الفصل الثالث عشر

نحو تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية فى تمهيد الطريق المصرى السريع للمعلومات وتحديات التنمية القومية

د. عبلة الأفندى

obeikandl.com

المقدمة

تتميز المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء بالتغير السريع وهناك ثلاثة عوامل رئيسية تشكل الحياه الانسانية المعاصرة وتؤثر على التطور والتغير الذى تمر به.[١]

أولاً : ثورة المعرفة الناجمة عن الاكتشافات العلمية المتتابعة وتزايد وتداخل ميادين الاختصاصات التى أدت إلى زيادة المعلومات زيادة كبيرة تقاس بأنها تتضاعف مرة كل عشر سنوات.

ثانياً: الثورة التكنولوجية المعاصرة التى ساهمت فى تقدم العلم، كما ساهم العلم فى تقدمها، وأدى التفاعل المشترك بين العلم والتطبيق الى زيادة المعلومات ومحاولة التحكم فى انفجارها.

ثالثاً: التقدم المذهل فى وسائل نقل البيانات من مسافات بعيدة بصورة أدت إلى التعرف عليها فوريا.

المفاهيم المستخدمة فى البحث

طريق المعلومات السريع:

بنية أساسية لطريق المعلومات السريع الذى سينتج شبكة عالمية من الكومبيوترات يسهل الحصول من ملفاتها على المعلومات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

التنشئة الاجتماعية:

عملية تعليم وتعلم وتربية تقوم على التفاعل الاجتماعى وتهدف الى اكساب الفرد طفلا فمراهقا فراشدا فشيخا فى كافة مراحل حياته سلوكا ومعايير واتجاهات مناسبة لآدوار اجتماعية معينة تمكنه من مسايرة جماعته والتوافق الاجتماعى معها وتكسبه الطابع الاجتماعى وتيسر له الاندماج فى الحياة الاجتماعية.[٢]

التنمية القومية :

عملية التنمية القومية حركة عامة تحقق على مستوى الدولة والامة، وتساهم فلسفتها فى تقدم جهود التنمية فى جميع القطاعات، لا أن يقتصر عملها على جهود احدى الوزارات أو الهيئات أو المؤسسات دون غيرها.(٣)

مهنة الخدمة الاجتماعية :

هى المهنة التى تقوم بأستخدام الاسس المعرفيه والمهارية للخدمة الاجتماعية، لتنفيذ التفويض المجتمعى بتقديم الخدمات الاجتماعية بالكيفية التى تتسق مع الاساس القيم للخدمة الاجتماعية وتشتمل الممارسة على العلاج بالتخلص من المشكلات الاجتماعية أو الشخصية القائمة، واعادة تأهيل الذين ضعفت قدراتهم على الاداء الاجتماعى والوقاية، وتشتمل على التخطيط والتنظيم وتقديم الخدمات قبل ظهور المشكلات، مع العمل على تحقيق الرفاهية الاجتماعية، وتمارس المهنة اما على مستوى الوحدات الصغرى أو المتوسطة أو الكبرى.(٤)

تقديم

ان من اهم المشاكل التى تواجه الدول الحديثة مشكلة التنمية الاجتماعية فى الظروف المعاصره التى صاحبت تقدم علوم المعلومات وتكنولوجياتها، والتنمية الاجتماعية لها مفاهيم مختلفة فهى تعنى تغيير السلوك الاجتماعى أو نوع العلاقات الاجتماعية أو نوعية الحياة التى يعيشها الافراد.

وحيث أن الفرد هو هدف التنمية الاول والنهائى، وان التنميه تعتمد على تطور فكر الفرد واتجاهاته وقيمه، فأنه لابد من توجيه الاهتمام بدراسة مدى تأثير المعطيات التكنولوجيه على سلوك الافراد لان الهدف هو قياس التغير الاجتماعى وتوجيهه فى الاتجاه الافضل.

وتعتبر ادارة ابحاث الفضاد (ناسا) NASA من أولى الهيئات التى أبدت اهتماما بضرورة اجراء دراسات حول الاثر الاجتماعى المترتب على التطور التكنولوجى فى مجالات الفضاء ومايصاحبه من أمراض اجتماعية مثل تفكك العلاقات الاسرية.

