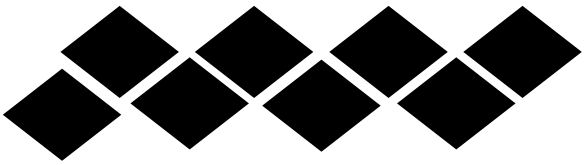

مجلة كلية الآداب بقنا (دورية أكاديمية علمية محكمة)

شبكات التواصل الاجتماعي كآلية لبناء القدرات المعلوماتية للمنظمات

د. محمود عبده عبد الغني محمد

دكتوراه في الخدمة الاجتماعية

DOI: 10.21608/qarts.2021.85605.1142

مجلة كلية الآداب بقنا – جامعة جنوب الوادي – العدد ٥٣ (الجزء الأول) يوليو 2021

الترقيم الدولي الموحد للنسخة المطبوعة ISSN: 1110-614X

الترقيم الدولي الموحد للنسخة الإلكترونية ISSN: 1110-709X

موقع المجلة الإلكتروني: https://qarts.journals.ekb.eg

شبكات التواصل الاجتماعي كآلية لبناء القدرات المعلوماتية للمنظمات

إعداد

د. محمود عبده عبد الغني محمد

دكتوراه في الخدمة الاجتماعية

mahmoodabdo803@gmail.com

الملخص باللغة العربية:

أحدثت التطورات التقنية الحديثة نقلة نوعية في العالم بأسره فيما يتعلق بكافة مناحي الحياة ومن أهم ما أسهمت به الآليات الإلكترونية الحديثة المتمثلة في شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية سرعة التواصل وتبادل الرؤى والمعلومات سواء على المستوى الاجتماعي أو الثقافي أو السياسي، حيث أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي مصدرًا مهماً للحصول على المعرفة والمعلومات سواء بالنسبة للفرد أو الجماعات أو المنظمات بكل انواعها حيث يمكن أن تستفيد هذه المنظمات من شبكات التواصل الاجتماعي في بناء قدراتها المختلفة وعلي راسها القدرات المعلوماتية بما يمكنها من اداء رسالتها في المجتمع وتحسين ادائها وتحقيق اهدافها بفاعلية أكبر.

الكلمات المفتاحية: التواصل، القدرات، المنظمات.

المقدمة:

أولاً: بناء القدرات المعلوماتية وتمكين المنظمات الدفاعية (الأهمية–الأهداف):

لا تتمكن المنظمات الدفاعية غير الحكومية من تحقيق أهدافها في تبني مشكلات المهضوم أو المعتدي على حقوقهم والدفاع عنهم، إلا إذا توافر لديها قاعدة معلوماتية متطورة عن مشكلات واحتياجات أفراد المجتمع، خاصة الفئات المهمشة الذين تدافع عنهم وتطالب بحقوقهم وكيفية التعامل مع مثل هذه المشكلات وحجم وخصائص هذه الفئات، وعن القوانين والتشريعات المنظمة لحياة المجتمع، وعن الاتفاقيات والمعاهدات والمواثيق العالمية التي تختص بالحقوق الإنسانية وعن المنظمات الداعمة للحقوق الإنسانية، والموارد والإمكانيات المتاحة، والتي يمكن إتاحتها وبناءات القوة في المجتمع وتمكين ومساعدة القائمين على العمل الأهلي، وبناء قدراتهم المعلوماتية في مجالات التخطيط الاستراتيجي وإدارة البرامج والمشروعات وكتابة تصورات واقتراحات العمل لمواجهة والتعرف على الموارد والإمكانات المتاحة، بما يزيد القدرة على حسن التخطيط والإدارة وبناء العلاقات التبادلية مع الأطراف الفاعلة ودعم الموارد المالية.

حيث إن أي منظمة من المنظمات سواء أكانت منظمات حكومية أم مدنية تريد أن تبقى، ويكتب لها النجاح في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها في المجتمع من الضروري أن تهتم بالمعارف والمعلومات التي تسهم بدورها في تحقيق أهدافها، كما أن أي منشأة أو منظمة تهتم بالمعرفة والمعلومات التي هي عبارة عن بيانات وإحصاءات ضرورية تزودها بما يلزمها من معلومات، وكثيرًا ما تلجأ المنظمات إلي إنشاء إدارة متخصصة في المعرفة أو الحصول على المعلومات تسمي هذه الإدارة بإدارة المعارف والمعلومات، فإدارة المعارف Knowledge management تقوم بتحديد قائمة بالمعارف والمعلومات الهامة والضرورية التي تحتاج إليها عادة المنظمة للمساعدة في فهم الأوضاع القائمة، وفي عملية اتخاذ القرارات الصحيحة وتجويد مستوى الخدمات التي تقدم للفئات المستفيدة منها [١].

حيث تعتبر المعلومات الأداة الدقيقة التي تمر المدخلات بواسطتها المتمثلة في الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات الدفاعية غير الحكومية والإمكانات المادية والبشرية والقضايا والمشكلات المتعلقة بالفئات المهمشة، وتعد حداثة المعلومات وخاصة الأكثر ارتباطًا بإنجاز مهام المؤسسة يثري بدوره مخرجات العائد النهائي المتمثلة في الخدمات التي تقدم للفئات غير القادرة أو الواقع عليها الظلم في المجتمع [٢].

والمعلومات في حد ذاتها بيانات ذات معنى والبيان data هو أي شيء يمكن أن يعطي معنى وممكن أن تكون كل من الأرقام وملامح الوجه والألوان والأحداث والكلمات بيانات؛ لأنها إذا عولجت بطريقة معينة يمكن أن تعطي معنى، كما أن الأخبار والرموز والأصوات هي بيانات ومعلومات؛ لأنها تعطي معنى إذا عولجت بطريقة معينة أيضاً تعرف بأنها "بيانات ذات معنى أو بيانات تمت مُعالجتها لتعطي معنى" [٣].

وأدت التطورات السياسية والاقتصادية والمعلوماتية في المناخ الدولي في الآونة الأخيرة إلى اتجاه الدول نحو إتاحة مزيد من الحرية للمنظمات غير الحكومية أو منظمات المجتمع المدني، والتأكيد على أهمية الدور الذي تقوم به في الدفاع عن حقوق الأفراد والجماعات المستضعفة والمهمشة في المجتمع، وتمكينهم من المطالبة بحقوقهم المشروعة، وحتى تتمكن تلك المنظمات من القيام بهذا الدور يستدعي ذلك بناء قدراتها بصفة عامة وبناء قدراتها المعلوماتية بصفة خاصة لأي منظمة وللمنظمات الدفاعية بشكل خاص.

وتشير عملية بناء القدرات إلى كونها عملية تطوير قدرات المنظمة؛ لتؤدي مهامها بكفاءة وفاعلية مستديمة وتشمل التركيز على النظام أو البيئة أو السياق العام الذي من خلاله يتفاعل الأفراد والمنظمات والمجتمعات، وهي جزء من عملية مستمرة لتحسين المهارات الفنية والإدارية والموارد داخل المنظمة. [٤]

وهي أيضًا عملية تنمية وتطوير المعارف والمهارات والاتجاهات لدى الأفراد والجماعات المسئولة عن تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقويم الخطط والبرامج التنموية [٥].

