنا إستدعت هذه الوضعية التركيز على وحدات التفاعل السبراني ضمن النطاق المؤسساتي والمتمثلة في أعوان المعالجة السبرانية وكذا الأفراد العاديون **المتواجدون واقعيا خارج حدود المؤسسة وإفتراضيا داخلها.**

الأمر الذي أكد على إتساع درجة التفاعل بين كلا الوحدتين، بما في ذلك الظواهر المرضية المصاحبة لهذا النمط الرقمي من الإتصال المؤسساتي في صورة ومثال التنمر السبراني والذي تحول إلى متغير سياقي، فرضتها الحداثة السائلة على التنظيمات والمؤسسات، دون أن تجد لها إطارا تنظيميا يتحكم فيها، مما ساهم في ظهور آفات تنظيمية إفتراضية ذات التأثير الشديد على فعالية وإستقرار المنظمات أكثر من الآفات التنظيمية التقليدية.

وأخيرا يمكن القول أن التنمر الإلكتروني يمثل امتداد لظواهر التحرش ومادامت الخصائص التقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزز من مظاهر وتأثيرات التنمر، فإنها أيضًا تعمل على المساهمة في إعادة تكوين علاقات القوة في العمل في المنظمة، ليبقى التنمر الإلكتروني يعكس سوسيولوجيا حالة من حالات ضعف التنظيمي تطول بسبب الافتقار إلى اللوائح التنظيمية وصعوبة القانون في فهم هذه الظاهرة الطارئة.

8. قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

كامبل مرلين، آن (2009). التسلط عبر الإنترنت: الوجه الجديد للتنمر في مكان العمل؟ ترجمة د. عوض علي، دار النشر والتوزيع الإستكشاف، الطبعة الثانية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

إريجرس سارة وهانز دي وايت (2017). الجانب المظلم للعمل عبر الإنترنت: نحو تعريف ونموذج رد فعل عاطفي للتسلط عبر الإنترنت في مكان العمل، ترجمة هبة عزت أبو عوف، النور للنشر والتوزيع، القاهرة.

ماري فرانس، هيريجوين (2017). التحرش الأخلاقي في الحياة المهنية، ترجمة د. فهمي علي، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية.

باومن، زيجمونت(2012). الحداثة السائلة، ترجمة، حجاج أبو جبر وهبة رؤوف عزت، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، الطبعة الثانية، بغداد.

المراجع باللغة الأجنبية:

Bouville, Gregor et Campoy Éric Bellon Boullier(2018). Sociologie du numérique. : Une approche organisationnelle du harcèlement moral, revue des sciences sociales, N 02, Vol, 5, le Harmattan, Paris.

Gardette, Bertrand(2013). Harcèlement et cyber harcèlement à l'école : une souffrance scolaire, les Moulineaux, vol 5, Paris.

Valérie, Carayol(2018). Une analyse chronique du phénomène de laisse électronique et d'hyper connexion des cadres : Temps et temporalités du web, Presses universitaires de Paris Nanterre, France.