وتشير التوصية الثالثة للمؤتمر الثانى للمعلومات UNISIST الى أن علم المعلومات وتكنولوجياتها ومانتج عنه من تدفق سريع للمعلومات لايعنى فقط التدفق السريع لها دوليا بل يعنى التيقظ من مخاوف المؤثرات الثقافية والاجتماعية المصاحبة لها نتيجة لاعتماد غالبية الدول على استيراد المعلومات من الدول المتقدمة، ومن ثم فقد احتلت الابعاد الثقافية أهمية كبيرة فى دراسات علماء المعلومات الذين افردوا لها بعض النماذج ذات الصلة بدراسة سلوك مستخدمى المعلومات.

الثقافة والمعلومات

يقرر كيوشليون KUCHLION ان الثقافة هى الناقل للمعرفة البشريه وبالتالى فانه من المحال محاولة الفصل بين المعلومات والثقافة، لان الثقافة هى ذلك الجزء الذى صنعه الانسان فى البيئة البشرية وان عملية جمع البيانات وتنظيمها وتوصيلها ماهى الا تعبير عن الاحتياجات البشرية التى تمليها الثقافة. وان النظرة المتأنية لثقافة المجتمعات البشريه تشير الى وجود مظاهر مشتركة للثقافة ومظاهر مختلفة، وبالتالى فانه لابد من اعادة النظر فى صياغة المعلومات بصورة تتفق مع الثقافات المختلفة لان تداول المعلومات لايعنى فقط نقلها من بلد إلى اخر وانما يعنى تقبل الطرفان للمعلومة بما يسمح باستخدامها.(٥)

وحينما نتحدث عن الثقافة فانه لزاما علينا أن نفرق بين بعدين رئيسيين لها هما البعد الثقافى المادى والبعد الثقافى غير المادى، وما يعنينا فى هذا البحث هو البعد الثقافى غير المادى لانه يتصل بالثقافة الذاتية التى تتضمن الانماط السلوكية، البناء الاسرى المشاركة الجماعية، الادوار الاجتماعية المعايير الاجتماعية، الديانات المختلفة، المؤسسات، السياسات، الحقوق المدنية، القيم، الاتجاهات، التقدم، والمشاركة.

وان دراسة ثقافة المجتمعات تملى علينا الانطلاق من توجه خاص لفهم الابعاد الاجتماعية للحياه وتحليل العناصر الثقافية من اجل الكشف عن معالم الكيان البنائى والتاريخى والواقع الاجتماعى لان دراسة العوامل الثقافية لاى مجتمع لايمكن ان تتم بعزل عن الرؤيا الاوسع لواقع العالم الذى يحوى البلاد المتقدمة والنامية ولان المجتمعات لاتعيش بمعزل عن احداث العالم الاكبر.(٦)

مجتمع المعلومات والخدمات الانسانية

يرى دانيل بيل BELL ان القرن الواحد والعشرين سيشهد ميلاد اطار اجتماعى جديد متغيراته الاساسية هى المعلومات والمعرفة، هذا الاطار الاجتماعى الجديد هو ما أطلق عليه مجتمع المعلومات أو مجتمع مابعد الصناعة. ويحدد بيل ثلاثة أبعاد لمجتمع المعلومات هى:

١- التحول من مجتمع لانتاج السلع الى مجتمع لانتاج الخدمات.

٢- بروز المعرفة النظريه للتجديد فى التكنولوجيا.

٣- ايجاد تكنولوجيا فكرية جديدة كأداة رئيسية لنظم التحليل ونظرية القرار.

ويختلف مدلول كلمة خدمات حيث انها تغطى حيزا كبيرا من الانشطة، ففى مجتمع ماقبل الصناعة كان الجزء الأكبر من القوى العاملة يشتغل فى الخدمات المنزلية. وبعد سيادة تكنولوجيا الاله فى المجتمع الصناعى كخاصية رئيسيه كانت الخدمات تعتبر مساعده لانتاج السلع - وفى مجتمع المعلومات حيث ستسود المعلومات والمعرفة كخاصية متميزة فأن الخدمات ستكون من نوع آخر، هذه الخدمات تشتمل على نوعين من الخدمات هما الخدمات الانسانية والخدمات المهنية فالخدمات الانسانية تتضمن التعليم، الصحة والخدمات الاجتماعية الاخرى أما الخدمات المهنية فتشمل التحليل والتصميم وبرمجة ومعالجة المعلومات.

