الفصل الثانى عشر

الأوجه الاجتماعية والمجتمعية والثقافية لنظم المعلومات

أ. د. عبد العزيز عبد الله مختار
عميد كلية الخدمة الإجتماعية بجامعة القاهرة
فرع الفيوم

المقدمة

هناك العديد من المشكلات التطبيقية التى تواجه وضع السياسات الاجتماعية وممارسة عمليات التخطيط الاجتماعى مثل:

- المشكلات المتصلة بقياس وتقدير الاحتياجات المجتمعية وتحديد الأهداف التخطيطية.
- المشكلات المتصلة ببناء وتحليل النظم والأجهزة التخطيطية.
- المشكلات المتصلة بتحديد أولويات مشروعات الرعاية الاجتماعية.
- المشكلات المتصلة بقياس العائد الاجتماعى والاقتصادى لمشروعات الرعاية الاجتماعية.
- المشكلات المتصلة ببحوث العمليات والبرمجة الخطية.
- المشكلات المتصلة بنمذجة المشكلات وبرمجة الحلول.
- المشكلات المتصلة بقياس كفاءة الأجهزة التخطيطية.
- المشكلات المتصلة بقياس فاعلية خدمات وبرامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية.
- المشكلات المتصلة بدراسات الجدوى والمشروعات الاجتماعية.
- المشكلات المتصلة بقياس ربحية مشروعات تنمية المجتمع أى قياس عائدها الاجتماعى والاقتصادى بالمقارنة بتكاليفها المباشر وغير المباشرة.
- المشكلات المترتبة على الفجوة القائمة بين صانعى القرار السياسى وصانعى القرار التخطيطى أو القرار الفنى أو بعبارة أخرى الفجوة القائمة بين واضعى محددى الاستراتيجيات وبين مطبقى ومنفذى التكتيكات.. وغير ذلك من المشكلات الفنية التى تتصل بالسياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعى.

وهناك العديد من الأساليب الفنية والميكانيزمات العملية المستخدمه لمواجهة وحل هذه المشكلات ومن بين هذه الأساليب والميكانيزمات أستخدام نظم المعلومات.

استخدام نظم المعلومات لمواجهة المشكلات المترتبة على الفجوة القائمة بين صانعى القرار السياسى وصانعى القرار التخطيطى أو القرار الفنى.

لعله يكون من الصعب التعرض لجميع المشكلات الفنية التى سبق الاشارة إليها بالمناقشة التفصيلية والتحليل المتعمق وتقديم الحلول المتاحة والممكنة فى عمل واحد مثل هذا العمل المتواضع، ولكنه من الواقعى والمنطقى اختيار مشكلة واحدة فقط لمناقشتها وتوضيح كيفية استخدام نظم المعلومات فى مجال مواجهتها وحلها.

وقد نختار مثلا مشكلة وجود فجوة قد تتسع وقد تضيق بين متخذى القرار السياسى وصانعى القرار التخطيطى أو القرار الفنى.

أهم مفاهيم المستخدمة:

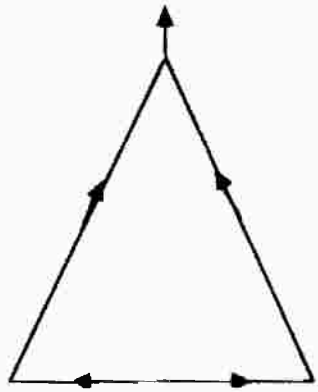
لمناقشة موضوع استخدام نظم المعلومات فى مجال مواجهة المشكلات المترتبة والفجوة القائمة بين صانعى القرار السياسى وصانعى القرار التخطيطى أو القرار الفنى قد نحتاج الى استخدام العديد من المفاهيم مثل: السياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعى ونظم المعلومات... وغير ذلك من المفاهيم ولعله يكون مناسبا أن نشير إلى أهم هذه المفاهيم.

