

الفصل الثانى عشر

الأوجه الاجتماعية والمجتمعية والثقافية لنظم المعلومات

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

المقدمة

هناك العديد من المشكلات التطبيقية التي 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 مطبقي ومنفذى التكتيكات.. وغير ذلك من المشكلات الفنية التى تتصل بالسياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعى.

وهناك العديد من الأساليب الفنية والميكانيزمات العملية المستخدمة لمواجهة وحل هذه المشكلات ومن بين هذه الأساليب والميكانيزمات استخدام 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 التي سبق الإشارة 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 مناسباً أن نشير إلى أهم هذه المفاهيم.

السياسة الاجتماعية :

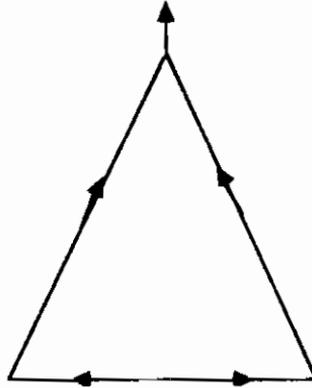
هى محصلة التفكير المنظم الذى يوجه الخطط والبرامج الاجتماعية فالسياسة تتبع من ايدلوجية وثقافة المجتمع لتعبر عن اهدافه الاستراتيجية الرئيسية البعيدة وتوضح مجالات خدمات وبرامج ومشروعات وخطط التنمية الاجتماعية، وتحدد الاتجاهات العامة المختلفة المتصلة بتنظيم واداء وتنفيذ خدمات وبرامج ومشروعات التنمية الاجتماعية.(1)

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 . هو ما يطلق عليه مثلث التخطيط الاجتماعى.

تحقيق زيادة محسوبة فى معدلات

رفاهية المجتمع

برامج
التنمية
الاقتصادية



برامج
التنمية
الاجتماعية

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 سلسلة متتابعة من التغييرات الاجتماعية المقصودة التي تتم عن طريق الاستخدام الواعي للإمكانات والموارد البشرية والمادية والتنظيمية 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 أحداث هذه التغييرات كل من الخبراء والفنيين والمخططين الاجتماعيين جنباً 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 التي 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 (مثال التخطيط الاجتماعى) .



نظام المعلومات :

هو نظام يستهدف توفير البيانات Data والمعلومات Information اللازمة لأخذ 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 احصائيا وتحليلها لتحويلها الى معلومات كافية Sufficient ودقيقة Accurate وتخزينها فى بطاقات وملفات وسجلات (فى حالة نظام المعلومات اليدوى) أو فى وثائق مستقلة كالأشرطة المغنطة والديسك والديسكيد (فى حالة نظام المعلومات الآلى) ثم استرجاع هذه المعلومات بقصد اتخاذ وضع اتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية على أعلى مستوى من الكفاءة بما يودى الى تحقيق اهداف التنمية بأعلى معدلات الكفاءة والفاعلية .

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

المستوى الأول :

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

المستوى الثاني :

يفترض توافر بيانات ومعلومات كافية وغير دقيقة أو دقيقة لكنها غير كافية وهنا يمكن أخذ وصنع قرارات على أساس غير يقيني On - Uncertainty وهي قرارات تحتمل وجود نسبة محسوبة لحدوث خطأ وذلك حسب درجة الثقة فيها إحصائياً .

المستوى الثالث :

يفترض توافر بيانات ومعلومات غير كافية وغير دقيقة وعلى هذا المستوى يمكن اتخاذ وصنع قرارات على أساس المخاطر On Risk وهي قرارات تتخذ على أساس فكرة المحاولة والخطأ حيث يؤدي 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 أخذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية .^(٣)

وأصبحت نظم المعلومات أداة ضرورية فى مجال وضع السياسات والتخطيط لخدمات وبراىج 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 أسترجاعها عند الحاجة اليها وأستخدامها لتحقيى الوظائف التالية:

- ١- ترشيد وتطوير عمليات أأخاذ وصنع كافة القرارات السياسية والتخطيطية.
- ٢- عمليات وضع السياسات وتصميم الخدمات والبراىج والمشروعات.
- ٣- الادارة اليومية المتصلة بتنفيذ ومتابعة وتقييم هذه الخدمات والبراىج 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 لمواجهةها والتوصل الى حلول وبدائل مناسبة لها.
- ٥- توحيد مصادر المعلومات يودى بصورة مباشرة أو غير مباشرة الى ازالة أو تضيق الفجوة القائمة بين صانعى القرارات السياسية وصانعى القرارات التخطيطية أو الفنية.