ومن هذا المنطلق سنتحدث عن الخدمة الاجتماعية بوصفها احدى المهن التى ستشارك فى تقديم الخدمات الانسانية فى مجتمع المعلومات.

الخدمة الاجتماعية إحدى المهن الانسانية

تعد الخدمة الإجتماعية من المهن الحديثة فى البلاد النامية بصفة عامة، وفى مصر بصفة خاصة، ولقد نشأت الخدمة الإجتماعية تاريخيا من خلال التطورات التى مرت بها الرعاية الاجتماعية نتيجة لتطور المجتمع وتقدم العلوم الانسانية وإزدياد الحاجة إلى التدخل العلمى للإسهام فى تحقيق معدل مرتفع من الرفاهية الاجتماعية - يرى سبكث Spechth أن هناك عوامل ثلاثة رئيسية اثرت على الخدمة الاجتماعية خصوصاً فى الستينات. العامل

الأول والذى ادى إلى ازدياد صعوبة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هو نظريات السلوك الانسانى، والعامل الثانى هو ظهور مايسمى بالحقوق المدنية وكذا ظهور قضايا سياسية واقتصادية متعددة – أما العامل الثالث فهو أن الخدمات الاجتماعية اصبحت فى حد ذاتها قوة اجتماعية كبيرة، وتحظى بانفاق كبير، واصبحت تحتل جزءاً كبيرا من ميزانية كل الدول الصناعية والاخصائى الاجتماعى يقوم بدور رئيسى فى ادارة تلك الخدمات والمنظمات التى اصبحت نظاما اجتماعيا ثابتاً.(٨)

ويتضمن ميثاق المهنة(٩) الذى وضعته الجمعية الامريكية للاخصائيين الاجتماعيين NASW فى عام ١٩٥٨ ثلاث أهداف رئيسية للخدمة الاجتماعية هى:

١- مساعدة الافراد فى التعرف على مشكلاتهم التى تنتج من عدم التوازن بينهم وبين بيئتهم ومساعدتهم على حلها.

٢- التعرف على مواطن الخلل بين الافراد والجماعات وبيئتهم والتوصل الى نظام يمنع هذا الاختلال.

٣- التعرف والبحث عن القوى الكامنة فى الافراد والجماعات والمجتمعات لتنميتها الى اقصى درجة ممكنة.

خصائص الخدمة الاجتماعية كمهنة:(١٠)

١- للمهنة اهداف مجتمعية تتصل بالارتقاء بحياة الانسان وتحسين ظروف معيشته فى ضوء فهم احتياجاته ومساعدته على حل مشكلاته وفى اطار من قيم المجتمع وفلسفته والسياسة الاجتماعية السائدة فيه.

٢- تستند المهنة إلى اسلوب علمى لحل المشكلات التى تواجه الانسان وهذا المنهج يطلق عليه نموذج ،حل المشكلات، ويرتبط اساسا بمراحل وعمليات الخدمة الاجتماعية التى تبدأ بدراسة المشكلة وتحديدها وجمع المعلومات والبيانات عنها، ثم تشخيص المشكلة فى ضوء فهم اسبابها والعوامل التى ادت إليها، ووضع اطار للتدخل يتناسب مع القيم والاهداف والامكانيات الاجتماعية ثم تنفيذ خطة التدخل والمتابعة والتقويم والرجوع بما يفيد تحقيقه الاهداف.

٣- للمهنة قاعدة معرفية تستند الى العلوم الاجتماعية والانسانية من نظريات وفروض علم الاجتماع، علم النفس، اسس الصحة النفسية، القوانين والتشريعات الاجتماعية وعلم الاقتصاد والاساليب والمناهج الرياضية والاحصائية والصحة الاجتماعية وصحة البيئة والانثروبولوجيا.

