جامعة الفيوم
كلية الخدمة الاجتماعية

بحث بعنوان

"آليات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية"
(برنامج النظم الخبيرة نموذجاً)

بحث مقدم إلى
مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم
العدد الثالث – إبريل ٢٠١٦

إعـــــداد
د/ أحمد مختار رمضان شريدم
المدرس بقسم طرق الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

٢٠١٦

مقدمة:

قامت الجمعيات الأهلية في مصر منذ ظهورها بدور أساس وفعال في تقديم الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية ومحو الأمية والتدريب على مهن حره والقيام بأنشطة مدره للدخل لمكافحه الفقر والعوز وركزت تاريخياً على تقديم تلك الخدمات والرعاية الإجتماعية إلى الفئات المحتاجة في المجتمع من الفقراء المعوزين ومحدودي الدخل والمعوقين والمسنين والنساء الفقيرات والأطفال في الريف والمدينة.

في ظل التقدم الذي شمل مجالات عديدة أصبح من الضروري إستخدام التكنولوجيا في تطوير المعلومات بالجمعيات الأهلية لتحسين إدارتها وتطوير الأداء بها والوصول إلى أفضل القرارات الإدارية مع ضمان الجودة في تقديم الخدمات.

وكانت نظم المعلومات قديماً تعتمد على الأرشيف والتقارير والكتيبات وكان يطلق عليها تنظيمات المعلومات وحديثاً الإعتماد على الحاسب الآلي حيث أنه يوفر قاعدة للبيانات ونظم مساندة القرار و.. الخ.

ومن ضمن المستحدثات التكنولوجية الحديثة برنامج النظم الخبيرة الذى يمثل أرقى مجالات الذكاء الإصطناعي وهي برنامج حاسوبي ينقل الخبرة البشرية من الخبراء إلى الكمبيوتر ويفيد في إتخاذ القرارات وتقديم مبررات وحلول للمشكلات الإدارية وتقييم للبدائل المتاحة وإختيار أفضلها وتقديم نصائح تفيد المستخدم وغير المستخدم ، لذا من الضروري الإعتماد عليها في مجال الجمعيات الأهلية وهذه النظم أثبتت نجاحات في مجالات عديدة .

لذلك يمكن الإعتماد عليها في تطوير أداء وإداره الجمعيات الأهلية نظراً لما تقدمه هذه النظم من خدمة أسرع وأدق من نظام المعلومات الحالي حيث أن أدائها أسرع من الإنسان البشرى وتعمل على حفظ المعرفة البشرية حتى لا تفقد جودة إتخاذ القرارات الإدارية.

وتحتاج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية إلى توفير مكان يصلح لاستخدامها ، وحاسب آلى ، وكوادر بشرية متخصصة فى الحاسب الآلي في الجمعيات الأهلية وتوفير خبير في النظم الخبيرة ويطلقون عليه مهندس

المعرفة لتدريب المدراء التنفيذيين ورؤساء مجالس الإدارات بالجمعيات الأهلية لاستخدام النظام .

أولاً : مشكلة الدراسة :

أدت التغيرات الإجتماعية والاقتصادية والسياسية التي حدثت على مستوى العالم في العقود الأخيرة إلى تصاعد الاهتمام بدور المنظمات التطوعية في التنمية . وقد حظى دور المنظمات التطوعية التنموي باهتمام خاص في دول العالم الثالث ومنها مصر ، باعتبارها إطاراً يصلح حركة لإثارة المواطنين من أجل المشاركة الفعالة في العملية التنموية المعتمده أساساً على المشاركة التطوعية الفعالة للسكان المحليين ، وبحيث تصبح هذه المنظمات وسائط اجتماعية للتغيير الاجتماعي. وقد عبر عن هذه الرؤية ديفيد كورتن حيث تناول تطورالعلاقة بين المنظمات التطوعيه وعملية التنمية (١).

ولقد تعاظم دور هذه المنظمات بعد تخلى الدوله تدريجياً عن الإنفاق على برامج الرعاية الإجتماعية ، وترك هذه المؤسسات كل حسب قدرتها فى مساعدة المنتفعين بخدماتها وبالتالي تحتاج هذه المؤسسات إلى الدخول في تفاوض أو محاولة التأثير على متخذي القرارات بكافه الطرق والأساليب للحصول على مزيد من المكاسب والخدمات لصالح العملاء ، الذين تقوم بخدمتهم ، وتعلم مهارات جديده تتصل بأساليب زيادة الموارد للمؤسسة . وإزاء هذه المسؤليات المتزايدة والمتجددة أمام المنظمات غير الحكومية في مواجهة كثير من المشاكل التي تواجهها الدوله النامية ، أخذت هذه المنظمات تعانى من مشكلات عديدة منها الصراع على الموارد المحدودة، ونقص التمويل اللازم لتنفيذ برامجها ومشروعاتها الأمر الذي أدى إلى فقدان العديد من المنظمات غير الحكومية قدرتها على الحفاظ على توازنها وبقائها واستمرارها(٢) .

فقد تطورت ونمت المنظمات في العالم الثالث – المنظمات غير الحكومية بشكل ملموس ولعبت دوراً فعالاً في تنفيذ مشاريع تنموية فعالة ، وإقرار سياسات حكومية جديدة أو تغيير بعض السياسات القائمة والتأثير فيها لمواجهة الكوارث الطبيعية والمشاكل الإجتماعية والصحية والبيئية التي تواجه

مجتمعاتهم . كانت الدول الغربية الغنية تستجيب للظروف الصعبة التي تعانى منها دول العالم الثالث عن طريق تقديم الإعانات المالية والمادية لها ، أو من خلال تقديم تسهيلات وقروض مالية ميسرة وتشجيع الشركات المتعددة الجنسيات على الاستثمار فيها، ويعتبر انتشار وتطور المنظمات غير الربحية في دول العالم الثالث نقطة تحول مهمة انتبهت لها الدول الغنية والمانحة نظراً لأهمية دور هذا النوع من المنظمات في إحداث وتشكيل التنمية الاقتصادية والإجتماعية في هذه الدول ، حيث تدرس هذه المنظمات احتياجات مجتمعاتها النابعة من القاعدة وليست الصادرة من أعلى الهرم في السلطه في هذة البلاد (٣).

إن المنظمات تتضمن مجموعة من الأنشطة المتكاملة الفعالة الموجهة لتحقيق هدف معين ، وتنشأ المنظمات التطوعية وتنمو في الواقع لمقابلة احتياجات المجتمع ومشكلاته التي تظهر نتيجة التفاعل والعلاقات الإجتماعية بين المواطنين، من خلال برامجها المختلفة التي يجب أن تتطور لمقابلة الاحتياجات ومواجهة المشكلات الجديدة ، ومما هو جدير بالذكر أن المنظمات غير الهادفة للربح (المنظمات التطوعية) في أي اقتصاد هامة وضرورية ولا يمكن الاستغناء عنها .

وترجع أهمية المنظمات التطوعية في المجتمع نظرا لأنها تقوم على تكملة دور الحكومة والتنظيمات الرسمية في تقديم برامج الرعاية والتنمية ، والسعي لحل مشكلات قائمة في المجتمع ، وتقديم أساليب ونماذج يمكن أن تتبناها الحكومه بعد إثبات نجاحها ، الإستفادة من الخبرات المتاحة ، وذلك لتحقيق رؤية مستنيرة ومعبرة نحو المستقبل وتحسين مستويات الخدمات المقدمه للجمهور وابتكار حلول للمشكلات القائمة (٤).

وفي الوقت الحالي يعتمد المجتمع على الجمعيات الأهلية في تقديم الخدمات المختلفة وبالتالي يجب أن تقوى فيها الإدارة المؤسسية أو الخبرة الفنية وأن تعتمد على الخبراء و المهنيين لإتخاذ القرار الرشيد بها.

والإفادة فى ذلك من نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة ، حيث ترجع أهمية نظم المعلومات بالجمعيات الأهلية الى أنها تعتبر اساس لنجاح او فشل المنظمة حيث أن المعلومة الدقيقة والكافية والحديثة والمترجمة الى لغة أرقام

تعد خير مساند " للمنظمة لتصحيح أنشطتها وتطويرها بينما المعلومة غير الدقيقة والناقصة والقديمة تصبح معوقاً " في سبيل نجاح أنشطة المنظمة" ،كما أن المعلومة تعتبر مدخل رئيسى لنجاح البرامج والمشروعات التى تقوم بها أى منظمة ايا كانت طبيعة عملها ،ويرجع ذلك الى أنه من خلال المعلومات يمكن إتخاذ القرارات – تحسين العمل – إجراء عملية التقويم والمحاسبية – ترشيد استخدام الموارد – وضع الخطط والبرامج – وضع الميزانيات – التنبؤ بالمستقبل – مواجهة المشكلات (٥).

وتنص اللوائح المنظمة لعمل الجمعيات الأهلية على أن يجتمع أعضاء مجلس إدارة الجمعية بصورة دورية لإتخاذ قرارات فى مختلف جوانب نشاط الجمعية سواء كان ذلك متعلقاً بالجوانب المالية واستغلال الموارد ، أو الأنشطة أو الجوانب القانونية ، او العلاقات داخل الجمعية وخارجها وذلك بما يتفق مع رسالة الجمعية ويحقق أهدافها (٦).

وتواجه إدارة الجمعيات الأهلية العديد من المشكلات والتي تتطلب إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب ، حيث يتوقف إتخاذ القرار على نوع المشكلة المراد حلها والمعلومات ذات الصلة بالقرار.

وبذلت جهود من قبل مؤسسات كثيرة حكومية وأهلية لتصبح أكثر قدرة في تقديم الخدمة والمساهمة والمشاركة على أوسع نطاق في صوغ وتنفيذ القرارات التي تتحكم في سير المجتمع وتعزيز قدرة المجتمع المحلى على المشاركة الفعلية في تخطيط ووضع برامج التنمية الإجتماعية وفي إتخاذ الإجراءات والوصول إلى الموارد اللازمة لتنفيذها ويتطلب الأمر الإعتماد على الحاسب الآلي لما يترتب عليه من دقة وسرعة في الحصول على المعلومات التي تيسر إتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة قيد البحث.

وقد مرت نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب الآلي بست مراحل بدأت بمرحلة نظم التشغيل ثم مرحلة نظم المعلومات الإدارية وثالثها مرحلة وضع نظم قواعد البيانات ورابعاً مرحلة نظم دعم القرار وخامساً مرحلة النظم الخبيرة وتمثل هذه أحد تطبيقات الذكاء الإصطناعي وسادساً نظم الخبرة لدعم القرار ويعتبر هذا النظام نظام تكاملى يتكامل فية نظامى دعم القرارات والنظم الخبيرة حيث يتم فيه التحليل الكمي والوصفي وشرح وتفسير النتائج المقدمة

واقتراح توصيات لمعالجة المشكلات ، والنظم الخبيرة هي تلك النظم التي توظف خبرة ومعلومات الخبراء في مجال معين لدعم إتخاذ القرار وإيجاد الحلول المرتبطة بهذا المجال ، حيث يعد وجود قاعدة المعلومات مركز هذا النظام وهي تحتوى على الحقائق والقواعد ، أما الحقائق فهي تلك المعلومات التي يتعامل معها النظام الخبير في مجال خبرته مثل القوانين المحاسبية في مجال المحاسبة ، أما القواعد فهي مجموعه الوسائل والإتجاهات المختلفة المستخدمة في حل المشاكل المتعلقة بمجال الخبرة المحددة والتي يستخدمها الخبير عاده للوصول إلى القرار السليم (٧).