بناء القدرات المعلوماتية:

تعرف بأنها القدرة على إضفاء خفة الحركة التنافسية للمنظمة من خلال تسليم منتجات وخدمات وتطبيقات مستندة إلى تكنولوجيا المعلومات بدوره تطوير قصيرة الأجل، وبناء قوة عمل في أنظمة معلومات تتميز بكونها متفاعلة وعالية المهارة وتمكينها؛ للاستفادة بسرعة وسهولة من المعارف التكنولوجية.

أهمية بناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية غير الحكومية:

١. لبناء منظمة ذات نظام لها هوية ورسالة ونظم وآليات تبغي تحقيقها في مجتمعها.
٢. لاكتساب المهارات والخبرات اللازمة لرسالة المنظمة.
٣. لبناء علاقات تبادلية بين المنظمات الدفاعية غير الحكومية والمجتمع من جهة ومع الأطراف الفاعلة في المجتمع الذي تخدمه المنظمة من جهة أخرى.
٤. لبناء نظام للتعلم لدى المنظمات الدفاعية غير الحكومية يساعد على استخلاص والاحتفاظ بالخبرات التي تمر بها أو يمر بها الأخرون.
٥. يسمح بقياس نمط أو أنماط التفاعل والتدخل بينها وبين نظامها البيئي الذي تحيا في إطاره.
٦. تساعد على تقوية جميع أوجه المنظمات الدفاعية غير الحكومية بشكل يمكنها من اكتشاف الطاقات والموارد المختلفة بها والقيام بإنجاز أهدافها بأفضل وسيلة [٦].

أهداف بناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية غير الحكومية:

١. إدماج المنظمات غير الحكومية في استراتيجية التنمية المحلية والإقليمية والدولية؛ لبناء مؤسسة ذات نظام لها هوية ورسالة ونظم وآليات تبغي تحقيقها في مجتمعها المحلي.

٢. زيادة المهارات الإدارية والمعلوماتية لتلك المنظمات بالدرجة التي تمكنها من تحقيق رسالتها وزيادة المهارات القيادية وتنمية المعارف اللازمة للعاملين في هذا القطاع.

٣. دعم برامج تعبئة الموارد المالية والتأكيد على فكرة التمرير الذاتي للمشروعات.[٧]

ثانيًا: مداخل بناء قدرات المنظمات وآليات التفعيل:

يوجد العديد من المداخل لبناء القدرات وهناك عدة تصنيفات لمداخل بناء القدرات وهي:

١. من الخارج إلى الداخل.

٢. من الداخل إلى الخارج.

٣. مدخل يعتمد على المزج بين المدخلين السابقين.

٤. مدخل التحليل الرباعي SWOT.

(١) من الخارج إلى الداخل:

- حيث يقوم أخصائي خارجي ببناء القدرات والدعم الفني (عقد التدريبات) بالعمل مع المنظمة المحلية؛ للاتفاق على أمثل صورة للمنظمة ثم بالاشتراك مع العاملين بالمنظمة، وبالتالي يقوم بالتخطيط لمعالجة أوجه القصور؛ هادفًا في نهاية الأمر إلى تحقيق أمثل صورة للمنظمة.
- وهذا المدخل يطبق طريقة الدعم الفني التوجيهي الذي لا يشرك المنظمة بدرجة كبيرة في جميع مراحل بناء القدرات، حيث يقوم الأخصائي الخارجي بجمع وتحليل البيانات اللازمة ويستمع إلى المنظمة، ثم يضع مجموعة التوجيهات حيث لا تستفيد المنظمات الدفاعية غير الحكومية من هذا المدخل إلا إذا كان في البداية هناك بناء للقدرات المعلوماتية التي تسهم في تحقيق أهدافها.

(٢) من الداخل إلى الخارج:

- حيث يقوم الأخصائي بالعمل مع المنظمة من خلال:

- طرح مجموعة من الأسئلة حول رسالة المنظمة.
- أهدافها.
- أنشطتها.
- أدائها.
- كما يقوم بفحص السجلات ومستندات المساهمين.
- ينتهي بعقد جلسة لإبداء الآراء والتعليقات، فيقوم بمقارنة كافة وجهات النظر المختلفة.
- ثم يتولى تحليل الاختلافات وتحديد القضايا وتخطيط التغيير.

هذا المدخل يفترض أن المنظمة قادرة على تحديد احتياجاتها ومشكلاتها وقادرة على حلها بما يتناسب مع رسالتها وأهدافها، ويستخدم طريقة المواجهة حيث يواجه أخصائي الدعم الفني المنظمة بمشكلاتها ونقاط ضعفها ويعطيها الفرصة لإيجاد الحلول المناسبة [٨].

(٣) مدخل يعتمد على المزج بين المدخلين السابقين:

في هذا المدخل يقدم أخصائي الدعم الفني "أداة التقييم المؤسسي إلى الجمعية الشريكة، وهذه الأداة تشمل معايير محددة تهدف إلى قياس وتقييم قدرات الجمعية ويتم تطبيقها بشكل جماعي، وعلى ذلك يقوم بالتخطيط لمعالجة نقاط الضعف التي يتم معرفتها من خلال أداة التقييم المؤسسي، فهذا المدخل يستخدم طريقة المشاركة التي تستهدف اشتراك الجمعية في عملية التقييم والتخطيط لبناء قدراتها، ويعتمد هذا المدخل على كيفية وضع خطة خصيصًا لبناء قدرات كل جمعية بما يضمن تحقيق احتياجاتها ومتطلباتها الخاصة.[٩]

يتبين مما سبق أن المنظمات الدفاعية غير الحكومية لا تتمكن من الاستفادة القصوة من هذه المداخل، دون أن يتم بناء قدراتها المعلوماتية التي تساعد بدورها في

إنجاح عملية بناء القدرات بصفة عامة، سواء أكانت تتعلق بالنواحي التنظيمية أم التنسيقية أم التمويلية أم فيما يتعلق بالحوار المجتمعي مع الأطراف المجتمعية الأخرى المهتمة بقضية المدافعة؛ أي أن القدرات المعلوماتية تمثل الأساس الذي تنطلق منه عملية بناء القدرات للمنظمات الدفاعية عمومًا.

(٤) التحليل الرباعي S.W.O.T

إن التحليل الرباعي للمنظمة أو ما يسمي بـ "S.W.O.T" هو أحد أهم المداخل أو الأدوات التحليلية التي يجب تطبيقها قبل البدء في تطوير أو إدخال تعديلات على المنظمات أو بناء قدراتها، كما أنه يجب تطبيقه من حين إلى آخر في كل مشروعات وبرامج المنظمات، سواء أكان هذا المشروع أو البرنامج قائمًا بالفعل أو عند الرغبة في إحداث تغييرات وتعديلات عليه، حيث إنه يساعد ليس فقط في تطبيق البرامج ولكن في اختيار الاستراتيجية والبدائل المتاحة للتنفيذ اختيارًا دقيقًا يناسب كل منظمة على حدة، بناءً على مواردها والقدرة على مواجهة المخاطر والتهديدات والاستفادة من الفرص لمجابهة نقاط ضعفها. (١٠)

التحليل الرباعي هو إطار عمل بسيط لإيجاد الاستراتيجية الملائمة من خلال الموقف التحليلي والذي تم وضعه على يد أدموند لارند .Edmund. L وآخرين في أواخر الستينيات في القرن العشرين وتحديدًا في ١٩٦٩م، وقد استخدم حينذاك من قبل الحكومة؛ وذلك لدقة المعلومات التي يمكن الحصول عليها (١١).