٤- يمارس العمل المهنى متخصصون مهنيون تم اعدادهم وفق قواعد علمية ودراسة علمية فى معاهد الخدمة الاجتماعية.

٥- وجود اساس اخلاقى للممارسة يحتم وجود معايير سلوكية وقواعد اخلاقية يلتزم بها الممارس طبقا للدستور المهنى.

٦- اعتراف المجتمع بالمهنة يتمثل فى قيام الدولة بانشاء نظام تعليمى خاص بها وفى ايجاد اعمال تمارس فيها الخدمة الاجتماعية فى مؤسسات متخصصة.

مستويات ممارسة الخدمة الاجتماعية[١١]

تمارس الخدمة الاجتماعية على مستويات متعددة:-

١- مستوى الوحدات الصغيرة والمتوسطة Micro practice فرد - اسرة - جماعة.

٢- مستوى الوحدات الكبيرة Macro practice مجتمع المنظمة - مجتمع محلى - مجتمع قومى.

مداخل الممارسة :[١٢]

مداخل الممارسة لمهنة الخدمة الاجتماعية هى المداخل العلاجية والوقائية والتنموية سواء على مستوى الوحدات الصغيرة أو الوحدات الكبيرة وبيانها كالتالى:

أولاً - المدخل العلاجى المعاصر:

ويعرض عملية التدخل المهنى فى العناصر التالية:-

١- الوقوف على المشكلة.

٢- طلب المساعدة.

٣- التقدير التمهيدى.

٤- تحديد الهدف وتفصيل المشكلة.

٥- اختيار الاستراتيجية.

٦- التفاوض على العقد.

٧- تنفيذ الاستراتيجية.

٨- التغذية الاسترجاعية والتقويم.

ثانياً - المدخل الوقائى ويتضمن الاساليب الثلاث التالية:

١- اسلوب للوقاية الأولية: لمنع الظروف المعروفة المسببة للمشكلات الاجتماعية من الظهور.

٢- اسلوب للوقايةالثانوية: الحد من امتداد خطورة المشكلة من خلال الاكتشاف المبكر لوجودها.

٣- اسلوب للوقاية من الدرجة الثالثة: لمساعدة الافراد الذين يعانون بالفعل من مشكلة معينة كى يتعافى من تأثيرها وتنمية قوى كافية تحول دون عودتها.

ثالثاً - المدخل التنموى:

يسهم فى رفع متوسط نصيب الفرد من الدخل القومى مقوما بما يحصل عليه من سلع وخدمات. ويتم ذلك عن طريق مجموعة من الاهداف الفرعية هى:-

١- ايجاد رأى عام قادر على تحمل مسئولية التنمية.

٢- تحديد المعوقات الاجتماعية والعمل فى التغلب عليها.

٣- تحديد مقومات واتجاهات التنمية الاجتماعية.

٤- استثارة الجماهير للمشاركة فى وضع السياسة والتخطيط واتخاذ القرار والتنفيذ والمتابعة والتقويم.

٥- ضمان العدالة الاجتماعية فى توزيع الناتج القومى.

٦- توفير التنشئة الاجتماعية الموجهة لمساعدة النشئ والشباب على اكتساب القيم والاتجاهات العصرية.

ويعتبر المدخل الأنمائى للخدمة الاجتماعية أكثر المداخل اتصالا بمفهوم التنمية البشرية الذى تبناه برنامج الأمم المتحدة الانمائى للعقد الحالى، حيث ركز فى على الجوانب المعنوية التالية:

١- المشاركة الجماهيرية التى يكون فيها عامة الناس فى مركز اتخاذ جميع القرارات.

٢- الحرية البشرية التى تطلق عقال الطاقات الخلاقة لدى الناس لايجاد خصائص أقتصادية واجتماعية جديدة لأنفسهم ولمجتمعاتهم.

٣- ضمان العدالة الاجتماعية فى توزيع الناتج القومى.

٤- الاستمرارية فى اتاحة الخدمات للأجيال الحالية والقادمة.

