واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
في التنظيم الاجتماعي
"دراسة اجتماعية تحليلية"

إعداد الباحثة /
سمر إبراهيم عبد الرحمن حسن عودة
المدرس المساعد بقسم علم الاجتماع
كلية الآداب – جامعة الزقازيق

أهمية الدراسة الراهنة:

الاتصال وسيلة يتم من خلالها نقل وتبادل البيانات والمعلومات، والتأثير في سلوك الأفراد والجماعات بالتغيير أو التعديل أو التوجيه، وتتم عملية الاتصال من طرفين مرسل ومستقبل، وليس من طرف واحد.

وإن هناك علاقة وظيفية بين الاتصال والتنظيم الاجتماعي، فالاتصال هو أداة أساسية لتشكيل التنظيم الاجتماعي، فبدون الاتصال لا يحدث تواصل أو التفاعل بين أعضاء التنظيم، وكذلك يعتمد التنظيم على وسائل الاتصال في تحقيق أهدافه.

ولقد توافرت وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف التنظيمات الخدمية والإنتاجية، وعلى رأسها الحاسوب وشبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، والتي يمكن أن تقوم بدور مهم في عملية التواصل والتفاعل السريع بين العاملين داخل هذه التنظيمات.

بالإضافة إلى إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد تعمل على تمكين مختلف التنظيمات الاجتماعية من سهولة نقل ونشر البيانات والمعلومات الحديثة التي تتعلق بأهدافها، وإنجازاتها، وأنشطتها الخدمية، أو الإنتاجية أو التسويقية ...إلخ.

ولذا جاءت أهمية الدراسة الراهنة في التعرف على مدى توافر وسائل تكنولوجيا الاتصال في الجامعة كنموذج للتنظيم الخدمي، وكذلك في المصنع كنموذج للتنظيم الإنتاجي، مع عرض وتحليل أثارها بالإيجاب أو السلب في كلا التنظيمين.

وللدراسة أهمية أكاديمية وأخرى مجتمعية، فالأهمية الأكاديمية تتحدد في محاولة إرتياد حقل بحثى جديد في مجال دراسات علم اجتماع التنظيم وعلم اجتماع الاتصال، قائم على دراسة وتحليل إحدى قضايا التنظيم الحديثة التي تؤدى فيها وسائل تكنولوجيا الاتصال دوراً فاعلاً.

وأما الأهمية المجتمعية تتمثل في إن الدراسة الراهنة ما هي إلا ترجمة حقيقية لتحليل إحدى قضايا المجتمع المعاصر الذى يشهد مرحلة التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والمعلومات، مع محاولة طرح بعض النتائج التي يمكن أن يستفيد منها صانع القرار، وتحويلها إلى برنامج عمل قابل للتطبيق.

أهداف الدراسة الراهنة:

ومن أهم أهداف الدراسة:

١- إلقاء الضوء على تكنولوجيا الاتصال بوسائلها الحديثة المتاحة في التنظيم الاجتماعي.
٢- تحليل عناصر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
٣- التعرف على أبعاد عملية الاتصال في التنظيم الاجتماعي.
٤- بيان وتحليل أدوار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيم الخدمي.
٥- بيان وتحليل أدوار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيم الإنتاجي.

تساؤلات الدراسة:

وتحقيقا لهدف الدراسة طرحت الباحثة التساؤلات الرئيسة التالية:

١- ما واقع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيم الاجتماعي؟
٢- إلى أي مدى أحدثت تكنولوجيا الاتصال تعديلات أو تغيرات في عناصر عملية الاتصال؟
٣- ما نمط الاتصال السائد لعملية التواصل والتفاعل داخل التنظيم الاجتماعي؟
٤- ما أهم أدوار وسائل تكنولوجيا الاتصال في التنظيم الخدمي والأخر الإنتاجي؟

التوجه النظري للدراسة:

تستعين الباحثة في دراسة واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنظيم الاجتماعي نظريتين أساسيتين هما : نظرية التنظيم، ونظرية الدور كموجه نظري في تحقيق أهدافها.

١- نظرية التنظيم: باعتبار أن التنظيم نسقا اجتماعيا يضم مجموعة من الأنساق الفرعية التي تتعاون وتتساند، وذلك من أجل ضمان استقرار التنظيم وتحقيق أهدافه.
ولقد قدم العلامة "بارسونز" اسهامه في نظرية التنظيم من خلال تبنيه للاتجاه البنائي الوظيفي في دراسة التنظيمات الاجتماعية ، حيث انطلق من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من أنساق فرعية مختلفة

كالجماعات والأقسام والإدارات ... إلخ، وهذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر وأشمل كالمجتمع.

٢- نظرية الدور : وذلك لإبراز دور وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل التنظيم، وما يترتب عليها من تواصل، وتفاعل، وتنافس ...إلخ، باعتبار أن دور هذه الوسائل هو الدور المقابل لها في تحقيق أهداف التنظيم، وإحداث التفاعل بين أعضائه.

وتعتمد الدراسة الراهنة على المنهج التحليلي، وذلك:

- للوقوف على واقع التواصل والتفاعل مع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قلب التنظيم الاجتماعي، ورصد أدوارها، وبيان وتحليل ما قد يترتب على هذه الأدوار من تأثيرات إيجابية وأخرى سلبية داخل تنظيم خدمي "الجامعة كنموذج" وتنظيم أخر إنتاجي "المصنع كنموذج".
- وذلك من خلال ما تم جمعه وتحليله من بيانات أو معلومات مستمدة من واقع مجموعة من المصادر والمراجع العلمية التقليدية والحديثة سواء كانت هذه المراجع عربية أو أجنبية، وكذلك من خلال معلومات موثقة بدراسات سابقة في مجال علم الاتصال والإعلام على وجه العموم، وفى محال علم اجتماع الاتصال والإعلام على وجه الخصوص.

وتحاول الدراسة الراهنة أن تحقق أهدافها الرئيسة، وتجيب عن تساؤلاتها العلمية، وذلك من خلال طرح الموضوعات التالية :

١- المفاهيم العلمية والدراسات السابقة.
٢- وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
٣- تحليل عناصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
٤- أبعاد الاتصال في التنظيم الاجتماعي.
٥- تكنولوجيا الاتصال وحوكمة التنظيم الخدمي.
٦- تكنولوجيا الاتصال وحوكمة التنظيم الإنتاجى.

أولا: المفاهيم العلمية والدراسات السابقة:

أ- المفاهيم العلمية للدراسة الراهنة:

١- مفهوم التنظيم الاجتماعي: (Organization)

يشير مصطلح التنظيم الاجتماعي إلى كافة الأساليب أو الطرق التي من شأنها أن تجعل السلوك الإنساني منظما اجتماعيا، وهذه الاساليب والطرق تحقق درجة معينة من الانتظام في سلوك الأفراد، ويرجع ذلك إلى الظروف الاجتماعية التي يجد الأفراد أنفسهم منغمسين فيها، وتتألف هذه الظروف من عنصرين، فالأول هو بناء العلاقات الاجتماعية في جماعة أو تجمع اجتماعي والثاني يرتبط بالمعتقدات السائدة في هذه الجماعة أو التجمع الاجتماعي أو موجهات السلوك وضوابطه.(١)

إذا فالتنظيم من ناحية يرتبط بمفهوم البناء أو النسق، ذلك الذى يشير إلى علاقات متبادلة بين وحدات مكوناته، وما تتتضمنه من دوام الصلات بين الناس، والمبادرة في عقد هذه الصلات، واتجاه التأثير ودرجة التعاون، وتكمن وراء هذه العلاقات طائفة من العواطف، والمشاعر المتبادلة بين الناس كالتجاذب والتنافر، والاحترام والتقدير، والاعتراف والعداوة.

ويضاف إلى ذلك تباين توزيع هذه العلاقات في الجماعة يعمل على تحديد بناء المكانة، لأن مكانة كل عضو ترتكز على علاقاته مع الأخرين، وعواطفهم نحوه، ودرجة تفاعلهم معه.

ولذا تصبح العلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل الجماعة أو بين الجماعات وبعضها هي لب التنظيم الاجتماعي، ومن ناحية أخرى يرتبط بنسق المعتقدات وموجهات السلوك، وتعتمد الجماعة في تحقيق انتظام وضبط سلوك الأفراد على عدد من الجزاءات الاجتماعية.(٢)

والتنظيم جماعة من الأفراد ذات قدرات ومهارات متباينة تجمعوا بطريقة عمدية من أجل تحقيق أهداف معينة من خلال قيام كل فرد بدوره الذى يتناسب مع ما يتمتع به من قدرات ومهارات وتأهيل علمي ومعرفة، ويتصلون ببعضهم ويتفاعلون ويرتضون مجموعة من القواعد واللوائح والمعايير التي تساعدهم على إنجاز المهام.

وتعمل أيضا على تضامنهم تحت قيادة فعالة وفاعلة من أجل تحقيق الهدف التنظيمي، والأهداف المادية واللامادية لجميع العاملين عن طريق زيادة معدلات تفعيل العقل في مختلف المستويات التنظيمية ".(٣)

وفى ضوء هذا العرض التحليلي ترى "الباحثة" أن التنظيم الاجتماعي كبناء ووظيفة يتكون من مجموعة من العناصر المتكاملة أو المتفاعلة التالية : المنظمة كوحدة كلية للتنظيم - الوحدات الفرعية التنظيمية - الجماعات الرسمية وغير الرسمية- وسائل الاتصال والتواصل - شبكة العلاقات الاجتماعية - عمليات التفاعل اجتماعي- القرارات والأهداف التنظيمية - الأدوار والوظائف - القيادة - أساليب الضبط الاجتماعي.

٢- مفهوم التكنولوجيا: (Technology)

يشير المعنى الإصطلاحى البسيط لمصطلح التكنولوجيا، إلى أن كلمة تكنولوجيا تتألف لغويا من مقطعين، فالأول تكنيك "Technique" وتعنى الأسلوب أو الطريقة، والثاني لوجى "Logy" وتعنى العلم، وبالتالي فإن كلمة تكنولوجيا يمكن فهمها على أنها علم الأساليب والطرق، وبمعنى أخر المعرفة الفنية.(٤)

وأما المفهوم الواسع لمصطلح التكنولوجيا، فيشير إلى العلم المختص بالصنايع، والمعرفة العلمية التى يمكن تطبيقها لإنتاج المنتجات الصنعية، وأنها المعرفة المختصة، والمهارة والخبرة، والتمرس التطبيقى لكل ماهو محل تقنية " المنتج والخدمة " كسلع رأسمالية، وبذلك يشمل المفهوم كل ماله علاقة بالمعرفة والإنتاج والخدمة التقنية من حيث العلم والتعليم والإدارة، والتنسيق والتنظيم والتوثيق ...الخ. (٥)

وتعرف بأنها أنماط من الالات والأجهزة المادية الناتجة عن البحث العلمى والتراكم المعرفى فى جميع مجالات الحياة المادية، والتى تستخدم لإسعاد البشر وحل مشكلاتهم الحياتية وتخفيف ألامهم فى العمل والحياة، وإن الأبداع العلمى التكنولوجى مستمر طالما أستمرت الحاجات الاجتماعية والبشرية وتنوعها. (٦)

٣- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة : (Communication Technology)

تكنولوجيا الاتصال هى المصطلح المستخدم لوصف تجهيزات الاتصالات السلكية واللاسلكية، التى يمكن السعى إلى المعلومات من خلالها، والنفاذ إليها عبرها، كالفاكسميل، المؤتمرات التليفونية من بعد، والمودم. وهو أيضا المصطلح الذى يطلق على كل أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج، أو توزيع أو تخزين، أو أستقبال البيانات وعرضها.(٧)

" وتعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة فى جمع

المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها، واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أى توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات ".(٨)

وتكنولوجيا الاتصال هى مجموعة من الأساليب أو الالات التقنية، التى يتم من خلالها نقل المعلومات والأفكار والأراء والبيانات الحديثة، ونشرها إلى الأفراد والجماعات والمجتمعات عبر أنحاء العالم، ومن هذه الأساليب والالات : الفاكس، والطباعة والتليفزيون، والحاسب الالى وشبكات الانترنت، والصحف الالكترونية عبر مواقع الانترنت، ومواقع التواصل الاجتماعى.(٩)

وفى ضوء هذه المعلومات ترى الباحثة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هى كل وسيلة اتصالية تقنية أو غير تقليدية تتوافر داخل التنظيم الاجتماعى أكان الخدمي أو الإنتاجي مثل : الانترنت، والبريد الالكترونى، والهاتف المحمول، والفيس بوك، والموقع الالكترونى للمنظمة.