وفي الواقع فإن تحليل SWOT يحتاج إلى تناوله بصورة أكثر عمقًا وأكثر قوة؛ لكي يتحول في النهاية إلى أداة تحليل فكرية رئيسة، يمكنها توفير الأفكار والسيناريوهات والخطط البديلة التي يجب مناقشتها كلها قبل التوصل إلى القرارات، إذ أن عملية إصدار التوجيهات تعتبر في المقام الأول عملية ذهنية، وإذا لم تتحقق ستجد

المنظمات نفسها محصورة إلى الأبد في النظرة قصيرة الأمد مع استمرار تكرار الأخطاء(١٢).

ويتطلب ذلك بناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية غير الحكومية حتى تتمكن من تحديد جوانب أو نقاط القوة أو نقاط الضعف والفرص المتاحة والتهديدات أو التحديات بشكل جيد، معتمدة في ذلك على إجراءات علمية ومنهجية تمكنها من معالجة جوانب القصور وتدعيم جوانب القوة.

عناصر التحليل الرباعي W..O.T..S:

إن تحديد العناصر الهامة والمؤثرة في البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للمنظمة وتحليلها يعتبر أمرًا في غاية الأهمية لعملية التخطيط الاستراتيجي؛ وذلك تحقيقًا لأهدافها الموضوعة بالفعل أو التي يمكن استحداثها، ويمكن تصنيف تلك العوامل وفقًا للتحليل الرباعي SWOT إلى عوامل البيئة الداخلية للمنظمة، والتي تتمثل في مواطن القوة (s) أو مواطن الضعف (W)، وهناك العوامل البيئية الخارجية للمنظمة والتي تتمثل في الفرص (O)، أو التهديدات (T) (١٣).

هذا وتحليل SWOT عبارة عن أداة لتحليل عناصر القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تتعرض لها المنظمة أو المشروع، ويعمل بها استنادًا على منهج وورشة عمل مع تصور نظامي يستخدم أيضًا في ورش العمل الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي، ومن أهم ما يميزه ما يلي:(١٤)

١. يأخذ وقتًا يصل إلى ٤ ساعات أو أكثر؛ وذلك اعتمادًا على عمق التحليل، فمن الضروري وقف ورشة العمل؛ ليتثنى جمع معلومات أكثر.
٢. يعتبر SWOT جزءًا من ورش عمل استراتيجية تضم أناسًا من أقسام مختلفة للمنظمة، وأشخاصًا من مصادر أخرى سواء أكانت خارجية مثل الفئات

المستهدفة ويجب ضمهم لهذه المجموعة، أم كانت الفئات المستهدفة موجودة بالفعل داخل المنظمة.

٣. ولكي يتم التأكد من التحليل فيجب تعيين منسق ليعمل على توجيه العملية ويحافظ على الوقت ويؤمن التصور المتواصل.

ويمثل تحليل (S.W.O.T) مجموعة من الحروف كل حرف مقتبس من بداية كلمة هي بمجموعها تمثل فكرة التحليل. (١٥)

- نقاط القوة: Strength
- نقاط الضعف: Weakness
- الفرص المتاحة: Opportunities
- العوائق أو التهديدات: Threats

وفي ضوء المعلومات التي يتم جمعها من خلال عناصر التحليل الرباعي يمكن تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية والتدريبية للعاملين بالمنظمات الدفاعية غير الحكومية: (١٦)

١. التدريب على كيفية تدعيم مناطق القوة.
٢. التدريب على كيفية تقليل أو إلغاء مناطق الضعف.
٣. التدريب على كيفية الاستفادة من الفرص المتاحة والممكنة في البيئة الخارجية.
٤. التدريب على كيفية التعامل مع التهديدات الحالية التي تواجه المنظمات الدفاعية غير الحكومية، وكيفية تجنبها في المستقبل.

ويتضح من التحليل الرباعي (S.W.O.T) للمنظمات بصفة عامة أنه يركز على جمع المعلومات وحصرها التي تمكن القائمين به من تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية لفريق العمل بهذه المنظمات.

ويتبين من ذلك أن المنظمات الدفاعية غير الحكومية؛ لكي تتمكن من تحقيق أهدافها الدفاعية عليها أن تحدد جوانب القصور لديها فيما يتعلق بالقدرات المعلوماتية وتحديد نقاط القوة واستثمار الفرص المتاحة؛ لبناء هذه القدرات.

(٥) مدخل أو نموذج الموجات الدائرية:

وتشبه التدخلات الخاصة ببناء القدرات من خلال هذا النموذج بقطرة مطر أو حصاة تسقط في الماء، وتحرك بعد ذلك موجات الماء الدائرية نحو الخارج مسببة تغيرات على المستوى الفردي، فعلى سبيل المثال من الجدير به أن تؤدي دورة تدريبية ما إلى تحسين المعرفة واكتساب مهارات جديدة وتحسن بالسلوك، وإذا ما استطاع المشاركون في التدريب تطبيق ما تعلموه في منظماتهم، فمن الجدير به أن التغيير قد يحصل على مستوى المنظمات الأوسع وتحسن كل من المهارات الفنية للعاملين والتنظيم الداخلي، حيث يؤدي ذلك إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة من قبل الشركاء، وفي النهاية يجب أن يؤدي هذا إلى تغييرات في حياة المستفيدين الآخرين، أما حجم الموجة واتجاهها فيتأثران ويؤثران بدورهما بالبيئة التي يتحركان فيها.

ويمكن أن يتم تفعيل بناء القدرات المعلوماتية من خلال مجموعة من الآليات تتمثل في[١٧]:

١. الدعم الفني للمنظمات الدفاعية غير الحكومية:

- التدريب.
- المدخلات التكنولوجية ومن أهمها الاستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة في بناء القدرات المعلوماتية لهذه المنظمات.
- تبادل المعلومات والخبرات.

٢. الدعم التنظيمي:

- تدريب القيادات.

- التدريب الإداري.

٣. التطوير التنظيمي:

- استشارات في مجال التطوير التنظيمي من خلال التواصل مع مراكز بناء القدرات والمنظمات الدفاعية غير الحكومية المهتمة ببناء القدرات المعلوماتية للمنظمات غير الحكومية، ويكون ذلك من خلال شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية.

٤. التشبيك:

– ويقصد به سلسلة من المنظمات المرتبطة ببعضها البعض والمتميزة عن غيرها والتي تسهم بشكل كبير في الحد من الصراعات التي تواجه المنظمات سواء داخلها أم خارجها، ويعرفه مركز خدمات المنظمات غير الحكومية بأنه التخطيط والتواصل؛ لتحقيق تعاون منظم بين طرفين أو أكثر، مهتمين بهذا القطاع بهدف تبادل الخبرات والمعلومات والعمل المشترك في خدمة وتنمية المجتمع(١٨).

أهمية التشبيك في بناء قدرات للمنظمات:

- زيادة القدرة على المشاركة في الأنشطة والشبكات الإقليمية والدولية.
- تعزيز المواقع التفاوضية مع صناع القرار وعلى كافة المستويات.
- يسهم في زيادة عقد لقاءات لتبادل الرأي والفكر حول عملية الاتصال(١٩).
- وسيلة لبناء القدرات والتشارك في المهارات وتعزيز الأداء الديمقراطي.
- تبادل الخبرات والمعلومات وتطوير الرؤية والأهداف(٢٠).