وقد أكدت دراسة Hall,Homer,Keith,JR,1986 (٨) إلى أهمية النظم الخبيرة فى الجمعيات الأهلية من خلال حسن الإستخدام للنموذج النظري للقرار والإعتماد على أنظمة الخبير والحاسب الآلي ومناقشه كافة الأفكار والاتجاهات والذكاء الصناعي .

وهذا ما توصلت اليه دراسة Wick,Joni,1986 (٩) حيث أشارت نتائج الدراسه تشير إلى وجود إمكانيه لتطوير نظام الخبير من خلال إجراء مزيد من البحوث في هذا المجال.

وأوضحت دراسة (Ferns,William Joseph,Jr,1992) (١٠)أهمية إستخدام النظم الخبيره في تقديم الخدمات الإجتماعية، لا سيما عند استخدامها من قبل شبه المهنيين لتقديم الخدمات .

وهذا ما أكدت عليه دراسة Nizza,Arthura,1992(١١)حيث أوضحت أن إقرار نظام خبير لرعاية المسنين يستكشف قضايا نقل التكنولوجيا في تطبيق أساليب نظام الخبير لتقييم المسنين والتخطيط للرعاية المقدمة لهم .

وأشارت دراسةMillea,SusanElizabeth,1994(١٢)إلى أن ممارسة المعرفة في الخدمة الإجتماعية يمكن أن تكون ممثلة على نحو فعال قائم على المعرفة في تطبيق الكمبيوتر (نظام خبير) للمساعدة في النقل المباشر للخدمات وأنها تركز على التحقق من صحة ممارسة المعرفة الممثلة رسمياً في جهاز الكمبيوتر حيث أكد هذا البحث على أهمية نقل التكنولوجيا من علوم الكمبيوتر إلى الممارسة المهنية في الخدمة الإجتماعية .

وأشارت دراسة Duanyanqing,1994(١٣) إلى إستغلال الأنظمه الذكية من أجل صنع القرار الصائب داخل المنظمة من خلال فعاليات الأنظمة الذكية

واستغلالها في مختلف الأدوار ومساعدة متخذى القرار على إستيعاب كل موقف من خلال الدعم الإستشاري اللازم .

وقد أشارت دراسة عبده الشريف (٢٠٠٤) ([١٤]) الى إبراز دور نظم المعلومات و النظم الخبيرة في المساهمة في إداره المؤسسات و زياده كفاءتها ، وإبراز أهمية نظم المعلومات المتقدمه و النظم الخبيرة في عمليه إتخاذ القرارات ، كما توصلت إلى ضرورة قيام المؤسسات المختلفة بتطوير أنظمة المعلومات بها وخاصة الأنظمة الخبيرة، لما لها من قدرات عالية على حل أصعب المشاكل وإتخاذ أصعب القرارات.

وأستهدفت دراسة جمال احمد موسى (٢٠٠٥) ([١٥]) تحديد مدى إمكانية الإستفادة من نظم دعم القرارات والنظم الخبيرة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية وزيادة فاعليتها في خدمة العملية القرارية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ضرورة تطوير نظم المعلومات المحسابية وزياده فاعلية دور المحاسب الإداري بما يحقق أقصى إستفادة من نظم دعم القرارات والنظم الخبيرة.

وهذا ما اشارت اليه دراسة هبه احمد عبد اللطيف (٢٠٠٧) ([١٦])حيث دعت إلى الإعتماد على الحوار المجتمعي في إتخاذ القرار بالجمعيات الأهلية والمساهمة في دعم إتخاذ القرار بالجمعيات الأهلية بالأسلوب العلمي.

ولقد أكدت دراسة محمد محمود سرحان (٢٠٠٨) ([١٧])على مساعدة الجمعيات الأهلية في إعادة النظر في الأنظمة الحالية وتبنى الأنظمة الإدارية الحديثة ، والمساعدة في تنظيم العمل الإداري والفني داخل الجمعية ، وتقديم المشوره الفنية لمجلس الإداره واللجان .

وتتمثل خصائص النظم الخبيرة فى مجموعة من العناصر وهي الخبرة Expertise، الإستدلال المنطقي SymbolicReasoning ، العمق Depth، المعرفة الذاتية Self-knowledge وتتيح النظم الخبيرة العديد من المزايا المختلفة بالنسبه للجمعيات الأهلية خاصة للمستخدم والمصمم ومدير قاعدة البيانات والتي من أهمها، تقدم للمستخدم مساعدة كبيرة في ترتيب الجمل التي يستخدمها للبحث والإستفسار عن بيانات معينة كما يستطيع

إعادة تشكيل الجمل بما يقلل من وقت الإستجابة (ResponseTime) ، يساعد مصمم قاعدة البيانات على إنشاء نماذج بيانات جديدة وبما يحقق أكبر متطلبات المستخدم يحقق أكبر قدر من التأمين Security والتكامل Integrity للنظام عن طريق تصميم نماذج بيانات تخدم هذا الغرض ، القدره على تقييم أداه قاعدة البيانات وتقديم الوسائل التي تساعد على تحسين هذا الأداء([١٨]).

من خلال عرض نتائج الدراسات السابقة يتضح أهمية إستخدام برنامج النظم الخبيرة فى الجمعيات الأهلية لما له من أهمية فى إتخاذ القرارات وتقديم حلول للمشكلات الإدارية بالجمعيات الأهلية من خلال تقديم مبررات ونصائح تفيد المستخدم وهذا يتم من خلال نقل الخبرة البشرية من الخبراء الى الكمبيوتر فلا يوجد إنسان بشرى يحفظ تلك الخبرة البشرية فبرنامج النظم الخبيرة يحفظ الخبرة البشرية ويحميها من الفقدان وأن أدائه أسرع من الأنسان البشرى وهذا يفيد فى جودة إتخاذ القرارات ويسعى الى تقليل درجة عدم التأكد التى تواجة صانعى القرار وهذا الذى يسعى إليه التخطيط ويمكن التدريب على استخدامة من قبل مديرى الجمعيات الأهلية من خلال مهندس المعرفة وهو الخبير فى مجال النظم الخبيرة والنظم الذكية وتتلخص آليات استخدام برنامج النظم الخبيرة فى وجود كوادر بشرية متخصصة فى مجال الجمعيات الأهلية ، وحاسب ألى ، ومكان يصلح لاستخدام الحاسب الألى ، وخبير فى النظم الخبيرة.

ثانياً : أهمية الدراسة :

١- إثراء الجانب المعرفي والنظري من خلال طرح أفكار جديدة فيما يتعلق باستخدام برنامج النظم الخبيرة في ميدان الخدمة الإجتماعية بشكل عام وتنظيم المجتمع بشكل خاص لما له من أهمية في التخطيط بالجمعيات الأهلية وخصوصاً التي تتضمن إتخاذ القرارات .

٢- ندره الدراسات والبحوث التي تناولت متطلبات استخدام برنامج النظم الخبيرة في إدارة الجمعيات الأهلية.

٣- قد تتضمن نتائج البحث إضافة إلى المعرفة العلمية فيما يتعلق باستخدام المستحدثات في مجال إدارة الجمعيات الأهلية.

٤- يفيد المخطط عند إتخاذه قرارات متعلقة بإدخال (نظام خبير) إلى الجمعيات الأهلية حيث يهدف هذا البحث إلى تزويد المخطط بحقائق حول آليات استخدام (برنامج النظم الخبيره) في الجمعيات الأهلية وإمكانيات الجمعية واستعدادها لإستخدام هذا النظام.

٥- تعد الجمعيات الأهلية إحدى منظمات المجتمع المدني الهامة والتى يجب أن توليها الخدمة الاجتماعية مزيد من الاهتمام في توجيه طاقاتها للعمل.

٧- تزايد أهمية ودور الجمعيات الأهلية فى وقتنا الحاضر، نتيجة لما أصبحت تتميز به تلك الجمعيات من خصائص وصلاحيات لم تكن تملكها فى الماضى .

٨- إتساع دائرة المجالات والقضايا والمشكلات الإجتماعية والمجتمعية التى باتت تتعامل معها الجمعيات الأهلية. فلم تعد تلك الجمعيات قاصرة فى عملها على مجالاتها وانشطتها وقضاياها التقليدية التى ارتبطت بها منذ نشأتها، بل أصبحت تنشط وتعمل تقريباً فى كافة المجالات الإجتماعية والإقتصادية والصحية والتعليمية والرعائية ، والسياسية بالمجتمع .

ثالثاً: مفاهيم الدراسة: *Concepts of Study*

تتضمن الدراسة الحالية مجموعة من المفاهيم الأساسية والتى يمكن توضيحها فيما يلي:

١- مفهوم برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي.

٢- مفهوم الجمعيات الأهلية.

١- مفهوم برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي:

يعرف **برنامج النظم الخبيرة** بأنه برنامج صمم خصيصاً ليقوم بدور الخبير Expert في مجال بعينه ، وقد يطلق عليها قواعد المعرفة ويتكون النظام الخبير من قاعدة للمعرفة Knowledge Based systems ، تحتوى على الحقائق الخاصة بالمجال المعين علاوة على الخبرات التجريبية Heuristics أو القواعد الخاصة باستخدام هذه الحقائق ، أي أن الصورة النهائية لهذا النظام تتمثل في أن يبرمج الكمبيوتر نفسه بحسب طلبات المبرمج أو مواصفات البرنامج المطلوب حيث يقوم الكمبيوتر بإلقاء بعض الأسئلة المشابهة للأسئله التي System Analyst يلقيها محلل النظم ليستفسر عن ماهية النظام المطلوب وعن المدخلات Inputs والمخرجات Outputs وفي نهاية الحوار يقوم بإنشاء البرنامج المطلوب والذي يكون جاهزاً على

التنفيذ ، ثم المعاونة في التخطيط وإتخاذ القرارات حيث تهدف برامج الذكاء الإصطناعي إلى المساعدة في عملية التخطيط للمشروعات وخصوصا تلك التي تتضمن إتخاذ القرارات .

كما يعرف **النظام الخبير** بأنه نظام معلومات ذكى يحتوى على قاعدة للمعرفة في مجال محدد بالإضافة إلى أساليب البرمجة المقدمة التي تجعل الحاسب له القدرة على التفكير والإستنتاج وإعطاء المشورة في هذا المجال لإنتاج " نظام خبير " لتشخيص فكرة معينة ، ويترتب على هذا النظام إنتاج ما يطلق عليه قاعدة المعرفة knowledge Base وبعد ذلك تدمج هذه القاعده مع برنامج يسمى ماكينة الإستدلال أو الإستنباط Inference Engine والتي تقوم بالبحث في قاعدة المعرفة وإيجاد الحل للمسالة المطروحة إلى أن يتم الوصول إلى التشخيص الفعال للمشكلة .([١٩])

ويرى بعض كتاب **النظم الخبيرة** أن أفضل تعريف للنظم الخبيرة هو أنها برامج حاسوبية تتفاعل بنشاط مع مستخدميها ومصممه بحيث تحاكى Simulateعمليات تفكير الخبير البشرى.

