مجلة الخدمة الاجتماعية

التخطيط لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي في ظل التحولات التكنولوجية

إعداد

دعاء محمد محمود إبراهيم نجم

مدرس مساعد بقسم التخطيط الاجتماعي

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية

٢٠٢٥

مقدمة:

في ظل ما يشهده العالم من تحولات تكنولوجية متسارعة أصبحت التكنولوجيا الرقمية أداة رئيسية في إعادة تشكيل أوجه الحياة كافة، بما في ذلك أساليب تقديم الخدمات الاجتماعية. ولم تكن مؤسسات الرعاية الاجتماعية والتضامن الاجتماعي بمنأى عن هذه التحولات، إذ بات من الضروري إعادة النظر في آليات التخطيط لتطوير خدماتها بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

ويُعد التخطيط أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها عمليات التطوير المؤسسي، خاصة في القطاعات التي تستهدف خدمة المواطنين مباشرة كقطاع التضامن الاجتماعي، ومن هنا تبرز أهمية استشراف آفاق التكنولوجيا الحديثة، وتوظيفها ضمن إطار علمي ومنهجي لتحقيق أعلى مستويات الجودة في تقديم الخدمات وضمان وصولها إلى مستحقيها بصورة أكثر عدالة وسرعة وشفافية.

ويركز هذا البحث على تحليل أبعاد التخطيط لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي في ضوء التحولات التكنولوجية من خلال تسليط الضوء على ماهية التخطيط وأهدافه وفلسفة التضامن الاجتماعي والأسس التي تبنى عليها عمليات التطوير، كما يناقش الوسائل والأنظمة الحديثة التي باتت تلعب دوراً جوهرياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالإضافة لاستعراض متطلبات تطبيق التكنولوجيا في التخطيط وأبرز التحديات التي تواجه وحدات التضامن الاجتماعي في هذا الإطار بما يسهم في بناء نموذج تخطيطي فعال قادر على مواكبة العصر الرقمي.

أولاً: ماهية التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي:

التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي:

إن القيام بأي برامج أو خدمات اجتماعية دون التخطيط لها يصبح ضرباً من العبث وإهدار للموارد الارتجالية في العمل، حيث يرتبط تخطيط البرامج والخدمات بالاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية والتنظيمية المتاحة أو التي يمكن إتاحتها لتحقيق الأهداف المجتمعية في ضوء التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له (علي، ٢٠١٠،

ص٢٧٧). وعلى كلاً سوف نقوم بتوضيح مصطلح التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي فيما يلي:

أ- التخطيط كمفهوم عام:

التخطيط يعني العمل العلمي الذي يقوم على استغلال الطاقات والجهود والإمكانيات واستثمار الموارد المتاحة والمتوقعة أحسن استغلال ممكن وأفضل استثمار لتحقيق الأهداف المرسومة في إطار السياسة العامة للمجتمع في الوقت المحدد للتنفيذ.

ب- التخطيط الاجتماعي:

يُعرف التخطيط الاجتماعي "بأنه عملية اجتماعية مستمدة تتناولها جماعات أو قيادات شعبية تعاون فيها مهنيون ومتخصصون وتتضمن دراسة ورؤية وتدبير وخبرة وتفكير لتعبئة موارد المجتمع البشرية والمادية والمعنوية لتحقيق أهدافه (علي، ٢٠١٠، ص١٧).

كما يُعرف على أنه: محاولة واعية لحل المشكلات والتحكم في مسار أحداث المستقبل عن طريق التنبؤ والتفكير المنظم والاستقصاء وممارسة تمثيل أداء القيم في اختيار البديل الأمثل بين مسارات الأفعال البديلة(Neil G.,Herry S.,1977,P.1).

ويعرف أيضاً بأنه: عملية مقصودة وواقعية اشترك فيها الفرد والجماعة والمجتمع والخبراء لإحداث حالة من التوازن بين الهدف والموارد في أكثر وقت مستطاع بالاختيار الواعي لأساليب مقابلة الحاجات ومواجهة المشكلات المجتمعية لتحسين نوعية الحياة في المجتمع (السروجي، ٢٠١٣، ص٢٥).

ثانياً: أهداف التضامن الاجتماعي في إطار التحولات التكنولوجية:

أ- أهداف التضامن الاجتماعي:

وللتضامن الاجتماعي هدفان رئيسيان:

١- هدف وقائي ويقضي بما يلي:

- تهيئة العمل للأفراد القادرين عليه.

- تهيئة العمل للأفراد القادرين عليه.
- تهيئة العجزة وتدريبهم مهنياً على أعمال مناسبة لقدراتهم المتبقية وإلحاقهم بأعمال مناسبة.
- حماية الأفراد من الوقوع في براثن الفقر والمرض والجهل.