وهذه الوسائل قد تساعد على تزايد عملية التفاعل الاجتماعى، ومن ثم تحقيق الأهداف التنظيمية المرجوة بشكل متميز، أوأكثر جودة، وذلك لما توفره من البيانات والمعلومات الحديثة عن المنظمة، أو لقدرتها على سرعة نشرأفكار وأراء جديدة، إلى جانب سهولة إحداث التفاعل السريع والإيجابى بأقل التكلفة مع الجمهور الداخلى أوالخارجى للمنظمة.

ب – الدراسات السابقة:

تطرح الباحثة ثلاث دراسات سابقة تناولت عرض وتحليل موضوع تكنولوجيا الاتصال، وذلك لتوضيح مدى الاستفادة منها، ولبيان أوجه الاتفاق أو الاختلاف بينها وبين الدراسة الراهنة :

الدراسة الأولى بعنوان : تبنى وسائل الاتصال الحديث من قبل الشركات الإنتاجية سريعة النمو والإبداع – دراسة تحليلية.

استهدفت الدراسة بيان مدى إلمام واستخدام واتجاهات الشركات التجارية الصغيرة، والسريعة النمو لوسائل الاتصال الاجتماعى التقليدية، والحديثة معا.

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلى، فى عرض البيانات والمعلومات، وتحليلها تحليلا علميا يخدم أهداف الدراسة.

ورصدت الدراسة أهم وسائل الاتصال التى تستخدمها الشركات التجارية فى التعامل والتواصل مع الجمهور الداخلى والخارجى والتى على

رأسها : اللقاءات، والإجتماعات، والإعلانات الصحفية المحلية والدولية، والرسائل الإلكترونية، والهواتف، ومواقع التواصل الاجتماعى.

ولقد ساعدت وسائل الاتصال المختلفة فى الترويج التجارى العالمى لأنشطة الشركات الإنتاجية الصغيرة والسريعة النمو، لما تتسم به هذه الوسائل من تدفق المعلومات، وسهولة تداولها، وسرعة انتشارها فى مختلف الأمكنة التسويقية.(١٠)

هناك أوجه التتشابه بين هذه الدراسة والدراسة الراهنة من حيث :

- الاهتمام بدراسة إحدى التنظيمات الإنتاجية، وعرض وتحليل مدى تعاملها، وتواصلها مع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تبنى المنهج التحليلى فى عرض وتحليل البيانات، والمعلومات التى تخدم أهدافها العلمية.

وهناك أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة السابقة والدراسة الراهنة من حيث:

- الأهمية العلمية والمجتمعية.
- والأهداف العلمية.

وبالرغم من ذلك لقد استفادت الباحثة من نتائج هذه الدراسة فى الكشف عن تأثير تبنى وسائل الاتصال الحديثة فى العملية الإنتاجية، والترويج التجارى، وعملية التسويق العالمى.

الدراسة الثانية بعنوان: الأبعاد الاجتماعية لتأثير التقنيات الحديثة فى التنظيم الاجتماعى للمصنع – دراسة مقارنة فى المجتمع الحضرى.

استهدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على الدور الذى تلعبه التقنيات الحديثة على البنية التنظيمية، وسياسات العمل لمجتمع البحث من جهة، وتأثيراتها على علاقات العمل بين العاملين بشركتى النيل وإيبيكو للأدوية من جهة ثانية.

واعتمدت الدراسة على نظرية التفاعل الاجتماعى، ونظرية التفاعل الرمزى كموجه نظرى، واستخدمت المنهج المقارن، ومن أهم نتائجها :

- أدت التقنيات الحديثة إلى التأثير على التنظيم الاجتماعى الرسمى المتمثل فى تقليل عدد المستويات الإدارية، واصبحت العلاقات بين تلك المستويات أكثر عمقا وانتشارا، وإتساع نطاق الإشراف، وسرعة

تمرير القواعد والتعليمات، والمعلومات الحديثة بين أعضاء التنظيم بشركتى النيل، وايبيكو للأدوية.

- الربط بين بيئة العمل الداخلية والخارجية، وذلك من خلال أساليب تقنية تتمثل فى الانترنت، والفاكس، والتليفون.
- التنظيم الاجتماعى ساهم فى تدعيم البنية التنظيمية للمصنع الحديث، لما يمتلك من أليات حديثة ساهمت فى تحديد ساعات العمل بكل دقة وانتظام، ووجود لوائح منظمة للعمل، وتقسيم العمل، وتدفق المعلومات على المستويات الرأسية، والأفقية.
- ساهمت التقنيات الحديثة فى تدعيم علاقات العمل غير الرسمية بين أعضاء التنظيم بشركتى النيل وأيبيكو للأدوية، عن طريق استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- استبدال نمط علاقات المواجهة المباشرة بين أعضاء التنظيم، وذلك باستخدام أساليب الاتصالات الحديثة مثل : التليفون، والإيميل، والانترنت، وظهور شبكات التواصل الاجتماعى. (١١)

وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الراهنة فى محاولة التعرف على دور التقنيات الحديثة فى التنظيم الاجتماعى.

وبينما اختلفت الدراسة الراهنة عن هذه الدراسة السابقة من حيث :

- الأهمية العلمية والمجتمعية، والاتجاهات النظرية.
- والأهداف والتساؤلات العلمية، والمنهج المستخدم.

ولقد استفادت الباحثة من هذه الدراسة فى التعرف على أهم أدوار التقنيات الحديثة فى التنظيم الاجتماعى للمصنع.

الدراسة الثالثة بعنوان : استخدام المنظمات الحكومية فى دولة الأمارات العربية المتحدة لمواقع التواصل الاجتماعى - دراسة على موقع الفيس بوك. واستهدفت الدراسة التعرف على كيفية استخدام المنظمات الحكومية فى دولة الأمارات لحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعى بالتطبيق على موقع الفيس بوك، ورصد استراتيجيات الاتصال المستخدمة على هذه الصفحات، ورصد أشكال التفاعل االمستخدمة لتقديم التواصل مع الجمهور، ورصد أشكال المحتوى المتضمن على هذه الصفحات.

وقامت الدراسة على نظرية الاتصال الحوارى، ونموذج الاتصال الثنائى ونظرية التفاعلية، واستخدمت منهج تحليل المضمون، فى تحليل المستندات الخاصة للمنظمات الحكومية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: اعتماد المنظمات الحكومية فى دولة الأمارات على استراتيجيات الاتصال التالية:

- نشر معلومات مختصرة عن المنظمة كمجال عملها وأرقامها الهاتفية، وبريدها الإلكتروني، ومقرها وفروعها إن وجدت.
- نشر بيانات إعلامية عن المنظمة تتضمن أخبار خاصة بالأنشطة والفعاليات، والأحداث الخاصة بها – التواصل مع الجمهور، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى التفاعل مع جمهور المنظمة، و إحداث التفاعل مع أهداف المنظمة، وأنشطتها أو خدماتها فى موقع الفيس بوك، وذلك من خلال الأدوات التالية:
  - كتابة تعليق على ما تنشره المنظمة من معلومات أو بيانات أو أخبار ٠
  - نشر محتوى مكتوب عن المنظمة أو قراراتها، ومتابع نتائج الاستطلاع على الصفحة.
  - الانضمام إلى قائمة المشاركين على الصفحة، وذلك من خلال الإنضمام إلى قائمة الأصدقاء أو المحبين أو المعجبين، وإمكانية دعوة الأصدقاء للمشاركة فى الصفحة.
  - إجراء حوار مباشر مع مسئول إدارة الصفحة وفتح موضوع للنقاش حول سياسات أو قرارات تخص المنظمة.

ومن أهم أهداف الرسالة الاتصالية للمنظمات الحكومية على صفحاتها بالفيس بوك :

- التعريف بالمنظمة
- التعريف بخدمات المنظمة .
- التعريف بأحداث المنظمة.
- متابعة أنشطة وتصريحات مسئولى الإدارة العليا بالمنظمة
- إشراك الجمهور فى حوار تفاعلى مزدوج مع المنظمة.

وإن المنظمات الحكومية فى الأمارات تستخدم وسائل التواصل الاجتماعى للتفاعل اليومى مع عملائها، وكذلك لإدارة حملاتها الاتصالية أو الأنشطة التى تقوم بها.(١٢)

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الراهنة من حيث :

- تناول موضوع استخدام المنظمات الاجتماعية لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- دراسة وتحليل أدوارها فى إحداث التفاعل الاجتماعى بين هذه المنظمات وجماهيرها.

بينما اختلفت عنها من حيث:

- الأهداف العلمية، والنظريات المستخدمة.
- المنهج العلمى.

ولقد استفادت منها الباحثة فى الوقوف على أدوار الفيس بوك فى التنظيمات الاجتماعية.

ثانيا: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد شهدت مرحلة التطور التكنولوجى فى مجال الاتصال والمعلومات ثلاث ثورات تقنية لعبت دورا مهما فى فاعلية أدوار التنظيمات الاجتماعية، وذلك من خلال نشر المعلومات والأفكار والقضايا الخاصة بكل تنظيم من هذه التنظيمات على حده، من أجل تقديم خدماتها وأهدافها إلى الأفراد والجماعات فى أماكن متفرقة على المستويات المحلية والعالمية، وهى :

فالثورة الأولى: ثورة المعلومات، وهى تمثل الكم الهائل من ألوان المعرفة فى أشكال تخصصات متنوعة.

وأما الثورة الثانية: ثورة تكنولوجيا الاتصال، التى بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية مرورا بالتليفزيون وأنتهت بالأقمار الصناعية حتى الان. وأما الثورة الثالثة : ثورة الحاسبات الالكترونية، التى توغلت فى شتى مناحى الحياة ومختلف المجالات، وامتزجت فيها كل وسائل الاتصال واندمجت معها، فأرتبط بشبكة الانترنت وامتزجت بها خدمات البريد الالكترونى، ومواقع التواصل الاجتماعى.(١٣)

وشبكة الانترنت تعد من أبرز أشكال العولمة فى العصر الحديث، فقد ساهمت، بل وماتزال تساهم بشكل فعال فى فى ثورة الاتصالات، وتحريك العديد من وجهات النظر والتقريب فيما بينها، والعمل على دمجها، وساعدت شبكة الانترنت على تحفيز وتنشيط عملية العولمة من نواحى عديدة كالهيمنة والسيطرة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية، وإحداث التفاعلات والتغيرات العالمية التى أثرت بشكل مباشر وعميق فى العقد الأخير من القرن العشرين على حياة الأفراد والمجتمعات والدول.(١٤)

مع ثورة المعلومات وأنتشار وسائل تكنولوجيا الاتصال ظهرت أساليب وأدوات جديدة أصبحت أكثر أستخداما بين الجماهير، وأكثر أنتشارا وجودة فى نقل المعلومة الثقافية، ونشرالمعرفة الفكرية، وتفعيل التسويق الاقتصادى وزيادة العملية الإنتاجية، وتغير ثقافة العمل عبر أنحاء العالم، وعلى رأس هذه الوسائل : الحاسبات الالكترونية ، ومواقع شبكات الأنترنت، وموقع الفيس بوك، والموبايل أو المحمول، والبريد الإلكترونى، وغيرها من التقنيات الاتصالية الحديثة.(١٥)

وتحاول الدراسة الراهنة عرض وتحليل أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على النحو التالى :

- الحاسوب والانترنت :

أ- الحاسب الالى "Computer" :

ترجع النشأة التاريخية الأليةللحاسوب (الكمبيوتر) إلى بداية عام ١٩٢٠م، وذلك عندما استخدم الإنسان الحاسبات الالية الضخمة، ولكن تطورت هذه التكنولوجيا الحديثة بعد تطور علم الفيزياء والرياضيات والفلك وتقنيات الإرسال والاستقبال، ونظم تخزين وإرسال المعلومات، ولاسيما بعد الحرب العالمية الثانية، حيث ساعدت الظروف الاقتصادية والتجارية, وعمليات الإنتاج الصناعى الكبير على تطور نظم الحاسبات الالية، ولقد صنع أول كمبيوتر الالكترونى عام ١٩٤٦م، ولكنه تطور عام ١٩٧١م.