ونظام خبير هو برنامج حاسوبي يتصرف به الكثير مثل خبير الأنسان وإذا كانت النظم الخبيرة جيدة فأنها يمكن أن توفر تفسير للخبراء لوضع (حقائق) وأقتراح مسار معقول من العمل والخصائص الأخرى مثل التعلم من التجربة تلقائياً وضبط قواعد تقوم على ما حدث ويطلق على البشر الذين يبنون النظم الخبيرة في بعض الأحيان مهندسى المعرفة([٢٠]).

وتعرف **النظم الخبيرة** بأنها" نظام معلومات مبنى على الحاسب الألى يتكون من أجزاء هي واجهة المستخدم ، وآلة الإستدلال ، والخبرات المختزنة ، والغرض منه تقديم النصائح والحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين . تماثل هذه النصائح تلك التي يمكن أن يقدمها الخبير البشرى في هذا المجال . والنظام الخبير يكون بذلك قادراً على حل المشاكل وتوضيح كيفية الوصول لهذا الحل وتوفير الأدوات التي يمكن الإعتماد عليها في حل مشاكل مماثلة ([٢١]).

والأنظمة الخبيرة هي برامج ذكية تحتوى على معلومات يملكها خبير إنسانى في حقل من حقول المعرفة ، الفرق بين أنظمة قواعد البيانات والأنظمة الخبيرة هو أن أنظمة قواعد البيانات تستعيد معلومات مخزونة بينما تستعمل أنظمة الخبرة قوانين التفكير من المنطق وغيرة للوصول إلى نتائج عائدة إلى المعلومات المخزونة ([٢٢]).

ويعرف **نظام الخبرة** بأنه برنامج معرفة مكثف لحل المشاكل التي تحتاج عادة إلى خبرة بشرية للتعامل معها وهو يقوم بوظائف تماثل وظائف الخبير الفرد مثل : توجيه أسئلة ذات علاقة مباشرة بالمشكلة([٢٣]).

والأنظمة الخبيرة هي برنامج كمبيوتر يقدم أسباباً ومعرفة أمام المختص لحل المشاكل التي يواجهها من خلال العون الاستشاري([٢٤]).

ويعرف كلا من (Harmon and king 1985) أنظمة الخبرة بأنها برامج ذكاء إصطناعي مصممة لتمثيل خبرة الإنسان في مجال محدد ويشمل تطبيق نظام خبير النموذجي : تشخيص ، تخطيط التعليمات وإدارتها ، ومتابعة وتصميم ([٢٥]).

ويحدد البعض مفهوم نظام الخبرة فى كونة :نظام برامجي /حوسبي لتحويل الخبرة من الخبراء (استخلاص الخبرة /على المعرفة) إلي الحاسب (تمثيل الخبرة \المعرفة) ومن ثم التعامل مع مشكلات محددة (تطبيق الخبرة \المعرفة)وإتخاذ قرارات بشأنها ([٢٦]).

ويعرفها Wick , goniw 1996 ([٢٧]) كالتالي :**نظام الخبير** هو برنامج كمبيوتر يجسد خبرة واحد أو أكثر من الخبراء في بعض المجالات ويطبق هذه المعرفة لعمل إستدلالات مفيدة لمستخدم النظام .

فالأنظمة الخبيرة هي الأنظمة المبنية على المعرفة بأنها برامج كمبيوتر تحتوى على من المعرفة البيانية (حقائق عن الأهداف ، أحداث ، مواقف) والمعرفة الإجرائية (بيانات عن مسارات العمل) لمحاكاة عملية التفكير لخبراء الإنسان في مجال خاص.

ويعرف الباحث برنامج النظم الخبيرة إجرائياً كما يلي :-

١- برنامج يمكن تشغيله بواسطة الحاسب الآلي بالجمعيات الأهلية .

٢- يشتمل على قاعدة معرفة تستنتج من خبرات الخبراء في المجال المعين الذي يتم دراسته.

٣- يقدم البرنامج نصيحة ذكية أو قرار ذكى في هذا المجال بناءاً على المعلومات المغذاة له عن الجمعية وانشطتها وأهدافها.

٤- يمتلك هذا النظام خاصية أساسية وهي القدرة على تبرير القرارات بلغه مفهومة للمستخدم.

٢- مفهوم الجمعيات الأهلية :-

تعددت التعريفات النظرية لمفهوم الجميعات الأهلية، بل واختلفت تلك التعريفات من وقت لآخر ومن فترة زمنية لآخري ومن مجتمع لآخر . وهذا ما أوجد إشكالية عدم وجود تعريف موحد ومحدد العناصر لتلك التنظيمات الأهلية .

" فبالرغم من كثرة الكتابات والاهتمام المتزايد بقطاع المنظمات الأهلية علي مستوى العالم ، إلا أنه ما زالت هناك بعض الصعوبات التي تقف في طريق التطور النظري لهذا القطاع . كما أن هذه الإشكالية تظهر بداءة في المسميات العديدة التى تطلق علي هذا القطاع مثل : القطاع الثالث The third Sector ، القطاع الخيري Philanthropy and Charitable Sector ، القطاع المستقل Independent Sector ، القطاع التطوعي Voluntary Sector

والمنظمات الخاصة التطوعية Private Voluntary Organizations ، والقطاع المعفي من الضرائب Tax Exempted Sector ، والمنظمات غير الحكومية Non- governmental Organizations (NGOs)، القطاع الإتحادي Associational Sector ، الاقتصاد الاجتماعي Social Economy ، أو القطاع الأهلي أو المنظمات الأهلية كما نطلق عليه في البلاد العربية ([٢٨]) وتعرف الجمعيات الأهلية كمؤسسة إجتماعية Social Agency علي أنها " كل جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة تتألف من أشخاص طبيعين أو إعتياديين ، وتتخصص أساسا في تقديم نوع معين من الخدمة الاجتماعية دون أن تهدف إلي ربح مادي ولذلك تسمي primary Social Agency وقد تكون غير متخصصة أساسا في الخدمة الاجتماعية بل تمثل الخدمة الإجتماعية فيها جانب من جوانب نشاطها المتعددة وتسمي Secondary Social Agency " ([٢٩]).

يعرف اتزيونى Etzioni الجمعيات الأهلية Amital بأنها وحدات اجتماعية (أو تجمعات بشرية) تنظم عن عمد ويعاد تنظيمها من جديد لالتماس (لتحقيق) أهداف معينة وتتصف بالآتي([٣٠]) :

١- تقسيم العمل والقوة ومسئوليات الاتصال تقسيماً مقصوداً لتحقيق الأهداف

٢- وجود واحد أو أكثر من مراكز القوة ليحكم الجهود الموزعة بالمنظمة ويوجهها لتحقيق أهدافها ، كما يقوم بمراجعة أداء المنظمة ويعيد بناؤها كلما كان ذلك ضرورياً لزيادة كفاءتها.

٣- تغيير وتبديل العاملين بها كلما تطلب الأمر ذلك.

ويواجه مفهوم الجمعيات عدم التدقيق التعبيري Precision of Expression حيث تتعدد استخداماته فقد يطلق عليها :-

المنظمات غير الحكومية Non Governmental Organization

وهو أشهر المسميات السائدة في الدول النامية عامة ويعتمد على نفى ارتباطه بالقطاع الحكومي ، رغم أن هناك الكثير ما يؤكد على هذا الارتباط بل من خلال التبعية .

المنظمات غير الربحية Non Profit Organization

وهى تركز على أن هذه المنظمات لا توجد أساساً من أجل تحقيق ربح لمؤسسيها أو القائمين عليها ، ومع ذلك فان هذه المنظمات تحقق ربحاً في

بعض الأحيان حين يكون العائد في سنة أعلى من الإنفاق ،كما يحقق نشاط البعض منها أرباحاً بالمعنى المعروف خاصة في الغرب([٣١]) .

والجمعية الأهلية هي : كل جماعة تتألف من أشخاص طبيعيين أو أشخاص إعتباريين ، أو منهما معاً لا يقل عددهم عن عشرة ، وذلك لأغراض غير الحصول على ربح مادي لأعضائها وتهدف للمساهمة في تنمية الفرد وتعظيم قدراته على المشاركة الفعالة في الحياة العامة كما تساهم في التنمية المستدامة للمجتمع في إطار قيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والإدارة السلمية للتنوع والاختلاف والدستور والقانون([٣٢]).

ويعرفها قانون رقم ٨٤ لسنة ٢٠٠٢ بأنها كل جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة تتألف من أشخاص طبيعيين أو اشخاص أعتباريين أو منهما معا ولا يقل عددهم في جميع الأحوال عن عشرة وذلك لغرض غير الحصول على ربح مادي([٣٣]).

ويطلق روس " M.Ross " مصطلح الجمعية للإشارة إلى أي منظمة ينشئها مكان أي مجتمع بغرض حل مشكلات مجتمعهم([٣٤]).

منظمات تنشأ للقيام بأغراض اجتماعية محددة ، ولا تهدف للربح لها جمعية عمومية ينتخب منها مجلس إدارة ولها سياسة واضحة ، مواردها المالية من مصادر متعددة مثل اشتراكات أعضاء الجمعية العمومية – الإيرادات المباشرة من العملاء – التبرعات – عائدات منتجات التدريب المهني([٣٥])

كما تعرف الجمعيات الأهلية " كهيئات / مؤسسات إجتماعية خاصة Private Social Agency أو جمعيات أو منظمات لا تهدف إلي الربح وتقدم خدمات إجتماعية شخصية معظمهم أفراد في جماعات سكانية مستهدفه (مثل سكان حي ، أو مجاورة معينة ، أو جماعة عرقية ، أو فئات عمرية ، أو جماعات مصلحة ، أو فئة دينية) وتؤسس عن طريق مساهمات تطوعية خيرية ومساهمة بأعانات حكومية وتنشأ من الأعضاء المساهمين في تأسيسها ويشكلون جميعة عمومية ينتخبون فيما بينهم أعضاء مجلس إدارة يدير العمل طبقا للائحة التنظيمية التي أنشئت علي أساسها والتي تحدد مجالات العمل وإختصاصات الجمعية العمومية ومجلس الإدارة وطرق إنتخابه ، ومصادر التمويل ، والعضوية ، والإشتراكات السنوية للأعضاء ،

كما توجد لها لائحة تنظيم داخلية تحدد طرق الإدارة للبرامج والمشروعات والثواب والعقاب للعاملين وسلطات المدير التنفيذي إن وجد"([٣٦])

وأيضا تعرف الجمعية الأهلية كهيئة اجتماعية بأنها " منظمة يحكمها مجلس إدارة ، ويعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون وغيرهم من الفنيين والمساعدين ولتقديم خدمات اجتماعية للسكان المحتاجين إليها في مجتمع من المجتمعات ، وتمول هذه المنظمات من الإعانات التي تجمع من المواطنين والتبرعات من الهيئات الحكومية والرسوم التي يتحملها المواطنون نظير ما يحصلون عليه من خدمات ، وهذه الهيئات مسئوله أمام مجالس إدارتها التي تضع سياسة العمل ، علي حين يؤدي العاملون بها جميع الوظائف التي تنتهي بأداء الخدمات المطلوبه ، ولكل هيئة قانون أساسي يحدد الأغراض ونظام العضوية والهيئات الإدارية المختلفة كاللجان، والجمعية العمومية ، ومجالس الإدارة ، كما يحدد النظام الأساسي نوعية الخدمات والشروط الت يجب أن تراعي في تقديم الخدمات للمواطنين"([٣٧]).