٢- هدف علاجي ويقضي بما يلي:

- تقديم المساعدات للأفراد الذين تواجههم طوارئ الحياة التي تجعلهم في حاجة إلى ما يستطيعون به مواجهة هذه الظروف، ووسيلة الضمان الاجتماعي في ذلك ما تهيئه نظم التأمينات الاجتماعية من مزايا المشتركين فيها، وفي تهيئه نظام المساعدات العامة من مساعدات لغير المشتركين في أي نظام للتأمينات الاجتماعية.
- تقديم الخدمات العلاجية المختلفة كالعلاج المجاني وغيره من الخدمات الصحية (يوسف، ١٩٩٩، ١٠٩).

ويمكن إيجاز الأهداف الرئيسية لنظم التضامن الاجتماعي والتي ترمي إلى تحقيق ما يلي:

- الحد من انعدام الأمن في الدخل، وتحسين حصول الجميع على الخدمات الصحية.
- الحد من انعدام المساواة والإجحاف.
- تقديم إعانات مناسبة باعتبار ذلك حقاً قانونياً.
- ضمان غياب التمييز على أساس العرف أو النوع.
- ضمان القدرة على تحمل الأعباء الضريبية والكفاءة والاستدامة (قويدر، ١٩٩٢، ص٢٥).
- المساواة بين الجنسين في شتى النظم وإعلاء مبدأ المساواة بينهم.
- تغذية الحوار الاجتماعي، وتوسيع نطاقه (الصياد، ٢٠٠١، ص١٢).

ثالثاً: فلسفة التضامن الاجتماعي في إطار التحولات التكنولوجية:

ويرتكز التضامن الاجتماعي على فلسفة واضحة يمكن أن تتلخص فيما يلي:

١- رعاية الفئات الكادحة وحمايتها من البؤس والحاجة.
٢- صيانة العنصر الإنساني وتنمية قيمته الجوهرية.
٣- إعادة توزيع الطبقات الاجتماعية توزيعاً عادلاً.
٤- إحلال التضامن الاجتماعي محل الفردية في العلاقات الاجتماعية.
٥- تأكيد فضيلة العمل وتنمية الأخلاق المهنية.
٦- زيادة إمكانيات العمل والاستخدام.
٧- زيادة الإنتاجية ورفع مستوى الأجور (حمدان، ١٩٨٦، ص٢٤).

ومن خلال الطرح السابق لأهداف وفلسفة التضامن الاجتماعي ترى الباحثة "أن أهداف وخليفة التضامن الاجتماعي في إطار التحولات التكنولوجية تمثل رؤية مهمة لإعادة هيكلة تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل يواكب التطورات التكنولوجية الهائلة وتحقيق تحول جذري في الطريقة التي تقدم بها الخدمات والتركيز على استخدام التكنولوجيا يعزز من فاعلية وكفاءة خدمات التضامن الاجتماعي ويضمن تحقيق العدالة والشمولية، ولكن لتحقيق النجاح في هذا المجال يجب مواجهة التحديات المتعلقة بالوصول إلى التكنولوجيا وتأمين البيانات وتوفير التدريب المستمر للمواطنين والعاملين في القطاع.

رابعاً: تعزيز التحولات التكنولوجية لمبادئ وأسس التخطيط لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي:

أ- مبادئ التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي:

تعتبر مبادئ التخطيط واحدة في كل مجالات الرعاية الاجتماعية سواء كانت إنسانية أو اجتماعية أو اقتصادية والمبادئ المعتمدة في التخطيط لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي لا تختلف من حيث الجوهر ولكنها تختلف في الشكل والمسار الذي تدور حوله الخطة وهناك مجموعة من المبادئ يمكن إيجازها كالتالي:

١- **الواقعية:** ويقصد بها أن الخطة ينبغي أن تبنى على أسس علمية تقوم على تقرير دقيق للواقع وإمكانيات المجتمع(P.M., Jackson, 2007, P.99).

٢- **الشمولية:** ويقصد بها أن الخطة لابد وأن تكون شاملة لجميع الفئات العاجزة بالمجتمع دون الإخلال بمبدأ التوازن الجغرافي (السروجي، ٢٠٠٢، ص٤٢).

٣- **المرونة:** ويقصد بها مدى قابلية الخطة للظروف المتغيرة في المجتمع أثناء تنفيذ الخطة ومراعاة التغيرات الاجتماعية التي تحدث تلقائياً (عبد الوهاب، ٢٠٢١، ص٨٣).

٤- **صنع القرار التخطيط:** لدعم وصنع القرار التخطيطي يتم استخدام النظم الآلية وأنساق المعلومات لمساعدة صانعي القرار هي صنع واتخاذ القرارات التنظيمية وذلك باستخدام أساليب النمذجة وتخطيط جميع البدائل الممكنة (مشحوت، خواجة، ٢٠١٤، ص ص٥٠٣٠- ٥٠٣١).

٥- **المشاركة في عمليات التخطيط:** ويقصد به تشجيع المشاركة الشعبية في كل خطوات ومراحل التخطيط الاجتماعي (السروجي، ٢٠١٣، ص٤٢).)

