

تأثير استخدام التكنولوجيا على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الليبية

Khalid Abd Allateef Rihal¹, Khalid Mustafa Alrubaey²

¹Sabratha University, Sabratha, Libya

²College of Engineering Technology, Surman, Libya

Khalidrihal@sabu.edu.ly¹ moga_kh2001@yahoo.com²

الملخص

شهد العالم خلال العقود الأخيرة توسيعاً كبيراً في استخدام التكنولوجيا داخل بيئة العمل، ويشكل مباشر فقد أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية في إنجاز المهام والخدمات وتحقيق الكفاءة، والإنتاجية، ولكنها في الوقت نفسه أفرزت مجموعة من التحديات المرتبطة بالمارسات الوظيفية والتي من أبرزها ظاهرة الاغتراب الوظيفي، والتي تعبّر عن شعور العامل بالانفصال عن عمله، وقدان المعنى، والسيطرة في ممارسته اليومية وعدم المقدرة على التواصل مع الآخرين. لذا فإن القليل من حجم الآثار السلبية للتكنولوجيا وجعلها أداة لرفع جودة الأداء الوظيفي يتطلب التدريب المناسب، وتطوير المهارات، وتعزيز المشاركة والاهتمام بالتواصل داخل بيئة العمل، وتعزيز رضا العاملين.

فهذا البحث يهدف إلى التعرف على تأثير استخدام التكنولوجيا على الاغتراب الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية بليبيا، ورصد التباين بينهم في مظاهر الاغتراب، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج المقارن والمسح الاجتماعي، باستخدام تصميم العينة الاحتمالية، والتي بلغ حجمها (300) مفردة، كما اعتمد الباحث استمرارات الاستبيان كأدلة لجميع البيانات من وحدة التحليل والاهتمام، واعتمد الباحث في تحليل بيانات متغير واحد مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت، وتحليل متغيرين اختبار "بيرسن" وتوصيل الباحث إلى النتائج التالية:-

الاعتماد على استخدام التكنولوجيا وبدرجة كبيرة داخل المؤسسات الخدمية والإنتاجية مما زاد من الاحساس بالاغتراب عن العمل لدى العاملين بهذه المؤسسات.

وجود فروق طردية موجبة بين نمط التكنولوجيا المستخدمة وإبعاد الاغتراب الوظيفي، فكلما زاد نمط التكنولوجيا المستخدمة كلما زاد الاحساس بالاغتراب عن العمل.

وجود فروق طردية موجبة بين مدى استخدام التكنولوجيا في العمل وإبعاد الاغتراب الوظيفي، فالزيادة في حجم استخدام التكنولوجيا داخل بيئة العمل تتبعه زيادة في احساس العاملين بهذه المؤسسات بالاغتراب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، الأداء الوظيفي، المؤسسة الرسمية، الموظف، الاغتراب .

Submitted: 13/11/2025

Accepted: 20/12/2025

مقدمة

1- تحديد صياغة موضوع البحث:

يهتم موضوع البحث بدراسة تأثير استخدام التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية لقد شهدت مؤسسات العمل في العالم توسيعاً كبيراً وملحوظاً في استخدام التكنولوجيا كماً ونوعاً عبر مراحل زمنية بشكل تراكمي من خلال تراكم المعرفة والخبرة.

وبعدما كان الإنسان يمارس السيطرة على إيقاعات وحركات العمل، أصبح اليوم نسق الآلة هو الذي يسيطر في ظل الصناعة الحديثة، والتطور التكنولوجي، بل يُعد من الركيزة الأساسية والمهمة في تحقيق تنمية المجتمعات وتقدمها لذا زاد اهتمام المجتمعات باستخدام التكنولوجيا في مؤسسات العمل بجميع صنوفها باعتبارها متغيراً مستقلاً يحدد طبيعة البناء التنظيمي للمؤسسات "والذي يشير إلى أن طبيعة العمل الذي تقوم به المؤسسة يشكل الأساس المادي الذي يبني عليه البناء الاجتماعي".

إن مواكبة التطور التكنولوجي الذي فرض نفسه في هذه المؤسسات والذي نتج عنه مضاعفة الإنتاج وتقديم الخدمات على مستوى عال من الدقة والسرعة وتمكين العامل أو الموظف من اكتساب مهارات جديدة، فعلى الرغم ما حققه التكنولوجيا من جوانب إيجابية داخل مؤسسات العمل إلا أنها تحفي ورائها آثاراً سلبية غير مباشرة على

العاملين داخل هذه المؤسسات، فنسق الآلة اليوم هو الذي يسيطر في ظل الصناعات الحديثة على العمال مما ينمي عندهم شعوراً بالاغتراب عن العمل.

ذلك الاعتماد الكبير على الأنظمة التكنولوجية في العمل مما يقلل من التفاعل والتواصل الإنساني بين العاملين ومن ثم الشعور بالعزلة والانفصال عن مجموعة العمل.

كما أن التخصص وتقسيم العمل عبر التكنولوجيا قد يجعل الموظف يؤدي مهام روتينية محدودة مما يقلل من الاحساس بالمعنى والانتماء للمؤسسة، وأن مراقبة أداء العمال أو الموظفين عبر البرامج الذكية مثل تتبع الوقت والإنتاج والانصراف قد تولد شعوراً بفقدان الحرية والسيطرة على نسق الآلة، وشعورهم بأن الآلة تهدد القيم الروحية والأخلاقية لهم.

إن هذه المشاعر السلبية وغيرها قد تزامت وتزايدت في المؤسسات سواء الخدمية أو الإنتاجية وخاصة في المرحلة الراهنة التي يمر بها المجتمع الليبي، مما انعكس سلباً على أداء المؤسسات وعدم المقدرة على تحقيق التنمية الشاملة والحقيقة التي يسعى المجتمع لتحقيقها.

وتأسيساً على ما سبق يمكننا إجمال التساؤلات البحثية على النحو التالي:-

- التساؤل العام: ما مدى تأثير استخدام التكنولوجيا على الاداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية؟
- ما طبيعة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الاداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية؟
- ما التباين في تأثير استخدام التكنولوجيا على الاداء الوظيفي للعاملين بين المؤسسات الخدمية والإنتاجية؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير استخدام التكنولوجيا على الاداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية.

- التعرف عن طبيعة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والاداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية.
- رصد الفروق أو التباين في مستوى الاداء بين العاملين في المؤسسات الإنتاجية والخدمية.

أهمية البحث:

هذا البحث جزء من الجهود النظرية السوسنولوجية التي تساعد على توسيع المعرفة حول العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة، والظواهر الاجتماعية في بيئه العمل.

سد الفجوة البحثية، فغالباً ما يتم التركيز على تأثير التكنولوجيا على الاداء والإنتاجية، بينما تأثيرها على الجوانب النفسية والاجتماعية للعامل أو الموظف كالاغتراب أقل تناولاً.