وتعرف الجمعيات الأهلية كإحدي أنماط المنظمات غير الحكومية بأنها " تلك المنظمات التي تلعب دوراً متنامياً في التنمية ، ومناصرة الفقراء والمهمشين ، والضعفاء ، وتقديم الخدمات الاجتماعية ، والسعي وراء أهداف التغيير الاجتماعى والرفاهية الاجتماعية وتشترك تلك المنظمات في مجموعة من السمات مثل الطوعية ،والإنجاز الشخصي ، وعدم الربحية ، أو ما يعرف بمدأ لا توزيعية الأرباح non-Distribution Constraint ، وكذلك التباين الواضح بينهما سواء فيما يتعلق بالأغراض ، ومصادر الدعم المالي ، والحجم "([٣٨]).

والجمعيات الأهلية هى مؤسسات ومنظمات " غالباً ما تبحث عن تحسين البيئة والظروف الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فى المجتمع والعمل على حل المشكلات الاجتماعية القائمة فى المجتمع، وتدعيم حقوق الإنسان ونشر الوعى والمعرفة بين الناس، مع التأكيد على أهمية المشاركة الشعبية وإعادة تنظيم الناس والرقابة علي أعمال الحكومة بما يحقق مصالح سكان المجتمع"([٣٩]).

والمؤسسات الأهلية Private Social Agencies " هي تلك المؤسسات التي يتم إنشائها وإدارتها بواسطة أفراد لا ينتمون أو يعملون لصالح الهيئات أو الجهات الحكومية، ولكن هدف هذه المؤسسات هو تقديم الخدمات فى مجال متخصص مثل رعاية كبار السن،ولكن ليس بغرض تحقيق الربح او المكسب، ولكن الرسوم التى تدفع مقابل تلقى الخدمات تساهم فى تغطية المصروفات والنفقات المرتبطة بتقديم الخدمات، ويشكل مجلس من الاستشاريين يضم مجموعة من المتخصصين ذوى الخبرة، ويقوم بوضع السياسة العامة للمؤسسة، ويتابع عملية تنفيذها ليضمن للمؤسسة تحقيق اهدافها"([٤٠]).

ويعرف الباحث الجمعيات الأهلية إجرائياً كما يلي :-

١- جمعية أو منظمة غير حكومية ينشأها المواطنون .

٢- تمارس أنشطتها وتقدم خدماتها في مجتمعات ومناطق محلية حضرية.

٣- يتم إشهارها في وزاره التضامن الأجتماعى للعمل في ميدان تنمية المجتمعات المحليه فقط.

٤- تخضع لإشراف وتوجية وزاره التضامن الاجتماعي بكافه مستوياتها.

٥-تشكل هذه الجمعيات برغبة بعض مواطني وقيادات المجتمع المحلى منهم وباختيارهم وتحدد هذه المنظمات أهدافها من واقع إحساسها بحاجه البيئة إلى خدماتها من خلال العاملين بها من قيادات مهنية وشعبية.

٧-تسعى هذه الجمعيات إلى تحقيق أهداف وخدمات تلقى اهتماما في المجتمعات المحليه.

٨-تعمل على مراعاه احتياجات كل مجتمع محلى وظروفه وأوضاعه المختلفة.

٩-تراعى هذه الجمعيات ألا تتعارض أنشطتها وأهدافها مع سياسة المجتمع القومي للتنمية.

رابعاً: المعطيات النظرية للدراسة :

على الرغم من تطور الإدارة في مجال الرعاية الإجتماعية ، وظهور ثلاثة عشر كتاباً في هذا المجال بين عامي ١٩٨٠- ١٩٩٢ في الولايات المتحدة الأمريكية ، فإن نظريات التنظيم الإداري ما زالت تعتمد على متطلبات منطقية أو عقلانية بالإضافة إلى النظريات المستمدة من العلوم الأخرى بسبب عدم توثيق تراكمات الممارسة في هذا المجال رغم الحاجة الشديدة إلى ذلك لدعم نظريات التنظيم الإداري والأمل معقود على تطوير نماذج علمية لإدارة الرعاية الإجتماعية ، ولا جدال في أن إدارة منظمات الرعاية الإجتماعية لن تختلف كثيراً عن إدارة غيرها من الجمعيات الأهلية إلا في طريقة وأسلوب تسويق الخدمات الإجتماعية وإحداث نوع من التوافق بين مبادئ وأساليب الإدارة ومبادئ العدالة والتكافل في مبادئ تقديم الرعاية الإجتماعية ، حيث ليس بالضرورة أن يحكمنا في النهاية الربح أو العائد المادي كما هو الحال لمؤسسات الأعمال .([٤١])

وأشار (Zaltman) إلى أنه في عام ١٩٧٨ أجريت دراسة في برنامج الدراسات العليا بجامعه بيتزبرج لمعرفة الوقت الذي يستغرقه المديرون في القيام بوظائف الإدارة التي توصل إليها Gulick وأوضحت الدراسة أن عنصر التخطيط Planning يستغرق ١٦% من وقت المدير وان التنظيم Organizing يستغرق نحو ١٢% من وقت المدير، ،وأن التعيين Staffing يستغرق نحو ٩% وتقديم التقارير تستغرق نحو ٩% من وقت المدير والتوجيه Directing يستغرق نحو ١٨% من وقت المدير وعمل الميزانية Budgeting الذي يستغرق نحو ٥% من

وقت المدير وأكد أن الوظائف الإدارية الحاسمة أو الأساسية هي التخطيط والتنظيم والمتابعة أخذين في الحسبان الترابط بينهم تأثيركل وظيفة على الأخرى والتأثر بها:

إن الإدارة الحديثة في المنشأة لديها دائما الرغبة المتزايدة في استخدام تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية في إدارة أعمالها لما لها من مزايا كثيرة وما تقدمه من دعم ومساندة لها في إتخاذ القرارات المختلفة إلا أن هذه الإدارة تخشى الفشل وما يترتب عليه من خسائر كثيرة وهناك الكثير من الأخطاء التي تقع فيها الإدارة عن استخدام الحاسب الالكتروني وإنشاء نظم المعلومات الآلية تسبب فشل هذه النظم وقصورها عن تحقيق الأهداف التي رسمت لها ابتداء من التخطيط غير الجيد لهذه النظم ، وعدم المشاركة الفعالة في مراحل التصميم والتنفيذ وانتهاء بعدم توفير المناخ والظروف المناسبة لنجاح الجمعية (٤٢).

ويعرف سبنسر إدارة الجمعيات الأهلية بأنها هي عملية تأمين وتحويل الموارد المجتمعية البشرية منها و المادية في برامج الخدمات الإجتماعية مع ضمان المشاركة النشطة بين كل من المجلس المسئول عن رسم السياسة في الجمعية والمدير المنفذ والموظفين الفنيين والمتطوعين وجماهير أو عملاء الجمعية وذلك بدرجات متفاوتة وهذا التعريف يحدد إدارة الجمعيات الأهلية بأنها عملية تحويل الموارد إلى برنامج وخدمات تقابل إحتياجات عملاء الجمعية لتحقق هذه العملية أهدافها لابد من التعاون بين المسئول عن رسم السياسة والمنفذين والمتطوعين الذين يساعدون على تنفيذ البرامج والعملاء حتى تتحقق الأهداف(٤٣).

ويرى البعض أن الجمعيات الأهلية تتحدد فى : الأعمال التي تديرها الحكومة أو تنشأها الأهالي ، تميزاً لها عن تلك الخدمات الفنية المهنية التي تقدمها المؤسسة لعملائها وللمجتمع(٤٤).

التكنولوجيا ونظم المعلومات:

المستحدثات التكنولوجية ما هي إلا فكرة أو برنامج أو منتج يأتي في صورة نظام متكامل ، وفى صورة نظام فرعى لنظام آخر متكامل ويستلزم بالضرورة سلوكيات غير مألوفة وغير منتشرة من حيث المستفيدين من هذه الفكرة أو البرنامج أو المنتج.

ويعرف (محمد على نصر ، ٢٠٠٠) المستحدثات التكنولوجية بأنها " الإكتشافات والإختراعات التكنولوجية بما تتضمنه من أجهزة تكنولوجية ومواد وبرامج تكنولوجية والتي يمكن إدخالها في العملية التعليمية بالمدارس والكليات والمعاهد تمشياً مع التغيرات العلمية والتكنولوجيا المتنامية والمتسارعة(٤٥) .

على الرغم من أن تنظيمات المعلومات كانت متواجدة منذ قديم الزمان إما في أشكال قائمة بذاتها تخدم العلم والعلماء كالمكتبات ودور الوثائق أو في وحدات محفوظات أو " أرشيف " تخدم

المنظمات الإنتاجية والخدمية ، العامة والخاصة .. الخ ، إلا أننا في الحقبة المعاصرة نتيجة لبزوغ تكنولوجيا المعلومات المتقدمة وإنبثاق المفاهيم الحديثة للنظم والمعلومات والترابط بينهما في إطار عضوي متكامل شاع إستخدام مصطلح " نظم المعلومات" مثل " نظم المعرفة " و " نظم مساندة القرار " أو " نظم الخبرة " إلا أن إستخدام النظم الخبيرة أصبح مصطلحاً شائعاً يجب كل هذه التطورات الأحدث.

وعلى الرغم من حداثة إستخدام المصطلح وخاصة في الكتابات العربية التي بدأت من المقالات العديدة إلا أن الوعي بإستخدام نظم المعلومات بدأ ينتشر في بيئتنا العربية بصفة عامة والمصرية بصفة خاصة ويتمثل ذلك في عديد من الأطروحات الجامعية التي قدمت للجامعات المصرية في تخصصات عديدة من إدارة أعمال الخ([٤٦]).

الذكاء الإصطناعي والنظم الخبيرة :

تمثل النظم الخبيرة أحد منتجات " الذكاء الإصطناعي " التطبيقية ، وتعتمد على هندسة وتخزين المعرفة والخبرة البشرية في "قاعدة معرفة " بالحاسب بغرض إستخدامها لاحقاً في حل مشكلات تتطلب في العادة خبرة بشرية لحلها ، وقد ركز البعض على دور هذه النظم في توفير الدعم الإداري للمديرين في منظمات الأعمال فأطلق على تطبيقاتها في هذا المجال مسمى : " نظم الخبرة الإدارية " Management Expert Systems ([٤٧]).

ويهتم النظام الخبير بإدخال الخبرة المكتسبة للإنسان في برامج الحاسب في مجال معين من أهم مجالات الذكاء الإصطناعي وذلك بهدف الوصول إلى برنامج يمكنه أن يعطى النصيحة في مجال معين أو يحلل البيانات أو الإستشارة أو التشخيص والذي يتطلب إستخدام قواعد التضمين المنطقي والتسلسل الأمامى والخلفي وإذا تحقق الشرط الحالي فأنه يمكن التقدم إلى الشرط الذي يليه لتحقيقه ، وبذلك يتم الحصول على برنامج ذكى للحاسب يستخدم خبرة الإنسان ([٤٨]).