ثالثًا: استراتيجيات وقضايا في بناء قدرات المنظمات

الاستراتيجيات:

إن مفهوم الاستراتيجية يستخدم للدلالة على مسار أساسي أو مسلك تختاره أي منظمة من البدائل المختلفة المتوفرة أمامها لتحقيق أهدافها، في ظل ظروف من عدم التأكد، وعلى ضوء توقعات المنظمة لخطط ومسارات كل من تتعامل معه (٢١).

ويستخدم مصطلح الاستراتيجية في طريقة تنظيم المجتمع للدلالة على المنهج الذي يستخدمه المنظم الاجتماعي؛ لتحقيق أهداف الطريقة وهذا المعني يشير إلى وجود مجموعة من المناهج أو الاستراتيجيات في تنظيم المجتمع، ويقوم الأخصائي بانتقاء استراتيجية أو أكثر لكي يستخدمها في تحقيق أهداف الطريقة [٢٢].

هذا وتعرف استراتيجيات البناء المؤسسي بأنها الأنشطة والخطط التي ترصدها المنظمة على المدى البعيد، بما يضمن التقاء أهداف المنظمة مع رسالتها والتقاء رسالة المنظمة مع البيئة المحيطة بها بطريقة فعالة وذات كفاءة عالية في نفس الوقت [٢٣].

ومن أهم الاستراتيجيات التي تستخدم لبناء القدرات للمنظمات تتمثل في:

- استراتيجية التنمية: وتتمثل في الجهود التي تبذل لتنمية الموارد والإمكانيات المحلية من خلال الجهود الذاتية للأفراد مع المحافظة على نمط الحياة.
- استراتيجية المواجهة أو المنازلة: وتتمثل في تبني برامج وسياسات من شأنها التغيير في الأوضاع القائمة التي ينظر إليها على أنها السبب في المشكلات الاجتماعية التي تعاني منها المجتمعات المحلية، وبالتالي المنظمات داخل تلك المجتمعات.
- استراتيجية التطوير التنظيمي: وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تغيير ثقافة المنظمة، وتكوين فريق عمل جاد وتوفير قيادة فعالة، بالإضافة إلى العمل على تحسين الاتصالات الأفقية، والقيام بمبادرات إيجابية للعناية بالعملاء وإرضائهم من منظور الجودة الشاملة، وتساعد هذه الاستراتيجية على بناء قدرات المنظمات العاملة في المجال التنموي في المجال الدفاعي، حيث إنها تسهم في تقديم الخدمات والعمل على إرضاء المستفيدين من الفئات المهمشة في المجتمع.[٢٤]

يمكن تصنيف القضايا المرتبطة ببناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية غير الحكومية إلى:

- قضايا مرتبطة بالمجتمع.
- قضايا مرتبطة بالمنظمات الدفاعية غير الحكومية.
- قضايا مرتبطة بمؤسسات التمويل.

١) قضايا مرتبطة بالمجتمع:

- أولى هذه القضايا يتعلق بالقانون باعتباره يخلق البيئة المهنية لنشاط المنظمات غير الحكومية.
- البعد الثاني يرتبط بضعف المشاركة العامة، ومن ثم فإن مؤشرات التطوع انحصرت إلى درجة كبيرة في الحاجة إلى جهود مكثفة ومتواصلة؛ لجذب المواطنين للمشاركة في صياغة حلول لمشكلاتهم وقضاياهم، ومن ثم يصبح من اتجاهات عملية بناء القدرات التوجه نحو تعميق المشاركة والنزعة التطوعية والمشاركة في صنع القرارات التي من شأنها تحقيق مطالب الفئات الواقع عليها الظلم في المجتمع.

٢) قضايا مرتبطة بالمنظمات الدفاعية غير الحكومية ومنها:

- التشبيك بين المنظمات الدفاعية غير الحكومية لتحقيق الاتصال وتبادل الخبرات ثم التعاون والتنسيق معًا في مشروعات مشتركة.
- غياب التقييم لأداء المنظمات الدفاعية غير الحكومية وإسهامها الاجتماعي والاقتصادي، فالمنظمات الدفاعية غير الحكومية في مرحلة تطورها الحالية تحتاج إلى اعتمادها على منهجية؛ لتقييم المنظمة ككل وترشيد مواردها البشرية والمادية[٢٥].

٣) قضايا مرتبطة بمؤسسات التمويل:

وأخيرًا قضايا وتوجهات تتعلق بمؤسسات التمويل التي من شأنها أن تؤثر في تطوير بناء القدرات المعلوماتية [٢٦].

رابعًا: شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية كآلية للعمل الاجتماعي والتمكين وبناء القدرات:

في ضوء التطور التقني والمعلوماتي الذي أفرزته الثورة التكنولوجية الحديثة في الآونة الأخيرة، أصبح من الضروري أن يستفيد القائمون بالعمل الاجتماعي والمدافعة عن حقوق الفئات المهمشة من هذا التطور التكنولوجي، حيث يعد من أهم الوسائل والآليات التي يجب أن تستخدم في قضايا المدافعة والدعوة وكسب التأييد والتأثير على متخذي القرار، ومن أهم هذه الآليات والوسائل التي يمكن أن تستخدم في العمل الاجتماعي شبكات التواصل الاجتماعي، فهي آلية تتناسب وطبيعة العمل الاجتماعي والمناصرة والمطالبة بالحقوق، وترسيخ مبدأ العدل الاجتماعي في المجتمعات غير المستجيبة لمطالب الفقراء ومسلوبي الحقوق، كما تساعد شبكات التواصل الاجتماعي في فاعلية مجموعة الوسائل التي تستخدم في العمل الاجتماعي[٢٧]: ولما كانت المعلومات تمثل الداعم الرئيس والركيزة الأساسية التي ترتكز عليها المنظمات بصفة عامة والمنظمات الدفاعية غير الحكومية بصفة خاصة؛ نظراً لأهمية الدور الدفاعي الذي تقوم به للدفاع عن الحقوق، حيث إن هذا الدور الدفاعي المنوط بها يستلزم أن تطور من الأساليب والأدوات والأدوار والاستراتيجيات والتكتيكات بما يتناسب ومقتضيات العصر الراهن، ومن أهم هذه المقتضيات التي يجب أن تتفاعل معها وتستفيد منها المنظمات الدفاعية غير الحكومية في بناء قدراتها المعلوماتية التقنيات والآليات التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها المجتمعات الافتراضية، ومن أهمها شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية لما تتيحه من نوافذ معلوماتية متعددة تساعد في الحصول على المعلومات والمعارف الحديثة التي قد تؤدي في النهاية إلى تطوير وفاعلية هذه المنظمات بشكل يمكنها من تحقيق أهدافها الدفاعية التي تتمثل في: [٢٨]

١. التأثير على متخذي القرارات للحصول على مكاسب مادية أو معنوية.

٢. استصدار تشريعات جديدة أو تعديل بعض التشريعات القائمة بما يؤدي إلى إعادة توزيع الموارد والقوة في المجتمع.
٣. استخدام كافة وسائل الاتصال والإعلام لعرض المشكلات التي تواجه أفراد المجتمع.
٤. تنظيم الناس ليكونوا أكثر قدرة وتأثيرًا على متخذي القرارات في المجتمع.
٥. قيام الأخصائيين الاجتماعيين بإمداد أفراد المجتمع بالمعلومات اللازمة عن الموارد والخدمات وأفضل الأساليب للاستفادة منها.