وظهر الكمبيوتر الشخصى من الناحية التجارية عام ١٩٧٥م، ولقد أتسعت استخداماته فى الوقت الحاضر لتشمل النواحى العلمية والثقافية والاقتصادية والطبية والصناعية والطرق والمواصلات وغيرها، ولقد أضاف الحاسوب أبعادا ثقافية واجتماعية وحضارية جديدة لكل الأفراد والمؤسسات والدول ذاتها، وأخيرا ظهر أول نظام حاسب الى متنقل، وما يطلق عليه لاب توب "Lap Top".(١٦)

والحاسب الالى جهاز الكترونى له القدرة على قبول بيانات، وأن يخزن داخليا وينفذ أليا برنامج من التعليمات، ويعنى بأنه هو جهاز لاستقبال البيانات وتشغيلها بواسطة مجموعة من البرامج وأوامر التشغيل، للوصول إلى النتائج المطلوبة بسرعة فائقة ودقة بالغة.

وهناك حواسب عملاقة، وحواسب مركزية، وحواسب متوسطة، وحواسب صغيرة، ومنها للاستخدام المتعدد الأغراض تجارية وعلمية وإدارية وغيرها، ومنها للاستخدام الخاص فى الارصاد الجوية وأجهزة الرادار وغيرها، ومنها حواسب رقمية ، وهى تقدم بيانات وقيم مجدولة ويستخدمها الغالبية العظمى من الأفراد والمؤسسات.(١٧)

ويستخدم الحاسب الالى بشكل إيجابى فى شتى مجالات الحياة، فمنها استخدمات اقتصادية فهو أداة فعالة فى جمع البيانات والمعلومات الاقتصادية، وحل النماذج الرياضية والقياسية التى تشمل كافة الفروع النظرية الاقتصادية، بما يساعد فى إتخاذ القرارات على المستويين الجزئى أو القطاعى والكلى، ومنها استخدمات اجتماعية، فهو أداة تساعد فى جمع وتحليل ومعالجة البيانات والمعلومات بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية، التى تمكن من الحصول على الخصائص، والمقاييس والمعايير المفيدة فى مجال الخدمات الاجتماعية، ومنها استخدمات ثقافية فهو يساعد فى توفير البيانات، والمعلومات التى تغطى كافة المجالات الثقافية.(١٨)

وهناك استخدمات إيجابية للحاسب الالى فى الصناعة، فهو يستخدم فى النواحى الإدارية والمرتبات والسجلات، وفى التحكم فى المخزون عن البيانات والمعلومات التى تتعلق بالنواحى الصناعية، ويستخدم أيضا فى تصميمات الكبارى والطرق والمبانى، والطائرات والسيارات، والاثاث، وغيرها. ويستخدم فى الطب وخاصة فى التشخيص والفحص والبحوث، ورصد حركة المرضى وحالاتهم ويستخدم فى مجال التعليم، فالحاسب يساعد فى الأعمال الإدارية، والمرتبات وجدولة الحصص والمحاضرات، وإجراء العمليات الحسابية٠ (١٩)

ومع أهمية الكمبيوتر كإحدى تكنولوجيا الاتصال، إلا هناك بعض التأثيرات السلبية للكمبيوتر ومعظمها تأثيرات اجتماعية كإحداث العزلة الاجتماعية، والشعور بالوحدة واللامبالاة نظرا للجلوس أمام الكمبيوتر لفترات وقتية طويلة والابتعاد عن الأخرين، وبعضها تأثيرات صحية كألام الظهر وتعب العين، والصداع والدوخة والاجهاد.(٢٠)

وتتصور الدراسة الراهنة فى ضوء العرض التحليلى لهذا الموضوع، مدى توافر أجهزة الكمبيوتر داخل التنظيم الخدمي والإنتاجي، واستخدامها فى تجميع وتخزين المعلومات الخاصة بها، والتى تتعلق بشئونها الإدارية والفنية، ونشاطاتها الخدمية والإنتاجية.

ولقد اسهمت هذه الأجهزة فى تحويل المعاملات الحسابية للتنظيم الاجتماعى من الشكل التقليدى الورقى اليدوى إلى الشكل الحديث الالكترونى.

ب - الانترنت :

الانترنت يعتبر من أبرز وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التى أحتلت مكانة مرموقة الأهمية على المستوى العالمى خلال السنوات الأخيرة من القرن العشرين، ويشير الانترنت إلى نظام كونى يتشابك على أساس منطقى معا، وذلك بواسطة فضاء تعامل فريد على أساس كونى لديه القدرة على تعزيز الديمقراطية من القاع إلى القمة والانفتاح، لدرجة استقلاله الداخلى عن قوة الدولة،، وفى قلب الانترنت هناك مايعرف بالتبادلات، والشبكات القوية القومية، والشبكات الأقليمية، والشبكات المحلية، وكلها مملوكة على نحو خاص.(٢١)

الانترنت فهو إحدى وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ويعرف بأنه عبارة عن ترابط بين الشبكات، بمعنى أن الانترنت يتكون من مجموعة كبيرة من شبكات الحاسب المترابطة والمنتشرة عبر أنحاء العالم، وذلك عن طريق الهاتف والأقمار الصناعية، ويطلق عليها شبكة المعلومات العالمية.(٢٢)

ويقوم الانترنت بالعديد من الخدمات والوظائف المتطورة أو المتميزة :

أ- البحث عن المعلومات : حيث يمكن للباحث أن يستدعى المعلومات من بنوك المعلومات، وقواعد البيانات المنتشرة فى العالم على أتساعه.

ب- تلقى المعلومات : حيث تتضمن الشبكة العديد من النشرات الاخبارية التى تلبى مطالب أدق التخصصات، والاهتمامات. العلمية والمهنية.

ج- التعليم والتعلم عن بعد : حيث يمكن للمتعلم أن يتصل بمراكز التعليم والتدريب المختلفة، وأن يتلقى تعليمه بالمراسلة، ويطرح الأسئلة، ويتلقى الإجابات عليها عن بعد.

د- التحاور عن بعد : حيث يمكن لأعضاء الشبكة إقامة حوار بينهم، فيمكن لمجموعة من العلماء ذوى الاهتمام المشترك أن يتبادلوا أفكارهم ومعلوماتهم.

ه- الحضور عن بعد : يمكن للفرد من منزله حضور محاضرات تلقى فى الجامعة أو المشاركة فى المؤتمرات والندوات، والدخول فى المسابقات الثقافية وأية مسابقات أخرى.

و- النشر الالكترونى : حيث تتيح شبكة الانترنت لأى مؤلف أن يطرح أفكاره، وينشرها على الملأ أو يوجهها لفئة معينة من المشاركين.

ز- البريد الالكترونى : حيث يمكن لأى عضو أن يرسل خطية أو صوتية إلى فرد واحد أو قائمة طويلة من الأفراد والمؤسسات باستخدام قوائم البريد.

ح- الترفية عن بعد : حيث يمكن استدعاء برامج الألعاب الالكترونية، والأفلام السنمائية من أرشيف الأفلام عبر الاف الأميال لتشاهدها فى دفء غرف المعيشة.

ط- التسويق عن بعد : عن طريق التجارة الالكترونية، ويمكن القيام بعمليات البيع والشراء من أى مكان متاح، وذلك دون الأنتقال إلى مكان عرض المبيعات المبيعات أوتقديم الخدمات.(٢٣)

وتساعد شبكة الانترنت كأقوى وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تكوين المجتمع الشبكى "The Net Work Society" الذى ينشأ نتيجة ظهور تكوينات جديدة، حيث تبلورت نشاطات اقتصادية بنسبة أثرت على ظروف مكانية وزمانية، وقد اعتمدت عملية إعادة التنظيم على التطبيق الواسع المدى للتجديد الالكترونى منذ السبعينيات، وهو المجتمع الذى يتسم بالجمع بين الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، ويقوم على أساس اتساع مجال التدفقات الحرة فى مجال السلع والأموال، والخدمات والأفكار، والبشر.(٢٤)

وتتصور الدراسة الراهنة فى إطار تحليل المعلومات التى تتعلق بهذا الصدد، بأن لشبكة الأنترنت غايات وأهداف تنظيمية، وتتمثل فى نشر المعلومات الحديثة عن المنظمة وأدوارها، والتعريف بأهم خدماتها أوأنشطتها الإنتاجية، وإحداث التواصل بين جمهورها الداخلى والخارجى، وتسهيل عملية التسويق عن بعد لأهم منتجاتها دوليا، وإحداث عملية التعاون أوالإندماج بين التنظيمات المتشابهة معها فى نوع الخدمات، أوطبيعة الأنشطة الإنتاجية.

٢- البريد الإلكتروني:

فالبريد الالكترونى يعرف بأنه أول وسيلة اتصالية ارتبطت بخدمات شبكة الانترنت، ويتميز بالسرعة والسهولة فى تبادل المعلومات والأخبار والأحداث مع الأخرين، ويستخدم فى معظم عمليات تبادل المعلومات الشخصية والتجارية والإعلانية والدعاية وعمليات البيع، ويعزز البريد الالكترونى العلاقات التجارية التى تقوم بها أى مؤسسة أو منظمة، فكل رسالة الالكترونية لها تأثيرها على اسم المؤسسة أو المنظمة، حيث إن لكل شخص مشترك أو مؤسسة بريد الالكترونى خاص، ولا يمكن لأحد أن يدخل عليه إلا باستخدام كلمة سر " Password " خاصة لكل مشترك يختاره بنفسه.(٢٥)

ويعنى ذلك أن البريد الالكترونى وسيلة اتصال قائمة على الكمبيوتر بإمكانها إرسال خطاب الكترونى يحتوى على العديد من المعلومات لمستلم أو أكثر فى أسرع وقت وأقل التكاليف، وعليه أن يجيب عليها إن أراد، أو يحولها لمستخدم كمبيوتر أخر.(٢٦)

ويعتبر البريد الالكترونى من الوسائل الاتصالية المهمة فى إصدار المعلومات وتلقيها، وفى استخدامه بشكل فعال فى أمور التسويق لمنتجات أو أنشطة المنظمة عبر البريد، كما يوفر طريقة شخصية للاتصال مع العملاء، ويتسم البريد الالكترونى بالتكلفة البسيطة، ويتطلب القليل من الجهد من جانب الأشخاص أو المؤسسات.(٢٧)

ويتسم البريد الالكترونى أيضا بأنه أيسر وسائل الاتصال الحديثة التى تساعد على التواصل والحوار بين طرف وأخر، من خلال مايعرف بنظام نقطة إلى نقطة " Point to Point"، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تسهم فى إحدث التفاعل الاجتماعى بالاتصال بين طرف واحد أو شخص واحد ومجموعات عديدة فى العالم بأماكن متفرقة أو متباعدة، وفى فترات زمنية بعيدة أو قريبة، وذلك من خلال بث الرسائل التى تنقل الأفكار والخبرات والمعارف فى مختلف المجالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية والفكرية.عن طريق ما يعرف بنظام اتصال مراسلات واحد إلى مجموعة " One to Many "٠(٢٨)

وتتصور الدراسة الراهنة فى إطار ماتم جمعه من معلومات حول البريد الألكترونى، أن لكل منظمة أو مؤسسة أكانت حكومية أو خاصة عنوان بريد الكترونى خاص بها، يتم من خلاله تحقيق التواصل والتفاعل السريع بين المنطمة أو المؤسسة كطرف مرسل للمعلومات وبين الجمهور كطرف مستقبل ومستفيد من هذه المعلومات التى تتعلق بأهم أنشطتها وخدماتها، أو تحقق التواصل بينها وبين المؤسسات الأخرى.