ب- أسس التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي:

التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي يكون وفق أسس ومعايير، لكي تتحقق العدالة في توفير تلك الخدمات وتكون وفق الأسس الآتية:

١- أن تكون الخدمات كافية وعلى درجة عالية من النوعية والكفاءة.

٢- استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وإدارتها، مثل نظم المعلومات.

٣- تحقيق العدالة في توزيع الخدمات (خزام، ٢٠١١، ص ص١٢٣، ١٣٢).

٤- اعتماد استراتيجية علمية ومنظمة في تقديم الخدمات وتوزيعها.

٥- أن تكون عملية توفير الخدمات مستمرة ومنسجمة مع التقدم التكنولوجي والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الدولة.

٦- انسجام تطور الخدمات بشكل يتناسب مع التحولات التكنولوجية في العالم.

٧- تقييم تنفيذ مخططات ومشاريع تقديم الخدمات.

٨- توفير المبالغ اللازمة لتقديم خدمات التضامن الاجتماعي بأنواعها المختلفة.

٩- مشاركة السكان في توفير الخدمات ووضع الخطط والتصميمات الخاصة بها.

١٠- تنسيق جهود الجهات المسئولية عن تقديم الخدمات بحيث لا يحدث تقاطيع أو تعارض في توفيرها.

فالتكنولوجيا تمثل أداة قوية لتحسين الوصول إلى الخدمات وتسريع العمليات وضمان توزيع الموارد بشكل عادل وفعال. ومع ذلك يجب التغلب على التحديات المتعلقة بالفجوة الرقمية والأمن اليسير إنما لضمان استفادة الجميع من هذه التحولات.

خامساً: وسائل وأنظمة التضامن الاجتماعي في إطار التحولات التكنولوجية:

أ- وسائل التضامن الاجتماعي:

تمثل وسائل التضامن الاجتماعي في إطار التحول التكنولوجي نقطة تحول كبيرة في كيفية تقديم الدعم والمساندة الاجتماعية بطرق أكثر كفاءة وعدالة، فالتكنولوجيا أتاحت منصات وأدوات مبتكرة لتعزيز التضامن الاجتماعي ويمكن حصر وسائل التضامن الاجتماعي في ثلاثة هم:

١- وسائل علاجية وتنحصر في تقديم الإعانات والخدمات عند وقوع المخاطر والطوارئ، ويستخدم لتحقيق وسيلة التامين والمساعدات الاجتماعية وتتمثل في بطاقات التموين الرقمية وبرامج الضمان الاجتماعي مثل "تكافل وكرامة" الموجهة للفئات الأقل خطأ لتقليل الفساد ووصول الدعم للفئات المستحقة.

٢- وسائل إنشائية وتهتم بتدريب العمال وتشجيعهم وعلاج المرضى والعجزة وإعدادهم للعمل من خلال التطبيب عن بعد مثل تطبيق Telemedicine الذي يقدم استشارات طبية مجانية، بجانب إتاحة الدعم النفسي والاجتماعي من خلال منصات رقمية.

٣- وسائل وقائية وتعني بمحاربة البطالة وحوادث العمل والأمراض كما تهتم بإعادة توزيع الدخل القومي تحقيقاً للعدالة الاجتماعية وإتاحة تطبيقات المساعدات الإنسانية عبر الإنترنت (جابر، ٢٠١٦، ص٢١٧).

ب- أنظمة التضامن الاجتماعي:

تتكون نظم التضامن الاجتماعي من الآتي:

١- **المساعدات الاجتماعية:** وهو مفهوم يختلف عن الرعاية الاجتماعية ومن التأمينات الاجتماعية فهي عبارة عن نظام يحصل من خلاله الفئات الضعيفة على مساعدات تعينهم على قضاء حوائجهم (عبد اللطيف، ٢٠١٣، ص١٠٠).

٢- **المساعدات العامة:** وهو برنامج تساهم فيه الحكومة المركزية وتنفذه حكومات الولايات، ويهتم هذا البرنامج بأربع فئات من المحتاجين وهم:

أ- المسنين الذين لا يشملهم برنامج التأمينات الاجتماعية.

ب- المحتاجين من المكفوفين.

ج- الأطفال الذين لا عائل لهم.

د- العاجزين عجزاً كلياً (خاطر، ٢٠٠١، ص١١١).

٣- **الخدمات الاجتماعية:** ويقصد بها الأنشطة المهنية لمساعدة الناس على تقوية قدراتهم الذاتية وحمايتهم من خلال أنواع محددة من الخدمات الاجتماعية والبرامج الخاصة التي تقوم بتعديل الانحرافات وبرامج الرعاية الأسرية وبرامج رعاية الطفولة والمسنين (أحمد، كريم، ٢٠٠٠، ص ص١٧- ١٨).

٤- **التأمينات الاجتماعية:** هي ظاهرة من الظواهر التي تتميز بها المجتمعات الحديثة، هذه الظاهرة بعد ترجمتها المحسوسة في نظام قانوني خاص لضمان الأمن الاقتصادي للأفراد (محمد، يوسف، ١٩٩٥: ص٨٧).

