المحاضرة الحادية عشر

تصنيف المستخدمين وفق أنماط الاستخدام

1) تصنيف مستخدمي تكنولوجيا المعلومات وفق أنماط الاستخدام

تعد أبحاث (Alter, 1995) [1]من بين الدراسات الأولى التي قدمت تصنيفات للمستخدمين ضمن سياق تنظيمي، فعلى اثر معالجة الباحث لإشكالية إدارة المبتكرات في المؤسسات؛ وعلى وجه التحديد لتكنولوجيا الانترنت، اتضح له مدى عدم قدرة التنبؤ بالعلاقة الممكنة بين التكنولوجيا والمؤسسة، تحسبا في ذلك للاستراتيجيات المختلفة للمستخدمين والتي ترتبط بقضية ممارسة السلطة داخل المنظمة والذي يتطلب إعادة صياغة قوانين جديدة في حال تبني المنظمة للابتكار. وعليه، تبين وجود ثلاث أصناف من الفاعلين[2]:

1) **المبتكرين:** وهم الأفراد الذين يقومون بتنفيذ التكنولوجيا داخل المنظمة، وذلك من خلال الاعتماد عليها لتأدية نشاطاتهم. بحيث تظهر استراتيجياتهم المتعلقة بالاستخدام التي تعنى بتحقيق الأهداف المرجوة من خلال تطوير الاستقلالية، الكفاءات والابتكار، بغية انشاء التكنولوجيا حسب ادراكهم للفعالية. فعلى إثر نشاطاتهم الترقوية للمبتكرات يعد هؤلاء بمثابة الأفراد اللذين يقودون التغيير التنظيمي من حيث تخيلهم لأساليب جديدة للاستخدام.

2) **القانونيين:** يتميز هؤلاء الفاعلين بمعارضتهم للاستراتيجيات المحدد من قبل المبتكرين بغرض الدفاع عن برمجة أنشطة المؤسسة كما هي موجودة في المنظمة. حيث يتميزون بترددهم الشديد اتجاه التكنولوجيا ويدافعون عن النظام السائد بالمؤسسة بكونهم الهيئة الضامنة لديمومة البنية التنظيمية.

---

[1] Alter N., **Peut-on programmer l'innovation?**, Revue française de Gestion, 1995, p : 82.

[2] نفس المرجع ص83-84.

3) **الادارة:** تعد الإدارة الفاعل الوسيط بكونها في آن واحد الموجه الأول للابتكار وللمخرجات الناتجة عنها، وذلك على إثر اتخاذها للقرارات المتعلقة بإعادة النظر في الممارسات الفعالة في اطار تنظيمي رسمي.

وفي نفس السياق واعتماداً على نظرية تشكيل البنية وبالتحديد لنموذج (DeSanctis et Poole, 1994) [3] قدم (De Vaujany, 1999) تصنيفا للمستخدمين من خلال أساليب الإعتماد الفردية، فاعتمادا على دراسة نوعية (مقابلات نصف موجهة وملاحظة)، قد تبين وجود خمس نماذج للاعتماد على تكنولوجيا الانترنت في النشاطات المهنية، وتظهر فيما يلي:

1) **التكنولوجيا كوسيلة لإنجاز المهام:** تعتبر التكنولوجيا في هذا النموذج كأداة للعمل ويظهر ذلك من خلال استعمالها الدائم، حيث تكون طريقة الاعتماد مباشرة وتتميز باتجاهات إيجابية للمستخدمين وذلك لإدراكهم كونها مربحة للوقت ولتمكنها من حل المشكلات بسرعة حيث يحترم الأفراد طرق استخدام التكنولوجيا المسطرة من قبل المصممين، متماشية والتطورات المرافقة لها.

2) **التكنولوجيا كوسيلة رمزية:** تمثل هنا التكنولوجيا وسيلة لتثمين المؤهلات الفردية أو الجماعية، بحيث يعتبر المستخدمين التكنولوجيا كرمز للعصرنة وللتقدم، ويكون الاستخدام بصفة مباشرة وذو اتجاهات إيجابية، في حين لا يحترم استخدام التكنولوجيا قواعد مصمميها، نتيجة تأثير استراتيجيات الفاعلين للتكنولوجيا.

3) **التكنولوجيا كوسيلة للتأثير:** في هذا النموذج تظهر التكنولوجيا كوسيلة للتفاوض وللتأثير في خدمة استراتيجيات الفاعلين. بحيث يصبح استخدامها يمكن من التحكم بالأفراد أو المصالح والتأثير على المفاوضين أو الحصول على اعتبار جديد. ويكون نمط الاعتماد بصفة مباشرة ويحظى باتجاهات إيجابية،

[3] مرجع سابق.

مما يمكن الفاعلين من تقوية مركزهم في المنظمة، في حين يكون الاستخدام غير محترم بطريقة شاملة نتيجة لتأثير استراتيجيات الفاعلين للتكنولوجيا.