ومن أهم الشبكات الإلكترونية التي قد تمكن المنظمات الدفاعية من تحقيق أهدافها شبكات (فيس بوك وتويتر) لما لهذه الشبكات الإلكترونية من إمكانيات وقدرات كبيرة وعملية، تساعد بشكل إيجابي في بناء القدرات فضلاً عن أن هناك العديد من المميزات التي تتيحها هذه الشبكات التي قد تسهم في بناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية ومنها الآتي:[٢٩]

البريد الإلكتروني	Email
القائمة البريدية	Mailing list
المجموعة الإخبارية	News groups
مقالات المجموعة الإخبارية	News groups Articles
محركات البحث	Search Engines
لوحات المناقشة	Discussion Boards
البوابة الإلكترونية	Portal

حيث تتيح هذه الآليات الالكترونية العديد من المعارف والمعلومات التي يمكن أن تستفيد منها المنظمات الدفاعية في بناء قدراتها المعلوماتية لتحقيق أهدافها، حيث إن

استخدام هذه التقنيات الحديثة يسهم أيضًا في تحقيق متطلبات بناء القدرات المعلوماتية ومن أهمها:

١. استخدام تقنيات حديثة في حفظ المعلومات.
٢. رصد الأنشطة والبرامج بصفة مستمرة التي تقوم بممارستها المنظمات الدفاعية غير الحكومية لصالح الفئات المهمشة.
٣. عمل قاعدة معلومات عن كل ما يخص المنظمات الدفاعية وخاصة العاملين بها والمستفيدين منها.
٤. التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة في جميع الأعمال. (٣٠)
٥. استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة لبناء نوع من الارتباط مع مراكز المعلومات على المستوى الأفقي والرأسي، والاهتمام بعمل بحوث ودراسات بالاعتماد على الأسس العلمية.
٦. الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات. (٣١)

خامسًا: شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية (النشأة والتطور – الأهمية – التصنيف):

- **النشأة والتطور:**

ظهرت المجتمعات الافتراضية، على الخط on line communities، في بداياتها بفعل احتياجات التعليم education، واستخدام تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات الرقمية منذ تقريبًا منتصف ثمانينيات القرن العشرين؛ لتحقيق أغراضها التعليمية بشكل أو بآخر، ثم انبثقت بعد ذلك ما عُرفت بالمجتمعات الشبكية networked communities، مع تقريبًا أوائل التسعينيات من ذات القرن المشار إليه، حيث تطورت في شكل جماعات معروفة من مستخدمي تكنولوجيا الإنترنت، تشترك في الخصائص والاحتياجات والمهارات، وامتلكت وسائل اتصال رقمية وبرمجيات متشابهة، وأخيرًا،

انتشرت هذه المجتمعات الرقمية بشكل كبير، مع انتشار تكنولوجيا الويب، خصوصًا تكنولوجيا الدردشة/المحادثة chat technology، والتي تدعم اليوم كثيرًا من المجتمعات الافتراضية على نطاق كوني واسع.

ومع التطور السريع للمجتمعات الافتراضية ظهر ما يعرف بشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية مثل: (الفيس بوك – تويتر – ما سبيس – هاي فايف – أوركت – تاجد – ليكند إن – يوتيوب وغيرها)، التي أتاح البعض منها مثل: (الفيس بوك) تبادل المعرفة والمعلومات ومشاركة الملفات وإجراء المحادثات الفورية، والتواصل والتفاعل المباشر بين المشاركين.

كما تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي هي الأكثر انتشارًا على شبكة الإنترنت، لما تمتلكه من خصائص تميزها عن المواقع الإلكترونية الأخرى، مما شجع متصفحي الإنترنت من كافة أنحاء العالم على الإقبال المتزايد عليها، في الوقت الذي تراجع فيه الإقبال على المواقع الإلكترونية الأخرى، وبالرغم من الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها الشبكات الاجتماعية دومًا وخصوصًا موقع (الفيس بوك)، والتي تتهمه تلك الانتقادات بالتأثير السلبي والمباشر على المجتمع الأسري، والمساهمة في انفراط عقده وانهياره، فإن هناك من يرى فيه وسيلة مهمة للتنامي والالتحام بين المجتمعات، وتقريب المفاهيم والرؤى مع الآخر، والاطلاع والتعرف على ثقافات الشعوب المختلفة، إضافة لدوره الفاعل والمتميز كوسيلة اتصال في إحداث التغيير[٣٢].

- **أهمية شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك – التويتر):**

تكمن أهمية شبكات التواصل الاجتماعي لفئات المجتمع المختلفة كونها تمثل نافذة على العالم الخارجي حيث يمكن من خلالها تحقيق الأدوار التالية:

- إحداث التقارب بين الشعوب من خلال تقديم المعلومات والأخبار وتبادل الثقافات، حيث تفسح المجال لإبداء الرأي وحرية الاختيار لطبيعة المعلومات

المراد الحصول عليها من العديد من المصادر المعلوماتية المتاحة عبر هذه الشبكات.

- تتيح للمنظمات إمكانية إنشاء مواقع لها، تمكنها من بناء قدراتها المعلوماتية من خلال التواصل بينها وبين مراكز بناء القدرات على مستوى العالم.
- أن تكون مصدرًا رئيسًا لاستقاء المعرفة والمعلومات، كما تتيح شبكات التواصل الاجتماعي للملايين من الناس في جميع أنحاء العالم حرية تبادل المعلومات والمعرفة، حيث إنها واسعة الانتشار مما يساعد على سرعة نشر المعلومات وتبادل الخبرات والآراء، وتكون بهذا شبكات التواصل الاجتماعي نافذة ومتنفسًا، يعبرون من خلاله عن احتياجاتهم من خلال توجيه رسائل إلى المسئولين ومتخذي القرار في المجتمع للضغط عليهم كي يستجيبوا لمطالبهم.
- أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة يشبع من خلالها المستخدمون سواء أكانوا أفرادًا أم جماعات أم منظمات احتياجاتهم المعرفية والمعلوماتية.
- احتلت شبكات التواصل الاجتماعي مكانة بارزة بين المجتمعات الافتراضية نظرًا لكثرة عدد المستخدمين لها وسرعة انتشارها، حيث تشكل النمط الثقافي الجديد الذي يجمع بين المشتركين في التفاعلات الافتراضية، حيث نجحت في الجمع بين أفراد ينتمون إلى هوايات واهتمامات مشتركة في شتى أنحاء العالم عن طريق تبادل الحديث والمشاركة الفكرية.
- أن من أهم ما يميز شبكات التواصل الاجتماعي التفاعلية والتي تظهر في المنتديات الافتراضية، حيث يمكن من خلالها انتقال الشخص من دور المستقبل إلى دور المرسل والفاعل، فضلاً عن الحرية التي تميز التعامل عبر هذه الشبكات (٣٣).