كما يعرف نظام التأمينات الاجتماعية بأنه نظام يهدف إلى الاحتياط من نتائج المخاطر الاجتماعي التي يتعرض لها العمال وهذه المخاطر نوعين: مخاطر ذات علاقة بالعمل كإصابات العمل وأمراض المهنة ومخاطر عامة كالمرض والشيخوخة والعجز والوفاة (بدوي، ١٩٩٣، ص٣٨٩).

٥- **التأمين الخاص:** هو تأمين يتضمن اتفاق بين عدد الأفراد الذين يتعرضون للأخطار المحتملة ويدفع كل منهم مبلغاً صغيراً نسبياً لكي يعوض من الرصيد المتكون لكل من يعاني من تحقيق الخطر ويكون الاشتراك فيه اختيارياً وينص على عدد من الشروط في عقد بدرجة بين الشركة والمؤمن عليه (رمزي، ٢٠٠٠، ص ص٢٦٧- ٢٧٠).

٦- **نظام الادخار:** وهو وسيلة فردية من وسائل الاحتياط للمستقبل. والتأمين ضد مخاطر الحياة الاقتصادية، فالمدخر هو شخص لا ينفق التأمين ضد مخاطر الحياة الاقتصادية، فالمدخر هو شخص لا ينفق كل إيراده ولكنه يضع جزءاً منه جانباً يحتفظ به لأوقات الضرورة ويعتمد عليه بصفة خاصة إذا حل به مرض أو أدركته الشيخوخة (عطية، ٢٠٠١، ص٢٦٥).

سادساً: متطلبات تطبيق التحول التكنولوجي في وحدات التضامن الاجتماعي:

١- **الرؤيــة:** ضروري أن تحدد المؤسسات رؤيتها التي تريد أن تكون عليها في المستقبل.

٢- **التخطـيط:** وضع خطة واضحة ومنهجية للتحول من أجل تحقيق الرؤية أو الأهداف المرغوبة.

٣- **تـوفير الـدعم القيـادي والإداري لجهـود التحـول التكنولـوجي:** من خلال تركيز القيادات وكاف المسئولين عن العمليات الإدارية المرتبطة بالتكنولوجيا، وتوفير الموارد البشرية والمالية والمادية والتشريعات اللازمة لذلك.

٤- **تطوير الهياكل التنظيمية القادمة:** والسعي لإيجاد هياكل تنظيمية مرنة، والتركيز على فرق العمل الفعالة بمؤسسات التضامن الاجتماعي.

٥- **بناء استراتيجية التحول الرقمي:** في ضوء تحليل احتياجات مؤسسات التضامن الاجتماعي، وتحليل نقاط القوة والضعف، وأيضاً مسح التهديدات للبيئة الخارجية.

٦- **التركيـز علـى البعـد التكنولـوجي:** من خلال تحديد البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات بمؤسسات التضامن الاجتماعي.

٧- **تنمية مهارات وقدرات العاملين بمؤسسات التضامن الاجتماعي:** من خلال برامج التدريب والتنمية الذاتية ومراعاة عملية التوظيف والتعيين.

٨- **تغييـر الثقافـة التنظيميـة السـائدة:** من خلال نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا والاتصالات (المعاني، النوابية، ٢٠٢٠، ص٨٧).

سابعاً: إسهامات التحول التكنولوجي في تطوير التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي:

إن المنظمات الحكومية بالمجتمع لها سلطة في تقديم خدمات وبرامج التضامن الاجتماعي من خلال مجموعة من السياسات الاجتماعية لصالح المواطنين عن طريق توفير تلك الخدمات والبرامج التي تساعد على رفع مستوى معيشتهم وتقليل الانحراف والتفكك الاجتماعي قدر الإمكان (Marshall, S., T.H, 2000, P.7).

وفي ظل الزيادة الهائلة في أعداد العملاء المستفيدين ن تلك الخدمات والتقدم السريع في وسائل الاتصالات وتأثيرها على آليات العمل الاجتماعي ووسائله وأدواته، تظهر الحاجة إلى أهمية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات في إنشاء نظام معلومات متكامل يتولى تجميع البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة للاستفادة منها في كافة مراحل العمل المهني الذي يقوم به المخططون الاجتماعيون في وحدات التضامن الاجتماعي (علي، ٢٠١٠، ص٩٣).

لذا يسعى المجتمع لتحسين الخدمات الاجتماعية بأساليب متعددة منها تدعيم العلاقات بوحدات التضامن الاجتماعي من أجل تحسين خدماته التي يوفرها لأفراد المجتمع وكذلك ابتكار أساليب تكنولوجية حديثة لجمع المال وتطوير المهارات والقدرات وتقديم الخدمات (Allen, T., 2000, P.24).

ومن هنا أصبحت تكنولوجيا المعلومات في التخطيط ضرورية وتستمد قوتها من توافر بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وسليمة وحديثة ويمكن تحقيق الاستخدام الأمثل والتوظيف الكامل والسليم لهذه البيانات والمعلومات (مختار، ١٩٩٥، ٢٨٦).