السياسة الاجتماعية:

هى محصلة التفكير المنظم الذى يوجه الخطط والبرامج الاجتماعية فالسياسة تنبع من ايدلوجية وثقافة المجتمع لتعبر عن اهدافه الاستراتيجية الرئيسية البعيدة وتوضح مجالات خدمات وبرامج ومشروعات وخطط التنمية الاجتماعية، وتحدد الاتجاهات العامة المختلفة المتصلة بتنظيم واداء وتنفيذ خدمات وبرامج ومشروعات التنمية الاجتماعية.[1]

فالسياسة الاجتماعية تعتبر بمثابة الاطار العام الذى تتم من خلاله عمليات التخطيط الاجتماعى كما أن التخطيط الاجتماعى هو الوسيلة العلمية والعملية لتحقيق أهداف السياسة وتعتبر السياسة الاجتماعية بمثابة القاعدة الاساسية التى تنطلق منها وترتكز عليها خدمات وبرامج ومشروعات التنمية الاجتماعية وكذلك برامج ومشروعات التنمية الاقتصادية أى أن خطة التنمية الاجتماعية وخطة التنمية الاقتصادية لن تحقق أهدافها بنجاح فى مجال تحقيق زيادة محسوبة فى معدلات رفاهية المجتمع مالم تستند الى نظام سياسى قوى ومستقر كما يوضح ذلك الشكل التالى وهو مايطلق عليه مثلث التخطيط الاجتماعى.

تحقيق زيادة محسوبة فى معدلات
رفاهية المجتمع



ضرورة توافر نظام سياسى قوى ومستقر
(مثلث التخطيط الاجتماعى)

التخطيط الاجتماعى:

طريقة أخرى من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية تتضمن عدة عمليات فنية مختلفة تستهدف أحداث سلسة متتابعة من التغييرات الاجتماعية المقصودة التى تتم عن طريق الاستخدام الواعى للامكانيات والموارد البشرية والمادية والتنظيميه من أجل تحقيق زيادة محسوبة فى معدلات رفاهية الانسان فى صورته كفرد أو كعضو فى اسرة أو جماعة أو كمستند من خدمات مؤسسة أو كمواطن يعيش فى مجتمع محلى أو قومى وذلك عن طريق اشباع حاجات الناس ومواجهة وحل مشكلات المجتمع وحسن اداء النظم القائمة فى المجتمع وكذلك نقل المجتمع من واقع اجتماعى واقتصادى وسياسى معين الى واقع آخر أفضل منه على أن يشترك فى احداث هذه التغيرات كل من الخبراء والفنيين والمخططين الاجتماعيين جنبا إلى جنب مع افراد المجتمع الآخرين وقادته الممثلين له أصدق وأدق تمثيل وذلك من خلال خطط محددة وفى اطار سياسة قوية ومستقرة وواضحة.[٢]

والتعريف السابق يؤكد العلاقة الارتباطية العضوية بين السياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعى، وأن التخطيط الاجتماعى يستهدف التوصل إلى أمثل خطة فنية وهى التى يمكن

عند تطبيقها تحقيق كل الاهداف أو معظمها عن طريق التنمية المستمرة للامكانيات والموارد المتاحة أو الاستخدام الامثل لها وذلك فى أقصر وقت أو الالتزام بالتوقيت الزمنى المحدد للخطة.

كما يوضح ذلك الشكل التالى (مثلث التخطيط الاجتماعى).

(مثلث التخطيط الأجتماعى)

نظام المعلومات:

هو نظام يستهدف توفير البيانات Data والمعلومات Information اللازمة لأتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية سليمة.

كما أن نظام المعلومات هو بناء هيكلى منظم يوضع على اساس يدوى أو على أساس آلى وتحدد له وظائف متعددة تنحصر فى عمليات جمع وتصنيف وتبويب ومعالجة البيانات أحصائيا وتحليلها لتحويلها الى معلومات كافية Sufficent ودقيقة Accurate وتخزينها فى بطاقات وملفات وسجلات (فى حالة نظام المعلومات اليدوى) أو فى وثائق مستقلة كالأشرطة الممغنطة والديسكيد والديسك (فى حالة نظام المعلومات الآلى) ثم استرجاع هذه المعلومات بقصد اتخاذ وضع اتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية على أعلى مستوى من الكفاءة بما يؤدى الى تحقيق اهداف التنمية بأعلى معدلات الكفاءة والفاعلية.

والتعريف السابق يشير الى وجود عدة مستويات لأتخاذ وصنع القرارات السياسية أو التخطيطية.