وقد تمثل شبكات التواصل الاجتماعي **آلية تمكين** تستطيع المنظمات الدفاعية من خلالها تمكين الفئات الواقع عليها الظلم من الدفاع عن مطالبهم، ويتحقق ذلك من خلال تنمية قدراتهم وتزويدهم بمهارات من شأنها فتح فرص عمل لهم وزيادة فرص النجاح في أمور حياتهم، كذلك تستطيع هذه المنظمات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي عمل برامج توعية للفئات المهمشة؛ حتى تتمكن من أن تطالب بحقوقها وأن تمارس هذه الحقوق بالفعل(٣٤).

فضلًا عن أن لشبكات التواصل الاجتماعي العديد من المميزات التي تفيد بدورها في بناء القدرات بصفة عامة والقدرات المعلوماتية بصفة خاصة للمنظمات الدفاعية(الحقوقية) ومنها:

- **تقليص الآجال والوقت:** هذا يعود بطبيعة الحال إلى السرعة التي يتم بها نقل المعلومات عن طريق شبكة الإنترنت، عوضًا عن الطريقة التقليدية التي كانت تأخذ زمنًا طويلاً وعملاً شاقًا.
- **التحكم في التكاليف:** تستفيد الكثير من المنظمات من تكنولوجيا المعلومات وإدخال النمط الإلكتروني في الأعمال الإدارية، وهذا من شأنه المساهمة مباشرة في التحكم في التكاليف والتقليل من التكلفة التي تحتاجها المنظمة أو المؤسسة في نشر المعلومات.
- **جودة القرارات:** لقد ساعدت نظم المعلومات اليوم على سرعة وجودة تداول المعلومات بين الأفراد و المنظمات، وهذا من شأنه ضمان اتخاذ قرارات صائبة وفعالة خاصة تلك المتعلقة بالأفراد العاملين داخل المنظمة، فالمعلومة النافعة هي التي تتوفر في الوقت والمكان المناسب مما يسهم بدوره في بناء القدرات المعلوماتية للمنظمات وخاصة المنظمات الدفاعية غير الحكومية التي تتناولها الدراسة الراهنة (٣٥).

- **العمل الجماعي:** من المزايا المهمة التي تعود على المنظمات الدفاعية وتفيد في بناء قدراتها أن يكون هنا كما يسمى بالعمل الفريقي داخل المنظمة، وهذا ما تتيحه شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية للأفراد داخل المنظمة من خلال سهولة التواصل وتداول المعلومات والخبرات، سواء أكان مصدر هذه المعلومات من داخل المنظمة أم خارجها بما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء ورفع الإنتاجية، وهذا هو الهدف الرئيس من العمل الفريقي(٣٦).
- **تثمين رأس المال البشري:** لقد وفرت شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية ونظم المعلومات إمكانات غير مسبوقة للأفراد والمنظمات في مجال بناء القدرات والكفاءات البشرية، حيث أتاحت خدمات التعليم عن بعد والتدريب وذلك عن طريق الشبكات المعلوماتية، وهذا يساعد في نشر المعرفة والمعلومات للأفراد والمنظمات.
- **تدفق العمل Workflow:** يشير هذا المفهوم إلى برمجيات لإدارة مراحل العمل وقياسها وتسجيلها وتنسيقها ومراقبتها، ويعني ذلك أن الأشخاص المناسبين يستلمون المعلومات في الوقت المناسب، وهذا يقدم العون للعاملين على اختلاف وظائفهم ويقبل تطبيقات متنوعة (٣٧).

- **تصنيف شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية:**

١. الفيس بوك:

يعتبر الفيس بوك موقع تواصل اجتماعي يعمل على تكوين الصداقات، ويساعد على تبادل المعلومات وهى مدونة يشارك فيها كل الفئات العمرية، حيث إنها وسيلة يمكن من خلالها تبادل الآراء ومشاركة المعلومات.(٣٨).

وكانت مدونته (الفيس بوك) في بدايتها محصورة في نطاق الجامعة وبحدود أصدقاء (زوكربيج)، وهو صاحب فكرة الفيس بوك، فتخطت شهرتها حدود الجامعة وانتشرت في مدارس الولايات المتحدة الأمريكية المختلفة. (٣٩)

إلا أن هذه المدونة لم تحقق تميزًا على المواقع الاجتماعية الأخرى التي سبقتها مثل موقع (ماي سبيس) وغيره، حتى عام (٢٠٠٧)، حيث حقق القائمون على الموقع إمكانيات جديدة لهذه الشبكة ومنها، إتاحة فرصة للمطورين مما زادت هذه الخاصية من شهرة موقع الفيس بوك، بحيث تجاوز حدود الولايات المتحدة الأمريكية إلى كافة دول العالم، وتجاوز عدد المسجلين في هذه الشبكة في الأول من يوليو (٢٠١٠) النصف مليار شخص، يزورنها باستمرار ويتبادلون فيما بينهم الملفات والمعلومات والصور ومقاطع الفيديو، ويعلقون على ما ينشر في صفحاتهم من آراء وأفكار ومواضيع متنوعة وجديدة، يضاف إلى ذلك المشاركة الفعالة، وغالبًا ما تكون في المحادثات. (٤٠)

وتحتل شبكة الفيس بوك حاليًا من حيث الشهرة والإقبال المركز الثالث بعد موقعي (غوغل ومايكروسوفت)، حيث بلغ عدد المشتركين فيها أكثر من (مليار شخص).(٤١)

٢. تويتر:

ظهرت بدايات هذه الخدمة المصغرة (تويتر) أوائل عام (٢٠٠٦)، عندما قامت شركة (Obvious) الأمريكية بإجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة، ثم أتاحت الشركة المعنية ذاتها استخدام هذه الخدمة لعامة الناس في أكتوبر من نفس العام، ومن ثم أخذ هذا الموقع بالانتشار، باعتباره خدمة حديثة في مجال التدوينات المصغرة، بعد ذلك أقدمت الشركة ذاتها بفصل هذه الخدمة المصغرة عن الشركة الأم، واستحدثت لها موقعًا خاصًا يُطلق عليه (تويتر) وذلك في أبريل عام (٢٠٠٧).

وقد قامت تويتر مؤخرًا بإطلاق موقعها الخاص بالتشارك عبر شبكتها الاجتماعية، حيث كانت هذه الخدمة تقدم من شركات أخرى أمثال Topsy, Tweetmem. (٤٢)

ويعتبر المطورون أن تويتر يمتلك إمكانيات لا حدود لها، ويستفيدون من حيث المرونة في البرمجة والتطبيقات خصوصًا، وأن تويتر يقدم خدمات التدوين المصغرة مجانًا لكافة المستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي الأخرى(٤٣).

وبذلك يمكن الاستفادة من الإمكانيات والخدمات التي تتيحها شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك والتويتر من خدمة نقل المعلومات والملفات وسرعة التفاعل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات في تطوير الكفاءات وفريق العمل، من خلال الاستفادة من مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي في بناء قدراتها عن طريق الاتصال بالمراكز المهتمة ببناء القدرات خاصة القدرات المعلوماتية؛ لما لذاك من دور في رفع كفاءة القيادات وفريق العمل وتطوير السياسات المتبعة بدلاً من الخطط والبرامج التقليدية، وتطوير المسار المهني في المنظمات الدفاعية فهذه الآليات التكنولوجية وسيلة متميزة ومتطورة يمكن الاعتماد عليها في هذا الشأن.