فالنظام الخبير هو برنامج مصمم لينفذ مهاماً متعلقة بالخبرة البشرية ، يحاول النظام الخبير القيام بعمليات تعتبر عادة من إختصاص البشر ويتضمن الحكم وإتخاذ القرارات

ويملك الخبراء البشريون كمية هائلة من المعرفة المتخصصة في مجالات عملهم لذا فان النظم الخبيرة تستند عادة إلى قواعد معرفة (Knowledge Based Systems) تتضمن عدداً هائلاً من قواعد المعطيات التي تحوى معلومات المعرفة ([٤٩]). وتعد النظم الخبيرة هي نظم تفاعلية مبنية على الحاسبات الآلية تقدم إستجابات على التساؤلات ، وتعطى توضيحات وتطرح توصيات ، وتساعد على عملية إتخاذ القرارات بصفة عامة ([٥٠]).

ومن المهم إدراك معنوية تفاعل النظام مع المستخدم في تصميم النظم . وتستخدم نظم الخبرة بواسطة أناس غير خبراء ، وأكثرهم غير معتادين على الحاسبات ، ويجب أن تكون النظم الناجحة قادرة على التفاعل بكفاءة مع مستخدميها من أجل([٥١]) :

١- تكتسب المعلومات اللازمة لاختيار القوانين .

٢- تعطى نصيحة مفهومة بالإنجليزية الواضحة (لغة المستخدم) ، وتبرر المنطق والتفكير من وراء النصيحة المقدمة أو القرار المتخذ.

نظم المعلومات بالجمعيات الأهلية:

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المؤسسة كان في القرن الخامس عشر بإبتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات ، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور و استخدام النماذج الرياضية و بحوث العمليات في إتخاذ القرارات .

و تجدر الإشارة إلى أن نظام المعلومات في المؤسسة يظهر بين نظام القيادة و التنفيذ : النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المسيطرة ، ويقوم نظام القيادة بمراقبة و تعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي ، أما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين : القيادة و التنفيذ.

وتلعب نظم المعلومات دوراً حيوياً وجوهرياً في تطوير المنظمات بصفة عامة حيث تعمل على توفير المعلومات المناسبة والملائمة في الوقت الأكثر ملائمة مع قيامها بدعم وتحسين عملية إتخاذ القرار بجانب تسهيل وتبسيط حركة الأتصال بالمنظمة التي تعمل فيها، بالإضافة إلى تكامل البيانات والمعلومات اللازمة للمنظمة التي تعمل فيها بصفة عامة ولإدارتها بصفة خاصة. ومن ثم يحتاج الأمر إلى وقفات لمعرفة ماذا نعنى بنظم المعلومات بالمنظمة بالإضافة إلى نظم المعلومات وعلاقاتها بالقرارات الإدارية([٥٢]).

فقد عرف أحد المتخصصين نظم المعلومات بأنها مجموعة الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها تنفيذ توفير معلومات وصنع القرارات والرقابة في المنظمة ، ويتم التعبير عن ذلك من خلال ما يلى: القرارات ، المستخدم ، معلومات ، مخرجات ، معالج بيانات ، تجميع بيانات.

ويهدف برنامج تطوير نظم المعلومات وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الأهلية إلى تحقيق الأهداف الآتية ([٥٣]):

١-توصيف الإطار الحاكم لتحليل وتصميم نظم متكاملة للمعلومات الإدارية ، تخدم متخذي القرارات ، والمستفيدين في مختلف المستويات الإدارية بالمنظمة الأهلية .

ولضمان توفير البيانات والمعلومات الطبية والفنية والنفسية والتأهيلية والإدارية لعمليات المنظمات الأهلية ، فان الأمر يستلزم تطوير نظم المعلومات بحيث يخدم الأهداف الحقيقية للمنظمة الأهلية .

ونظرا لأن الموارد المتاحة للمنظمة الأهلية محدودة ، فان القرار الخاص بإدخال تكنولوجيا الحاسب الألكتروني لابد وأن يتخذ بحيث يتم تطبيق ذلك القرار تدريجياً حسب نتائج الجهود التي تبذل من أجل توفير تلك الموارد .

وقد أرتبط وصف نظم المعلومات بأنها إدارية ، ويرجع ذلك إلى أن النظم المختصة بتجميع وتخزين واسترجاع المعلومات والتقارير والإجابة عن الاستفسارات مرتبطة بإتخاذ قرار ما ، وما دام الأمر مرتبط بإتخاذ قرار ، فمن الطبيعي أن توصف بأنها إدارية ، ويرى البعض أن وصف إدارية لا يعنى بالضرورة أنها تخدم إدارة المنظمة فقط فهي تخدم أيضاً المتعاملين مع المنظمة كأطراف خارجية ، ولكن مع الأخذ في الاعتبار أن هؤلاء المتعاملين يرغبون في مخرجات نظم المعلومات لإتخاذ قرار ما ، وأياً كان الاتفاق أو الاختلاف على أنها إدارية و غير إدارية ، فالعبرة هنا بدورها في ترشيد الممارسة الإدارية .

ويرى أحد الباحثين أنة ما من منظمة لا يوجد بها نظم معلومات ، وأن ما يمكن قوله هو إنخفاض فاعلية أو قصور أداء هذه النظم ، وما يترتب بها من ممارسات إدارية ، معتمدة إلى حد كبير على التقدير الشخصي ، والحكم الذاتي على المواقف والسياسات المختلفة التي تحكم نظام العمل في كل مجالات العمل بالمنظمة([٥٤]).

إن معظم القرارات التي تتخذ في المنظمات الأهلية تعتمد على الخبرات والتجارب الذاتية والإجتهاد الشخصي والأحساس المباشر بالمشكلات عند إتخاذ القرارات ، فتأتي تلك القرارات غير فعالة وبعيدة عن الواقع ، وهذا يرجع إلى عدم وجود نظم معلومات فعالة.

إن المنظمة مهما كان نوعها أو حجمها لا يمكنها أن تستمر في عملها وتحقيق الهدف الذي أنشئت من أجله ما لم يتوفر لديها نظم للمعلومات ، فنظم المعلومات تعتبر عاملاً أساسياً في المساهمة فى نجاح الإدارة في تحقيق أهداف المنظمة ، إذ تلعب المعلومات التي توفرها هذه النظم دوراً أساسياً في ترشيد القرارات الإدارية والتخطيط والرقابة على مختلف مجالات النشاط .([٥٥])

وتعد نظم المعلومات الإدارية نظماً كأي نظم أخرى لها أهدافها وعمليات تحويلها ورقابتها كما يجعلها منفتحة على البيئة متسمة بالشمول ، وتستخدم هذه الخواص في تصميم نظم المعلومات فالمنظمة الأهلية في حاجة ماسة إلى وجود نظام معلومات إدارية بها للأسباب التالية([٥٦]) :

١- كثرة انتشار عدد المنظمات الأهلية ونمو حجمها واتساع نطاق إشرافها على مستوى الجمهورية

٢- تأثر المنظمة الأهلية بالبيئة المحيطة بها سواء مؤثرات إجتماعية أو إقتصادية أو سياسية أو بيئية مما يستدعى معه وجود نظام معلومات يساعد الإدارة في تحديد هذه المؤثرات ورصدها .

٣- إن إدارة المنظمة الأهلية في حاجة إلى وجود نظام معلومات يساعدها في التخطيط ورسم السياسات وتنفيذها ومتابعتها لتحقيق المستهدف المطلوب .

٤- تفعيل دور المنظمات الأهلية والمشاركة في التنمية الشاملة مع الجهود الحكومية.

٥-يوفر لإدارة المنظمة الأهلية البيانات والإحصائيات عن أداء المنظمة بغرض التعرف على الأداء الفعلي مقارناً بالمستهدف.

تعبر تكنولوجيا المعلومات (It)- Information Technology عن ذلك الفرع من علم وممارسة الحاسب الذي يهتم : تصنيف ، واسترجاع ، ونشر معلومات ، وهندسة المعرفة والخبرة الإنسانية . وتطبيق نظم المعلومات والمعرفة في مختلف المجالات .

وقد ألقى التطور في هذه التقنية بظلاله على كافة جوانب إدارة المنظمات المعاصرة ، وقبل ذلك على شكل ونمط الإنتاج وأساليبه في عصرنا الحالي ، بل ونمط الحياة ذاته حتى أصبح يطلق على هذا العصر عصر المعلومات أو عصر ما بعد الصناعة Post- Industrial Era. حيث تتسيد تقنيات المعلومات والمعرفة لتصبح هي الأداة الفاعلة لخلق الميزات التنافسية ، ولتصعد بقطاع الخدمات ليصبح القطاع الرائد للتنمية في كافة الدول المتقدمة([٥٧]) .

أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء النظم الإدارية بالجمعيات الأهلية([٥٨]) :

وفرت تكنولوجيا المعلومات إمكانات كبيرة وهائلة لتحسين أداء النظم الإدارية وتطوير جميع عناصرها من أفراد وهياكل وأساليب وتكنولوجيا إدارية، ويمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات أحدثت تغيرًا جذريًا في النظم الإدارية. فبفضل الميزات الكبيرة لهذه التكنولوجيا مثل تعددية وتنوع الاستعمالات والتكلفة المخفضة نسبيًا والاحتياجات الشديدة والمتزايدة لتطبيقاتها في البيئة الإدارية التي أصبحت في السنوات الأخيرة الأكثر انتشارًا في عصرنا الحالي وهي تحمل وعودًا وإمكانات كبيرة لتطوير النظم الإدارية وجعلها أكثر مرونة وإستجابة وقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة التي يعيشها العالم المعاصر.

ويمكن تلخيص أهم اتجاهات تأثير تكنولوجيا المعلومات في النظم الإدارية على النحو الآتي :

١- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتخفيض الحجم في الموارد والنفقات وإعادة التنظيم.

٢- يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات على توسيع مجال رقابة الإدارة العليا مع التوسع في الوقت نفسه في توزيع عملية إتخاذ القرارات في الإدارة التنفيذية، وهذا الاتجاه يعني مركزية الرقابة ولا مركزية إتخاذ القرارات؛ وهو أسلوب يجمع بين مزايا أسلوبي المركزية واللامركزية في وقت واحد و يحقق مرونة ودرجة إستجابة عالية في النظام الإداري .

٣- ساعدت تكنولوجيا المعلومات على إيجاد قنوات إتصال جديدة من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى الوطني أو العالمي ، وقد مكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات و تطوير أساليب إدارية حديثة كالإجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد وغيرها.

٤- ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تخليص المديرين من أعباء المهام الروتينية المملة ، مما يتيح لهم استخدام فائض أوقاتهم في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات، وقد أنعكس ذلك بشكل واضح في رسم السياسات وفي رفع كفاءة الإدارة العليا.

٥- أسهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف والتأقلم السريع مع بيئة العمل الإداري في المنظمات ، وذلك من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين.

واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها إلى متخذي القرارات في الوقت المناسب، وقد انعكس ذلك بشكل واضح على كفاءة النظم الإدارية وأتاح لها مرونة كبيرة للتعامل مع التغيرات السريعة والاستجابة لها .

٦- أوجدت تكنولوجيا المعلومات فرصًا جديدة أمام النظم الإدارية لم تشهدها من قبل، فقد أتاح التقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات طرح منتجات جديدة في السوق التجارية مثل النظم الآتية:

- النظم الخبيرة - نظم العمل الجماعية - نظم الذكاء الإصطناعي - نظم مساند القرارات
- نظم الاجتماعات عن بعد - نظم عصف الأفكار الآلي . - برامج التفاوض

إن توافر نظم معلومات متطورة ضمن الأنظمة الفرعية المكونة لنظام الجمعية الأهلية سيحقق ما يلى(٥٩):-

١- إمداد إدارة الجمعيةالأهلية بالمعلومات التفصيلية عن أداء كل نظام من الأنظمة الفرعية سيؤدي إلي:-

٢- معرفه المشكلات التي تعوق تحقيق الأهداف المخططة لها وحل هذه المشكلات أولا بأول .