المستوى الأول:

يفترض توافر بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وهنا يمكن أتخاذ وصنع قرارات على أساس يقينى On - Certainty وهذه القرارات تكون عادة على أعلى مستوى من الدقة والكفاءة.

المستوى الثانى:

يفترض توافر بيانات ومعلومات كافية وغير دقيقة أو دقيقة لكنها غير كافية وهنا يمكن أتخاذ وصنع قرارات على أساس غير يقينى On - Uncertainty وهى قرارات تحتمل وجود نسبة محسوبة لحدوث خطأ وذلك حسب درجة الثقة فيها أحصائياً.

المستوى الثالث:

يفترض توافر بيانات ومعلومات غير كافية وغير دقيقة وعلى هذا المستوى يمكن اتخاذ وصنع قرارات على اساس المخاطر On Risk وهى قرارات تتخذ على اساس فكرة المحاولة والخطأ حيث يؤدى ذلك الى حدوث العديد من الفاقد أو الهدر المادى أو البشرى أو الزمنى.

وصفة الكفاية Sufficiency للبيانات والمعلومات تعنى انها تغطى وتوضح تماما كل جوانب الموقف الذى نتعامل معه.

وصفة الدقة Accuracy تعنى أن البيانات والمعلومات تصور الواقع الذى نتعامل معه كما هو بالضبط بأيجابياته وسلبياته وفى الوقت الحالى.

ويجب -بطبيعة الحال- أن تتوافر صفتى الكفاية والدقة لكل من البيانات والمعلومات التى يتضمنها أى نظام للمعلومات يستخدم فى مجال أتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية.(٣)

وأصبحت نظم المعلومات آداة ضرورية فى مجال وضع السياسات والتخطيط لخدمات وبرامج ومشروعات التنمية.

فنظام المعلومات مسئول عن جمع البيانات Date والمعلومات Information الكافية والدقيقة والحديثة المتصلة بحاجات الناس ومشكلات المجتمع ثم تصنيفها وتبويبها ومعالجتها وتحليلها وتخزينها وتحديثها بأستمرار بحيث يمكن استرجاعها عند الحاجة اليها وأستخدامها لتحقيق الوظائف التالية:

١- ترشيد وتطوير عمليات أتخاذ وصنع كافة القرارات السياسية والتخطيطية.

٢- عمليات وضع السياسات وتصميم الخدمات والبرامج والمشروعات.

٣- الادارة اليومية المتصلة بتنفيذ ومتابعة وتقييم هذه الخدمات والبرامج والمشروعات على مختلف المستويات الجغرافية وتنوع المجالات والانشطة الوظيفية والنوعية.

٤- التنبؤ والتوقع العلمى لأوضاع مستقبلية على أساس من الدقة والموضوعية بما يسهل مهمة وضع سياسات أو تخطيط لمواجهتها والتوصل الى حلول وبدائل مناسبة لها.

٥- توحيد مصادر المعلومات يؤدى بصورة مباشرة أو غير مباشرة الى ازالة أو تضييق الفجوة القائمة بين صانعى القرارات السياسية وصانعى القرارات التخطيطية أو الفنية.

وبعد هذا الاستعراض السابق لأهم مفاهيم الدراسة، لسنا فى الحاجة الى القول:

أ- بأنه لاتوجد خطط سليمة بدون سياسات واضحة ومحددة ومستقرة حتى مع أختلاف الأشخاص القائمين عليها والمعنيين بها.