تحسين إدارة الموارد البشرية وذلك بوضع استراتيجية نقل من الآثار السلبية للتكنولوجيا على أداء العاملين. وضع سياسات وطنية فمن خلال نتائج هذه الدراسات التي تساعد صناع القرار من رسم استراتيجيات عمل مرنة تحافظ على التوازن بين التكنولوجيا والبعد الإنساني في مؤسسات العمل.

تعريف المفاهيم الأساسية في البحث:

التكنولوجيا: هي تطبيق منهجي للمعرفة العلمية والخبرات العلمية لتحقيق أغراض عملية بطرق قابلة للتكرار وتشمل الأدوات الملموسة كالألات والبرمجيات وتشمل الأدوات غير الملموسة كالمفاهيم والأنظمة التي تسهل الحياة وتطور الخدمات والمنتجات في مجالات مثل الاتصالات والمعلومات. (بن عايش: 2018، ص38)

الاغتراب: هو نتاج للبناءات الاجتماعية التي تقهـر الإنسان وتنكر عليهم جوهـرـهم، فالاغـترـابـ ظـرفـ مـوضـوعـيـ متـأـصلـ فـيـ التـرـتـيبـاتـ الـاجـتمـاعـيـةـ وـالـاقـتصـاديـةـ. (سكـوتـ، مـارـشـالـ، 2011، 163) ويـأتـيـ الـاغـترـابـ فـيـ قـامـوسـ التـرـاثـ الـأـمـريـكيـ لـيـشـمـلـ المعـانـيـ التـالـيـةـ:-

- إن الاغتراب هو الانفصال والبعد ويعود إلى الانسلاخ عن الأسرة والأصدقاء.
- إنه يعني حالة من الانعزal العاطفي.
- حالة من الانفصال بين الذات وبين الإجراء المختلفة للشخصية.
- حالة نقل الملكية أو الحق من شخص لأخر. (180, 1996, kuper)

الوظيفة: مجموعة المهام والواجبات والاختصاصات والمسؤوليات والصلاحيات التي تُسند لشخص معين، وهو الموظف كما أن تلك الواجبات ينظر إليها في مجموعة على أساس أنها تكليف الأفراد العاملين. (التوناني، 1970، 46)

المؤسسة التنظيمية الرسمية: هي عبارة عن تجمع إنساني ينتظم فيه الأفراد ليشتراكوا في تحقيق هدف مشترك وكل منهم دوره ومسؤوليته وهي أنشئت بطريقة مقصودة من أجل تحقيق أهداف محددة. (Tremah, 1992, 260)

ثانياً:- المدخل النظري لموضوع البحث:

النظريّة النّقديّة: -1

تأسست النظرية النقدية خلال العقد الثالث من القرن العشرين عام (1923م) وبعد عالم الاجتماع هوركهير من أبرز مفكري هذه النظرية والذي جمع معه مجموعة من المفكرين الطامحين إلى تغيير المجتمع وتتويره وأنشأ نظرية نقدية، فتبنت مدرسة فرانكفورت منذ البداية موقفاً نقدياً يقوم على مفهومين هما العقل النّقدي والحرية، فهي ارتبطت بتحليل الواقع الاجتماعي ونقد سلبيات الحياة الاجتماعية ليس بوصفها مشاكل منعزلة وإنما كتغيير عن البيئة الاجتماعية للمجتمع ككل. (سكوت، 2011، 383-384) وتهدف النظرية إلى إقامة نظرية اجتماعية متعددة المصادر والمنطلقات كالاستعانة بالماركسية والتحليل النفسي والاعتماد على البحوث التجريبية، فالنظرية النقدية هي تجاوز للنظرية الكانتية، والمثالية الهجيلية، والجدلية الماركسية فهي نقد للواقع وقد للمجتمع بطريقة سلبية إيجابية تستهدف تنویر الإنسان الملزّم تنویراً ذهنياً وفكرياً وتغييره إيجابياً بعد أن حررته من ضغوطه الذاتية عن طريق نقد المجتمع. (البازعي، الرويلي، 2000، 200) إن المنهج النقد يعد الركيزة الأساسية التي قامت عليها النظرية النقدية محاولة من خلال هذا المنهج الذي تبنّته تقديم ممارسات نقدية جذرية للتطور الحضاري الغربي وذلك للنظر في أساس هذه الحضارة ونتائجها في ضوء التحولات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية الكبرى التي أفرزتها هذه الحضارة الحديثة، منذ عصر النهضة الذي يعده نقطة انطلاق أساسية مسار نشأة هذه الحضارة الحديثة. (ولف، 2010، 180-182)

كما أسهمت هذه النظرية من خلال نقدّها للحضارة الغربية الحديثة في إبراز ما أفرزته هذه المجتمعات الحديثة من ظواهر اجتماعية واقتصادية سلبية عرفتها هذه المجتمعات كاغتراب الإنسان المعاصر من خلال ضياع مكانة الفرد، وفقدان المعنى، والعزلة الاجتماعية وغيرها من المؤشرات التي تعكس اغتراب أفراد المجتمع الحديث نتيجة للتطور الحضاري والتكنولوجي سواء كان في الحياة الاجتماعية أو ما يتعلق بعملهم وغيرها من مظاهر نتاج هذه الحضارة، مما دفع بالنظرية النقدية إلى توجيهه انتقادات كبيرة وجذرية للمفاهيم والقيم التي تأسست عليها هذه المجتمعات الحديثة كمفهوم العقلانية الرشيدة ومفهوم الحرية والتقدم التكنولوجي وتميزها عن المفاهيم التي شكلت مركبات أساسية لحفظها على الوضع القائم والمصالح المهيمنة في هذا المجتمع المعاصر.

ومن أهم القضايا التي تناولتها النظرية النقدية في تفسير الاغتراب هي:-

السيطرة المطلقة: -1

في ظل السيطرة الكلية للنظام السياسي أو المؤسسي لا يستطيع أفراد المجتمع أو العاملين فكريًا تحديد هويتهم أو حياتهم فهم لا قوى لهم في مواجهة هذا النظام.