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

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

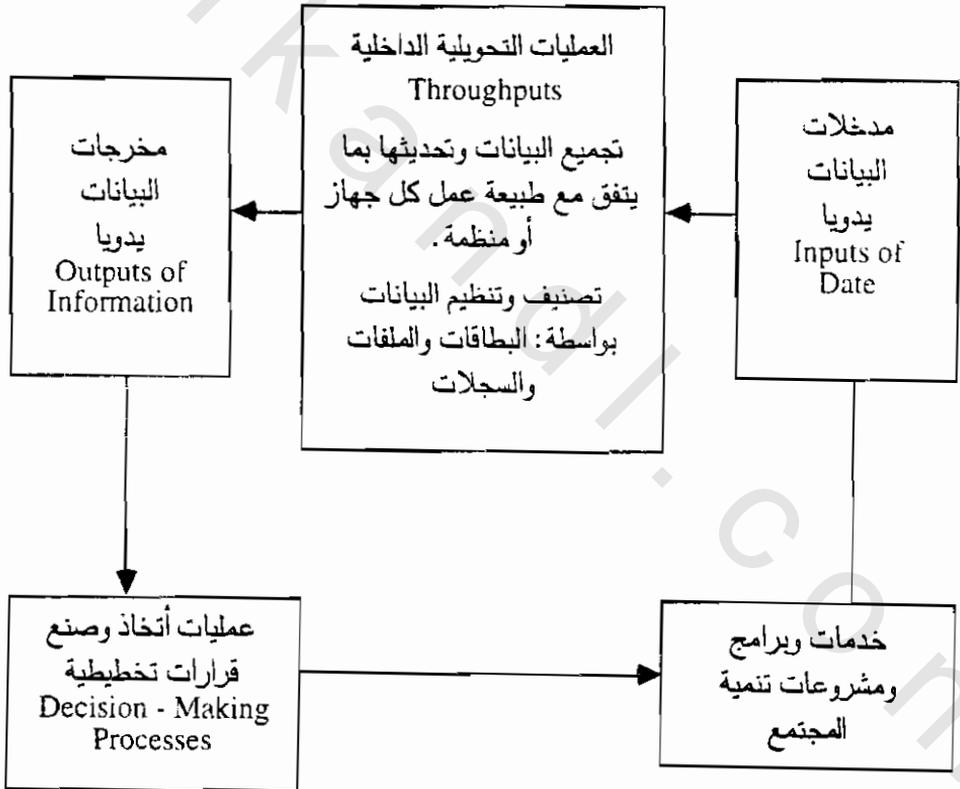
ب- لا توجد سياسات وخطط ناجحة بدون توافر نظم معلومات قوية.

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

د- أن توحيد مصادر البيانات والمعلومات اللازمة للعمليات اتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية (بتوحيد نظم المعلومات التي تعتمد عليها) يؤدي إلى إزالة أو التصحيح ما أمكن من الفجوة القائمة بين صانعي القرارات السياسية وصانعي القرارات التخطيطية أو الفنية .