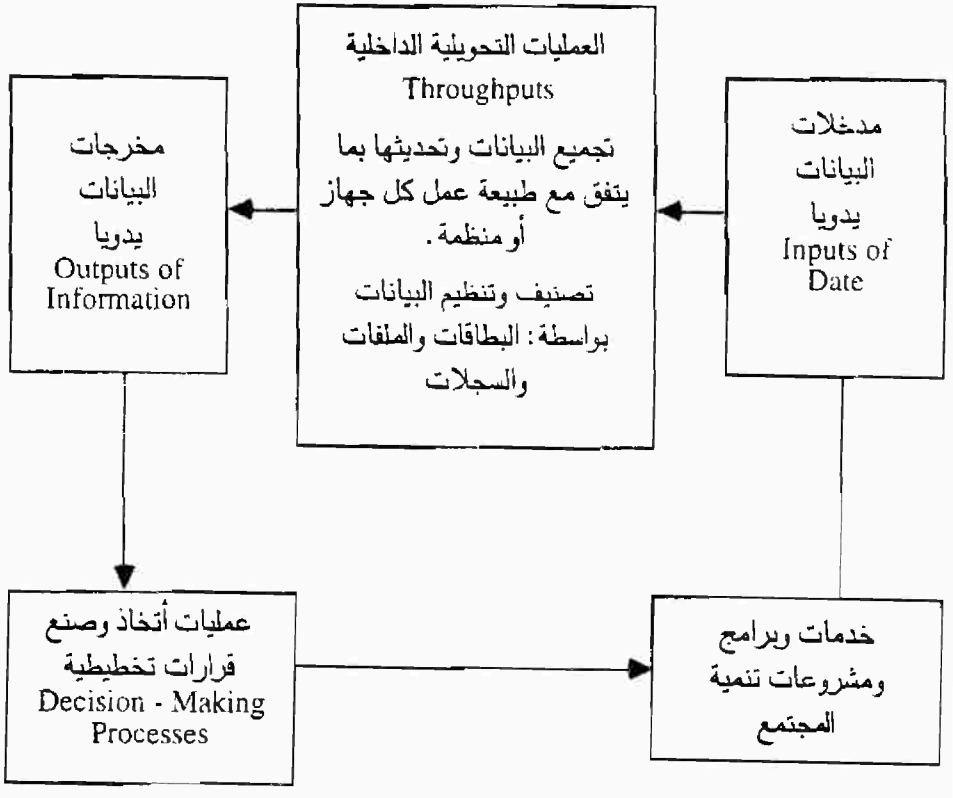
ب- لاتوجد سياسات وخطط ناجحة بدون توافر نظم معلومات قوية.

جـ- تستمد نظم المعلومات قوتها من توافر بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وحديثة ويمكن تحقيق الاستخدام الأمثل والتوظيف الكامل والسليم أو الصحيح لهذه البيانات والمعلومات.

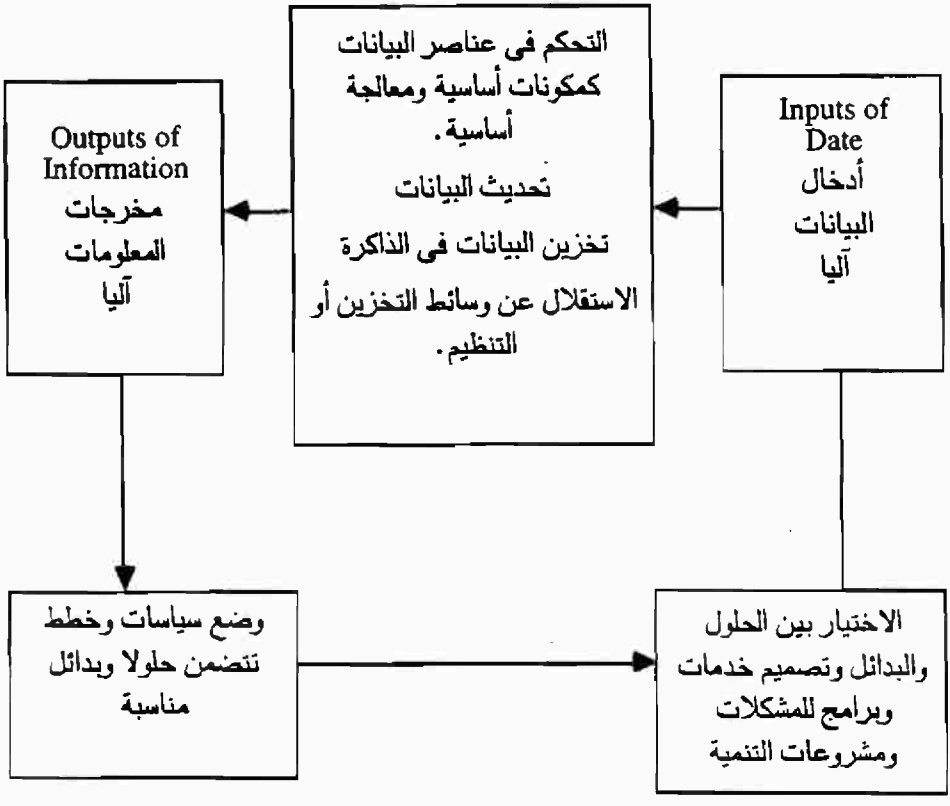
د- أن توحيد مصادر البيانات والمعلومات اللازمة للعمليات أتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية (بتوحيد نظم المعلومات التى تعتمد عليها) يؤدى إلى ازالة أو التضييق ما أمكن من الفجوة القائمة بين صانعى القرارات السياسية وصانعى القرارات التخطيطية أو الفنية.