سيطرة المجتمع التكنولوجي: -2

ففي هذا التغيير تحول المجتمع من سيطرة المجتمع الصناعي إلى سيطرة المجتمع التكنولوجي، وفي ظل التحول التكنولوجي وسيطرة الآلة أصبح الإنسان يعني من الكبت الفائض وفقدان السيطرة وأصبح أكثر خضوعاً لهذا المجتمع التكنولوجي. (تار، 2004، 374) ويعتمد تحليل ماركوز للاغتراب الإنساني على العقل المنغلق فهو سبب في استلال الإنسان وتحويله إلى آلة إنتاجية ليس إلا، ومن ثم بدور ماركوز فلسفة تشاورية بسبب اغتراب الإنسان في المجتمع الصناعي الذي تغلب عليه التقنية ويسطع فيه الإنسان أو العامل باعتباره ذاتاً وكينونة وجوداً، ففي هذه المرحلة يفقد فيها العامل السيطرة على إنتاجه فهو يشعر وكأنه جزء من الآلة وأن ما ينتجه ليس جزءاً منه بل مفصل عنـه ، ومن ناحية أخرى يرى ماركوز أن هيمنة المجتمع المعاصر على الفرد أكبر بكثير مما كان عليه في السابق وذلك لقرد المجتمع الحديث باستخدام التكنولوجيا التي خلقت تناقضات بين المجتمعات

الإنسانية الحديثة والتي يعدها ماركوز من أهم أسباب ومظاهر الاغتراب عن المجتمع خصوصاً لدى العمال في المؤسسات التنظيمية. (بوتنور، 2004، 83)

ويرى ماركوز أن الرأسمالية ما هي إلا شكلاً من أشكال المجتمع الصناعي الحديث وذلك ما تؤكده إشارة ماركوز إلى أن الفارق الأساس في الملكية والسيطرة ليس سوى فارق كمي في طبيعته، أما التغير الكيفي في طبيعة المجتمع في يتطلب تغييراً في تركيبة التكنولوجيا، أما التغير النوعي فيقتضي تغيير الأساس التكنولوجية التي يقوم عليها المجتمع. (ماركوز، 1971، 54-53)

أما كارل مانهaim فيعتمد في تحليله للاغتراب لدى العامل في المؤسسات الصناعية والخدمية من خلال بعد "اللامعنى" فهو يرى أن البناءات البيروقراطية مشجعة لشعور العامل باللامعنى إلى جانب تقسيم العمل المتزايد في البناءات التنظيمية الواسعة، فأدوار العامل تبدو ناقصة في الترابط العضوي مع البناء الكلي للتنظيم.

فشعور العاملين في المؤسسات التنظيمية "باللامعنى" هو نتيجة التصنيع واستخدام التكنولوجيا في مؤسسات العمل الحديثة الذي يكون قائماً على إنتاج معين وتقسيم عمل يقلل من حجم إسهام العامل في الإنتاج فدخول العامل في ممارسة الوظائف المقسمة إلى أجزاء رئيسية فإن مسؤوليات العامل تظل محصورة وضيقية في إطار تخصصه، وبالتالي يكون الشعور باللامعنى غير متساوي التوزيع فيما بين العمال، فطبيعة التكنولوجيا، وتقسيم العمل والتخصص الوظيفي يؤثر على قدرات العامل وإحساسهم بالاغتراب.

ويبشر مانهaim إن الشعور باللامعنى يقل عند العمال عندما يكون أعضاء جماعات العمل تنفذ مهامها بصورة متراقبة ومتعاونة أكثر من أن يعملوا بشكل فردي فروح التعاون والتواصل الاجتماعي بين العاملين داخل مؤسسات العمل يقلل من الشعور بالاغتراب عن العمل، وهذا ما يفقد العمال نتيجة لوجود التكنولوجيا الحديثة في مؤسسات العمل. (بلوتر، 2009، 67-70)

إن الاغتراب وفق التحليل النقدي ما هو إلا انعكاساً لحالة التناقضات التي تعيشها المجتمعات المعاصرة، فالحرية التي تسعى الشعوب لتحقيقها تحمل في ثناياها مظاهر لاغتراب الإنسان عن مجتمعه، فالفرد في ظل المجتمعات المعاصرة أو التكنولوجية يشعر بالعجز وعدم المقدرة في التحكم بمصيره الاجتماعي فالتقدم التكنولوجي قد حوى جميع المتناقضات وقهـر الفكر الحر للإنسان فأصبح الفرد في هذه المجتمعات المعاصرة تحكمه الalarade، اللاؤعي واللامعنى، كما يشعرون بفقدان السيطرة وغيرها من مؤشرات الاغتراب، فالعامل في ظل هذا التطور التكنولوجي يشعر بانفصاله عن إنتاجه وفقدان السيطرة واللامعنى لما يقوم به من إنتاج والعزلة عن الآخرين. إن هيمنة المجتمع المعاصر على العامل والفرد اليوم أكثر مما سبق وذلك لسيطرة استخدام التكنولوجيا التي جعلت العالم قرية صغيرة تحتوي المجتمعات والتناقضات الموجودة فيها.

الدراسات السابقة:

- دراسة (عمران: 2025):

سعت الباحثة من خلال هذا البحث (الحضارة والاغتراب " موقف من التكنولوجيا" دراسة تحليلية نقديه) ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة الآتية:-
- الاغتراب يتسع باتساع المجال التكنولوجي، وخاصة عندما يشعر الإنسان بعجزه وعدم قدرته على مواكبة الواقع التكنولوجي.

إن الاغتراب نتيجة طبيعية لاكتشافات تكنولوجية فيشعر الإنسان إزائها بغربته، وعزلته، وكأنه يعيش عالماً افتراضياً غير هذا العالم الحقيقي.

الإفراط في الاعتماد على التكنولوجيا يؤدي إلى ضعف شعور الإنسان بالانتماء، وفقدان السيطرة.

إذا كانت الحضارة هي الممثل الأقوى للهوية الإنسانية فإن الاغتراب هو غياب الهوية، مما يؤثر سلباً على الحضارة بفعل نمط التكنولوجيا المغيبة للإنسان وتحقيق ذاته.

الإفراط في استخدام التكنولوجيا تزيل الدعائم الاجتماعية والأخلاقية والتمرد على القيم الإنسانية.

وأوصت الدراسة بضرورة استخدام التكنولوجيا بشكل واعٍ يعزز القيم الإنسانية في بيئه العمل.

- 2 دراسة (فاطمة الزهراء: 2022):

- هدفت الباحثة من دراستها التعرف على أثر التكنولوجيا المعلومات على جودة الأداء الوظيفي، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي، واستماراة الاستبيان لجمع البيانات من موظفين أكاديميين وإداريين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة:-
- إن نقص التجهيزات التقنية وضعف التدريب يشكلان سبباً في شعور العاملين بالاغتراب.
 - رصدت الدراسة شعور العاملين بفقدان السيطرة، والعزلة، وفقدان المعايير، عند الاعتماد على التكنولوجيا دون تدريب كافي.
 - عدم وجود بنية تحتية قوية في استخدام التكنولوجيا وتعزيز كفاءة العاملين مما يعزز من شعورهم بالاغتراب عن العمل.