٣- الهاتف المحمول :

فالهاتف المحمول أو الجوال المتنقل ماهو إلا أداة اتصالية تكنولوجيا حديثة تهدف إلى تبادل الاتصال أو المحادثات اللفظية بين الأشخاص بعضهم والبعض داخل مجتمعاتهم الأصلية وخارجها، بل بين الملايين من البشر فى كافة أنحاء العالم، ويتسم الهاتف المحمول بأنه أداة صغيرة الحجم، أنيقة فى الشكل، وسهلة التنقل والحمولة، وسريعة الإرسال أو الاتصال بالأخرين، ورخيصة الثمن بالمقارنة بأثمان الوسائل الاتصالية الأخرى، وتساعد الأشخاص على التواصل والتفاعل، وتساعد المؤسسات أو المنظمات على يسر الاتصال ببعضها والبعض الأخر أو مع عملائها.(٢٩)

ويعتبر الهاتف المحمول أو المتنقل وسيلة اتصال حديثة تعمل على كسر حواجز المكان والزمان، وتتوالى أجيالها وكل جيل يفوق سابقه من تعدد الخدمات والأمكانيات الالكترونية المتاحة فيه، فبدأ الهاتف بالمحادثات الاتصالية فحسب، ثم تطور وصاحبه كاميرا عادية وكاميرا فيديو، ثم تطور وأرتبط بشبكة الانترنت وخدماته كالفيس بوك، والرسائل الفورية، والأميل أو البريد الالكترونى، والوتس أب، وأصبح الهاتف المحمول يضم مجموعة من الأجهزة الالكترونية التفاعلية عالية الجودة فى تقديم البيانات ومصدر المعلومات، ونقل الأفكار، وخدمات الإعلان والدعاية والتسويق وغيرها.(٣٠)

والهواتف المحمولة أو النقالة أصبحت تتوالى أجيالها بسرعة مذهلة، وكل جيل يفوق سابقه من حيث تعدد الخدمات والأمكانات التى تتيحها، لأن الهاتف يتحول تدريجيا من وسيلة للتواصل إلى مساعد شخصى، ورفيق دائم، ونافذة يرى فيها حامله مايجرى حوله من أحداث، ومنفذا إلى مصادر المعلومات ومعارض المشتريات، ومواقع تقديم الخدمات، الأمر الذى أدى إلى أنخفاض تكلفة الخدمة الخاصة بتبادل الرسائل عبر الانترنت، وتحسين مستوى الخدمة، وأصبح الان الهاتف المحمول يجمع بين ثلاث مجالات : الاتصالات – الحاسابات - الوسائط المتعددة.(٣١)

وتتصور الدراسة الراهنة أن لكل مؤسسة أكانت حكومية أو خاصة موبايل يتوافر فيه خاصية الواتس أب لتحقيق التواصل والتفاعل السريع بين أعضائها، فيما يخص المؤسسة من ناحية، والتواصل من اجل المشاركات الاجتماعية كالتهانى والتعازى وغيرها٠

٤- مواقع التواصل الاجتماعى : " الفيس بوك نموذجا "

وسائل الاتصال الاجتماعى تعد أدوات الكترونية حديثة للتفاعل مع الجمهور باستخدام تقنيات نشر يسهل التعامل معها من خلال تقنيات الويب، وتساعد فى تحويل الجمهور من مستهلك للمعلومات إلى منتج لها، وتمثل هذه الوسائل مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعى التى تتيح للمستخدمين إنشاء حسابات خاصة بهم على الموقع، والتواصل مع باقى المشتركين، والاشتراك فى المناقشات والقيام بالأنشطة الالكترونية المختلفة، وكذلك نشر المعلومات عبر النصوص والصور وملفات الفيديو.

وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعى مواقع الكترونية تفاعلية تسمح للمستخدم بأن ينشىء حسابا على الموقع، وأن يشارك فى الانضمام لقائمة المشاركين فى متابعة هذا الحساب، وأن يتبادل معهم التعليقات والصور. (٣٢)

بدأت الشبكات الاجتماعية " Social Networks " فى الظهور فى أواخر التسعينات كوسيلة للتواصل الاجتماعى، والربط بين الأشخاص كزملاء الدراسة أو العمل، وظهرت مجموعة من المواقع المشهورة فى هذا المجال، ولكن يظل الفيس بوك " Face book " هو الموقع الأشهر والأكثر أنتشارا وتسويقا، ويأتى فى مقدمة أكثر المواقع شعبية فى العالم كله.

ويعتبر أكبر الشبكات الاجتماعية من حيث عدد أعضائه، والمزايا التى يقدمها للمشتركين، التى زادت من شعبية الموقع وأهميته فى عملية التواصل الاجتماعى، ويرجع فكرة إنشاء الفيس بوك إلى الأمريكى"مارك زوكربيرج" عام ٢٠٠٣م، حينما كان طالبا فى جامعة هارفارد الأمريكية، واستخدمه مع أصدقاء الدراسة فى تبادل أخبارهم، وصورهم وأرائهم، وقد أنطلق موقع الفيس بوك من موقع فيس ماتش التابع لجامعة هارفارد.(٣٣)

فالفيس بوك – الان – يعد أحد أشهر مواقع الشبكات الاجتماعية وأكثرها شيوعا من مواقع التواصل الاجتماعى الأخرى كموقع تويتر وموقع يوتيوب، وتم اطلاقه على الويب فى عام ٢٠٠٦م، وقد كانت عضوية الموقع فى بداياته مقيدة ومقصورة على طلاب جامعة هارفارد، ثم توسعت لتشمل طلاب الكليات الموجودة فى منطقة بوسطن، وجامعة ستانفورد، ثم أصبحت تشمل طلاب أى جامعة من الجامعات، ثم طلاب المرحلة الثانوية، وأخيرت أصبحت متاحة لعضوية أى شخص، ويتح موقع الفيس بوك التواصل مع الأصدقاء أو الأخر، فضلا عن خدمة الدراسة مع الأصدقاء من خلال الرسائل الفورية.(٣٤)

المستخدم، وتحتوى على كل مايخصه من معلومات وصور ومقاطع فيديو، وملاحظات، وروابط، وأحداث، وأصدقاء، وغيرها، وإنشاء صفحة المجموعات، وهى أخطر، بل وأهم التقنيات الموجودة فى الفيس بوك لقيام أى كتل معارضة، أو مؤيدة لمؤسسة ما أو فرد بعينه، ومن خلالها يتم التعريف بالأفكار الجديدة والدعوة لها، وتزداد أهمية المجموعة بزيادة أعضائها، ومشاركاتهم، وإقامة صفحات الأعمال الرسمية كصفحات المؤسسات للتواصل مع عملائهم، وترويج منتجاتها وخدماتها، فضلا عن الصفحات الاجتماعية والأحداث المناسبات والملاحظات والتدوينات، للتواصل بين الأصدقاء، وكتابة أى تعليقات حولها.(٣٥)

ويساعد الفيس بوك على التواصل الاجتماعى، وأكتشاف الأشخاص والأفكار والمواهب، والقدرات الشخصية، ويساعد على سرعة تبادل المعلومات والأخبار والأحداث الجارية، ويسمح باستخدام التطبيقات، والاستقصاءات، والمشاركة مع الأخرين، ويمكن استخدامه فى المراسلة كبديل للبريد الالكترونى.

ويقدم الفيس بوك الدعاية للفرد أو منظمة أو شركة أو خدمات معينة، ويعمل على جلب الزوار والمعجبين لموقع الشخص أوالمؤسسة بربطه مع صفحة الفيس بوك، واظهار الأحداث ذات الاهتمام المشترك، والترويج لمناسبات مهمة ومؤثرة، وتبادل التهانى، والتوصيات والذكريات المشتركة بين الأشخاص، والاحتفاظ بالموضوعات المطروحة للنقاش، والملاحظات، وإتاحة الخصوصية.(٣٦)

ولمواقع التواصل الاجتماعى، وخاصة الفيس بوك استخدامات متنوعة وحديثة فى مختلف المنظمات الاجتماعية، ويمكن تحديدها فيما يلى :

- تقديم المعلومات: حيث يتم تقديم المعلومات والبيانات الخاصة لأى منظمة وأعمالها عبر مواقع التواصل لتعريف الجمهور بالأعمال أو النشاطات التى تقدمها،والمجال الذى تعمل فيه٠
- نشر الأخبار: حيث يتم أخبار أى منظمة، وإحاطة الجمهور بالأحداث والفعاليات التى تقوم بها، والمناسبات التى تشارك فيها، والأنجازات التى تحققها.

- الإرشاد والتوجيه والتوعية: حيث تسهم مواقع التواصل الاجتماعى للمنظمة فى إرشاد الجمهور وتوجيهه، وتشارك فى برامج وحملات التوعية التى تنفذها المنظمة.
- - التعرف على أراء الجمهور : حيث يمكن رصد أراء جمهور المنظمة، والتعرف على انطباعاته واتجاهاته حول سياسات المنظمة وقراراتها ومنتجاتها وخدماتها عبرطرح الأسئلة، وإنشاء الحوارات، أو عمل استطلاعات الرأى.
- الرابط مع موقع المنظمة : حيث يمكن نشر رابط بالموقع الالكترونى للمنظمة على صفحاتها٠ - وضع روابط لمواقع مهمة : حيث يمكن نشر روابط لمواقع تتضمن معلومات وتفصيلات تهم المنظمة وجمهورها مثل : نشر روابط للأخبار الخاصة بالمنظمة التى نشرت على مواقع الصحف والمواقع الاخبارية الالكترونية.
- الترويج لمنتجات المنظمة وخدماتها : حيث يمكن نشر إعلانات أوروابط بإعلانات المنظمة، وتقديم معلومات ترويجية عن سلعها وخدماتها.
- تقديم خدمات إلى الجمهور : مثل خدمة العملاء بحيث يمكن التواصل مع مسئولى خدمة العملاء عبر وسائل التواصل للمنظمة، وتلقى استفساراتهم أو شكواهم.
- دمج جمهور المنظمة : وذلك من خلال إنشاء مجتمع افتراضى يتشارك، ويتفاعل فيه الجمهور، ويدعم لديهم الشعور بالإنتماء للمنظمة.(٣٧)

وتتصور الدراسة الراهنة فى ضوء ماتم عرضه وتحليله، إنه يمكن لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وعلى رأسها صفحات الفيس بوك أن تساعد على تحويل المروؤسين كمفعول به من عاملين أقل أنتظاما وألتزاما وجدية إلى عاملين فاعلين أكثر جدية والتزاما وأنتظاما، وفى المقابل أو فى نفس التزامن تساعد هذه الوسائل على تحويل الروؤساء كقوة من سلطة استبدادية إلى روؤساء ذوى سلطة ديمقراطية، وذلك حفاظا على ماء الوجه أمام المروؤسين عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة، وبالتالى يتفاعل إيجابيا الروؤساء والمروؤسين، وتنجح المنظمة فى أداء رسالتها.

وتقوم الباحثة بتحليل شكل العلاقة بين الروؤساء والمروؤسين فى إطار صفحات الفيس بوك، وتصل إلى إن هذه الصفحات، وما يحتويها من عدد الإعجاب، وعدد البوستات، أو كتابة التعليقات بكل حرية وشفافية، وبدون قيود مكانية وزمانية، قد تقوم بدور فعال فى حث كل من الروؤساء والمروؤسين داخل أى منظمة على تحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة بشكل إيجابى وسريع ، حيث يحرص كل منهما على تحسين وجودة الأداء فى العمل وتقييمه باستمرار، وذلك لكسب ثقة الأخر وأعجابه، ومنعا أيضا من الأشهار السلبى عنهما عبر الفيس بوك.

الأمرالذى يجعل المروؤس أكثر أنتظاما والتزاما فى عمله، ويتعاون مع زملائه فى التنظيم الاجتماعى، ويحترم رئيسه المباشر، ويحرص على عدم إرتكاب أية مخالفات قانونية، أو يحصل على أية جزاءات تأديبية، خوفا من التشهير بسمعته، أو تشويه أدواره عبر صفحات الفيس بوك هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تجعل رئيس العمل داخل التنظيم دائم التطوير والابداع، والحرص على أعطاء الحقوق لأصحابها فى العمل، ومشاركة المروؤسين النشطاء فى صنع القرارات التنظيمية، والبعد عن الفساد الإدارى، أو التمييز بين العاملين، أو استغلال النفوذ فى المصالح الشخصية.

ثالثا: عناصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

وأحدثت تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات تغيرات أو تبديلات جوهرية فى عناصر العملية الاتصالية، فمع ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وثورة المعلومات الهائلة، وعلى رأسها الانترنت فى التسعينات لم تعد عناصر الاتصال الحديث تمثل موقفا سلوكيا ينقل فيه مصدر رسالة إلى مستقبل بهدف التأثير فيه، وإنما أصبح موقفا تباديا يتبادل فيه شخصين أو أكثر المعلومات والأفكار، ولم يعد الاتصال يسير وفق نموذج من فرد وهو المصدر إلى أفراد عديدين، وأصبح يسير وفق نموذج من أفراد عديدين إلى أفراد عديدين. (٣٨)

ومن ضمن التغيرات الملحوظة التى أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على وجه العموم، وشبكات الأنترنت على وجه الخصوص تغيرات ملحوظة فى مكونات العملية الاتصالية التقليدية التى كانت تقتصر على المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة، فعلى صعيد المرسل لم يعد الأمر يقتصر على مرسل فرد يمتلك مهارات إعداد الرسالة الإعلامية لجمهور كبير، وظهر إلى الوجود مصطلح المواطن الصحفى الذى يعنى أن كل شخص يتصفح الانترنت يستطيع أن يشكل أو يعد رسائل اتصالية، ويبثها فى الحال عبر الشبكة، وأما الجمهور فلم يعد سلبيا كما

هو الحال مع رسائل الاتصال الأخرى، وأصبح يتمتع بالقدرة على رد الفعل الفورى من خلال البريد الالكترونى، وبرامج التخاطب، والمنتديات.