ويوضح الشكل التالى نظام يدوى أو تقليدى والشكل الآخر يوضح مشتملات نظم المعلومات آلى أو متطور.

نموذج يوضح نظام معلومات تقليدى ودوره فى تخطيط برامج ومشروعات تنمية المجتمع



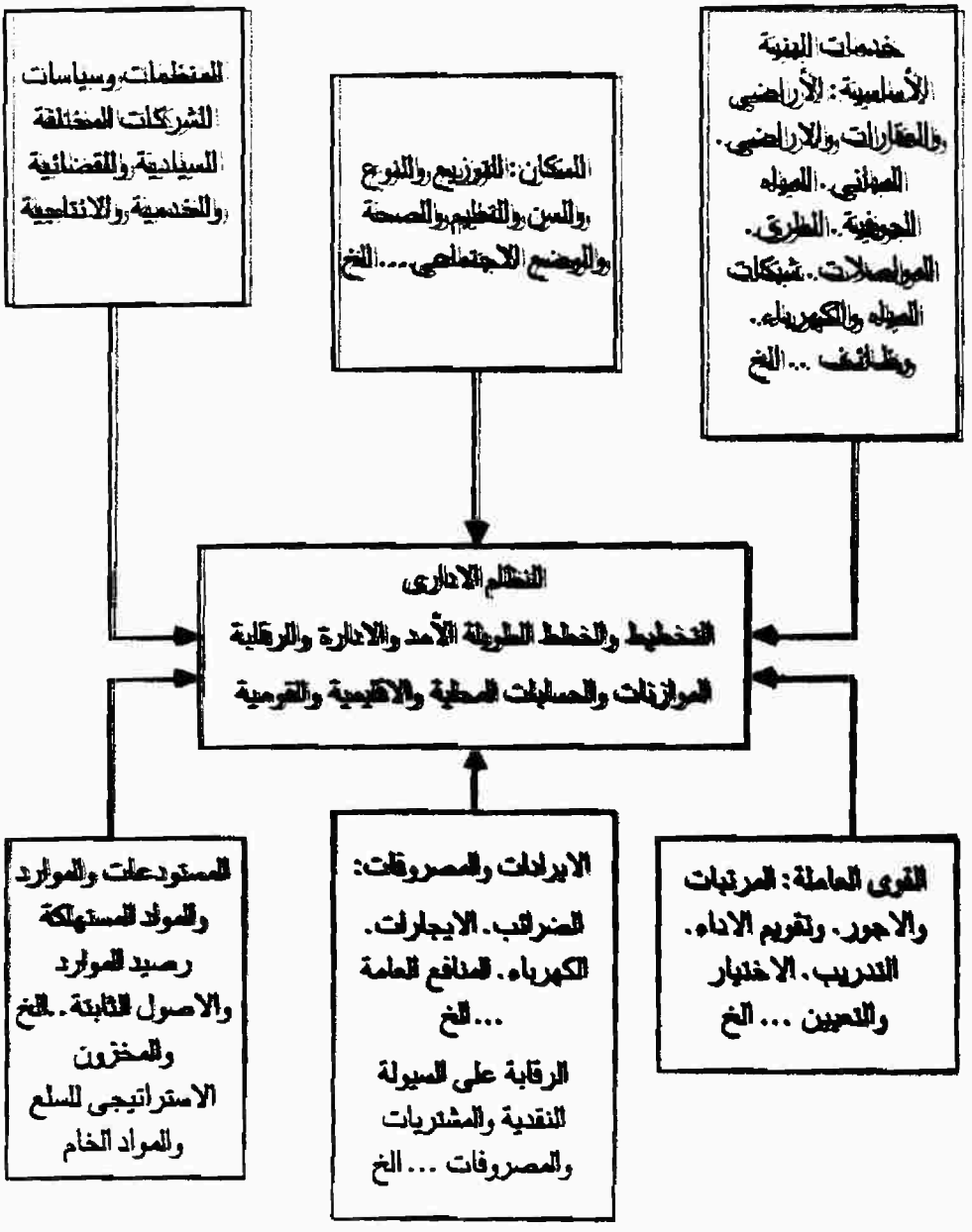
نموذج يوضح نظام معلومات متطور – باستخدام الحاسب الآلى – وكيفية عمله لتخطيط برامج ومشروعات تنمية المجتمع