- 3 دراسة (عبدالعزيز: 2023)

- هدفت الدراسة إلى تقييم أثر العمل عن بعد باستخدام التقنية وأثارها على جودة الحياة الوظيفية، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي، واستماراة الاستبيان لجمع المعلومات من وحدة التحليل والاهتمام والمتمثلة في الموظفين الإداريين والفنين، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:-
- إن العمل عن بعد باستخدام التكنولوجيا عزز العزلة الاجتماعية للعاملين وضعف التفاعل مع الزملاء مما زاد من شعور العاملين بالاغتراب عن العمل.
 - ضعف التواصل المباشر مع العاملين مما أثر سلباً على الانتماء للمؤسسة.
 - افتقار بنية تحتية تكنولوجية فاعلة لتعزيز الانتماء وتحفيز الشعور بالعزلة لدى العاملين.

- 4 دراسة (خالد: 2020)

- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من موظفين إداريين وفنين، ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة:-
- إن الاستخدام المفرط للتكنولوجيا دون تواصل بشرى يزيد من الانزعال المهني للعاملين وشعور باللامعنى لما يقوم به من عمل.
 - غياب بيئة تقنية تراعي الجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين مما يعزز لديهم الشعور بالاغتراب عن العمل.

- 5 دراسة (محمود: 2016)

- هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الكفاءة الذاتية ومستويات الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين بالجامعة مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي، واستماراة الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الإداريين، وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:-
- الاعتماد على التكنولوجيا دون تدريب كافي يزيد من الضغط النفسي للعاملين ثم الإحساس وشعورهم بالاغتراب.
 - ضعف التواصل البشري داخل بيئة العمل التكنولوجية، يضعف الانتماء للمؤسسة ويزيد من الإحساس بالعزلة، والشعور باللامعنى وفقدان السيطرة.

- 6 دراسة (العبدالله: 2023)

- هدفت الباحثة من هذه الدراسة تحديد الأساليب الإدارية للحد من الاغتراب الوظيفي الناتج عن استخدام التكنولوجيا في وزارة التعليم.
- لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت استماراة الاستبيان لجمع المعلومات من مديري الإدارات والمعلمين، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:-
- إن القيادة الداعمة والتواصل الفعال بين المعلمين والإدارة يقللان من الشعور بالعزلة الوظيفية.
 - إن الإدارة الرقمية المرنة تحقق توازناً بين التكنولوجيا والجانب الإنساني للموظفين.

- 7 دراسة (سعيد: 2024)

سعى الباحث الكشف عن أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء الوظيفي في المراكز التكنولوجية لخدمات الحكومية، معتمداً على المنهج الوصفي التحليلي في فهم الظاهرة وتحليلها، وجمعت البيانات من موظفين إداريين وفنيين بالمؤسسات الحكومية، من النتائج التي توصلت له الدراسة:

- عدم وجود بنية تحتية رقمية مما عزز شعور العاملين بفقدان قيم العمل، والشعور بالاغتراب.

- شعور العاملين بالعزلة الاجتماعية نتيجة لعدم وجود تواصل وتفاعل بين العاملين بالمؤسسات الحكومية.

ثالثاً:- الإجراءاتمنهجية:

- نوع البحث:

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية والذي يعتمد عليه الباحث لجمع المعلومات والبيانات عن ظاهرة موضوع البحث وذلك من خلال فهمه لها وتجسيدها في الواقع الاجتماعي وما تتوفر عنها من بيانات وحقائق دراسات وأبحاث سابقة استطلاعية أو تحليلية لتوصيفها والاستناد عليها كوصف وتحليل أعمق لموضوع البحث.

- منهج البحث:

اعتمد الباحث على المنهج المقارن في تنفيذ بحثه وذلك عن طريق المقارنة بين تنظيمين مختلفين في الخصائص والأهداف، مما يتاح للباحث فرصة حقيقة لمعرفة تأثير استخدام التكنولوجيا على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الخدمية والإنتاجية.

فالمنهج المقارن ما هو إلا تجريب غير مباشر يتم من خلاله الكشف عن مختلف الارتباطات التي توجد بين مختلف الظواهر عن طريق الكشف عن وجود الارتباطات السببية بينها. (الغول، 1982، 192)

- أسلوب جمع البيانات:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث بنوعيه الخدمي والإنتاجي مما تعدد استخدام أسلوب الحصر الشامل لما يتطلبه من وقت وجهد ومتطلبات مالية، لذلك اعتمد الباحث أسلوب المعاينة لجمع البيانات من مجتمع البحث ونظراً لطبيعة مجتمع البحث غير المتجانسة (خدمي، إنتاجي) مما يتطلب الأمر في هذه الحالة تقسيم مجتمع الدراسة إلى وحدات ليتمكن من معاينتها على أساس القواعد المنهجية للمعاينة.

- الإطار المرجعي للعينة:

يشترط في الإطار المرجعي للعينة أن يكون محتواها على جميع مفردات مجتمع البحث، وأن تكون فيه البيانات دقيقة وشاملة، وأن يكون الإطار المرجعي منظماً بطريقة تسهل معه اختيار أو سحب العينة. (عبدالباسط حسن، 1982، 438)

ويتحدد الإطار المرجعي في هذا البحث ليشمل جميع العاملين في (شركة الزاوية لتكريير النفط، وموظفي المصارف التجارية).

- تحديد نوع وحجم العينة:

من الصعوبات التي تواجه الباحث عند تنفيذه للبحث تحديد حجم ونوع التصميم لعينة الدراسة، ومن ثم على الباحث إن يراعي عدة اعتبارات والتي يتوقف عليها تحديد حجم العينة ونوع التصميم والتي من أهمها درجة تجانس مجتمع البحث. (عبدالباقي، 1974، 172) وفي هذا البحث تم تصميم العينة العشوائية الطبقية تماشياً مع طبيعة مجتمع البحث الغير متجانسة.

أما حجم العينة فقد بلغ (300) مفردة تم سحبها بواقع (150) مفردة من المجتمع الأصلي للمؤسسة الخدمية المصرية وسحب (150) مفردة من المجتمع الأصلي لشركة الزاوية لتكريير النفط.

- وسيلة جمع البيانات:

تعد استماراة الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات استخداماً في البحوث الاجتماعية، ويرجع ذلك لما تتميز به من اختصار الوقت، وجمع أكبر قدر من البيانات والمعلومات عن الظاهرة ومراجعتها ومعالجتها بالطرق الإحصائية المختلفة، وفي الوقت نفسه تخفي ورائها صعوبات من أهمها إعداد بناء الاستماراة بحيث تعكس حقيقة الظاهرة في الواقع، وتحقق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاتة. (محمد، 1983، 195) وعليه فقد استعان الباحث

في دراسته هذه باستماراة الاستبيان في جمع البيانات من مجتمع الدراسة أو وحدة التحليل والاهتمام، ملتزماً بالقواعد المنهجية عند إعداد الاستمارة.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

استخدم الباحث في تحليل بيانات متغير واحد مقاييس النزعة المركزية: وهي المتوسط الحسابي، الوسيط و مقاييس التشتت و هما الانحراف المعياري، معامل الالتواء ومعامل التفرطح. كما استخدم الباحث تحليل متغيرين لقياس قوة العلاقة واتجاهها بين متغيرين معامل الارتباط البسيط (بيرسون).