وتتطلب عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة في المنظمات تزويد العاملين على اختلاف مستوياتهم بالمعلومات الكافية والدقيقة والفورية لتقديم الخدمات المختلفة للمواطنين في المجتمع حيث أن المعلومات تعد مورد هام في البلاد المتقدمة والنامية (الأفندي، ١٩٩٥، ص ص٢٩- ٥٠). والتكنولوجيا في الأساس هي مجرد طريقة الإنسان في إشباع حاجاته سواء كانت طريقة إنتاج أو طريقة استهلاك، ومن ثم فهي

تعتبر طريقة الإنسان في ممارسة عاداته ومختلف أنواع سلوكه وقيمه (عبد السعيد، ٢٠٠٢، ص٣١٤).

بالإضافة إلى ذلك نجد أن تكنولوجيا المعلومات مثل البريد الإلكتروني والفاكس وشبكات التواصل الاجتماعي والاتصال عن بعد كلها ساعدت في تطوير الخدمات الاجتماعية المختلفة في وحدات التضامن الاجتماعي (المغربي، ٢٠٠٦، ص٢٢٢).

ونتيجة للتغيرات الاجتماعية أدت إلى استخدام وسائل للتخطيط على المدى البعيد لتطوير الخدمات والاستخدام الأفضل للمصادر النادرة من المال والقوة البشرية لضمان واستعداد وصول الخدمات لمستحقيها في المناطق المختلفة وتحقيق المرونة في الخدمات وأسلوب تقديمها (السروجي، ٢٠١٣، ص٣٣٠).

وفي ظل التطور التكنولوجي الهائل أصبحت تكنولوجيا المعلومات إسهامات عديدة في التخطيط لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي ومنها:

١- تحقيق الاستخدام الأمثل لبيانات.

٢- تقليل الوقت المستغرق لاتخاذ القرارات.

٣- مساعدة المخططين على التعرف على الآثار المترتبة والمتوقعة نتيجة اتخاذ قرارها مقدماً (السروجي، ٢٠٠٣، ص٤٤).

٤- توحيد مصادر المعلومات.

٥- ترشيد وتطوير عملية صنع القرارات التخطيطية.

٦- زيادة كفاءة وفاعلية خدمات التضامن الاجتماعي (ناجي، ٢٠١٧، ص٧٤).

ثامناً: خصائص المؤسسات الرقمية ونموذجاً لعملية التحول التكنولوجي داخل وحدات التضامن الاجتماعي:

(أ) تتميز المؤسسات الرقمية بعديد من الخصائص ومنها:

١- اتصالات فورية رقمية مع العملاء وللموردين والعاملين.

٢- اتخاذ الاتصالات عبر شبكة رقمية.

٣- إدارة تكنولوجية لأهم أصول المؤسسة.
٤- سرعة التصرف تجاه التغيرات البيئية.
٥- إنجاز غالبية أعمال المؤسسة وتقديم الخدمات إلكترونياً.
٦- استخدام عدد كبير من نظم المعلومات (حيث نظام المعلومات يشمل مجموعة عناصر تشترك في جمع وتشغيل وتخزين وتحليل المعلومات لدعم القرارات والتنسيق والرقابة والتخطيط) (النجار، ٢٠٠٥، ص١٨).

(ب) نموذج لعملية التحول التكنولوجي:

أصبحت أجهزة المعلومات تنظم وتدار عن طريق استخدام التقنيات المتطورة بدلاً من المهام اليدوية أو الميكنية التقليدية ما جعل الخدمات تقدم بشكل رقمي متطور (عبد الهادي، ١٩٨٩، ص٣٠).

وبالتحدث عن خدمات التضامن الاجتماعي سوف نعرض نموذج يساعد في تطوير خدماتها من خلال عملية التحول التكنولوجي في الآتي:

١- **تجربة المستفيدون:** تقديم سلع أو خدمات تتماشى مع نمط الحياة الرقمية للمستفيدين.
٢- **ابتكار المنتجات:** استخدام التقنيات الرقمية لتقديم خدمات مبتكرة.
٣- **الاستراتيجية:** ترتكز استراتيجية المنظمة على الاستفادة من موارد وإمكانات التقنيات الرقمية.
٤- **التنظيم:** توفر التضامن الاجتماعي كفاءات ذوو مهارات رقمية داخلياً بطريقة فاعلة.
٥- **العمليات:** تقوم مؤسسات التضامن الاجتماعي بمواءمة جميع العمليات مع الهياكل الرقمية.
٦- **التعاون:** تستخدم وحدات التضامن الاجتماعي التقنيات التكنولوجية داخلها لتدعيم وتعزيز الاتصال والتنسيق والتعاون.

٧- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** تستخدم البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل تمكين المستفيدين من شراء واستخدام الخدمات إلكترونياً.

٨- **الثقافة:** انفتاح وحدات التضامن الاجتماعي على التقنيات التكنولوجية وفهمها واكتساب المهارات المرتبطة بها.