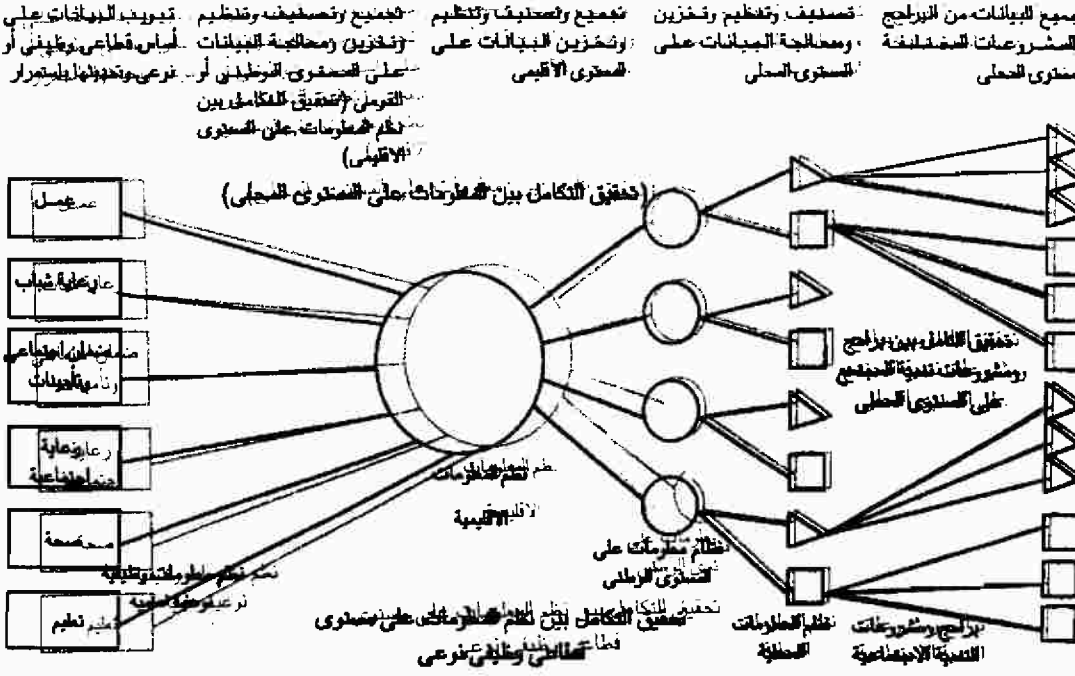
أما الشكل التالي فيوضح مكونات وحدة العمليات الداخلية أو التحويلية