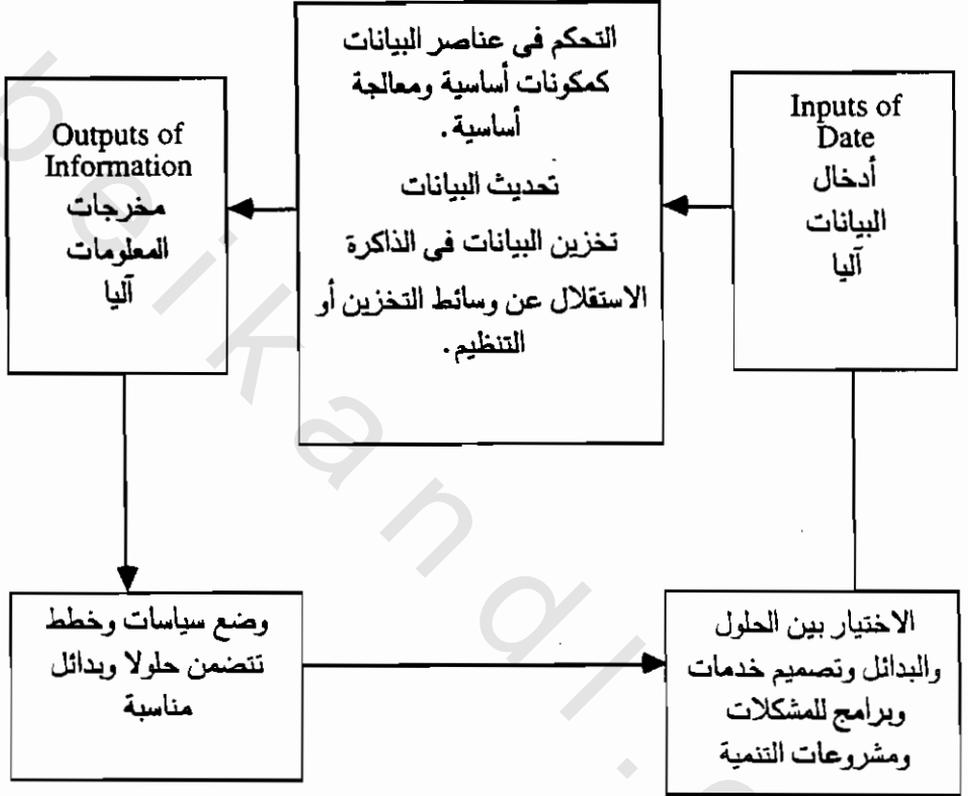
ويوضح الشكل التالي نظام يدوي أو تقليدي والشكل الآخر يوضح مشتملات نظم المعلومات آلي أو متطور.