مما سبق نخلص إلى وضع التصور التالى لدور الخدمة الاجتماعية فى تمهيد الطريق المصرى السريع لمجتمع المعلومات.

نحو تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية فى تمهيد الطريق المصرى السريع للمعلومات وتحديد التنمية القومية:

ويتضمن هذا المدخل امرين: الأول تحديد مؤشرات لممارسة العمل مع مجتمع المعلومات، الثانى: خطوات النموذج المقترح لتنمية مجتمع المعلومات.

المدخل الأول: تحديد مؤشرات لممارسة العمل فى برامج التنمية القومية فى مجتمع المعلومات:

١- من سمات مجتمع المعلومات (اللامركزية) نتيجة للتراكم المعرفى غير المحدود الذى افرز بيئة اجتماعية جديدة - ولذلك فانه من الواجب على افراد المجتمع التكيف مع معطيات هذه البيئة الاجتماعية الجديدة التى تتطلب ضرورة تغيير عدد من الانماط الاجتماعية السائدة.

٢- «اخلاقيات العمل الجديدة» بوصفها حجر الزاوية فى تقدم أى مجتمع ولذلك فانه من الحتمى زيادة قدرات الافراد على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة للمعلومات لتوظيف مهاراتهم فى التعامل مع تقانة المعلومات عن طريق تأهيل العاملين أو اعادة تاهيليهم على استخدام الظروف الوظيفية الجديدة التى ستتيح مجالات عمل جديدة ومستويات معيشة اعلى.

٣- «توزيع القوى فى المجتمع» كسمة اخرى ناتجة من اتساع نطاق شكة المعلومات صورة ستؤدى الى زيادة تأثير الجماعات التقليدية على عملية صنع القرار.

٤- «فجوة المال» حيث سيتاح فقط للفئات الغنية الاستفادة من خدمات شبكة المعلومات والعكس صحيح.(١٥)

٥- «فجوة الاجيال» الناتجة عن ان معظم مستخدمى الحاسات الالية سيكون من جيل الشباب، الامر الذى سيكون له مردود مؤثر على تماسك النسيج الاجتماعى.

٦- فى الماضى نشأت المدن نتيجة لتكدس العمالة جوار المصانع، وفى الحاضر القريب سينفطر عقد المدن نتيجة لتطور وسائل الاتصال التى سيجعل الانتقال الى مكان العمل غير ضرورى فى كثير من الاحيان وسيكون لذلك تأثير كبير على رعاية الزوجة لاولادها.

٧- مشاركة العاملين فى الادارة والهياكل الادارية ستزيد بفضل تطور نظم الاتصالات مما سيؤدى الى تطور النظم السياسية والادارية.(١٦)

٨- الاستخدام المتزايد للكمبيوتر من العامة والخاصة سيكون له مردود كبير على السلوك الاجتماعى والاتصال والتعليم والبناء الاسرى ومكان العمل.

٩- من المتوقع انتشار التعليم والعمل فى المنازل عن طريق خطوط الكمبيوتر on line بما يساعد على نشر الصناعات المنزلية وتوفيرها لوقت وتكلفة المواصلات مع القضاء على اختناقات المرور.

١٠- خلق تجمعات هامشية فرعية للسكان الذين تتاح امامهم الفرص للتعامل بمهارة مع الكمبيوتر.(١٧)

المدخل الثانى: نموذج مقترح للتنمية القومية فى مجتمع المعلومات:

يتضمن هذا النموذج تصورا لإجراءات وخطوات عملية التنمية القومية فى مجتمع المعلومات بما يتفق مع الخصائص والسمات المتوقعة للمجتمع وبما ستسهم به معطيات البحوث التنبؤية والدراسات المستقلة من بيانات ومعلومات تستلزم ان تكون خطة التنمية قومية – تكاملية وتطلعيه.

١- دراسة المجتمع: لامن حيث تحديد الموارد والاحتياجات فقط، ولكن فى ضوء طبيعة مجتمع المعلومات مما يستلزم مزيداً من الدراسات والمسوح الاجتماعية المتعمقة.

٢- التعرف على بناء القوة فى المجتمع: وذلك للكشف عن مدى تمشى اهداف التغير والتنمية مع اعادة بناء القوة المجتمعية فى عصر المعلومات.