رابعاً:- تحليل البيانات وعرض نتائج البحث:

1- تحليل البيانات:

جدول (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب درجاتهم على مقياس مدى استخدام التكنولوجيا

عينة الخدمات	عينة الإنتاج	العينة الكلية	الدرجة	المتغير مدى استخدام التكنولوجيا
%	%	%	النظرية	
النكرار الواقعى	النكرار الواقعى	النكرار الواقعى		
10	15	2.7	4	6.3
35.3	53	35.3	53	35.3
54.7	82	62	93	58.3
100	150	100	150	100
				300
				المجموع

جدول (2) يبين الخصائص الإحصائية لمؤشر مدى استخدام التكنولوجيا

مدى استخدام التكنولوجيا	عينة الكلية	عينة الإنتاج	عينة الخدمات	الوسط النظري	الواسط	الموسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الالتواء	التفرط
عالية	عالية	عالية	عالية	30	30	35.99	4.01	0.41	-0.51
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	30	30	36.45	3.51	0.24	-0.08
متدنية	متدنية	متدنية	متدنية	30	30	35.52	4.41	0.39	-0.97

نكشف البيانات الإحصائية بالجدول (1) إن الدرجات المتحصل عليها أفراد العينة الكلية على مقياس مدى استخدام التكنولوجيا في العمل، قد تراوحت ما بين (10-50درجة) والتكرار الواقعي ما بين (19-175).

كما تشير البيانات بالجدول (2) إن قيمة المتوسط الحسابي (35.99) والمتوسط النظري (30) للدرجات التي تحصلت عليها العينة الكلية على مقياس مدى استخدام التكنولوجيا في العمل، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة الوسط النظري مما يدل على التزام التكنولوجيا في العمل باستخدام التكنولوجيا في العمل داخل المؤسسة، وإنجاز مهامه بسرعة معينة وبحركات معينة تحكمها الآلة.

فعد التحكم في نوع المؤسسة في مدى استخدام التكنولوجيا اتضحت أن هذه النتيجة لا تختلف كثيراً في كلتا العينتين.

كما كشفت نتائج التحليل الإحصائي لهذا المقياس أن الموظفين الذين سجلوا درجات متدنية على مقياس مدى استخدام التكنولوجيا في العمل، نسبتهم (6.3%) ثم يليها بدرجة متوسطة بنسبة (35.3%) تم بدرجة عالية بنسبة (58.3%) وعند التحكم في نوع المؤسسة اتضحت أن الموظفين في عينة الإنتاج سجلوا درجات أعلى على مقياس مدى استخدام التكنولوجيا في العمل بنسبة (62%) أما الموظفين في عينة الخدمات فكانت نسبتهم (54.7%).

هذا وتشير بيانات التمركز والانتشار بالجدول (2) اقتراب قيمة المتوسط الحسابي من قيمة الوسيط، وانخفاض درجة الانحراف المعياري، وكذلك درجتي الالتواء والتفرط، ومن ثم فإن شكل التوزيع الإحصائي للبيانات يأخذ شكل التوزيع الطبيعي مما يمكننا استخدام أساليب إحصائية متنوعة، وتعزيز النتائج على باقي أفراد مجتمع الدراسة.

كما نستنتج من خلال بيانات التحليل الإحصائي بالجدولين اعتماد المؤسستين الإنتاجية والخدمية على استخدام التكنولوجيا بدرجة كبيرة والاعتماد عليها في العملية الإنتاجية والخدمية، وهذا ما أوضحه المبحوثون في إجابتهم بأنهم يعتمدون في إنجاز أعمالهم على الآلة مثل أجهزة الحاسوب والإلكترونية، والآلات الميكانيكية المتقدمة. فالعامل أصبح ملزاً في إنجاز عمله أن يجاري الآلة من خلال سرعتها وحركتها حتى أصبح وكأنه جزء منها ففي ظل التحول التكنولوجي في مؤسسات العمل قل التواصل بين العاملين والرضاء عن العمل، وهذا ما يؤكده (هيج) بأن الاتجاه في استخدام التكنولوجيا في المؤسسات الإنتاجية والخدمية وكلما اتجهت تكنولوجيا المؤسسة نحو الروتين في عملية الإنتاج كلما أزداد التنسيق باللجوء إلى البرمجة وهذا يتواافق مع ازدياد الاتجاه نحو مركزية السلطة ونحو استخدام القواعد والإجراءات الرسمية وتقليل مستوى التخصص في المؤسسة والتأكيد على الإنتاج كهدف مؤسسي رئيسي وإهمال كل ما يتعلق بالروح المعنوية للعامل ورضاه الوظيفي. (عبدالرحمن، 1999، 166-167).

(168)

جدول (3) يبين معامل ارتباط بيرسون بين متغير مدة استخدام التكنولوجيا في العمل والاغتراب الوظيفي

المتغير المحكم		العلاقة الأصلية العلاقة الكلية	المتغير التابع	المتغير المستقل
عينة الإنتاج	عينة الخدمات			
0.299**	0.251**	0.351**	المقياس ككل	ج
0.542**	0.119**	0.566**	فقدان المعنى	ج
0.446**	0.050	0.337**	فقدان المعايير	ج
0.202*	0.281**	0.019**	عزلة الاجتماعية	ج
0.156*	0.204*	0.008	عزلة الذات	ج
0.369**	0.171*	0.102*	فقدان السيطرة	ج

يتبيّن من الجدول (3) وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين متغير مدى استخدام التكنولوجيا في العمل ومتغير الاغتراب الوظيفي عند مستوى دلالة (0.01) بمعنى أن الزيادة في نمط التكنولوجيا المستخدمة في العمل يتبعه زيادة في الشعور بالاغتراب عند العاملين، وعند التحكم في نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة إحصائياً في كل من عينة الإنتاج، وعينة الخدمات.

كما توجد علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين متغير مدى استخدام التكنولوجيا في العمل، وفقدان المعنى عند مستوى دلالة (0.01) فالزيادة في مدى استخدام التكنولوجيا في العمل أدى إلى زيادة في الإحساس بفقدان المعنى لدى العاملين وعند التحكم في متغير نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة إحصائياً في كلتا العينتين.

ويتبين من الجدول نفسه وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين متغير مدى استخدام التكنولوجيا في العمل وبعد فقدان المعايير، عند مستوى (0.01) بمعنى أنه كلما زاد استخدام التكنولوجيا في العمل كلما زاد الإحساس بفقدان المعايير لدى العاملين بالمؤسسات وعند التحكم في متغير نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) في عينة الخدمات في حين اختفت العلاقة في عينة الإنتاج.