سادسًا: الاتصال الإلكتروني وبناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية:

أحدثت التطورات في أساليب ووسائل الاتصال نقلة نوعية في مفهوم الزمن والمسافات، وأسهمت تكنولوجيا المعلومات في استحداث قنوات ووسائل حديثة لنقل وتبادل المعلومات بين الأطراف المختلفة، بصرف النظر عن التباعد المكاني والجغرافي، ومن أهم وأحدث هذه الوسائل الإلكترونية شبكات التواصل الاجتماعي، حيث يمكن أن تسهم بشكل كبير في بناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية غير الحكومية.

(١) البريد الإلكتروني Email:

يسمح البريد الإلكتروني بنقل رسائل كتابية فورية عبر أجهزة الحاسبات الآلية المرتبطة شبكيًا، حيث تستقبل الأجهزة المرسل إليها الرسائل وتحتفظ بها بصندوق البريد box mail؛ حتى يطلع عليها الفرد في الوقت الذي يراه مناسبًا (٤٤).

ويعتبر البريد الإلكتروني وسيلة سريعة وغير مكلفة للاتصال، كما تتيح فرصة إرسال نفس الرسالة إلى أطراف متعددة في نفس اللحظة، وبالتالي فهو وسيلة سريعة وناجزة للمنظمات عمومًا والدفاعية غير الحكومية بشكل خاص؛ لمشاركة وتبادل المعلومات التي من شأنها بناء قدراتها المعلوماتية(٤٥).

(٢) تبادل الرسائل الفورية Instant messaging (IM):

ظهرت الرسائل الفورية عبر الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي كوسيلة استخدمها الشباب لأغراض الدردشة Chatting، وانتقلت بعد ذلك إلى مجال الأعمال، حيث تتيح تبادل ونشر المعلومات بين المنظمات والحصول على ردود أفعال ومعلومات مرتدة فورية دون الحاجة لزمن انتظار للرد، وهذه الوسيلة تتناسب وبناء القدرات المعلوماتية للمنظمات الدفاعية غير الحكومية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

(٣) التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات Electronic Data Exchange:

وهي طريقة تقوم المنظمات من خلالها بتبادل المعلومات، حيث يمكن أن تستفيد منها المنظمات الدفاعية غير الحكومية في تلقي التدريبات والخبرات التي تمكن المنظمات الدفاعية من بناء قدراتها المعلوماتية، من خلال التنسيق والتعاون القائم على آلية التشبيك بين هذه المنظمات ومراكز بناء قدرات المنظمات غير الحكومية المنتشرة على شبكة الإنترنت.

(٤) اكسترا نت Extra Net:

وهي شبكة اتصالات تتيح لبعض الأطراف الداخلية داخل المنظمات إمكانية الاتصال بأطراف خارجية، مثل الفئات المهمشة ومسلوبي الحقوق؛ للتعرف على المشكلات التي تواجههم والحصول على المعلومات التي توضح حجم وأثر هذه المشكلات عليهم، أي قد تساعد في أن يكون لدى المنظمات الدفاعية غير الحكومية كم

من المعلومات والإحصائيات الدقيقة عن أعداد الأفراد وطبيعة مشكلاتهم؛ لوضع الأنشطة والبرامج الدفاعية التي تحد من هذه المشكلات في المجتمع.

- **شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية وتمكين المنظمات الدفاعية من التدريب الإلكتروني لبناء قدراتها المعلوماتية:**

نظرًا لأهمية الدور الذي تقوم به المنظمات الدفاعية والذي يتطلب منها الدفاع عن أفراد المجتمع وخاصة المهمشين منهم، ثم هذا الدور من أهم متطلباته توافر المعلومات والمعارف، وقواعد البيانات، والبرامج والأنشطة الدفاعية، وهذا يحتاج إلى بناء للقدرات المعلوماتية لهذه المنظمات، بشكل يمكنها من تحقيق أهدافها من خلال عقد العديد من التدريبات الإلكترونية.

(أ) مزايا التدريب الإلكتروني للمنظمات الدفاعية غير الحكومية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي(٤٦):

- سهولة وسرعة الوصول إلى المعلومات الحديثة.
- التعامل المباشر مع القائمين بالتدريب.
- فاعلية المناقشات.
- دعم وتعزيز التعلم المستمر.
- التغلب على مشكلات الوقت والمكان والمرونة والمساواة في الحصول على المعلومات.
- تقليل تكلفة التدريبات.
- المرونة في إجراء تعديلات في البرنامج التدريبي في أي وقت وإيصالها للمتدربين.

(ب) أنماط التدريب الإلكتروني:

- **التدريب غير المتزامن:** يجمع التدريب غير المتزامن بين المتدربين والقائم بالتدريب معًا؛ لإكسابهم المهارات والمعارف الحديثة من خلال الدخول على شبكة الإنترنت في أوقات مختلفة؛ لإنجاز المهام التي يكلفون بها وتبادل المعلومات والخبرات، ويتميز هذا النوع من التدريب باعتماده على أدوات متنوعة تسمح بالتعلم المباشر والتعلم الجماعي.
- **التدريب المتزامن:** أكثر الأساليب التدريبية المتطورة، وفيه يتواجد المتدرب والقائم بالتدريب على شبكة الإنترنت في الوقت نفسه، بالإضافة أنه يسمح بإجراء التطبيقات المشتركة، ومن ثم يشارك المتدرب فعليًّا في الجلسة التدريبية(٤٧).

المراجع

(١) سعاد فايق برنوطي: إدارة الأعمال، (الأردن: عمان، دار وائل للنشر، ٢٠١٠) ص ٢٣٩.

(٢) سناء محمد حجازي: العلاقة بين متطلبات بناء القدرات التنظيمية وتحقيق جودة مشروعات الجمعيات الأهلية، مرجع سبق ذكره، ص ٩٥٢.

(٣) هاشم حمدي رضي: التدريب والتأهيل الإداري، (القاهرة: الراية، ٢٠١٠)، ص ٢١٧.

(٤) مركز خدمات المنظمات غير الحكومية: بناء قدرات المنظمات غير الحكومية، (القاهرة: ٢٠٠٤) ص ٣.

(٥) أحمد عبد الفتاح ناجي: التطوير التنظيمي كمدخل لإعادة بناء وتنمية قدرات الجمعيات الأهلية في مصر، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمات الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٢١، ٢٠٠٦، ص ١٧٩٨.

(٦) مركز خدمات المنظمات غير الحكومية: بناء قدرات المنظمات غير الحكومية، مرجع سبق ذكره، ص ٣.

(٧) عطية حسين أفندي: الشراكة بين القطاعات الثلاثة: (الحكومة والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية)، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٢٤.

(٨) أماني قنديل: تنمية الموارد البشرية والقدرات التنظيمية والمنظمات الأهلية، مرجع سبق ذكره، ص٤٩.

(٩) إيمان فاروق ياسين: دور التشبيك بين المنظمات العربية الأهلية في بناء قدراتهم التنظيمية، مرجع سبق ذكره، ص ٦١.

(10) Charles W. L. Hill, Gareth R. Jones: Strategic Management (An Integrated Approach), N.Y., Houghton Mifflin Company, 2007) P. 19.

(11) Net MBA (Internet center for Management and Business administration): SWOT analysis, wrote on 2010, taken on 20/11/2015, from web site: Http://ww.netmba.com/strategy/swot/

(١٢) عبد الرحمن توفيق: التخطيط الاستراتيجي (هل يخلو المستقبل من المخاطر)، الطبعة الثالثة، (القاهرة، مركز تاخبرات المهنية للإدارة "بميك"، ٢٠٠٨)، ص ١٧.