٩- **التحول:** من الخدمات التقليدية إلى الخدمات عبر الإنترنت ومن الإدارة التقليدية والورقية إلى الإرادة عن بعد أو الإلكترونية (النجار، ٢٠٠٥: ص١٨).

تاسعاً: التحول التكنولوجي ومراحل عملية التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي:

يبدأ التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي بالتعرف على المشكلات والحصول على البيانات الدقيقة الكافية والقابلة للاستخدام في عملية صنع واتخاذ القرارات، لذا فإن التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي يشمل الآتي:

أ- مرحلة الدراسة ووضع الخطة:

وهي التي يتم فيها التركيز على المستوى الفكري قصوراً بما يمكن أن يتم في التنفيذ وتتضمن الخطوات الآتية:

١- جمع البيانات والمعلومات.

٢- تحديد الأهداف التي في مقدمتها زيادة قدرة الأفراد على الإنتاج وعدالة توزيع الخدمات.

٣- اقتراح المشروعات والخدمات التكنولوجية وتحديد الأولويات وفقاً لأهميتها.

٤- وضع الخطة بحيث تتضمن برامج ومشروعات التحول الرقمي بما يكفل تحقق الأهداف (خزام، ٢٠١١، ص٢٧).

ب- مرحلة التنفيذ:

وهي الإجراءات التي تنتهي بتقديم المشروع للخدمات التكنولوجية من خلال ترجمة الخطة إلى برامج وخدمات وتنفيذ تلك البرامج.

ج- مرحلة المتابعة والتقويم:

للتأكد من أن الخدمات والبرامج تنفذ بالطريقة المتفق عليها ولقياس مدى نجاح أو فشل الخطة في تحقيق الأهداف المحددة (علي، ٢٠٠٨، ص٦٢).

ومن خلال العرض السابق ترى الباحثة أن هناك علاقة حيوية ومتكاملة بين التحول التكنولوجي ومراحل عملية التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعين فالتكنولوجيا تعد عاملاً مساعداً أساسياً لتحسين جودة التخطيط وتنفيذ الخدمات بشكل أكثر كفاءة وعدالة، فيمكن استخدام التكنولوجيا في كل مراحل وعمليات التخطيط فعند التحدث عن مرحلة (الدراسة ووضع الخطة) نجد أن التكنولوجيا تساهم في الحصول على معلومات دقيقة وحديثة حول المجتمع من خلال الاستبيانات الإلكترونية والأنظمة التكنولوجية بالإضافة إلى قدرته على صياغة أهداف وخطط تستجيب بشكل أفضل لتغيرات المجتمع.

أما بالنسبة لمرحلة (التنفيذ) فنجد أن التكنولوجيا تساهم بشكل كبير في توزيع المساعدات أو تقديم الخدمات من خلال التطبيقات والبوابات الإلكترونية كما أنها تستخدم نظام المراقبة الرقمية لضمان تنفيذ الخطط بشكل مطابق لما هو مخطط له.

وأخيراً في مرحلة (المتابعة والتقويم) فيمكننا الاستفادة من التكنولوجيا في استخدام أدوات إدارة الأداة لتقييم مدى تحقق الأهداف ومتابعة مؤشرات الأداء، بالإضافة إلى اعتمادها على التقارير الرقمية لمراقبة تنفيذ الخطط والحصول على ردود فعل مباشرة من المستفيدين باستخدام المنصات التفاعلية.

عاشراً: مهارات المخطط الاجتماعي في إطار التحولات التكنولوجية:

تتحدد مهارات المخطط الاجتماعي لخدمات التضامن الاجتماعي في الآتي:

١- قادر على بناء شبكة من العلاقات المجتمعية والمؤسسية.

٢- قادر على تكوين وتنمية أداء جماعات التخطيط.

٣- المهارة في جمع المعلمات من خلال شبكة المعلمات الإلكترونية.

٤- قادر على تقديم الحلول للمجتمع وصانعي القرارات التخطيطية.

٥- مثقف واعٍ قادر على استخدام وتوصيف التكنولوجيا.
٦- القدر على إقامة علاقة وسطية بينه وبين تكنولوجيا المعلومات.
٧- ذو رؤية ثقافية واجتماعية واسعة.
٨- لديه مهارات في الكمبيوتر والتشغيل.
٩- قادر على اتخاذ القرارات من خلال الكمبيوتر.
١٠- قادر على الرصد والتحليل والعرض والنقص.
١١- يسعى لتحقيق المساواة والعدل وحماية حقوق الإنسان (السروجي، ٢٠١٣، ص ص٣٧٣- ٣٧٤).