والتغيير الأبرز فى عناصر العملية الاتصالية يختص بالوسيلة، ففى الوسائل التقليدية تركز كل وسيلة على مخاطبة حاسة واحدة أو حاستين فحسب، فالصحافة تخاطب حاسة البصر، والراديو يخاطب حاسة السمع، والتليفزيون يخاطب حاستى البصر والسمع، بينما جاءت شبكة الأنترنت لتخاطب الحواس الإنسانية الخمسة مجتمعة.

وأيضا فإن شبكة الانترنت أعلت من شأن عنصر رجع الصدى أى تقييم الرسالة الاتصالية، فكان رجع الصدى يتأخر ويتسم بعدم المباشرة، وأما الان يتميز رجع الصدى فى الاتصال عبر الانترنت بالفورية، والرد السريع ومخاطبة المرسل فى الحال وهو ما يطلق عليه علماء الاتصال اسم التفاعلية، ويعتبرونها من أهم سمات الاتصال الحديث عبر الانترنت.(٣٩)

وتكنولوجيا الاتصال الحديثة جعلت المستخدم، وهو المستقبل لرسائل وسائل الاتصال يقوم بعمل فاعل يختار فيه المحتوى الذى يريد الحصول عليه، والشبكة العنكبوتية العالمية جعلت بإمكان كل شخص لديه ارتباط بالانترنت أن يصبح ناشرا، وأن يوصل رسالته إلى جميع أنحاء العالم بتكلفة لاتذكر وجهد أقل، وان الاتصال أصبح متعدد الوسائط، حيث أصبح المحتوى الاتصالى يتضمن على مزيج من النصوص والصور, وملفات الصوت ولقطات الفيديو ٠(٤٠)

ومن زاوية أكثر أهمية، فإن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أستطاعت تحقيق الهيمنة الخارجية فى مجالات الاتصالات الثقافية، والمعلومات بطرق مختلفة، وسيطرت هذه الهيمنة على إنتاج الرسالة (الصورة والمعلومات)، وسيطرت أيضا على مصادر نقل الرسالة فى آن واحد، باعتبارها عنصرا مهما من عناصر عملية لاتصال.

ولقد قدمت تكنولوجيا الاتصالات رسائل إعلامية واتصالية جديدة تحمل معلومات مستفيضة عن الدور المتفوق التى تضطلع به قلة من الدول الرأسمالية الصناعية والغربية فى نطاق وسيلتين من أكثر وسائل تكنولوجيا الاتصال : فأولهما : الفيلم والتليفزيون، وثانيهما : شبكات الانترنت، وإن رسائل اليات تكنولوجيا الاتصال قد سيطرت عليها الشركات الأمريكية، وأخرى الأوربية، وعلى رأسها بريطانيا، وفرنسا، وإيطاليا، وألمانيا.

إذ اعتبرت هذه الشركات أن رسائل الاتصال كعنصر قوى للعملية الاتصالية سلاح ذو حدين، فمن خلالها تحقق الهيمنة الثقافية هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تستهدف زيادة الإنتاجية والفعالية لقاعدتها الصناعية الضخمة عبر شبكات الكترونية عالمية. (٤١)

وأستطاعت أيضا ثورة الاتصال والمعلومات الحديثة إضافة عنصرا جديدا إلى عناصر الاتصال وهو عنصر الخصوصية للمصدر المرسل للمعلومة وللمستقبل المتلقى للمعلومة فى آن واحد، فأستطاع المرسل أو المستقبل وهو نفسه شخص واحد فى ظل استخدام شبكات الانترنت، ومواقع التواصل الاجتماعى أن يكون قادرا على التحكم فى المعلومات، والحفاظ على سريتها والأستقلال الذاتى بها، وفقا لعنصر الخصوصية.

وأصبح الفرد يتحكم ويسيطر على ما ينتج عن شخصه، وكذلك أصبحت الان المؤسسات تحتاج للخصوصية فى المعلومات من أجل الاستقلال التنظيمى، بمعنى حاجة أى مؤسسة من المؤسسات إلى كتمان أسرارها على المؤسسات الأخرى فى سوق تنافسية على النحو الذى تتطلبه إدارة شئونها بصورة مستقلة، وذلك فى نطاق الحدود الذى يقرها القانون، لأن فى واقع الأمر تتطلب السوق التنافسية قدرا كبيرا من السرية لأنشطتها.(٤٢)

وتتصور الدراسة الراهنة فى ضوء تحليل مضمون عناصر الاتصال، بأن التنظيم الاجتماعى يعتمد على عناصر عملية الاتصال فى التعريف به، وللترويج أو التسويق عن خدماته أو منتجاته، على النحو التالى :

- الاعتماد على عنصر المرسل، وقد يكون القائد الإدارى أو المنظمة نفسها فى نشر المعلومات التى تتعلق بالتسويق والترويج عن نشاطات المنظمة من خلال الإعلان والدعاية.
- إحتواء الرسالة الاتصالية على معلومات المنظمة من حيث التعريف بها، وتقديم أهم خدماتها وأنشطتها، وبيان مميزاتها.
- استخدام قنوات الاتصال فى نقل الرسالة أى المعلومات عن الخدمة بالمنظمة، وهى قنوات للتعريف بالخدمة، وطرق توزيعها بين الجمهور الداخلى والخارجى.
- الاستفادة من التغذية المرتدة أو رجع الصدى فى تقييم رسالة، ورؤية المنظمة.

رابعا: أبعاد الاتصال فى التنظيم الاجتماعى:

يربط " داينل " Daniel " بين الاتصال والتنظيم الاجتماعى ويوضح العلاقة بينهما، ويرى ان الاتصال عملية اجتماعية، وهو أداة أساسية، من أجل تشكيل التنظيم الاجتماعى، وذلك سواء اكان هذا التنظيم فى شكل جماعة، أومجتمع ما.

فمن خلال الاتصال يتبادل أعضاء التنظيم الافكار والأراء والخبرات، والتى تساعدهم على تحقيق الأهداف التنظيمية المرجوة، وايضا فمن خلاله يحدث التفاعل الاجتماعى، أوالتفاهم والانسجام، الذى يسهم فى تكوين علاقات اجتماعية ، تتسم بالتضامن والانسجام بين أفراده أو جماعاتها متضامنة، ويعتمد التنظيم فى تحقيق أهدافه المرجوة، على مجموعة من وسائل الاتصال المختلفة، والتى تتلاءم مع جماعاته، وقياداته، والثقافة السائدة.(٤٣)

ويؤكد " سيمون " Simon " ان بدون الاتصال لا يكون هناك تنظيم، ولهذا فان الاتصال السليم يساعد على تكامل المؤسسة وتماسكها، لأن الاتصال هو عملية ارسال واستقبال المعلومات أوالتعليمات أو القرارات، وذلك بهدف احداث تغييرات ايجابية.

والاتصال من هذا المنظور هو عملية اساسية فى الممارسة الادارية، والتى بدونها لا يمكن لتنظيم أن تقوم له قائمة أو هدف، والسبب فى ذلك أن الرئيس لا يستطيع إعلام مرؤسيه بالعمل إلا عن طريق الاتصال بهم. ومن ناحية أخرى فان عدم وجود اتصال داخل المؤسسة، ما هو إلا إنكار لوجود العنصر البشرى ذاته، وأن أداء الفرد يتأثر بمدى فاعلية الاتصال داخل التنظيم، وعلى ذلك فان كل المظاهر السلبية فى التنظيم يمكن ردها الى عدم انتظام عملية الاتصال الفعال ".(٤٤)

إن الاتصال من خلال رسائله الموجهة من الروؤساء كمرسلين إلى المروؤسين كمستقبلين، وما تتضمنه من المعلومات أو التعليمات، أوالأوامر والقرارات التنظيمية، قد يساعد على إحداث التفاعل الاجتماعى بين الأفراد والجماعات هذا من ناحية، أومن ناحية أخرى بين الروؤساء والمروؤسين داخل التنظيم الاجتماعى، الأمرالذى يساهم بشكل فعال فى تحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة، وذلك فى ضوء مجموعة من القوانين المنصوص عليها، ويتوقف التفاعل الاتصالى الناجح على قوة وقدوة المرسل، ووضوح وأهمية الرسائل الاتصالية، ونوع أساليب بثها للأخرين، ومدى احترام أراء ومشاعر المستقبلين، ومراعاة حقوقهم ورغباتهم المشروعة، وحل مشكلاتهم بقدر المستطاع.(٤٥)

الاتصال فى التنظيم الاجتماعى هو اتصال الشبكات، وهذه الشبكات تتمثل فى النواحى التنظيمية، والتى توضح خطوط السلطة والاتصال بين الأفراد والرؤساء وبين الوحدات بعضها والبعض الأخر، حيث أن هناك شبكات كثيرة للإتصال منها : الشبكات الأتوقراطية، والشبكات الديقراطية. وتتميز الشبكات الأتوقراطية بوجود اتصالات من طرف واحد، وذلك فى صورة أوامر من الرئيس الى مرؤسيه، ولكن الشبكات الديقراطية نجد فيها الاتصالات من الجانبين٠(٤٦)

وللاتصال الرسمى فى التنظيم الاجتماعى ثلاثة أبعاد هى : الأتصال الهابط : (Communication downward) وهو مايحققه الرئيس مع مرؤسيه٠ والأتصال الصاعد:(Communication upward) وهو مايحققه المرؤسين مع الرئيس٠ والاتصال الأفقى : (Communication horizontal) وهو الذى يتم بين المستويات الوظيفية المتشابهة أو المتماثلة، مثلما يحدث من اتصالات بين الوحدات المختلفة على مستوى تنظيمى واحد مثل : اتصال عمداء الكليات أو اتصال مديرى الإدارات، أو اتصال الأساتذة بعضهم ببعض ، وعن طريق الاتصال الافقى يتكون التنظيم غير الرسمى.(٤٧)

وتتصور الدراسة الراهنة فى إطار تحليل أبعاد الاتصال الرسمى، بأن هناك شكلا جديدا من أشكال الاتصالات الحديثة داخل أية منظمة رسمية، ألا وهو شبكة الاتصالات المفتوحة، والتى من خلال وسائطها المتعددة كالهاتف المحمول، والبريد الالكترونى، والفيس بوك، قد تمكن لجميع العاملين كروؤساء أو مروؤسين داخل التنظيم من استخدامها، والاستفادة من خدماتها أو رسائلها الإعلامية، والحصول على المعلومات وتبادلها، وإجراء الاتصالات بينهما دون قيود٠

وترى الباحثة فى ضوء تحليل المعلومات حول تكنولوجيا الاتصال، بأن شبكة الاتصالات المفتوحة قد تساعد طرفى التفاعل من الروؤرساء والمروؤسين على التواصل والتفاعل، وذلك من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية بالشكل المطلوب، وأيضا تساعد الروؤساء على اتخاذ القرارات التنظيمية الهادفة والمتميزة، لما توفره هذه الوسائل الاتصالية من سرعة فى نشر المعلومات، وتنوع وحداثة البيانات المطلوبة، وتبصيرهم بأهم الصعوبات أو المعوقات التى تواجه العاملين وتعرقل أدوارهم التنظيمية، وإكسابهم كيفية التعامل معها أوالتغلب عليها.

وهناك رؤية تحليلية أخرى تتصور أن الاتصال يسهم فى تعريف المروؤسين بأهداف التنظيم، وتوجيههم إلى الطرق أو الأساليب السليمة التى

تساعدهم على تنفيذ مهامهم المرجوة داخل التنظيم بكل دقة وإيجابية، وأيضا تمكن المروؤسين من توجيه التعليقات على قرارات أو أراء روؤسائهم سواء بالإيجاب كالتعليق بالأعجاب أو السلب، أوالتعليق بالنقد أو الشكوى، أو السخرية على قرارات الروؤساء، والتى قد تفيد بشكل أو بأخر فى تطوير رسالة التنظيم الاجتماعى، وجودة أدائه.