نموذج يوضح نظام معلومات تقليدي ودوره في تخطيط برامج ومشروعات تنمية المجتمع

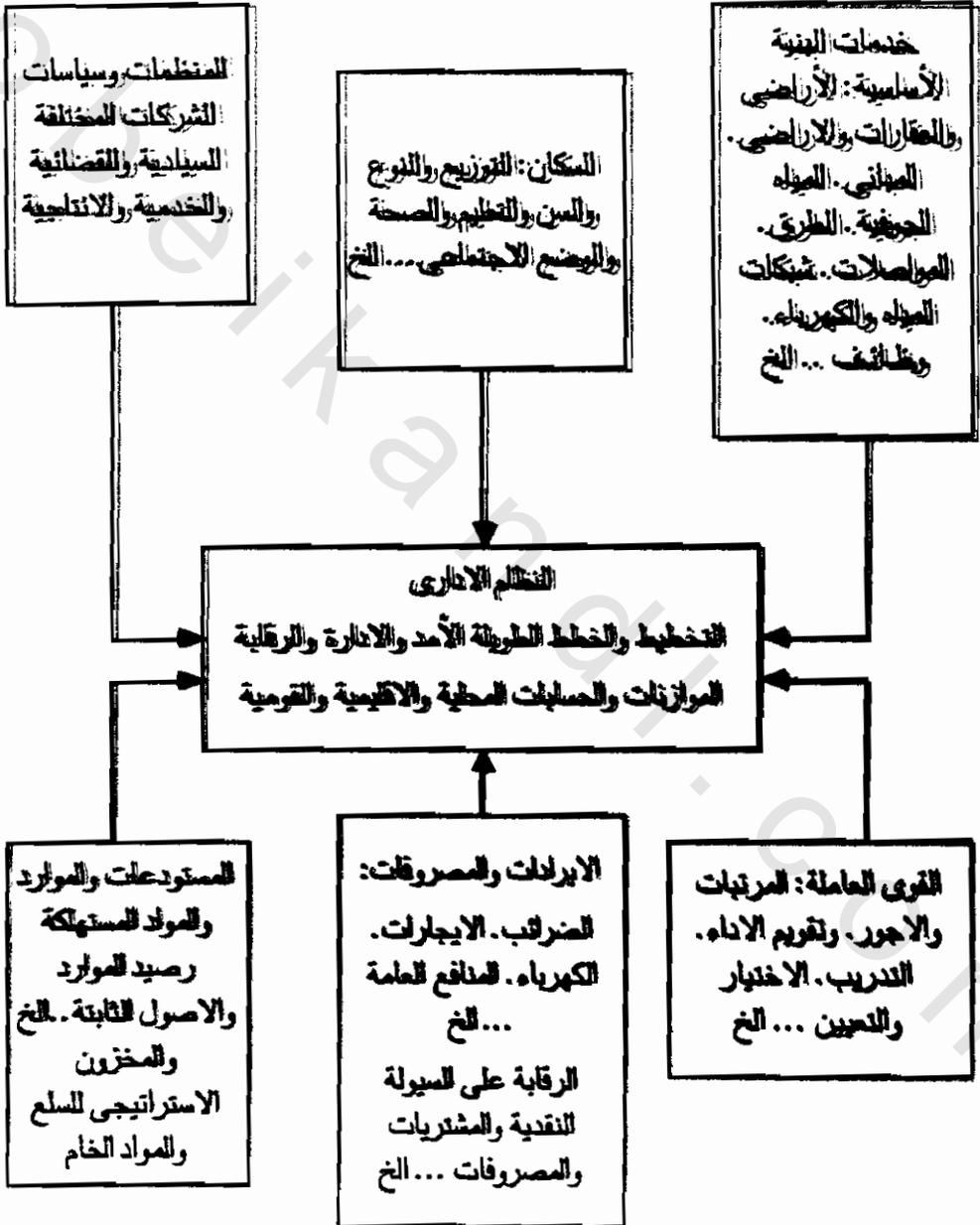


نموذج يوضح نظام معلومات متطور - باستخدام الحاسب الآلى - وكيفية

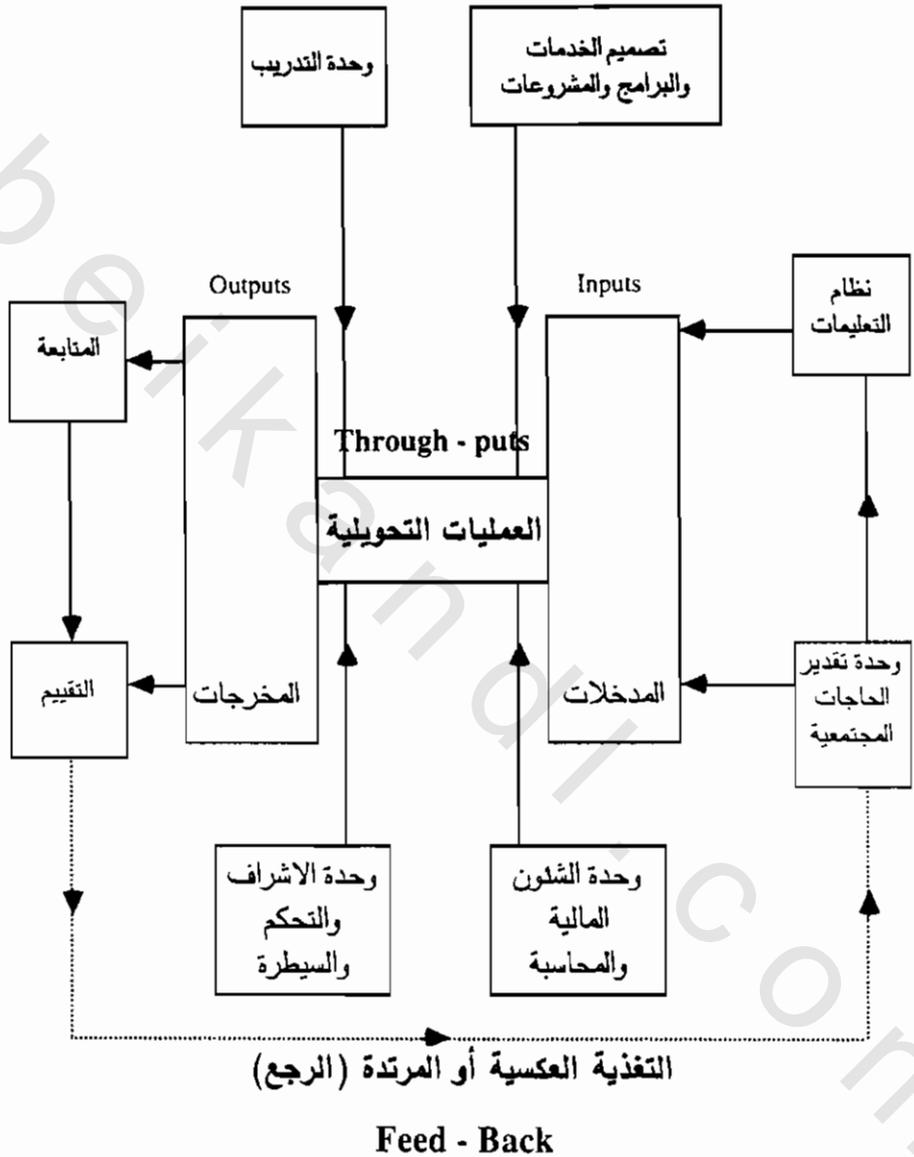
عمله لتخطيط برامج ومشروعات تنمية المجتمع