داخل نظام معلومات وأهمية ترابط وتساند وتكامل هذه المكونات

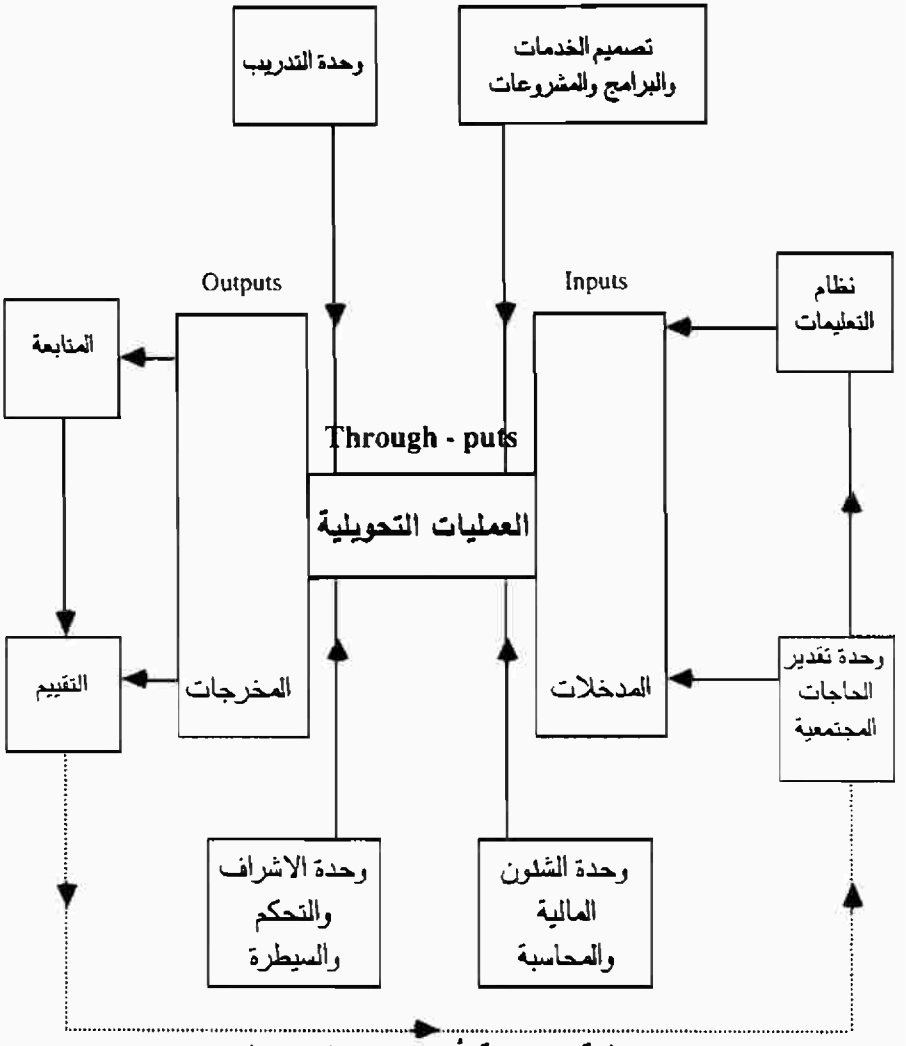
شكل يوضح ترابط وتكامل نظم المعلومات



أما الشكل التالى فيوضح كيفية تحقيق التكامل بين نظم المعلومات
على المستويات الجغرافية المختلفة: المحلية والاقليمية والقومية



ويوضح الشكل التالى أهمية وجود نظام معلومات
فى أى جهاز يتصل بعمليات اتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية



كيفية استخدام نظم المعلومات فى ازالة أو تضييق الفجوة بين صانعى القرار السياسى وصانعى القرار التخطيطى أو الفنى:

ولعله من المناسب الآن تقديم الحلول المتاحة التى تتصل بأزالة أو تضييق الفجوة بين صانعى القرار السياسى وصانعى القرار التخطيطى أو الفنى والتى يمكن اجمالها فى نقطتين رئيسيتين هما:

١- محاولة تحقيق أقصى درجات التجانس بين المدارس والخلفيات الأكاديمية والعلمية والعملية بالنسبة لكل من صانعى القرار السياسى وصانعى القرار التخطيطى أو الفنى.

٢- كذلك تحقيق أقصى درجات التكامل الوظيفى بين المشتركين فى عمليات أتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية فنية.

وهناك أيضا بعد الحلول العملية الممكنة التى يمكن بلورتها فى النقاط التالية:-

١- اتاحة المعاهد والبرامج التعليمية والتدريبية على كافة المستويات المحلية والأقليمية والقومية التى تسعى الى توفير الكوادر القيادية القادرة على العمل كفريق جماعى متكامل ومتعاون بالنسبة لعمليات أتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية وفنية.