الحادي عشر: فوائد ومزايا تطبيق التحول التكنولوجي في وحدات التضامن الاجتماعي:

يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات العديد نم الفوائد والمزايا لكل الأفراد والإدارة ومنها:

١- **رفع مستوى الأداء:** يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستوى الأداء بوحدات التضامن الاجتماعي، بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف مؤسسة التضامن الاجتماعي واستراتيجية تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
٢- **زيادة قيمة وحدات التضامن الاجتماعي:** تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق القيمة للمؤسسة بالإضافة إلى معاونتها في تطبيق استراتجيات التحول الرقمي.
٣- **تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظم والانضباط بوحدات التضامن الاجتماعي وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور من حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
٤- **تنمية السلوك الإيجابي للأفراد** داخل وحدات التضامن الاجتماعي.
٥- **فاعلية اتخاذ القرارات:** تيسر تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التخطيطية من خلال توطد البيانات والمعلومات.

من خلال الطرح السابق ترى الباحثة أن من مزايا التحولات التكنولوجية داخل وحدات التضامن الاجتماعي هي تقليل وقت تقديم الخدمة من برامج الحماية الاجتماعية، وتقليل الإجراءات البيروقراطية، وتوفير كم هائل من المعلومات عن المستفيدين من برامج الحماية وسهولة الوصول للمعلومات عن المستفيدين من برامج الحماية وسهولة الوصول للمعلومات في أي وقت وأي مكان وإلغاء التعامل الورقي، وسرعة الرد على الشكاوى والتظلمات وتحقيق الثقافية (جابر، ٢٠١٦، ص٢٢٣).)

الثاني عشر: تحديات التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي في إطار التحولات التكنولوجية:

في ظل التطور التكنولوجي السريع وإطار التسول التكنولوجي للمؤسسات ظهرت بعض التحديات منها:

١- اختلاف نظم الإدارة داخل المنظمة الواحدة.

٢- عدم اقتناع المسئولين عن تخطيط الخدمات بدواعي التحول التكنولوجي.

٣- عدم توافر الحافز القوي لدى المسئولين لإنجاح عملية التحول التكنولوجي.

٤- عدم توافر بنية أساسية فنية تقنية جيدة.

٥- عدم الثقة في سرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.

٦- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المعلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها (حمزة، ٢٠١٦، ص٣٢٤).)

وترى الباحثة أن التحديات التي تواجه التخطيط لخدمات التضامن الاجتماعي في إطار التحولات التكنولوجية هي قضايا متعددة الجوانب تعكس التعقيدات الناتجة عن إدخال التكنولوجيا في عملية التخطيط والتنفيذ بالرغم من الفوائد الكبيرة له إلا أن هناك العديد من العوائق التي يجب التغلب عليها لضمان نجاح تطبيق هذه التحولات في خدمات التضامن الاجتماعي وذلك يكون من خلال تطوير البنية التحتية وتدريب الكوادر البشرية وتعزيز ثقافة التغيير وزيادة التمويل لدعم التحول التكنولوجي

بالإضافة إلى إضافة تشريعات داعمة وتعزيز الأمن السيبراني لتقليل الفجوة الرقمية وتحقيق التكامل بين الأنظمة.

خاتمة:

في ضوء ما تم تناوله في هذا الفصل، يتضح أن التخطيط لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي لم يعد خياراً تقليدياً يمكن تأجيله، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها طبيعة التحولات التكنولوجية المتسارعة، وما أنتجته من واقع جديد يتطلب أدوات واستراتيجيات مبتكرة، فقد أسهمت التكنولوجيا في إحداث نقلة نوعية في كيفية تصميم وتنفيذ ومتابعة خدمات التضامن الاجتماعي، الأمر الذي يفرض على القائمين على التخطيط لهذه الخدمات تبني منظور شامل يتكامل فيه البعد التكنولوجي مع البعد الاجتماعي والإنساني.

وقد أظهر الفصل مدى أهمية التخطيط الفعال في أنه لابد أن يستند إلى قاعدة بيانات دقيقة، وأنظمة معلومات متطورة، وموارد بشرية مؤهلة تكنولوجياً، إضافة إلى توافر الإدارة المؤسسية والسياسات الداعمة، مع ضرورة مواجهة التحديات المرتبطة بالفجوة الرقمية وضعف البنية التحتية في بعض المناطق.

ومن ثم، فإن تطوير خدمات التضامن الاجتماعي في ظل التحولات التكنولوجية يتطلب تبني نهج تخطيطي استباقي، يتصف بالمرونة والابتكار، ويعتمد على الشراكة بين القطاع الحكومي والمجتمع المدني والقطاع الخاص، من أجل بناء منظومة اجتماعية أكثر عدالة بما يمكن وحدات التضامن الاجتماعي من تقديم خدمات أكثر فاعلية وعدالة وجودة.