(13) Bradford, Robert W. D: Simplified strategic planning. (U.S.A, Chandler House press, 2000), P.P 72- 76.

(١٤) مركز التميز للمنظمات غير الحكومية: أداة SWOT.

(15) Website: http://ww.ngoce.org/psg%20content/sptl.doc,2015.

(١٦) نموذج سوات في التخطيط، نماذج تخطيطية

(17) Website: http://www.7alx7al.com/foruns/showthrad.php,2015.

(١٨) مدحت محمد أبو النصر: مقومات التخطيط والتفكير الاستراتيجي المتميز، ط١، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر،٢٠٠٩م)، ص ١٥٣.

(١٩) سلوى حسن العامري: تدريب المنظمات الأهلية العربية في مطلع ألفية جديدة، (القاهرة: الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، دار نوبار للطباعة، ٢٠٠١)، ص ٢٧.

(٢٠) إيمان فاروق ياسين: التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحقيق التطوير التنظيمي للوحدات الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان٢٠١٠، ص ٧٨.

(٢١) طلعت السروجي، مدحت أبو النصر: التشبيك لتفعيل منظمات المجتمع المدني، القاهرة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، العدد ٢٢، أبريل ٢٠٠٧.

(٢٢) أماني قنديل: تطور المجتمع المدني في مصر خلال ٥٠ عام، المؤتمر السنوي الخامس، التغير الاجتماعي في المجتمع المصري خلال ٥٠ عام، المركز القومي للبحوث الجائية والاجتماعية، القاهرة، المجلد الأول ٢٠-٢٠٠٣/٤/٢٣، ص ٥٥٨.

(23) Kriether, R: Management (yy: tlought Mifflin company), P. 27.

(٢٤) هدي بدران: تنظيم المجتمع، (الجيزة: مطبعة المليجي،١٩٦٩)، ص٩٤.

(٢٥) نبيل محمد صادق: طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، (القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية،٢٠٠٠)، ص ٣٠٨.

(٢٦) مدحت فتوح: الخدمة الاجتماعية مدخل تكاملي، (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٩٦)، ص ٢٦٩.

(٢٧) شادية ربيع ذكي: طريقة تنظيم المجتمع وبناء قدرة الجمعيات الأهلية في إدارة الجهود التطوعية للمرأة، القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ص ص ٦٥-٦٦.

(٢٨) عبد الحليم رضا عبد العال: المجتمع المدني "الدولة"، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي الثاني عشر، مارس ٢٠٠٥، ص٣٥٠٧.

(٢٩) إبراهيم عبد الهادي المليجي: تنظيم المجتمع، مداخل نظرية ورؤية واقعية، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث ٢٠٠١)، ص ص ٤٥-٤٦.

(٣٠) محمد رفعت قاسم: تنظيم المجتمع (الأسس والأجهزة)، (القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والنشر، ٢٠٠٣)، ص ٣٥٤.

(31) http://www.Ictdar.org2016.

(٣٢) محمد محمود سرحان: طريقة تنظيم المجتمع وتدعيم بناء قدرات منظمات المجتمع المدني، الواقع وأفاق التطوير، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨، ص ٣١٧.

(٣٣) أحمد صادق رشوان: العلاقة بين المحددات التنظيمية للمنظمات الأهلية الأعضاء في شبكة حماية البيئة وتحقيق الشبكة لأهدافها، دراسة مطبقة على شبكة حماية البيئة، بالمحلة الكبرى، محافظة الغربية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ٢٠٠٤، ص ٣١٨٠.

(٣٤) محمد المنصور: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية "العربية أنموذجًا"، رسالة ماجستير غير منشورة، مجلس كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية بالدنمارك، ٢٠١٢، ص ص ٢٢ – ٢٣.

(٣٥) ماهر أبو المعاطي علي: تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات، أسس نظرية – نماذج تطبيقية – دراسات ميدانية (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٣م) ص٣٠٧.

(٣٦) مدحت محمد أبو النصر: إدارة منظمات المجتمع المدني، دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية والمساءلة والقيادة والتطور والتشبيك والجودة، (القاهرة، إيتراك للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م) ص٧٥.

(٣٧) عادل عبد الصادق: الفضاء الإلكتروني والرأي العام وتغير المجتمع والأدوات والتأثير، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام، (القاهرة، ٢٠٠٦م)، ص٢٠٠.

(٣٨) أمجد الجباس: العمل الجماعي ونجاح المؤسسات – تحديات وإشكاليات، (المملكة العربية السعودية: الرياض، مجلة الجزيرة، العدد ٤٣، ٢٠٠٣م)، ص ٥٩.

(٣٩) أشرف قطنة: البعد الإنساني المعوق الأول لبرمجيات أتمتة الإدارة، القاهرة: مجلة المعلومات، العدد ٨٣، سبتمبر ١٩٩٩، ص٧٠.

(٤٠) أبو عمرة ربيع إمبابي: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الفرد والمجتمع سياسياً واقتصادياً واجتماعياً بعد ثورات الربيع العربي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان في العدد الخامس والثلاثين أكتوبر ٢٠١٣، ص ٥٠٤٦.

(٤١) مزري تش، بن: قصة فيس بوك، ثورة وثروة، ترجمة: الهلالي، وائل محمود محمد، (القاهرة: إصدارات سطور الجديدة، الطبعة العربية الأولى، ٢٠١١)، ص ١٣٢.

(42) Kirkpatrick David: The face book Effect, The Inside Story of the Company That Is Connecting the World. USA: Simon & Schuster. 2011.

(٤٣) مزري تش، بن: قصة فيس بوك، ثورة وثروة، مرجع سبق ذكره، ص ٣١٤.

(44) Diaz- Ortiz, Claire Twitter for Good: Change the World One Tweet at a Time, USA: Jossey- Bass; 1 edition. 2011, P128.

(45) Http:\\www.alrafidayn.com\index.php,2016.

(٤٦) علي عبد الهادي مسلم: السلوك الإنساني في المنظمات، (الإسكندرية: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٢م) ص ٧٧.

(٤٧) أميرة الصيرفي: برنامج تقنيات المعلومات للتنمية في المنطقة العربية 2015 http://www.ictdar.org/

(٤٨) محمود عبد الفتاح: نظرية التدريب، والتحول من أفكار ومبادئ التدريب إلى واقعه الملموس، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص ص ٨١–٨٤.

(٤٩) محمود عبد الفتاح: المرجع السابق، ص ٨٥.

Social Networks as a Mechanism for Building Information Capabilities for Organizations

Mahmoud Abdou Abdelghany Mohamed

Abstract:

Modern technological developments have brought about a qualitative leap in the entire world with regard to all aspects of life, and the most important contribution of modern electronic mechanisms represented in electronic social networks is the speed of communication and exchange of visions and information, whether at the social, cultural or political level, where social networks have become an important source for obtaining On knowledge and information, whether for the individual, groups or organizations of all kinds, where these organizations can benefit from social networks in building their various capacities, especially informational capabilities, so that they can perform their mission in society, improve their performance and achieve their goals more effectively.

Keywords: Social Communication, Capabilities, organizations