٢- التوصل إلى صيغة علمية وعملية تحقق أقصى درجات التعاون والتكامل بين كافة الأجهزة والتنظيمات السياسية والتنفيذية والتشريعية.

٣- الأهتمام ببناء وتوفير نظم معلومات قوية وقادرة على مساعدة كافة الأجهزة والتنظيمات المعنية أو التى يكون لها دور فى أتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية فنية.

٤- أن يتم بناء نظم المعلومات على المستويات المحلية ثم الأقليمية ثم القومية والعكس ليس صحيحا.

٥- العمل ما أمكن على توحيد مصادر البيانات والمعلومات بالنسبة لعمليات بناء وتطوير نظم المعلومات المتصلة بعمليات أتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية فنية.

٦- أن تتضمن نظم المعلومات هذه بيانات ومعلومات على أعلى مستوى للكفاية والدقة والعمل على تحديثها بصفة دورية مستمرة.

٧- تدريب واعداد الأخصائيين الاجتماعيين على أداء ادوارهم المهنية والعمل ضمن افراد فريق متكامل وخاصة عند قيامهم بدور الوسيط الاتصالى أو المعلوماتى أو مايطلق عليه مصطلح Ombudsman حيث يرتبط هذا الدور بتوفير البيانات والمعلومات الصحيحة والمناسبة واللازمة لعمليات أتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية عديدة وعلى مختلف المستويات الجغرافية وكافة المجالات والانشطة الوظيفية والنوعية.

٨- الاهتمام بتدريس علوم الحاسب الالكترونى وتعليم لغاته المتعددة خاصة لغة Statistical Package For Social Sciences لمناسبتها لمجال عملنا الاجتماعى وذلك بهدف أعداد إخصائيين اجتماعيين قادرين على المشاركة فى عملية أتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية خاصة ونحن نعيش حقبة من الزمن تتسم بحدوث ثورة المعلومات وكذلك ثورة الاتصالات ويلاحظ أن كلا منها تؤثر وتتأثر بالأخرى ويجب الا نتخلف عن متغيرات العصر الذى نعيش فيه.

٩- عند اعداد الاخصائيين الاجتماعيين خاصة فى مراحل الدراسات العليا يجب اعطاء المزيد من الاهتمام بتعليم الاحصاء المتقدم وبحوث العمليات Operation Researches والبرمجة الخطية Linear Programming وأساليب نمذجة المشكلات وبرمجة الحلول والتحليل العاملى وتحليل المكونات الرئيسية Principal - Components Analysis.

وغير ذلك من الاحصاء المتقدم الذى يتصل بعملنا الاجتماعى ومشاركتنا فى عمليات اتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية فنية.

يقول الله سبحانه وتعالى:

«وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبئونى بأسماء هؤلاء إن كنتم صادقين، فقالوا سبحانك لاعلم لنا إلا ماعلمتنا». (سورة البقرة - الآية ٣١).

ويقول عز وجل:

«إنما يخشى الله من عباده العلماء». (سورة فاطر - الآية ٢٨).

ويقول أصدق القائلين:

«قل هل يستوى الذين يعلمون والذين لايعلمون». (سورة الزمر - الآية ٩).

ويعد:

بسم الله الرحمن الرحيم

«لايكلف الله نفسا إلا وسعها لها ماكسبت وعليها ما اكتسبت ربنا لاتؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا، ربنا ولاتحمل علينا إصرا كما حملته على الذين من قبلنا، ربنا ولاتحملنا ما لاطاقة لنا به، واعف عنا واغفر لنا وارحمنا أنت مولانا فانصرنا على القوم الكافرين».

صدق الله العظيم

(سورة البقرة – الآية ٢٨٦)

المراجـــع

١- الدكتور عبد العزيز مختار ودكتور الفاروق بسيونى: التخطيط الاجتماعى، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر، ١٩٩٥، ص ٣٥٨.

٢- التخطيط الاجتماعى: مرجع سابق، ص ٩.

٣- دكتور عبد العزيز مختار: نظم المعلومات فى مجال التخطيط الاجتماعى، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الرابع للخدمة الاجتماعية، القاهرة، ١٥ - ١٧ ديسمبر ١٩٧٧.