خامسا : تكنولوجيا الاتصال والحوكمة فى التنظيم الخدمى : "الجامعة نموذجا "

تعد المؤسسات التعليمية، وخاصة الجامعات ومراكز البحث العلمى إحدى التنظيمات الخدمية الضرورية فى تطوير وتقدم المجتمع المصرى، لأنها مؤسسات مسئولة عن التنمية التربوية والتعليمية والبحثية، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة، وبصفة خاصة فى الجامعات، ودور يكون واضح فى كليات الهندسة والعلوم، والحاسبات والتكنولوجيا، وتحقق الجامعات والمراكز العلمية أهدافها المرجوة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحت إشراف أكاديمية البحث العلمى والتكنولوجيا التى أنشئت فى عام ١٩٧١م.(٤٨)

ولعل استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال كنموذج تطبيقى للحوكمة فى مجال التعليم وتطويره يعمل على زيادة عمليات التفاعل الالكترونى أو الالى بين الطلاب، وذلك من خلال تبادل المعلومات التدريسية والحصول عليها بيسر وسهولة عن طريق أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت، بدون الحاجة إلى وجودهم اليومى فى قاعة المحاضرات أو فى مكان واحد، كما يحدث فى النظام التعليمى التقليدى الذى يشترط وجود الطلاب فى نفس المكان بالقاعة٠ (٤٩)

وعلى مستوى الجامعات المصرية والاهتمام بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وحوكمة التعليم، فمنذ سنوات قامت وحدة تنسيق العلاقات الخارجية بالمجلس الأعلى للجامعات المصرية بانشاء عدة شبكات كمبيوتر محلية بكل جامعة مصرية، تربط بينها شبكة رئيسية مركزية، وتم إنشاء شبكة المعلومات المركزية بمقر المجلس الأعلى للجامعات بجامعة القاهرة، وهذه الشبكة متصلة بفروعها المختلفة فى الجامعات المصرية، وتربطها بالجامعات العالمية، والمكتبات الالكترونية، وبنوك المعلومات، لتسهيل الاتصال المباشر بمراكز المعلومات المحلية.(٥٠)

وفى ظل تكنولوجيا الاتصال والحوكمة فلقد شهدت الجامعات مزيدا من التطور العلمى والتكنولوجى، إلى جانب الثورة المعلوماتية والاتصالية الحديثة

فى مجال تقنيات الحاسوب والبرمجيات وشبكات الانترنت داخل التنظيم الرسمى، الأمر الذى يساهم فى تحويل نظام الجامعة من التعليم التقليدى إلى التعليم الالكترونى القائم على أساليب الاتصالات الحديثة التى تساعد على دعم العملية التعليمية داخل قاعة المحاضرات، وتأسيس نظام تعليمى الالكترونى مرن ومتفاعل مدعم بتقنيات الواقع الافتراضى، والقدرة على مواكبة المستجدات السريعة فى التكنولوجية الحديثة وثورة المعلومات. واستطاعت أن تسهم فى زيادة فاعلية التعليم الجامعى، عبر تطوير المناهج والمقررات التدريسية، وتحديث أسلوب التعليم والتعلم والبحث العلمى والتدريب.(٥١)

وتقدم شبكة الجامعات المصرية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين والباحثين عدة خدمات، فمنها إرسال الرسائل العلمية (الماجستير والدكتوراة) والبحوث العلمية بالبريد الالكترونى، وهناك خدمة التليفون المكتوب المقروء، الذى يمكن للباحث عن طريقه الاتصال بزميل له، وفى أى جامعة من جامعات العالم، ومن خلال شبكة الانترنت يمكن للباحث الاستفادة من خدمات جامعات العالم كالمكتبات الالكترونية، والمجلات العلمية، ومجموعات المناقشة٠ويمكن عن البريد الالكترونى الاتصال بالباحثين فى الجامعات المصرية، وفى الجامعات الأجنبية، والاتصال بقواعد البيانات بهدف الحصول على ملفات المعلومات، والاستفادة منها علميا وبحثيا ومعرفيا.(٥٢)

وشبكة الانترنت تعد الان إحدى أدوات البحث العلمى، التى أصبحت توفر الكثير من الوقت والجهد والنفقات على الباحثين، فضلا عن إتاحتها لمجال أوسع من المعلومات والمصادر التى كانت من الصعوبة أو من المستحيل الحصول عليها فى السابق.

وتقوم شبكة الانترنت بتقديم الخدمات التعليمية والبحثية التالية :

- الحصول على المعلومات من كل أنحاء العالم عن أى موضوع، وبأشكال مختلفة كالصور أو النصوص أو الأصوات، وبالتالى تستخدم شبكة الانترنت كبنك للمعلومات.

- التواصل وتبادل المعلومات من خلال البريد الالكترونى.

- يساعد الانترنت على التعليم التعاونى الجماعى من خلال تصميم البرامج التعاونية، والمناقشات الجمعية من خلال الدردشة على الانترنت.
- نقل المناهج والمقررات التعليمية وتطويرها بيسر وسهولة عبر الانترنت، ويستطيع الباحثون الحصول عليها فى أى مكان، وفى أى وقت.(٥٣)

إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وما أحدثته من ثورة جديدة فى المعلومات، أدت إلى بناء المجتمعات الافتراضية على وجه العموم، والمجتمع التعليمى الافتراضى على وجه لخصوص، وذلك بمعنى التعليم الافتراضى داخل جامعة افتراضية، حيث إن الجامعة، وما فيها من محتوى، وصفوف ومكتبات..إلخ، تشكل قيمة حقيقية موجودة فعلا، ولكن التواصل فيها يكون من خلال شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)، حيث يتألف الصف الافتراضى من طلاب موزعيين من بلاد مختلفة، ويحضرون محاضرة لأستاذ مثلا فى بريطانيا، ويتفاعلون معه افتراضيا، أما بشكل مباشر، أو من خلال المخدم التقنى الخاص بالجامعة.

ويمكن أن تقوم الجامعة الافتراضية من خلال أن أى جامعة تقدم خدماتها ومحاضرتها للطلبة عن طريق الانترنت دون حاجة إلى أنتظامهم فى أى جامعة تقليدية تتطلب منهم حضور دروس أو محاضرات رسمية، أو الالتقاء وجها لوجه مع الأساتذة.(٥٤)

تقدم شبكة الانترنت من خلال التعليم الالكترونى العديد من الاسهامات الحديثة التالية :

- التواصل المستمر بين الجامعة ومراكز البحث العلمى على المستويين والمحلى والعالمى.
- نقل التجارب أو النتائج البحثية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين بالجامعات، والاستفادة منها فى مختلف التخصصات.
- الاستفادة من الخبرات الموجودة بالجامعات محليا وعالميا.
- تسهيل عملية إجراء البحوث المشتركة بين الباحثين بالداخل والخارج، والتعاون على نشرها دوليا.
- مساعدة الجامعات على المشاركة فى المؤتمرات الخارجية.
- تتيح فرصة إطلاع الطلاب والباحثين على كل جديد فى التعليم والبحث العلمى، وعلى الابتكارات والاختراعات التى تساعد على أكتساب وتوليد المعرفة وتوليدها.
- تربط الأبحاث التى تجرى فى الجامعة بسوق العمل محليا ودوليا.
- توفير المعرفة بأقل جهد وأسرع وقت من خلال البوابة الالكترونية.
- تبادل المعرفة بين الطلاب والأساتذة فى أى جامعة، وفى أى وقت.
- تحقيق المنافسة البحثية والمعرفية على المستويين المحلى والعالمى.(٥٥)

وتساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى أنتشار التعليم الالكترونى، بمعنى التحول من التعليم التقليدى إلى التعليم الالكترونى، والذى يقوم على استعمال التقنية والوسائل التكنولوجية فى التعليم، وتسخيرها لتعلم الطالب ذاتيا وجماعيا، وجعله هو نفسه محور الدرس أو المحاضرة والمستفيد منها، بدءا من التقنيات الحديثة المستخدمة فى قاعة الدراسة من وسائط متعددة وأجهزة الالكترونية، وانتهاءا بالخروج عن المكونات المادية للتعليم كالجامعة الافتراضية التى من خلالها يتم التفاعل بين أفراد العملية التعليمية عبرموقع الجامعة على شبكة الانترنت، أوتقنيات الفيديو التفاعلى.

ويساعد التعليم الالكترونى من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال فى المؤسسات التعليمية على تغير أسلوب جمع المادة العلمية بطريقة حديثة، وتعلم اللغة الأجنبية، ويساعد الطلاب على التعلم الذاتى بالدخول إلى مجتمع المعلومات، وتسهيل توفير مصادر إضافية للتعليم والمعرفة ويعمل على ضرورة تنمية مهارات المعلمين أو الأساتذة فى كيفية توظيف أستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة.(٥٦)

تسهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات فى حوكمة وتنمية التعليم الالكترونى فى الجامعات، وذلك من خلال نشر الوعى المعلوماتى، وهو القدرة على تحديد مكان المعلومات وإدارتها واستخدامها بفاعلية لأغراض متعددة. ويتطلب الوعى المعلوماتى مهارات البحث فى مصادر المعلومات المختلفة وكيفية تصفحها، ومهارات إجراء البحوث وكيفية التعامل مع النتائج وفقا لصلتها بموضوع البحث، ومهارات فهم مهارات أخلاقيات ومسئوليات استخدام المعلومات، ومهارات كيفية أتمام الطلاب الدراسة الجامعية والتفاعل مع الدروس المقدمة لهم عبر الانترنت من خلال الخط المباشر، ومهارات الالتحاق بورش العمل الأفتراضية، والمؤتمرات الالكترونية، ومهارات التعامل مع أخصائى المكتبات الجامعية الذى يتواصل معه الالكترونيا للحصول على المصادر، أو المراجع المطلوبة للمقررات الدراسية.(٥٧)

وتتصور الدراسة الراهنة من خلال تحليل البيانات والمعلومات التى تم جمعها أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة كتطبيق للحوكمة فى الجامعة كتنظيم خدمى، يمكن أن تقدم العديد من الأهداف التنظيمية فى المجالات التعليمية، والبحثية، وخدمة وتنمية المجتمع على النحو التالى :

أ- المجال التعليمى : فمن خلال تكنولوجيا الاتصال كشبكة الانترنت ومواقع التواصل يمكن نشر مواعيد العام الجامعى والخطة الدراسية، والجدول الدراسى، والمقررات الالكترونية، ونتائج الطلاب، وإحداث التواصل والتفاعل

المستمر بين الطلاب والاساتذة، وبين الطلاب بعضهم مع البعض، والأساتذة بعضهم مع االبعض...الخ.