في المقابل كشفت البيانات الإحصائية بالجدول نفسه عن عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين متغير مدى استخدام التكنولوجيا في العمل، والعزلة الاجتماعية.

وعند التحكم في نوع المؤسسة ظهرت علاقة طردية دالة إحصائياً بين مدى استخدام التكنولوجيا والعزلة الاجتماعية لصالح عينة الإنتاج عند مستوى دلالة (0.01) كما تكشف البيانات بالجدول نفسه عن عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين متغير مدى استخدام التكنولوجيا في العمل وبعد عزلة الذات.

وعند التحكم في متغير نوع المؤسسة ظهرت علاقة طردية دالة إحصائياً بين مدى استخدام التكنولوجيا في العمل وعزلة الذات لصالح عينة الإنتاج وعينة الخدمات عند مستوى دلالة (0.05)، في حين تشير البيانات الإحصائية بالجدول نفسه إلى وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين مدى استخدام

التكنولوجيا في العمل وفقدان السيطرة وهذا يعني أنه كلما زاد استخدام التكنولوجيا في العمل كلما زاد الشعور بفقدان السيطرة لدى العاملين بالمؤسسات، وعند التحكم في نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى دالة (0.05) لعينة الإنتاج، و(0.01) لصالح عينة الخدمات.

جدول (4) يبين توزيع أفراد العينة حسب درجاتهم على مقياس نمط التكنولوجيا المستخدمة

عينة الخدمات		عينة الإنتاج		العينة الكلية		المتغير
%	النكرار الواقعي	%	النكرار الواقعي	%	النكرار الواقعي	
11.3	17	3.3	5	7.3	22	8-3
22	33	14	21	18	54	10-9
66.66	100	82.6	124	76.6	224	15-11
100	150	100	150	100	300	المجموع

جدول (5) يبين الخصائص الاحصائية لمؤشر نمط التكنولوجيا المستخدمة

نوع التكنولوجيا المستخدمة	المتوسط الحسابي	الناظري	الوسط	الانحراف المعياري	الاتواء	القطر
عينة الكلية	10.79	9	11.00	1.29	-0.32	2.53
عينة الإنتاج	10.92	9	11.00	1.01	-0.33	3.40
عينة الخدمات	10.92	9	11.00	1.51	-0.19	1.57

من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (4) والتي توضح أن درجات التي تحصل عليها أفراد عينة البحث الكلية على مقياس نمط التكنولوجيا المستخدمة في العمل، قد تراوحت ما بين (15-3) درجة، بمتوسط حسابي كما هو مبين بالجدول (5) (10.79) في الوقت الذي كان فيه المتوسط النظري للمقياس (9درجات) وعند مقارنة المتوسط الحسابي بالمتوسط النظري للدرجات التي تحصلت عليها العينة الكلية على مقياس نمط التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة، إلا أن قيمة المتوسط الحسابي في العينة الكلية أكبر من المتوسط النظري، مما يدل على أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا حديثة والمتمثلة في آلات تضبط بالحاسوب، وأجهزة الحاسب والاتصالات.

و عند التحكم في نوع المؤسسة اتضح بأن هذه النتيجة لا تختلف كثيراً في كلتا العينتين، وكشفت نتائج التحليل الإحصائي لهذا المقياس كما هو مبين في الجدول (4) أن العاملين الذين سجلوا درجات متعددة على مقياس نمط التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة كانت نسبتهم (7.3%) ثم يليها بدرجة متوسطة (18%) في حين بدرجة عالية بنسبة (74.6%) وعند التحكم في نوع المؤسسة اتضح أن العاملين في عينة الإنتاج قد سجلوا درجات أعلى على مقياس نمط التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة، فكانت نسبتهم (82.6%) أما العاملين في عينة الخدمات فكانت على مقياس نمط التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة (66.6%).

و عند استخدام مقاييس التمركز والانتشار لهذا المقياس كما هو مبين بالجدول (5) يتضح اقتراب قيمة المتوسط الحسابي من قيمة الوسيط وانخفاض درجة الانحراف المعياري وكذلك درجتي الاتواء والقطر، وبالتالي فإن شكل التوزيع الإحصائي لبيانات مقياس نمط التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة تعتبر قريبة من شكل التوزيع الطبيعي للبيانات، مما يسمح بإمكانية استخدام الأساليب الإحصائية التي تشرط التوزيع الطبيعي عند البحث في العلاقة بين المتغيرات.

و عند التحكم في نوع المؤسسة وجد أن مقياس التمركز والانتشار في هذا البعد لا يختلف كثيراً عن العينة الكلية للبحث.

جدول (6) يبيّن معامل ارتباط بين متغير نمط التكنولوجيا المستخدم ومقياس الاغتراب الوظيفي

المتغير المتحكم		العلاقة الأصلية	المتغير التابع	المتغير المستقل
عينة الخدمات	عينة الإنتاج	العينة الكلية		
0.287**	0.168**	0.372**	المقياس ككل	
0.198**	0.060**	0.029**	فقدان المعنى	
0.320*	0.329*	0.211*	فقدان المعايير	
0.008	0.148*	0.061	عزلة الاجتماعية	
0.193*	0.001	0.096	عزلة الذات	
0.120**	0.145**	0.273**	فقدان السيطرة	

تكشف البيانات الإحصائية بالجدول (6) عن وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين نمط التكنولوجيا المستخدمة في العمل ومقاييس الاغتراب الوظيفي للعاملين بالمؤسسات عند مستوى دلالة (0.01) أي كلما زاد نمط التكنولوجيا المستخدمة في العمل، كلما زاد الاغتراب الوظيفي لــ العمال في المؤسسات التنظيمية، وعند التحكم في نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة في كلتا العينتين الإنتاجية والخدمية في حين تبين عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين نمط التكنولوجيا المستخدمة وفقدان المعنى، وعند التحكم في نوع المؤسسة ظهرت علاقة طردية دالة إحصائياً بين نمط التكنولوجيا المستخدمة في مؤسسة العمل، وبعد فقدان المعنى لعينة العاملين بالمؤسسة الخدمية عند مستوى دلالة (0.05) أي كلما زاد نمط التكنولوجيا المستخدمة في العمل كلما زاد الشعور بفقدان المعنى للعمل بالمؤسسة. كما توضح البيانات في الجدول نفسه وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين نمط التكنولوجيا المستخدمة وبعد فقدان المعايير عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يعني أن الزيادة في تنوع استخدام التكنولوجيا والأكثر تطور، كلما زاد الشعور بفقدان المعايير للعاملين بالمؤسسات. وعند التحكم في نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة إحصائياً في كل من عينة الإنتاج وعينة الخدمات عند مستوى دلالة (0.05).

ويتبين من الجدول نفسه وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائيةً بين نمط التكنولوجيا المستخدمة وبعد العزلة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) أي كلما زاد نمط التكنولوجيا المستخدمة في العمل كلما زاد الشعور بالعزلة الاجتماعية.