٣- معرفه احتياجات الأنظمة الفرعية مما يساهم في وضع الخطط ورسم السياسات وتحديد الموارد وحصر الإمكانيات المطلوبة لتنفيذ الخطط على أسس دقيقه وواقعية .

٤- تساعد على تقييم أداء هذه الأنظمة الفرعية .

٥- توفير المعلومات بصفه مستمرة لإدارة الجمعية الأهلية عن المؤثرات المحيطة بها ،يساعد الإدارة على تحديد القيود المفروضة على حركتها والتي تؤثر على أنشطتها ومخرجاتها.

٦- توفير المعلومات للأجهزة الإشرافية والرقابية في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة.

يرى " ديك شويك "DickShoech" أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المجالات المختلفة للخدمة الإجتماعية لها أثرها الإيجابي على الخدمات الإنسانية ، حيث يمكن النظر إليها من منظورات متعددة مثل:-

١- إدارة المؤسسات من حيث تنظيم العمل و إحداث التغيير المرغوب ، في سلوك العاملين ورفع مستوى أدائهم للعمل .

٢- تبادل المعلومات بين المؤسسات المختلفة بهدف التعرف على المشكلات الإجتماعية ، والموارد ومستوى الخدمات ، والعائد منها

٣- الخدمات المباشرة للعملاء ، ومنها تحويل العملاء على الخدمات المختلفة ، وتحديد درجة استحقاق العميل للخدمة وتطوير الخدمات الأخرى.

٤- والأثر الكبير لنظم المعلومات على مستوى السياسة والتخطيط ، يتمثل في جمع واستخدام كميات كبيرة من المعلومات المتاحة لمعاونة صانعي القرار .

٥- أيضاً الاستفادة من نظم المعلومات في وضع نماذج اقتصادية ذات فاعلية وكفاءة.

ويؤكد على ذلك " ويليام بيترفيلد William H. Butterfield" ، حيث يقرر أن هناك تزايد في استخدامات التكنولوجيا من خلال (الحاسب الآليComputer) في مؤسسات وأجهزة الخدمة الإجتماعية ، ويضيف بعض الإستخدامات مثل ([٦٠]):

أ- اجتماعات مجالس الإدارة: يقوم مجلس الإدارة بأصدار القرارات الخاصة بسير العمل بالجمعية وإستخدام الحاسب يساعد على ذلك حيث يوفر المعلومات لمجلس الإدارة والقرارات الواجب إتخاذها .

ب- إقامة شبكة للعلاقات المجتمعية عن طريق إستخدام الحاسب الألى يمكن إقامة شبكة للعلاقات المجتمعية بنقل المعلومات والخبرة من جهة إلى أخرى ما بين الجمعيات الأهلية من خلال الترابط الألكترونى بينهم من خلال شبكة واحدة وتبادل الثقافات وتكوين علاقات ما بين الجمعية والمؤسسات الدولية والشرق الأوسط .

ج- تطوير السياسات و الخطط بما يساعد الحاسب الألى فى الأهتمام ببعض القضايا ويمكن الأستفادة من الخبرات والمعلومات السابقة فى هذا المجال وذلك خلال التخطيط والتنظيم والمتابعة .

د- الإهتمام ببعض القضايا مثل السياسة ، والقيم و التنظيم ، والتنفيذ .

هـ- تكوين قاعدة بيانات وحفظ للمعلومات حيث يقوم الحاسب الألى بتكوين قاعدة بيانات للمعلومات وإنشاء مواقع إلكترونية للإستفادة منها عند الحاجة إليها .

إن إستخدام برنامج النظم الخبيرة فى الجمعيات الأهلية سيوفر الوقت والجهد والمال عن طريق شبكة واحدة بين مهندسى المعرفة وخبراء المجال لعمل نظام خبير عبر الشبكة وأن لة مزايا كثيرة منها جودة إتخاذ القرار ، سهولة حفظ وإسترجاع المعلومات ،وان ادائها أسرع من الإنسان البشرى والإستفادة المتنوعة من شبكة انترنت ،ويقوم بحفظ الخبرة البشرية حتى لا تفقد وأنه يحفظ هذة الخبرة مهما كان حجمها وإخراج هذة الخبرة فى الوقت المناسب لها ، وأنه يعطى نصائح ومبررات للمستخدم.

المعوقات التي تواجه الجمعيات الأهلية فيما يتعلق باستخدام برنامج النظم الخبيرة([٦١]):

١- عدم قيام الجمعيات الأهلية بالإعلان عن نشاطها وبرامجها ودعوة المواطنين للتطوع بها والمساهمة في برامجها بالجهد أو المال أو الوقت أو الخبرة .

٢- عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين تهتم بشئونهم وتعينهم على اختيار المناسب حسب رغباتهم ، وعدم تحديد دور واضح للمتطوعين وإتاحة الفرصة للمتطوع لاختيار ما يناسبه بحرية .

٣- عدم إنفتاح الجمعية على المجتمع الخارجي وعدم إتصالها بالجمعيات الأهلية المحيطة .

٤- تعارض المصالح داخل الجمعيات وسيادة العمل الفردي وعدم وجود عمل فريقي

٥- تعقد الإجراءات للحصول على الخدمات والإستفادة من المشروعات .

٦- عدم إشراك الأهالي في كل خطوات المشروع (وضع الخطط - التنفيذ - المتابعة - التقويم).

٧- عدم إتفاق المشروعات مع ميول وإحتياجات بعض فئات المجتمع مثل، الشباب ،النساء، كبار السن.

٨- سوء الخدمة المقدمة مما يفقد الأهالي المصداقية في أهمية الجمعيات الأهلية.

٩- طول فتره تنفيذ المشروع التنموي وعدم ظهور عائداته على المجتمع بصورة مريبة مما يجعل الملل يتسرب إلى بعض المشاركين.

١٠- عدم وجود خبير/ خبراء مجال .

١١- ترشح خبراء (خبراء مجال) أقل كفاءة ، أو لا يملكون خبره كافية ، أو الإكتفاء بترشيح خبير واحد في حين يتطلب الأمر ترشيح أثر من خبير مجال(من له دراية وكفاءة بمجال الجمعيات الأهلية) .

١٢- ترشيح خبير أو خبراء المجال لمدة محدودة ، وحيث أن نشاط الإستخلاص ، بجانب كونه نشاطاً مكلفاً ،فأنة يعد نشاط مستهلك للوقت بطبيعته وهو ما يتطلب تفرغ خبير المجال لبعض الوقت لتحقيق الاستفادة القصوى .

١٣- ضعف مهارات الأتصال والتوصيل لدى الخبير المرشح .

١٤- رفض الخبير للمشروع وهو ما ينعكس على السلبية في العلاقة مع مهندس المعرفة ، أو اجتزاء المعلومات التي يقدمها .

١٥- إخفاء بعض المعلومات الهامة عن مهندس/ فريق المعرفة ، ومن أمثلة ذلك الهيكل الرسمي الفعلي للمنظمة ، أو بعض المعلومات الخاصة بالإمكانات المعلوماتية المتاحة من أجهزه وبرمجيات وأفراد متخصصين.

١٦- عدم وجود خلفية كافية ومعلومات كاملة لدى المتعاقد أو المفاوض عن الجمعية وهو غالبا من الإدارة العليا ، عن المستخدم المباشر المستهدف للنظام ، وهو ما يؤدى بالإضافة لعزل المستخدم المذكور عن عملية بناء النظام ، إلى أن يؤسس مهندس المعرفة كثير من وجهات النظر أو يتخذ بعض القرارات بناء على معلومات أو وجهات نظر أفراد ليس لديهم الخبرة أو المعرفة الفنية التي يحتاجها مهندس المعرفة.

١٧- ويفاقم من خطورة هذا الوضع ظهور المستخدم المباشر وغير المباشر في مراحل لاحقه ويطلب منه وقتها تجريب وتقييم النظام والحكم على جدوى إستخدامه

خامساً: أهداف الدراسة: *Aims of Study*

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو:-

" تحديد آليات استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية "

وينبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

١- تحديد واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية المرتبط بالعناصر البشرية.

٢- تحديد واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية المرتبط بنظم المعلومات الحالية.

٣- تحديد واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية المرتبط بإتجاهات المسئولين بالجمعيات.

٤- وضع تصور مقترح لآليات استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية

سادساً: تساؤلات الدراسة: *Question of Study*

تحددت تساؤلات الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي مؤداه:

ما آليات استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية ؟

وذلك من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية المرتبط بالعناصر البشرية ؟

٢- ما واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية المرتبط بنظم المعلومات الحالية؟

٣- ما واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية المرتبط بإتجاهات المسئولين بالجمعيات؟

٤- ما آليات استخدام برنامج النظم الخبيرة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي بالجمعيات الأهلية؟

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة :-

في ضوء ما تهدف إليه الدراسة الحالية من محاولة للوقوف على آليات استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية ، لذا قام الباحث بتحديد الإستراتيجية المنهجية التي تتناسب مع أهداف هذه الدراسة، وكذلك تحديد أنسب الأدوات الكمية والكيفية التي يمكن بها الوصول إلى النتائج المستهدفة. بناء على ذلك تمثلت الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة فيما يلي:

نوع الدراسة والمنهج المستخدم :-

- نوع الدراسة:-

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية ، حيث أنها تستهدف تقرير خصائص ظاهرة قائمة ونستعرضها بشكل تحليل موضوعي وواقعي وتساعد في الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتسهم في تفسير وتحليل الظاهرة، وتساعد في وضع مجموعة من التوصيات التي تساعد في تطوير موضوع الدراسة.

تقوم هذه الدراسة بوصف كمي وكيفي من خلال تحديد آليات استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية.

- المنهج المستخدم:-

يجب أن يرتبط المنهج الملائم للدراسة ارتباطاً وثيقاً بكل من موضوع الدراسة وأهدافها ولذا فقد أعتمد الباحث على المنهج العلمي ، وذلك بإستخدام أسلوب المسح الاجتماعي الشامل ، حيث أن هذا المسح واحداً من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية ، حيث يهتم بدراسة الظروف الإجتماعية والسياسية والإقتصادية وغيرها في مجتمع معين بقصد تجميع الحقائق وإستخلاص النتائج اللازمة لحل مشاكل المجتمع .

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على : أسلوب المسح الاجتماعي الشامل للمديريين التنفيذيين أو رؤساء مجالس الإدارة بالجمعيات الأهلية بمدينة الفيوم حيث بلغت حجم العينة (٧١) مفردة ، (١٥) مفردة بمركز الفيوم ، (٥٦) مفردة بمدينة الفيوم .

٢- أدوات الدراسة:

الأداة هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث البيانات التي تلزمه ، ويستخدم المشتغلون بمناهج البحث مفهوم الأداة للإشارة إلى الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تفريغها ، غير أننا نقصر مفهوم الأداة في هذا المجال على وسائل جمع البيانات وغالبا ما يستخدم الباحث عدداً كبيراً من أدوات جمع البيانات من بينها الملاحظة ، والاستبيان ، والمقابلة ، ومقاييس العلاقات الإجتماعية والرأي العام ، وتحليل المضمون ، بالإضافة إلى البيانات الإحصائية على اختلاف أنواعها .