ب - المجال البحثى : فمن خلال تكنولوجيا الاتصال يمكن نشر ملخصات للأبحاث والرسائل العلمية للماجستير والدكتوراة، والتعريف بمواعيد المسابقات أو المنافسات البحثية بين الطلاب داخل الجامعات، والتعريف بمواعيد وشروط التقدم لجوائز الجامعة والدولة التشجيعية والتقديرية والتفوق فى مختلف التخصصات العلمية

ج- المجال المجتمعى : فمن خلال تكنولوجيا الاتصال يمكن للجامعة نشر الخدمات والنشاطات التطوعية، والاسهامات التى يمكن أن تقدمها للمجتمع خلال كل عام جامعى، الأمر الذى يؤدى إلى إحداث التفاعل الإيجابى، والتواصل المستمر بين الجامعة والمجتمع والعكس.٠٠الخ٠

وبالنظرة التحليلية ترى الباحثة إنه بالرغم من تعدد الأثار الإيجابية التى يمكن أن تترتب على استخدامات وسائل تكنولوجيا الاتصال فى الجامعة كتنظيم خدمى، إلا أنها قد يترتب عليها بعض الأثار السلبية مثل : استبدال اللقاء المباشر بين الطلاب والأساتذة باللقاء عبر مواقع الانترنت أو مواقع التواصل الاجتماعى مما يضعف التفاعل بينهما - تسرب أسئلة الامتحانات عبر شبكة الانترنت – تسهيل عملية الغش فى الامتحانات عبر جهاز الموبايل - الدخول على مواقع أباحية أو اللاأخلاقية تدمر أخلاقيات الطلاب٠

سادسا : تكنولوجيا الاتصال والحوكمة فى التنظيم الإنتاجى : "المصنع نموذجا "

إن هناك علاقة جديرة الأهمية بين التقنية الاتصالية وثورة المعلومات ومجال الأقتصاد أو العملية الإنتاجية، إذ أصبحت تقنيات الاتصال الحديثة الان هى القوة المسيرة للاقتصاد بابتكارها وسائل اتصال جديدة تسهم فى اضافة إمكانيات حديثة فى العملية الإنتاجية من حيث التوزيع والإستهلاك، والتسويق المحلى والعالمى، إذ تخطت الإعلانات التسويقية فى مجال الإنتاج الحدود المكانية الاقتصادية العالمية، فالشركات الصناعية والإنتاجية حققت أرباحا مالية فى أسواق المال العالمية، وذلك بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبر الانترنت وخدماته كالبريد الالكترونى ومواقع التواصل الاجتماعى، التى تسهم فى نشر المعلومات المالية والتجارية عالميا.(٥٨)

وتعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة كنموذج تطبيقى للحوكمة فى المجال الإنتاجى أحد العوامل المهمة فى تحقيق النمو الاقتصادى واسع النطاق سواء فى البلاد المتقدمة أو النامية، لما توفره هذه الوسائل الاتصالية من معلومات تحقق مكاسب وكفاءة فى مجال الزيادة الإنتاجية، ولا سيما فى المنظمات الصغيرة أو المتوسطة، والتى تتبنى المشروعات الإنتاجية ذات التكاليف الرخيصة، والإمكانيات المحدودة، كما تعزز تكنولوجيا الاتصال الحديثة الاستثمار المنتج فى مختلف القطاعات الاقتصادية، مع الأخذ فى الاعتبار احتياجات المستعملين والمستهلكين، وتساعد على نشر فرص العمل بالقطاع الإنتاجى أمام الجميع عبر مواقع التنظيمات الاقتصادية أو الشركات عبر شبكة الانترنت، إلى جانب نشر السياسات اللازمة، والإطر القانونية والتنظيمية الضرورية لدعم إقامة المشروعات الإنتاجية، وتوظيفها فى خدمة النمو الاقتصادى وعمليات التنمية٠(٥٩)

ومع بداية القرن العشرين وتطور ثورة الاتصال والمعلومات، لقد أمتزج المصنع كأحد التنظيمات الإنتاجية بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة، فأدخل عليه شبكة الانترنت وخدماته من البريد الالكترونى وموقع الفيس بوك، التى لعبت دورا فعالا فى نقل ونشر المعلومات عن عمليات التنمية والتغير الإنتاجى داخل المؤسسات أو الشركات الصناعية ذات الأهداف الإنتاجية سواء للمشروعات الكبيرة أو المتوسطة أو الصغيرة، ومن خلال تكنولوجيا الاتصال فى المصنع يمكن التواصل والتعامل مع العملاء داخل الوطن وخارجه، لتحسين صورة المصنع من حيث الجودة والكفاءة فى الإنتاجية، وتحقيق التنافس الصناعى والتجارى العالمى.(٦٠)

وتسهم تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات الحديثة فى تسجيل وتخزين المعلومات بجهد قليل ووقت قصير فى ملفات مادية أو قاعدة بيانات عبر شبكة الانترنت أوالبريد الالكترونى أومواقع التواصل الاجتماعى كالفيس بوك، وذلك عن كل مايتعلق بالمصنع من حيث الموقع الجغرافى للمصنع، ومجلس إدارته، والعاملين فيها، والعملاء المترددين عليه، وأنماط الإنتاج بالمصنع ورأس ماله، والجودة والكفاءة الإنتاجية، وكيفية تسويق منتجاته عالميا ومحليا.(٦١)

وتسهم - أيضا - تكنولوجيا الاتصال الحديثة بما تبثه أو تنشره من معلومات متدفقة فى مجال الإنتاج داخل المصنع، فى تكوين المجتمع الصناعى المعلوماتى، بمعنى أن يتاح فى المجتمع الصناعى إنتاج المعلومات إلى جانب إنتاج السلع، الأمر الذى يجعل المصنع قوة دافعة ومسيطرة على المعلومات

وكيفية نشرها أو توزيعها أو تخزينها، وأن يمتلك القدرة على التسويق الإنتاجى العالمى، وبالتالى فالمصنع كمجتمع معلوماتى هو الذى يعتمد فى مجمل نشاطاته الاقتصادية أو الإنتاجية على التعامل بغزارة مع المعلومات التى تتعلق بالنشاط الاقتصادى على وجه العموم، وتتعلق بإنتاجية المصنع على وجه الخصوص.(٦٢)

إذا المجتمع الصناعى المعلوماتى هو البيئة الاقتصادية والإنتاجية التى تطبق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة بما فى ذلك الانترنت، وهذا المجتمع إذا أحسن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال فى نشر المعلومات، وتوزيعها توزيعا عادلا، يعم النفع على الأفراد والمجتمع.(٦٣)

وتعمل وسائل تكنولوجيا الاتصال على تحقيق نظام التجارة الالكترونية للمؤسسات الاقتصادية عامة، وللمؤسسة الصناعية خاصة، إذ أصبح الانترنت أداة قوية للتجارة، حيث يستخدم رجال الأعمال الأن صفقات التجارة الالكترونية لخفض التكاليف فى مجالات كثيرة شاملة المشتريات والمبيعات وعرض الفرص الجديدة للبيع، وتجذب التجارة الالكترونية نسبة متزايدة من الاقتصاد العالمى، وتتحكم الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة عالية تفوق ال ٧٠% فى سوق التجارة الالكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة ما بين المنتج والمستهلك، وفى مصر دخلت التجارة الالكترونية فى عام ١٩٩٨م، التى أحدثت تغيرا جذريا معقولا فى السوق التقليدى وطريقة البع والشراء، وذلك بالرغم من المشكلات التشريعية والتمويلية لنموها.(٦٤)

وتحقق تكنولوجيا الاتصال عملية التفاعل التجارى الالكترونى بين الأشخاص والشركات أو العكس، وبين الشركات والشركات الأخرى، وذلك من خلال شبكة الانترنت، والتليفون المحمول، والبريد الالكترونى، والفاكس، ويهدف التفاعل التجارى الالكترونى إلى : تحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق الكفاية الإنتاجية، وتحسين العلاقات مع العملاء والتعرف عليهم قبل الشراء، و العمل على اقتناء الفرص السوقية، وتحقيق عائد أعلى، والتغلب على الضغوط التنافسية، وتوسيع نطاق التسويق، والدخول إلى السوق العالمية، والتواصل بين البائعين والمشتريين، وتوافر القوة الشرائية. (٦٥)

وتنشر وسائل تكنولوجيا الاتصال عملية التسويق الالكترونى للمنتجات الاقتصادية على وجه العموم، والسلع والخدمات الصناعية على وجه الخصوص، بهدف تحقيق تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك عبر تقنياتها الحديثة، والقيام بوظيفة الترويج من خلال الاتصال بالأخرين، وتعريفهم بأنواع السلع والخدمات المتوافرة لدى المنتج، وإقناعهم بها، ونشر الوعى بين

المستفيدين أو المستهلكين عن الرسالة التسويقية عبر شبكة الانترنت على مستوى محلى وأقليمى وعالمى، حتى يتمكن كثيرا من المستفيدين بشكل فردى أو جماعى من التفاعل مع النشاط الإنتاجى، والإقبال عليه.(٦٦)

ونظرا للتقدم العلمى فى ثورة تكنولوجيا الاتصالات وحوكمة الشركات، لقد أصبحت المصانع فى الدول المتقدمة تنتج سلعا بكميات كبيرة، وأصبح الانترنت أهم وسائل التسويق فى القرن الواحد والعشرين من خلال الإعلان والدعاية عن الإقبال على المنتجات الصناعية وشرائها، وذلك بهدف زيادة مبيعات الشركات أو المؤسسات الصناعية، والحفاظ على العملاء الحاليين والعمل قدر الإمكان على عدم تحويلهم إلى منافسين، والعمل على جذب عملاء جدد من خلال تقديم منتجاتها الصناعية فى صورة متميزة عن طريق الإعلانات الداخلية والخارجية.(٦٧)

وتعتبر الثورة التكنولوجية لثورة الالكترونيات هى الأساس المادى لتطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وما رافقها من تحولات طرأت فى المجتمع الرأسمالى أوالمجتمع الصناعى الحديث على : أنماط الإنتاج، وأشكال التبادل، وأنماط الاستهلاك، وأساليب الإنتاج وأنماط تراكم رأس المال، وأداء وعمل السوق،وحركة النقود والأموال على الصعيد العالمى، وأساليب تنظيم العمل، وأشكال علاقات العمل، والتركيب المهنى أو القوى المنتجة٠(٦٨)

وتتصور الدراسة الراهنة فى ضوء ماتم عرضه وتحليله من معلومات حديثة، أن تكنولوجيا الاتصال تقوم بدور مهم فى المصنع كتنظيم إنتاجى، ويتمثل فى : نشر رسالة ورؤية المصنع، وتوفيرالبيانات والمعلومات على المستويات الرأسية والأفقية، واتساع العلاقات، وأنماط التفاعل، وتدعيمها بين المستويات الإدارية والفنية، والإنتاجية، وسرعة تمرير القواعد والقرارات، وإحداث الإندماج بين المصنع ذاته والمؤسسات الصناعية الأخرى، وتعزيز التفاعل بين البيئة المحلية للمصنع والبيئة العالمية، وتفعيل روح المنافسة الألية٠

الخاتمة : استخلاصات :

استهدفت الدراسة الراهنة محاولة بيان واقع تكنولوجيا الاتصال بوسائلها الحديثة المتاحة فى التنظيم الاجتماعى، وتحليل عناصر وأبعاد وسائل تكتولوجيا الاتصال الحديثة،، وبيان وتحليل أدوار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى التنظيم الخدمى والأخر الإنتاجى.

وقامت الباحثة بعرض وتحليل الموضوعات أو القضايا العلمية التى تتعلق بتحقيق هذه الأهداف العلمية، والتى مكنتها من الوصول إلى مجموعة من الحقائق أوالوقائع، التى يمكن رصدها فى النتائج التالية :

١- هناك علاقة وظيفية بين الاتصال والتنظيم الاجتماعى.
٢- الاتصال ضرورة للتواصل والتفاعل داخل التنظيم.
٣- الاتصال فى التنظيم هو اتصال الشبكات، وهذه الشبكات تتمثل فى النواحى التنظيمية، والتى توضح خطوط السلطة، وأبعاد الاتصال بين الأفراد والروؤساء، وبين الوحدات بعضها والبعض الأخر٠
٤- وهناك نوعان من اتصال الشبكات فى التنظيم وهما : الشبكات الأتوقراطية، والشبكات الديمقراطية، فالأتوقراطية : تتسم بوجود اتصالات من طرف واحد، وأما الديمقراطية : فنجد فيها الاتصالات من الجانبين أو الطرفين.
٥- وللاتصال الرسمى فى التنظيم الاجتماعى ثلاثة أبعاد : الاتصال الهابط – الاتصال الصاعد – الاتصال الأفقى
٦- تكنولوجيا الاتصال هى كل وسيلة اتصال حديثة، أو غير تقليديةقادرة على جمع البيانات ومعالجتها، وإنتاجها، وتخزينها، واسترجاعها ونشرها، وتبادلها.
٧- أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة : الحاسوب وشبكة الانترنت – البريد الالكترونى – الموبايل والواتس أب – مواقع التواصل الاجتماعى٠
٨- الواقع يشير إلى توافر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى التنظيمات الخدمية والإنتاجية.
٩- تساعد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث التفاعل الاجتماعى الالى داخل التنظيم الاجتماعى٠
١٠- وفرت تكنولوجيا الاتصال شبكة الاتصالات المفتوحة، التى تساعد طرفى التفاعل من الروؤساء والمروؤسين على التواصل السريع من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية٠

١١- أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وثورة المعلومات تغيرات أو تبديلات جوهرية فى عناصر العملية الاتصالية، فلم يعد الاتصال ينقل فيه مصدر رسالة إلى مستقبل بهدف التأثير فيه، وإنما أصبح موقفا تبادليا يتبادل فيه شخصين أو أكثر المعلومات والأراء٠

١٢- تعددت مزايا استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى التنظيم الاجتماعى مابين : التعريف به، ونشر أهدافه وإنجازاته، والتواصل والتفاعل بين أعضائه، وتحقيق الرضا الوظيفى، وتحسن الأداء التنظيمى.