و عند التحكم في نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة إحصائيةً في كل من عينة الإنتاج وعينة الخدمات عند مستوى دلالة (0.05)، في حين تكشف البيانات الإحصائية بالجدول عن عدم وجود علاقة دالة إحصائيةً بين نمط التكنولوجيا المستخدمة وعزلة الذات.

وعند التحكم في نوع المؤسسة ظهرت علاقة طردية دالة إحصائياً بين متغير نمط التكنولوجيا المستخدمة وبعد عزلة الذات لصالح عينة الخدمات عند مستوى دلالة (0.05) في حين اختفت العلاقة في عينة الإنتاج. كما يوضح الجدول نفسه عن وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين نمط التكنولوجيا المستخدمة وبعد فقدان السيطرة عند مستوى دلالة (0.01) بمعنى الزيادة في نمط التكنولوجيا المستخدمة في العمل كلما زاد شعور العاملين بفقدان السيطرة عن العمل بالمؤسسة، وعند التحكم في نوع المؤسسة بقيت العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) في كلتا العينتين الإنتاجية والخدمية.

-2 عرض نتائج البحث:

تناول هذا البحث تأثير استخدام التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متغيرين اثنين هما مدى استخدام التكنولوجيا، ونمط التكنولوجيا المستخدمة

في العمل ولتحقق من هذه العلاقة استخدم الباحث عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات في شكل تكرارات ونسبة مئوية، واستخدام مقاييس النزعة المركزية والتشتت لمعرفة تمثيل قيم المتغيرات في البحث للتوزيع الطبيعي في المجتمع الأصلي المأخوذة منه العينة واستخدام معامل الارتباط البسيط بيرسون كما هو مبين بالجدول الإحصائي.

وقد كشفت بيانات التحليل الإحصائي النتائج التالية:-

- 1- اعتماد كل من المؤسسة الخدمية والإنتاجية على استخدام التكنولوجيا في العمل وبدرجة كبيرة في أدائهم الوظيفي.
- 2- إن تنوع واستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتطرفة في مؤسسة العمل زاد من إحساس العاملين بالاغتراب عن العمل.

أ- نتائج تتعلق بنمط التكنولوجيا المستخدمة في مؤسسة العمل وأبعاد الاغتراب الوظيفي:

- وجود علاقة طردية موجبة بين نمط التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة وإبعاد الاغتراب الوظيفي فكلما زاد نمط التكنولوجيا المستخدمة، كلما زاد الاغتراب الوظيفي لدى العمال في المؤسسة الخدمية والإنتاجية.
- وجود علاقة طردية موجبة بين نمط التكنولوجيا وفقدان المعنى فكلما زاد نمط التكنولوجيا المستخدمة كلما زاد الشعور بفقدان المعنى.
- عدم وجود علاقة بين نمط التكنولوجيا المستخدمة والعزلة الاجتماعية في العينة ككل، في حين ظهرت علاقة طردية موجبة بين نمط التكنولوجيا والعزلة الاجتماعية في عينة الإنتاج واختفت في عينة الخدمات.
- عدم وجود علاقة بين نمط استخدام التكنولوجيا وعزلة الذات في العينة ككل، في حين ظهرت علاقة طردية موجبة في عينة الخدمات، واختفت في عينة الإنتاج.
- وجود علاقة طردية موجبة بين نمط التكنولوجيا المستخدمة والشعور بفقدان السيطرة فكلما زاد نمط التكنولوجيا في العمل كلما زاد الشعور بفقدان السيطرة على العمل في المؤسسة الخدمية والإنتاجية.

ب- نتائج تتعلق بمدى استخدام التكنولوجيا في مؤسسة العمل وأبعاد الاغتراب الوظيفي:

- وجود علاقة طردية موجبة بين مدى استخدام التكنولوجيا في العمل وقياس الاغتراب الوظيفي، فالزيادة في حجم استخدام التكنولوجيا تتبعه زيادة في الإحساس بالاغتراب عند العاملين بالمؤسسة الخدمية والإنتاجية.
- وجود علاقة طردية موجبة بين مدى استخدام التكنولوجيا في العمل، وفقدان المعنى لدى العاملين بالمؤسسة الخدمية والإنتاجية فكلما زاد استخدام التكنولوجيا كلما زاد الشعور بفقدان المعنى.
- وجود علاقة طردية موجبة بين مدى استخدام التكنولوجيا في العمل، وبعد فقدان المعايير، فالزيادة في استخدام التكنولوجيا في العمل، تتبعه زيادة في إحساس العاملين بفقدان المعايير.
- لا توجد علاقة بين مدى استخدام التكنولوجيا والعزلة الاجتماعية، أو التواصل الاجتماعي، في حين ظهرت علاقة طردية موجبة في عينة الإنتاج، واختفت في عينة الخدمات فكلما زاد استخدام التكنولوجيا في مؤسسة العمل الإنتاجية كلما زاد احساس العاملين بها بالعزلة الاجتماعية وعدم التواصل الاجتماعي فيما بينهم، ومن ثم الشعور بالاغتراب عن العمل.
- وجود فروق بين مدى استخدام التكنولوجيا وعزلة الذات في العينة ككل فالزيادة في استخدام التكنولوجيا تتبعه زيادة في عزلة الذات لدى العاملين بالمؤسسات الخدمية والإنتاجية.
- وجود فروق طردية موجبة بين مدى استخدام التكنولوجيا في العمل وبعد فقدان السيطرة، فكلما زاد استخدام التكنولوجيا كلما زاد شعور العاملين بفقدان السيطرة في المؤسسات الخدمية والإنتاجية.
- من خلال المقارنة بين المؤسسة الخدمية والإنتاجية كشفت نتائج البحث أن طبيعة العمل تلعب دوراً أساسياً في تحديد مستوى تأثير استخدام التكنولوجيا على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين .

مناقشة ختامية

ان التساؤلات والاهداف التي انطلق منها البحث وسعى الباحثان في الإجابة عنها من واقع بيئه العمل الخدمية والإنتاجية داخل المؤسسات الوظيفية بلبها متبعين في ذلك عدة خطوات وإجراءات علمية ومنهجية تمكّنهم من الوصول الى اهداف البحث والاجابة على تساؤلاته.
ان ما قدمته نتائج هذا بحث تكشف عن مجموعة من المؤشرات التي تعكس طبيعة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين بهذه المؤسسات .

ومن خلال المراجعة النظرية للأدبيات والدراسات السابقة والتي تتفق على الدور البارز للتكنولوجيا داخل بيئه العمل من حيث ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي وتزايد الكفاءة الانتاجية وجودة الأداء وسرعة انجاز المهام والبنية التحتية للمؤسسة، ومن ناحية أخرى تؤكد الادبيات بأن نجاح المؤسسات الوظيفية في استخدام التكنولوجيا لن يتأتى إلا من خلال تفاعل العاملين مع هذه التقنية بناء على ما يمتلكونه من تدريب ومهارات فنية تمكّنهم من التعامل مع هذه التقنية مع الحفاظ على البناء النفسي والاجتماعي للعاملين داخل وخارج بيئه العمل للحد من شعورهم بالاغتراب عن العمل.