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات الكمية والكيفية والتي يمكن أن تساهم في التوصل إلى ما تهدف بتحقيقه من أهداف.

تشتمل خطوة تحديد أدوات الدراسة كخطوة من الخطوات والإجراءات المنهجية لأى دراسة علمية على نوعين أساسيين من الأدوات هما:

١- أدوات جمع البيانات.

٢- أدوات تحليل البيانات.

أدوات جمع البيانات:-

يقصد بالأداة الوسيلة التي سوف يستخدمها الباحث في جمع بياناته من المفردات في المجتمع الذي يحدده. ويرتبط تحديد الباحث للأداة المناسبة التي سوف يستخدمها في جمع البيانات بعدة محكات أهمها نوع المعلومات المراد الحصول عليها وحجم المجتمع المبحوث، ونوع الدراسة المتبع، ومنهج البحث المستخدم بالدراسة، وخصائص الأفراد المبحوثين، وقدرة الباحث العلمية والمادية([٦٢]).

كما يقصد بالأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها وهي ترجمة للكلمة الفرنسية Technique([٦٣]).

وقد اعتمد الباحث على : **استمارة استبار : مطبقة على المدير التنفيذي و رئيس مجلس الإدارة بالجمعيات الأهلية بمدينة ومركز الفيوم** وتتضمن هذه الإستمارة الأبعاد التالية :

١- البيانات الأولية.
٢- واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بالعناصر البشرية.
٣- واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بنظم المعلومات الحالية.
٤- واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بإتجاهات المسئولين بالجمعيات.

وقد حرص الباحث فى بناء أدوات الدراسة على إتباع الخطوات المتفق عليها فى البحث العلمى وهى :-

١- تحديد موضوع الأداة .
٢- تحديد المفاهيم الإجرائية للأبعاد الأساسية بالأداة .
٣- مرحلة جمع العبارات وصياغتها وإعداد أسئلة الأداة.
٤- مرحلة تحكيم الأداة وانتقاء العبارات.
٥- مرحلة الصياغة النهائية وبناء الأداة.
٦- مرحلة تحديد الأوزان المستخدمة فى الأداة .
٧- مرحلة قياس صدق وثبات الأداة.

أولاً: تحديد موضوع الأداة:

١- اتساقاً مع متطلبات الدراسة الحالية فقد أعتمد الباحث على اداة واحدة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة لغرض التعرف على " أليات استخدام برنامج النظم الخبيرة فى الجمعيات الأهلية" وقد أتبع الباحث فى تصميم الأداة على ما يلى :

أ- القيام بتحديد نوعية البيانات المطلوبة والمراد الحصول عليها من المبحوثين والتى تحقق أهداف الدراسة .

٢- الإطلاع على التراث النظرى المتصل بموضوع الدراسة من مراجع علمية وهى كالتالى :

أ- دراسة سعاد محمد والتى دارت حول نظم المعلومات بالمنظمات الأهلية.

ب- دراسة سناء محمد ، نيفين محمد والتى دارت حول دراسة لقواعد البيانات بالمنظمات الأهلية كمدخلات لنظم المعلومات.

قام الباحث بتحديد موضوع اداة الدراسة وهو " أليات استخدام برنامج النظم الخبيرة فى الجمعيات الأهلية" وصياغة عدد من الأسئلة التى تجيب على تساؤلات الدراسة وتم تحديد الأبعاد الرئيسية لموضوع الدراسة وهى كالتالى (البيانات الأولية – نظم المعلومات – اتجاهات المسئولين – النتائج المتوقعة من استخدام برنامج النظم الخبيرة .

ثانياً: تحديد المفاهيم الإجرائية للأبعاد الأساسية بالأداة :

قام الباحث بتحديد المفاهيم الإجرائية الخاصة بالدراسة والتى تتحدد فى (مفهوم المتطلبات – مفهوم الجمعيات الأهلية – مفهوم النظم الخبيرة).

ثالثاً: مرحلة جمع العبارات وصياغتها وإعداد أسئلة الأداة :

من خلال الرجوع لعدد من المصادر المختلفة من الدراسات السابقة قام الباحث بإعداد مجموعة من العبارات المرتبطة بابعاد الدراسة السابق ذكرها وقد راعى الباحث الشروط التالية فى صياغة تلك العبارات.

١- صياغة العبارات أو الأسئلة بطريقة محددة وواضحة المعنى وضرورة ارتباط الأسئلة بابعاد الدراسة.

٢- الصياغة اللغوية الصحيحة للأسئلة.

٣- البعد عن الغموض والأزدواجية وصياغة عبارات الأداة ومن ثم تحددت أبعاد الدراسة والعبارات الفرعية المرتبطة بها فى ثلاثة ابعاد.

رابعاً : مرحلة تحكيم الأداة وانتقاء العبارات :

عرض الأداة على عدد ١١ من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الإجتماعية بجامعة الفيوم لتحديد مدى صلاحية الأداة للتطبيق من حيث تعديل وحذف وإضافة بعض العبارات المناسبة فى الأداة .

خامساً : مرحلة الصياغة النهائية وبناء الأداة :

بعد الأنتهاء من مرحلة التحكيم أصبحت أداة الدراسة فى صورتها النهائية على النحو التالى :

١- البيانات الأولية.
٢- واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بالعناصر البشرية.
٣- واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بنظم المعلومات الحالية.
٤- واقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بإتجاهات المسئولين بالجمعيات.

سادساً: تحديد أوزان الإستجابات ورتبها:

تعنى تلك الخطوة إختيار وتحديد الباحث لعدد وشكل الإستجابات لعبارات الاستمارة التى تم انتقائها وصياغتها فى الخطوة السابقة كذلك تحديد درجة معينة لكل إستجابة من هذه الاستجابات.

ووفقاً لذلك قام الباحث بتحديد أوزان القياس للعبارات وفق التدرج الثلاثى كالتالي : نعم – إلى حد ما – لا

سابعاً: إجراء الصدق والثبات للاستمارة :

أ- الصدق الظاهرى : تم عرض أداة الدراسة على عدد من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الإجتماعية بجامعة الفيوم وذلك للتأكد من مدى ارتباط الأبعاد لموضوع الدراسة " آليات استخدام برنامج النظم الخبيرة فى الجمعيات الأهلية" ومدى ارتباط العبارات بالأبعاد وكذلك التأكد من سلامة العبارات ومدى وضوحها فى ضوء هذة الملاحظات التى أنتهى إليها المحكمين قام الباحث بأستبعاد العبارات التى لم تحصل على نسبة اتفاق بنسبة ٨٠% وإعادة صياغة بعض العبارات التى تحتاج إلى إعادة صياغة وإضافة بعض العبارات التى اتفق عليها المحكمون وحذف الأخرى التى لم تحظى باتفاق المحكمين .

ب- ثبات أداة الدراسة: وبعد أن أصبحت الأداة فى صورتها النهائية قام الباحث بالتحقق من ثباتها وذلك من خلال الأعتماد على طريقة إعادة الأختيار test- retest بتطبيقة على عدد ١٠ من المديرين التنفيذيين أو رؤساء مجالس الأدارات بالجمعيات الأهلية محل الدراسة ثم أعيد التطبيق بعد مسلفة زمنية أسبوعين من التطبيق الأول على نفس المفردات وذلك حساب ثبات أداة الدراسة من خلال درجات القياس الأول ودرجات القياس الثانى وذلك من خلال معامل ارتباط رتب لسبيرمان.

المعاملات الإحصائية المستخدمة:

بعد جمع البيانات ومراجعتها، تم تفريغ البيانات آليا باستخدام برنامج SPSS ، وتم استخدام المعاملات الإحصائية التالية:

١- التكرارات والنسب المئوية.

٢- المتوسط الوزني .

٣- الانحراف المعياري : ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين ، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الوزني ، حيث أنه في حالة تساوى العبارات في مجموع الأوزان وبالتالي المتوسط الوزني فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول .

٤- اختبار كا٢ لمعرفة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين كلاهما مستوى قياسه أسسي أو أحدهما أسسي والآخر ترتيبي.

٥- معنوية إختبار فيشر (في حالة وجود خلايا بها تكرار متوقع أقل من ٥ في جداول x٢٢).

٦- معامل التوافق لتحديد قوة العلاقة بين المتغيرين في حالة دلالة الارتباط باستخدام كا٢ .

٧- اختبار ت لعينتين مستقلتين.

٨- اختبار مان ويتنى .

٩- اختبار مان ويتنى لعينتين مستقلتين ، لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسط رتب درجات مجموعتين مستقلتين.

١٠- معامل إرتباط جاما لمعرفة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين كلاهما مستوى قياسه ترتيبي.

مجالات الدراسة :-

المجال البشري : المدير التنفيذي أورئيس مجلس الإدارة بالجمعيات الأهلية بمدينة ومركز الفيوم . وقد اعتمد الباحث في تحديد المجال البشرى للدراسة على أسلوب المسح بالعينة لكل من المدير التنفيذى ورؤساء مجالس الإدارات بالجمعيات الأهلية بمركز ومدينة الفيوم محل الدراسة . وقد بلغ عددهم (٧١) عضواً موزعين على الجمعيات الأهلية(المتميزة) بمدينة ومركز الفيوم.

المجال المكانى : تم تطبيق الدراسة على الجمعيات الأهلية (المتميزة) التى حددتها وزارة التضامن الاجتماعى وهناك جمعيات ليس لديها أى نشاط بمدينة ومركز الفيوم.

تحدد المجال المكانى للدراسة فى عدد (٧١) جمعية من الجمعيات الأهلية(المتميزة) بمدينة ومركز الفيوم بإستخدام أسلوب المسح الشامل وقد وقع إختيار الباحث للجمعيات الواقعة فى مدينة ومركز الفيوم.

المجـــال الزمنـــى : فـــى الفتـــرة منـــذ بدايـــة شـــهر يوليـــو ٢٠١٥ وحتـــى نهايـــة شـــهر سبتمبر ٢٠١٥.

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها :

جدول (١) يوضح توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقاً للصفة بالجمعية ن=٧١

م	الصفة بالجمعية	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	مدير تنفيذى	٣٢	٥٧,١	١١	٧٣,٣	٤٣	٦٠,٦	١,٢٩٨ (د.ح=١)
ب	رئيس مجلس إدارة	٢٤	٤٢,٩	٤	٢٦,٧	٢٨	٣٩,٤	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

يوضح الجدول رقم (١) أن نسبة المديريين التنفيذيين بالحضر بلغت بنسبة ٥٧,١ %وبالريف بلغت ٧٣,٣ %وبلغت نسبة رؤساء مجالس الإدارة بالحضر بنسبة ٤٢,٩ %وبلغت بالريف ٢٦,٧% ،وأوضحت النتائج أن إجمالى المديريين التنفيذيين بالحضر والريف بمدينه ومركز الفيوم بنسبة ٦٠,٦% ونسبة رئيس مجلس إدارة بالحضر والريف بالجمعيات الأهلية بمدينة ومركز الفيوم بلغت ٣٩,٤،مما سبق يتضح أن نسبة صفة مدير تنفيذي أكبر من نسبة رئيس مجلس إدارة بالجمعيات الأهلية ،مما يدل على أن معظم الجمعيات يديرها مدير تنفيذى وأن الجمعيات التى يديرها رئيس مجلس إدارة فى أغلب الأحيان غير متواجد حيث أنه عمل تطوعى وهذا يرجع لأسباب يرجعها الباحث إلى أنهم لا يتقاضون أجور وبالتالى لا يوجد التزام لديهم إضافة إلى أن العمل الإدارى بالجمعيات الأهلية يحتاج إلى متابعة وتواجد وقد لا يتوفر ذلك بالنسبة للمتطوعين ، وقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الريف والحضر فيما يتعلق بالصفة بالجمعية.