١٣- تتحدد أدوار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى الجامعة كنموذج للتنظيم الخدمى فيما يأتى :

- زيادة التفاعل الالكترونى بين الطلاب.
- تبادل المعلومات التدريسية.
- تأسيس نظام تعليمى الكترونى.
- سهولة إرسال الرسائل العلمية والبحوث بالبريد الالكترونى.
- نقل المناهج والمقررات التعليمية بيسر وسهولة إلى أى مكان.
- التواصل المحلى والعالمى المستمر بين الجامعة ومراكز البحث العلمى.
- مساعدة الجامعات على المشاركة فى المؤتمرات الخارجية٠
- إتاحة فرص الإطلاع للطلاب والباحثين على كل جديد فى التعليم والبحث العلمى وتحقيق المنافسة العلمية٠

١٤- وتتحدد أدوار وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى المصنع كنموذج للتنظيم الإنتاجى فيما يأتى :

- نشر كل ما يتعلق بالمصنع من حيث الموقع والرسالة والرؤية والإنجازات.
- إضافة إمكانيات حديثة فى العملية الإنتاجية من حيث التوزيع والاستهلاك والتسويق المحلى والعالمى٠
- نشر فرص التوظيف بالقطاع الإنتاجى عبر مواقع التنظيمات الصناعية٠
- التواصل بين أصحاب المصانع والعملاء داخل الوطن وخارجه٠
- تحسين صورة المصنع من حيث الجودة والكفاءة الإنتاجية٠
- إحداث التفاعل والإندماج بين المصنع ذاته والمؤسسات الصناعية الأخرى.
- تحقيق التنافس بين التنظيمات الصناعيةالمتشابهة٠

وأخيـــرا : المراجـــع المســـتخدمة حســـب الاســـتفادة منهـــا فى متن الدراسة الراهنة :

(١) محمـد علـى محمـد : علـم اجتمـاع التنظـيم – دار المعرفـة الجامعيـة – الاسكندرية – ١٩٨٣م - ص٣٢

(٢) المرجع السابق : ص ٣٣

(٣) مرسى النجار : سوسيولوجيا الإدارة – دراسة فى علم اجتماع التنظيم – المركز العلمى للمعلومات – الزقازيق – ٢٠٠٦م –- ص٨٧

(٤) جمال محمد غيطاس : الديمقراطية الرقمية – سلسلة العلوم والتكنولوجيا – مكتبة الأسرة – القاهرة – ٢٠٠٩م – ص ٣٨

(٥) علـى محمـد رحومـة : علـم الاجتمـاع الالـى – عـالم المعرفـة – القـاهرة – العدد٣٤٧ يناير ٢٠٠٨م – ص ٥١

(٦) سـامى مرسـى النجـار : علـم الاجتمـاع الصـناعى – قضـايا ودراسـات – المركز العربى للمعلومات بالزقازيق – ٢٠٠٥م – ص ١٧٥

(٧) محمـود علـم الـدين : تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـال – مكتبـة السـحاب للنشر– النزهة الجديدة - القاهرة – ٢٠٠٥م – ص ١٣٩

(٨) نقلا عن حسين شفيق : الإعلام التفاعلى وما بعد التفاعلية – دار فكر وفن للطباعة والنشر – القاهرة – ٢٠١٠م – ص ١٣

(9) Jitendra Kumar Singh: Modern Journalism, Issues and Trends, AP H Publishing Corporation, New Delhi, 2015, p 53

(10) Nora Barnes & Stephanie Jacobsen: Modern communication methods are adopted by fast-growing and creative companies - a descriptive study – Journal of Marketing Development and Competitiveness VOL. 7 (1) 2013

(١١) السيد عيد فرج : الأبعاد الاجتماعية لتأثير التقنيات الحديثة فى التنظيم الاجتماعى للمصنع – دراسة مقارنة فى المجتمع الحضرى – رسالة دكتوراة غيـر منشـورة – قسـم علـم الاجتمـاع – كليـة الاداب – جامعـة كفـر الشـيخ – ٢٠١٣م – ص٤، ص٣٩

(١٢) استخدام المنظمات الحكومية فى دولة الأمارات العربية المتحدة لمواقع التواصل الاجتماعى – دراسة ميدانية على موقع الفيس بوك – منشورة فى خيرت عياد وأحمد فاروق : العلاقات العامة والاتصال المؤسسى عبر الانترنت – الدر المصرية اللبنانية – القاهرة – ٢٠١٥م – ص ١٥٥- ص ١٦٣

(13)Eric Schmidt and Jared Cohen: The New Digital Age, United States, Alfred A. Knopf, 2013, PP. 6, 7

(14) Schulte and Jan Art: Globalization, a critical Introduction, Macmillan Press, London, 2000, P. 42

(15) Seema Hassan: Mass Communication – Principles and Concepts – CBS Publishers & Distributors Pvt Ltd – New Delhi- Second Edition - 2013- p.670

(١٦) عبد الله محمد عبد الرحمن : سوسيولوجيا الاتصال والإعلام – دار المعرفة الجامعية – الاسكندرية – ٢٠٠٠م،ص ٣٩، ص ٤٠

(١٧) ابراهيم عبد الرحمن عودة : علم اجتماع المعلومات – مكتبة رشيد – الزقازيق -٢٠٠٧– ص ٤٥، ص ٤٦

(١٨) أحمد صالح : صدمة الانترنت وأزمة المثقفين – دار الهلال – العدد(٦٥٥) يوليه ٢٠٠٥م - القاهرة – ص ١٨

(١٩) إبراهيم عبد الرحمن عودة : علم اجتماع المعلومات – مرجع سابق - ص ١٩

(20) Brian K. W and Others: Using Information Technology, Chicago, Richard D. Irwin, 1995, pp. 605, 606

(٢١) ساسكيا ساسن : علم اجتماع العولمة – ترجمة على عبد الرازق جلبى – المركز القومى للترجمة – القاهرة – ٢٠١٤م – ص ٩١، ص ٩٢

(22)J.K Singh: Mass: Communication, A.P.H, Publishing Corporation, New Delhi, 2005, P. 16

(٢٣) نبيل على : تحديات عصر المعلومات – مرجع سابق – ص ٧٧، ص ٧٨

(٢٤) السيد ياسين : شبكة الحضارة المعرفية من المجتمع الواقعى إلى المجتمع الأفتراضى- مكتبة الأسرة بالقاهرة – الهيئة المصرية العامة للكتاب – ٢٠٠٩م - ص٢٤، ص٢٥

(٢٥) حسين شفيق : الاعلام التفاعلى – مرجع سابق – ص ٢٩٧

(٢٦) سامية محمد جابر ونعمات أحمد عثمان : الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات – مرجع سابق – ص١١٥

(٢٧)على محمد رحومة : علم الاجتماع الالى – عالم المعرفة – الكويت – العدد (٣٤٧) يناير ٢٠٠٨م – ص٧٦

(28) Seema Hassan: Op .Cit, p. 642

(٢٩) حسين شفيق : الإعلام التفاعلى ومابعد التفاعلية – مرجع سابق – ص ٣٠١

(٣٠) إبراهيم الأخرس : الأثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية – الانترنت والمحمول نموذجا – إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع – مصر الجديدة القاهرة – ٢٠٠٨م – ص ٤٨

(٣١) خيرت عياد و احمد فاروق : مرجع سابق – ص ٤٧

(٣٢) محمد سيد زيان : الفيس بوك والثورة المصرية – دار الجمهورية للصحافة – القاهرة – يناير ٢٠١٣م- ص ١١

(٣٣) فاتن سعيد بامفلح : خدمات المعلومات فى ظل البيئة الالكترونية – الدر المصرية اللبنانية – القاهرة – ط٢ – ٢٠١٢م – ص ١٠٤

(٣٤) محمد سيد زيان : مرجع سابق – ص ١٧

(٣٥) نفس المرجع السابق - ص ١٨

(٣٦)خيرت عياد و أحمد فاروق : مرجع سابق – ص ٥٣، ص ٥٤

(٣٧) ابراهيم عبد الرحمن عودة : علم اجتماع الاتصال والإعلام – قضايا وبحوث ميدانية حديثة – مكتبة رشيد – الزقازيق – ٢٠٠٦م – ص ٢٥

(٣٨) المرجع السابق : ص٢٦، ص ٢٧

(39)Rheine Old & Howard: The Effects of Internet, Addison Wesley, 2010, P.23

(٤٠) هربت شيلر : الاتصال والهيمنة الثقافية – مرجع سابق – ص ١٠٤، ص ١٠٥

(٤١) فريد ه. كيت : الخصوصية فى عصر المعلومات – مرجع سابق – ص ١٧، ص ١٨

(42)Daniel. K adz and others: the social psychology of Organization, Wiley Eastern private, Limited. New Delhi. 1970. Pp. - 223- 224

(٤٣) سامى مرسى : سوسيولوجيا الإدارة – دراسة فى علم اجتماع التنظيم – مرجع سابق - ص١٤١

(44) Delmar Fisher: Communication In Organization – West Publishing Company – N. Y – Los Angeles – 1981- PP. 12, 13

(45) Jean Lohisse : Anonymous Communication – George Allen UN win Ltd – London – 1973 – pp. 45, 46

(٤٦) سامى مرسى: سوسيولوجيا الإدارة - مرجع سابق – ص ١٤٥

(٤٧) نفس المرجع السابق : ص ١٤٥، ص١٤٦

(٤٨) صلاح زين الدين : تكنولوجيا المعلومات والتنمية – مكتبة الأسرة بالقاهرة – الهيئة المصرية العامة للكتاب – ٢٠٠٨م٠ ص ١٠٧

(٤٩) المرجع السابق : ١٠٨

(٥٠)عبد اللطيف أبو السعود : الانترنت – الهيئة العامة المصرية للكتاب – القاهرة – ١٩٩٧م – ص١٦

(51) Awed, E. And Ghazi, H: Knowledge Management, Person Education International, New Jersey, Prentice – Hall, 2004, PP. 69, 70

(٥٢) عبد اللطيف أبو السعود : الانترنت – مرجع سابق - ص ١٧ ١

(٥٣) محمد سعيد ووجدى شفيق : مرجع سابق – ص ٢٩

(٥٤) هند عبد القادر سليمان : إدارة المعرفة ودورها فى استحداث الجامعة الافتراضية – بحث منشور فى المؤتمر السادس لعلم الاجتماع – كلية الاداب جامعة الزقازيق – ٢٠١٢م – المجلد الثالث.

(٥٥) فوزية على سلطا : تطبيق إدارة المعرفة بمنظمات التعليم العالى – دراسة ميدانية – منشورة فى المؤتمر الدولى لعلم الاجتماع – كلية الاداب – جامعة الزقازيق – ٢٠١٢م - المجلد الثالث – ص ١٠٦٦.

(٥٦) براهيمى طارق : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة فى تنمية مهارات التدريس الجامعى – دراسة تطبيقية على الجامعات الجزائرية كأحد التنظيمات الخدمية – منشورة فى المؤتمر السادس لعلم الاجتماع – كلية الاداب – جامعة الزقازيق – ديسمبر ٢٠١٢م – ص ٦٨٨

(٥٧) فاتن سعيد بامفلح : مرجع سابق – ص ١٣٠

(٥٨) جاك إيلول : خدعة التكنولوجيا – ترجمة فاطمة خضر – الهيئة العامة المصرية للكتاب – القاهرة – ٢٠٠٨م – ص ٢٨٧

(59) Seema Hassan: Op. Cit – PP. 71,72

(٦٠) فريد – ه – كيت : الخصوصية فى عصر المعلومات – مرجع سابق – ص ٢٦، ص ٢٧

(٦١) المرجع السابق : ص ٢٧

(٦٢) محمد فتحى عبد الهادى : مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق – مكتبة الأسرة بالقاهرة – الهيئة المصرية العامة للكتاب – ٢٠٠٨م – ص٢٧

(٦٣) المرجع السابق : ص ٢٩

(٦٤) محمد سعيد ووجدى شفيق : مرجع سابق – ص ٣٠

(٦٥) إبراهيم الأخرس : مرجع سابق – ص ٢٥٠، ص ٢٥١

(٦٦) فاتن سعيد بامفالح : مرجع سابق – ص ٢١٠

(٦٧) ابراهيم الأخرس : مرجع سابق – ص ١٣١، ص ١٣٢

(٦٨) نفس المرجع السابق : ص ١٢٤