فقد كشفت نتائج البحث اتساع دائرة استخدام التكنولوجيا في المؤسسات الخدمية والإنتاجية بدرجة كبيرة دون مراعات لظروف العامل النفسي والاجتماعية مما زاد من احساس العاملين بالاغتراب عن العمل لذا فإن اغلب نتائج البحث تؤكد عن وجود علاقة طردية موجبة بين نمط وحجم التكنولوجيا المستخدمة في العمل والاغتراب الوظيفي بمظاهره المختلفة.

ان نتائج هذا البحث تتفق وتدعم ما توصلت اليه الدراسات السابقة والنظرية المفسرة لموضوع البحث والتي تؤكد ان العمل في ضل التحول التكنولوجي وسيطرة الالة اصبح يعني من الكتب الفائض وفقدان السيطرة على عمله واكثر خصوصاً للمجتمع التكنولوجي مما يشعر في هذه المرحلة وكأنه جزء من الالة، فما ينتجه ليس جزء منه بل مفصولاً عنه مما يقوده الى الإحساس والشعور بالاغتراب عن العمل، كما تتفق نتائج هذا البحث الى ما أشار اليه كارل مانهایم في تحليله للاغتراب في مؤسسات العمل من خلال بعد الامعنی هو نتيجة لاستخدام التكنولوجيا في مؤسسات العمل، وان التواصل الاجتماعي بين العاملين يقلل من الشعور بالاغتراب الوظيفي .

كما تتفق نتائج هذا البحث الى ما ذهب اليه الاتجاه النقي بان الفرد في ضل المجتمعات التكنولوجية يشعر بالعجز وعدم التحكم في مصيره الاجتماعي فأصبح العامل في هذه البيئة التكنولوجية المعاصرة تحكمه ال拉راء واللاوعي واللامعنی كما يشعرون بفقدان السيطرة والمعايير التي تضبط سلوكهم داخل بيئه العمل وخارجها.

كما تتفق نتائج هذا البحث مع ما جاءت به نتائج الدراسات السابقة والتي كشفت على تأثير استخدام التكنولوجيا على الأداء الوظيفي وشعور العاملين بالاغتراب عن العمل وبناء على ما سبق نستنتج ان العلاقة بين التكنولوجيا والعمل علاقة مزدوجة التأثير فهي أداء للتمكين والتطوير من جهة، وقد تكون عاملاً للاغتراب والضغط النفسي والاجتماعي للعاملين من جهة أخرى .

توصيات البحث:

- وضع برامج تدريبية للعاملين لتطوير مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا.
- فتح قنوات التواصل والمشاركة بين العاملين داخل بيئه العمل.
- خلق بيئه عمل تشجع العاملين على الشعور بالانتماء للمؤسسة والرضا عنها.

قائمة المراجع

- 1- سمير بن عايش، التكنولوجيا وأثرها على الهوية الثقافية بالشباب العربي، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، ابريل 2018.
- 2- جون سكون، جوردوت مارشال، موسوعة علم الاجتماع، ترجمة: أحمد زايد وأخرون، المركز القومي للترجمة، القاهرة، المجلد الأول، الطبعة الثالثة، 2011، ص163.
- 3- The social science encyclopedia 2nd Edition by abam kuper and ressica kuper route dge London new york, 1996, P180.

- 4- صلاح التتواني، إدارة الأفراد وال العلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1970، ص 46.
- 5- Treimah occupational prestige in comparative perspective. new york academic press, 1992, P-260.
- 6- جون سكوت، جوردون مارشال، موسوعة علم الاجتماع، ترجمة: محمد الجوهرى وآخرون، القاهرة، المركز القومى للترجمة، الطبعة الثانية، 2011، ص 383-385.
- 7- سعيد الباز عي، وميجان الروبلي، دليل النقد الأدبي، المركز الثقافى العربى، بيروت، الطبعة الثانية، 2000، ص 200.
- 8- رثوان اس، السون وولف، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، تمدد آفاق النظرية الكلاسيكية، ترجمة: عبدالكريم الحوراني، عمان، دار مجلادى للنشر والتوزيع، 2010، ص 180-184.
- 9- زوللتان تار، النظرية الاجتماعية ونقد المجتمع، الآراء الفلسفية والاجتماعية للمدرسة النقدية، ترجمة علي ليلة، المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004، ص 374.
- 10- توم بوتمور، مدرسة فرانكفورت، ترجمة: سعد هجرس، ليبيا، دار أويما، الطبعة الثانية، 2004، ص 206-208.
- 11- هربرت ماركوز، الإنسان ذو البعد الواحد، ترجمة: جورج طرابيش، دار الأدب، بيروت، 1971، ص 53-54.
- 12- روبرت بلوتر، الاغتراب والحرية، عامل المصنع وصناعته، ترجمة: فادية عمر الجولاني، المكتبة المصرية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009، ص 67-70.
- 13- سهام رسلي عبدالباسط عمران، الحضارة والاغتراب " موقف من التكنولوجيا" نظرة تحليلية نقدية، مجلة كلية الآداب، بقنا، مصر، ابريل، 2025.م.
- 14- فاطمة الزهراء علي، استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، المعهد العالي للعلوم والتقييمات بالجميل، ليبيا، 2022.م.
- 15- سلمى عبدالعزيز، أثر العمل عن بعد باستخدام التقنية على جودة الحياة الوظيفية، مستشفى الملك فيصل التخصصي، 2023.م.
- 16- أحمد خالد، الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة الأداء التنظيمي، شركات الاتصال الأردنية، 2020.م.
- 17- هالة محمود، الاغتراب وعلاقته بالكفاءة الذاتية، جامعة الملك خالد، 2016.م.
- 18- سامية العبدالله، المتطلبات الإدارية لمواجهة الاغتراب الوظيفي، وزارة التعليم السعودية، 2023.م.
- 19- علي مصطفى سعد، أثر التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي، المراكز التكنولوجية بالقاهرة، 2024.م.
- 20- صلاح مصطفى الغول، منهجية العلوم الاجتماعية، عالم الكتب، القاهرة، 1982، ص 192.
- 21- عبدالباسط محمد حسن، أصول البحث العلمي، مكتبة وهبة، الطبعة الثامنة، 1982، ص 438.
- 22- زيدان عبدالباقي، قواعد البحث الاجتماعي، مكتبة الأنجلو المصرية، 1974، ص 172.
- 23- محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دراسة في طرائف البحث وأساليبه، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1983، ص 195.