قائمة المراجع

- أحمد، محمد مصطفى؛ كريم مسعود محمد: مقدمة في الرعاية والخدمة الاجتماعية، دار الحكمة، طرابلس: ٢٠٠٠.
- الأفندي، عبلة: نظم المعلومات وأ٣ثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية، مكتبة نهضة مصر، القاهرة: ١٩٩٥.
- بدوي، أحمد زكي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت: ١٩٩٣.
- جابر، إبراهيم رسمي: مؤشرات تخطيطية لتحسين خدمات التضامن الاجتماعي باستخدام الوسائل التكنولوجية، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، دراسات وبحوث تطبيقية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، ع٣، مج٢، يونيو، ٢٠١٦.
- حمدان، حسين عبد اللطيف: الضمان الاجتماعي (فلسفة وتطبيق)، الدار الجامعية، القاهرة: ١٩٨٦.
- حمزة، أحمد إبراهيم وآخرون: إدارة المؤسسات الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠١٦.
- خاطر، أحمد مصطفى: الرعاية الاجتماعية (التطور التاريخي- إسهامات الحضارات المختلفة- بحوث في مجالاتها)، المكتبة الجامعية، الإسكندرية: ٢٠٠١.
- خزام، منى عطية: التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات المحلية والعالمية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١١.
- خزام، منى عطية: التخطيط الاجتماعي في المجتمع المعاصر، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١١.
- رمزي، نبيل: الأمن الاجتماعي والدعاية الاجتماعية من وجهة نظر سوسيولوجية، دار الفكر العربي، الإسكندرية: ٢٠٠٠.
- السروجي، طلعت مصطفى: التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٢.
- السروجي، طلعب مصطفى: التخطيط الاجتماعي نظريات ومناهج، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣.
- السروجي، طلعت مصطفى: إدارة المؤسسات الاجتماعية (الإصلاح والتطوير)، دار الفكر، عمان: ٢٠١٣.
- السروجي، طلعت مصطفى: التخطيط الاجتماعي "نظريات ومناهج"، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٣.
- الصياد، محمد حامد: الضمان الاجتماعي، القضايا- التحديات- الأفق، منشور وزارة التأمينات الاجتماعية، القاهرة: ٢٠٠١.
- عبد السعيد، محمد توهيل: هذه هي العولمة (المنطلقات والمعطيات والآفاق)، مكتبة الفلاح، الكويت، ٢٠٠٢.
- عبد اللطيف، رشاد أحمد: الرعاية الاجتماعية جوهر الخدمة الاجتماعية، جامعة واشنطن، أمريكا: ٢٠١٣.
- عبد الوهاب، ماجدة أحمد وآخرون: التخطيط الاجتماعي، القاهرة: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٢١.

- عطية، السيد عبد الحميد: التشريعات ومجالات الخدمة الاجتماعية والمعوقين، الأسرة، الطفولة والمرأة، التسول، الإدمان، الجمعيات الأهلية والبيئية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠١.
- علي، ماهر أبو المعاطي: الاتجاهات الحديثة في التخطيط الاجتماعي لمجالات الرعاية الاجتماعية والتنمية الشاملة، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٨.
- علي، ماهر أبو المعاطي: الاتجاهات الحديثة في التخطيط الاجتماعي لمجالات الرعاية الاجتماعية والتنمية الشاملة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٠.
- علي، ماهر أبو المعاطي: الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية: ٢٠١٠.
- قويدر، إبراهيم: دراسات في أنظمة الضمان الاجتماعي، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، ١٩٩٢.
- محمد، محمد عبد الفتاح؛ يوسف، أميرة منصور: الأسس النظرية للرعاية الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ١٩٩٥.
- مختار، عبد العزيز عبد الله: التخطيط لتنمية المجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥.
- مشحوت، زينهم؛ خواجة، سيد أحمد: الثقة كمتغير للمشاركة في صنع القرار التخطيطي على المستوى المحلي، بحث منشور في مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد٣٦، ج١٢، إبريل ٢٠١٤.
- المعاني، أحمد إسماعيل؛ النوابية، فواز علي: آثر تكنولوجيا المعلومات والرقمنة في تنمية وتطوير الموارد البشرية، جمعية الاجتماعيين في الشارقة، الإمارات، مج٣٧، ع١٤٨، ٢٠٢٠.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: الإدارة (الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين، المكتبة المصرية، المنصورة: ٢٠٠٦.
- ناجي، أحمد عبد الفتاح: التخطيط للتنمية في الدول النامية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية: ٢٠١٧.
- النجار، فؤاد راغب: مداخلة بعنوان: التحول من المجتمع التقليدي إلى مجتمع المعرفة، ملتقى: تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات: تجربة الذاكرة المؤسسية، القاهرة: مركز معلومات مركز الوزراء، يوليو، ٢٠٠٥.
- الهادي، محمد محمد: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، القاهرة: دار الشروق، ط١، ١٩٨٩.
- يوسف، عبد العزيز: دراسات في الضمان الاجتماعي، إصدارات وزارة التضامن الاجتماعي، التقرير السنوي، ١٩٩٩.
- **Allen, T: Careers in social work hog an page, carees series, London, 2000, p.24.**
- **Marshall, Social Policy, Hatchingson, London, T.H, 2000, p.7.**
- **Neil Gilber, Herry Specht: Planning for social welfare (N. J: Issues mojels and tasks, prentice Hall, 1977, p.1.**

P.M/ Jackson: Non profit strategeic planning Leveraging Sarbanes oxler vest, NJ: Practices, Will'ey, 2007, p.99.