أما الشكل التالي فيوضح مكونات وحدة العمليات الداخلية أو التحولية داخل نظام معلومات وأهمية تزيابط وتساند وتكامل هذه المكونات شكل يوضح تزيابط وتكامل نظم المعلومات



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



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

ولعله من المناسب الآن تقديم الحلول المتاحة التى تتصل بأزالة أو تضيق 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 اتخاذ 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 اتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية فنية.
- 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 اتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية فنية.
- ٤- أن يتم بناء نظم المعلومات على المستويات المحلية ثم الإقليمية ثم القومية والعكس ليس صحيحا.
- ٥- العمل ما أمكن على توحيد مصادر البيانات والمعلومات بالنسبة لعمليات بناء وتطوير نظم المعلومات المتصلة بعمليات اتخاذ 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 الاتصالي أو المعلوماتي أو ما يطلق عليه مصطلح Ombudsman حيث يرتبط هذا الدور بتوفير البيانات والمعلومات الصحيحة والمناسبة واللازمة لعمليات اتخاذ وصنع قرارات سياسية وتخطيطية عديدة وعلى مختلف المستويات الجغرافية وكافة المجالات والانشطة الوظيفية والتنوعية.

٨- الاهتمام بتدريس علوم الحاسب الالكتروني وتعليم لغاته المتعددة خاصة لغة Statistical Package For Social Sciences لمناسبتها لمجال عملنا الاجتماعي وذلك بهدف أعداد إخصائيين اجتماعيين قادرين على المشاركة فى عملية اتخاذ 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 الان تخلف 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 الاجتماعي ومشاركتنا فى عمليات اتخاذ وصنع قرارات سياسية أو تخطيطية فنية.

يقول الله سبحانه وتعالى :

«وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ، فَقَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا بِمَا عَلَّمْتَنَا.» (سورة البقرة - الآية ٣١) .

ويقول عز وجل :

«إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ.» (سورة فاطر - الآية ٢٨) .

ويقول أصدق القائلين :

«قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ.» (سورة الزمر - الآية ٩) .

ويعد:

بسم الله الرحمن الرحيم

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

صدق الله العظيم

(سورة البقرة - الآية ٢٨٦)

المراجع

- ١- الدكتور عبد العزيز مختار ودكتور الفاروق بسيوني: التخطيط الاجتماعي، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر، ١٩٩٥، ص ٣٥٨.
- ٢- التخطيط الاجتماعي: مرجع سابق، ص ٩.
- ٣- دكتور عبد العزيز مختار: نظم المعلومات في مجال التخطيط الاجتماعي، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الرابع للخدمة الاجتماعية، القاهرة، ١٥ - ١٧ ديسمبر ١٩٧٧.