٣- وضع الخطة: بما يتفق والأوليات مع احداث التعديل المناس فى اهداف الخطة عن طريق التأثير على مكونات النسق فى المجتمع واحداث التعديل المناسب.

٤- الحصول على موافقة المجتمع ضمانا للمساندة المجتمعية لاهداف التغير ويتطلب الأمر تكوين جهاز للعمل تضم القيادة المجتمعية من المتأثرين بالتغير او من ذوى الاهتمام بمنجزات التغير.

٥- الاختيار بين البدائل ويظهر هنا اهمية المشاركة المجتمعية فيما يتصل بالاختيار من بين البدائل بصورة تتفق مع طبيعة المشكلات والحاجات والاسلوب الامثل لمواجهتها.

٦- بداية العمل: اختيار المشروعات والبرامج التى تتفق مع الخصائص السائدة لمجتمع المعلومات والتى تمثل اولوية خاصة.

٧- الاستمرار فى العمل: يقوم بالعمل الاخصائيون الاجتماعيون من خبراء وممارسين جنبا الى جنب مع القيادات المجتمعية الطبيعية والتطوعية وكذلك التنفيذية.

٨- التقويم والتغذية المرتدة يعتبر التقويم بداية للتعرف على السلبيات لتلافيها والايجابيات لدعمها وكذلك العمل على تطور الاهداف المستقبلية.

الحواشى والمراجع

١- عبلة الأفندى، نظم المعلومات واثرها فى التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية، دراسة ميدانية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ١٩٩٤ ص ٦.

٢- حامد عبد السلام زهران، علم النفس الاجتماعى ط ٥، عالم الكت، القاهرة، ١٩٨٤، ص ٢٤٣.

٣- احمد خاطر، الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع الريفى رؤية نظرية وواقعية، المكتب الجامعى الحديث الاسكندرية، ١٩٨٦، ص ١٨٠.

٤- **R. L. Barker,** The Social Work Dictionary, Silver Spring, Maryland: The National Association of Social Workers, Inc. 1987. p. 155.

٥- **Menou, M.** "Cultural Barriers to the International Transfer of Information. Information & Management Great Britain, Vol. 19, No. 3. 1983.

٦- نبيل صبحى حنا، المجتمعات الصحراوية فى الوطن العربى، دراسات نظرية وميدانية، دار المعارف، ١٩٨٤.

٧- سوسن عثمان: قضايا جدلية معاصرة فى الخدمة الاجتماعية، الكتاب السنوى الاول فى الخدمة الاجتماعية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ١٩٨٩، ص ٨٧.

٨- محمد عبد الهادى: الخدمة الاجتماعية الاسلامية، الكتاب السنوى الاول: الخدمة الاجتماعية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة ١٩٨٩، ص ٣٢٥.

٩- نفس المرجع ص ص ٣٢٦ - ٣٢٧.

١٠- محروس خليفة، ابراهيم مرعى، اتجاهات الرعاية الاجتماعية ومداخلها المهنية، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية، ١٩٨٣ ص ص ٩٩ - ١٠٣.

١١- احمد السنهورى: مدخل الرعاية الاجتماعية مع بيان منهج الاسلام، دار السعيد للطباعة والنشر، القاهرة، ١٩٩٣، ص ١٦٦.

١٢- نفس المرجع السابق، ص ١١٧.

١٣- تقرير التنمية البشرية لعام ١٩٩١، برنامج الامم المتحدة الإنمائى، نيويورك، ١٩٩١.

١٤- **Human Development Report 1994,** United Nations Development Programme. Oxford U. Press, N. Y.. 1994.

١٥- **B. De Bradander & G.** Theirs, Successful Information System Development In Relation to Situational Factors which affect effective communication between Mis-Users & E. D. P. Specialits, Manag. Science, Vol. 30 No. 2 - Feb. 1984.

١٦- **Elzabeth Mutschier,** Computer Utilization. Encyclopedia of Social Work. 18 Edition, Vol. 1 NASW, Silver Spring, Maryland, 1986.