جدول (٢) يبين توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية وفقاً للمؤهل الدراسى ن=٧١

م	المؤهل الدراسى	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	مؤهل متوسط	٧	١٢,٥	٦	٤٠	١٣	١٨,٣	٦,١٢٩ *(١) (د.ح=٢)
ب	مؤهل عالى	٤٨	٨٥,٧	٩	٦٠	٥٧	٨٠,٣	
ج	دراسات عليا	١	١,٨	–	–	١	١,٤	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

(١) * تعنى أن قيمة كا٢ دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥.
** تعنى أن قيمة كا٢ دالة عند مستوى معنوية ٠,٠١.

باستقراء بيانات الجدول (٢) يتضح أن نسبة من لدية مؤهل متوسط بلغت ١٢,٥% فى الحضر وبلغت ٤٠% فى الريف وأن نسبة من لدية مؤهل عال بلغت ٤٨% فى الحضر وبلغت ٩% فى الريف .

ولذا فإن الغالبية العظمى من المبحوثين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة قد حصلوا على مؤهل جامعى بنسبة ٨٠,٣% وهذا يؤكد على إهتمام الطبقة المتعلمة بالأنشطة التطوعية بالمشاركة فى حل مشكلات المجتمع وإيمانهم بالعمل الأهلى وهذا ما أكدت علية دراسة (سناء محمد، نيفين محمد) ([٦٤]) حيث أن غالبية المبحوثين حصلوا على المؤهل الجامعى وذلك بنسبة ٦٦,٣%، ثم نسبة ١٦,٣% للمؤهل المتوسط ،ثم نسبة ١٢,٥ % للمؤهل فوق المتوسط ، وأخيراً نسبة ٥% للمؤهل الجامعى ، إضافة إلى إمكانية تدريب من يحملون مؤهلات متوسطة على إستخدام النظم الخبيرة ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بتوزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية وفقاً للمؤهل الدراسى .

جدول (٣) **يوضح توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا لسنوات الخبرة بالعمل بالجمعيات الأهلية**

م	مدة العمل بمجال الجمعيات الأهلية	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	كا٢ = ٤,٢٦٣
أ	من سنة- ٣ سنوات	٦	١٠,٧	-	-	٦	٨,٥	(درجات الحرية=٢)
ب	من ٣- ٥ سنوات	٧	١٢,٥	-	-	٧	٩,٩	
ج	خمس سنوات فأكثر	٤٣	٧٦,٨	١٥	١٠٠	٥٨	٨١,٧	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

- يبين الجدول (٣) توزيع المبحوثين وفقاً لسنوات الخبرة بالعمل بالجمعيات الأهلية فجأت أعلى نسبة ٨١,٧% بالنسبة لفئة خمس سنوات فأكثر جاءت بعدها نسبة من ٣سنوات- أقل من ٥ سنوات حيث بلغت ٩,٩% بالريف والحضر وأخيراً من سنة إلى أقل من ٣ سنوات حيث بلغت ٨,٥% بالريف والحضر وهذا يدل على نسبة المبحوثين العاملين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة لديهم الخبرة الكافية بالعمل الأهلى بما يتطلبة من مهارات وخبرات فى كافة المجالات الإدارية الخاصة بالأنشطة التطوعية كما أن ذلك يؤشر لإمكانية إستفادة هؤلاء من المستحدثات التكنولوجية الحديثة وخاصة النظم الخبيرة وتتفق هذة النتائج مع ما توصلت إلية دراسة (سلوى عبدالله عبد الجواد) ([٦٥]) حيث أن غالبية المبحوثين بنسبة٦.% عدد سنوات خبراتهم فى مجال الجمعيات الأهلية (١٠ لأقل من ١٥ سنة) ، كما أن نسبة ١٢% تعدت سنوات خبراتهم ١٥ سنة ، وذلك بمثابة مؤشر على أن الغالبية العظمى من أعضاء مجلس إدارة الجمعيات الأهلية لديهم خبرة بالعمل الأهلى ، وهذا يعد مؤشر على توافر الخبرة والمهارة لديهم بطبيعة العمل التطوعى ، وبالتالى يمكنهم بذل الجهد لرفع مستوى أداء المنظمات التى ينتمون إليها. ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا لسنوات الخبرة بالعمل بالجمعيات الأهلية.

جدول (٤) **يوضح توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا للحصول على الدورات التدريبية فى مجال الجمعيات الأهلية ن=٧١**

م	الحصول على دورات تدريبية فى مجال الجمعيات الأهلية	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٤٤	٧٨,٦	١٣	٨٦,٧	٥٧	٨٠,٣	كا٢= ١,٤٩٢ وبعد استخدام معامل التصحيح كا٢= ٠,١١٢ (د.ح=١)
ب	لا	١٢	٢١,٤	٢	١٣,٣	١٤	١٤	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

– يتبين من الجدول(٤) أن الغالبية العظمى من العاملين بالجمعيات الأهلية نسبتهم ١٨,٦% فى الحضر و ٨٦,٧ فى الريف وأن الغالبية العظمى من المبحوثين مجتمع الدراسة قد حصلوا على دورات تدريبية بنسبة ٨٠,٣% من الحضر والريف وتعد هذة فرصة لتحسين مهاراتهم ودعم خبراتهم فيما يتعلق بالعمل الاهلى وتنمية قدراتهم والإطلاع فيما هو جديد فيما يتعلق بإدارة الجمعيات الأهلية وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (سلوى عبداللة عبد الجواد) ([٦٦]) وتشير إلى مدى إستفادة أعضاء مجلس الإدارة من الدورات التدريبية حيث أكدت أعلى نسبة ٣٢,٤٣%. ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا للحصول على الدورات تدريبية فى مجال الجمعيات الأهلية.

جدول (٥) يوضح توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقاً لعدد الدورات التدريبية التى حصلوا عليها ن=٥٧

م	عدد الدورات	الحضر ن=٤٤		الريف ن=١٣		الكل ن=٥٧		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	دورة واحدة	٤	٩,١	–	–	٤	٧	كا٢= ٤,٥٢٢ (د.ح=٣)
ب	دورتان	٢	٤,٥	–	–	٢	٣,٥	
ج	ثلاث دورات	٩	٢٠,٥	٦	٤٦,٢	١٥	٢٦,٣	
د	أكثر من ثلاث دورات	٢٩	٦٥,٩	٧	٥٣,٧	٣٦	٦٣,٢	
المجموع		٤٤	١٠٠	١٣	١٠٠	٥٧	١٠٠	

– يتبين من الجدول (٥) أن الغالبية العظمى من الذين حصلوا على دورات تدريبية فى مجال الجمعيات الأهلية كانت أكثر من ثلاث دورات بنسبة ٦٣,٢% وهذا يدل على حرص العاملين بالجمعيات الأهلية على تطوير قدراتهم ورفع كفاءتهم من خلال حضورهم الدورات التدريبية المختلفة التى تعقدها المؤسسات

العاملة فى مجال النشاط التطوعى او الأهلى . ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقاً لعدد الدورات التدريبية التى حصلوا عليها .

جدول (٦) **يوضح توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا للأستفاده من الدورات التدريبية ن=٥٧**

م	الاستفاده من الدروات	الحضر ن=٤٤		الريف ن=١٣		الكل ن=٥٧		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٤١	٩٣,٢	١٣	١٠٠	٥٤	٩٤,٧	كا٢=٠,٩٣٦
ب	لا	٣	٦,٨	–	–	٣	٥,٣	وبعد استخدام معامل
المجموع		٤٤	١٠٠	١٣	١٠٠	٥٧	١٠٠	التصحيح= ٠,٠٦٨

– باستقراء بيانات الجدول (٦) يتبين أن غالبية المبحوثين بالدراسة قد استفادوا من الدورات التدريبية التى عقدت فى مجال العمل الأهلى حيث بلغت نسبتهم ٩٤,٧ % فى الريف والحضر ولكن يبقى الباب مفتوحاً لإمكانية تدريبهم على دورات اخرى مرتبطة بنظم المعلومات الحديثة وبالنظم الخبيرة من أجل إكتساب المعلومات والمعارف المرتبطة برفع أداء العاملين بالجمعيات الأهلية . ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا للأستفاده من الدورات التدريبية التى حصلوا عليها.

جدول (٧) يوضح أوجه إستفاده المبحوثين بالجمعيات الأهلية من الدورات التدريبية التى حصلوا عليها

م	أوجه الاستفادة	الحضر ن=٤١		الريف ن=١٣		الكل ن=٥٤		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	الاستعدادات الشخصية من حيث الجوانب النفسية والاجتماعية	٢٤	٥٨,٥	٧	٥٣,٨	٣١	٥٧,٤	٠,٠٨٩
ب	تفاعل المعارف المرتبطة بالقيم الموجهة والاخلاقيات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية وذلك فى اطار الاستعداد الشخصى	٣٠	٧٣,٢	١١	٨٤,٦	٤١	٧٥,٩	٠,٧٠٧
ج	الجوانب المعرفية التى تتعلق بالحقائق الاساسية فى العلوم الانسانية بدراسة الافراد والقوة السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة فى المجتمعات	١٩	٤٦,٣	٧	٥٣,٨	٢٦	٤٨,١	٠,٢٢٣
د	تنمية الصورة لدى الذات والاخرين من الممارسين مما يعكس الثقة فى القدرات لديهم وثقتهم فى قدرات الاخرين على الاداء والممارسة	٢٣	٥٦,١	٧	٥٣,٨	٣٠	٥٥,٦	٠,٠٢٠
هـ	المشاهدة والمحاولة فى اطار التوجية والاشراف من خلال ملاحظة مهارات وقدرات الممارسين المهنيين على الاداء فى مواقف مختلفة ومحاولة تنمية قدرات للتدريب على ممارسة المهارات فى مواقف محددة	٢٦	٦٣,٤	٥	٣٨,٥	٣١	٥٧,٤	٢,٥١٤
و	الحقائق العلمية التى تستند إليها مهنة الخدمة الاجتماعية والعمليات الاساسية المرتبطة بها	٢٥	٦١	٧	٥٣,٨	٣٢	٥٩,٣	٠,٢٠٤

– يتضح من الجدول (٧) أن أعلى نسبة من أفراد العينة ٧٥,٩ % بأنهم قد استفادوا من الدورات التدريبية التى حصلوا عليها خاصة فى تفاعل وانصهار المعارف المرتبطة بالقيم والأخلاقيات المرتبطة بالخدمة الإجتماعية وذلك فى إطار الإستعداد الشخصى وهذا يدل على إلمام المبحوثين بمجتمع الدراسة بأهمية الإلتزام بالأخلاقيات فى التعامل مع المستفيدين والعملاء والعمل على تطويع كافة الإمكانيات والموارد بالجمعيات الأهلية فى سبيل تحقيق خدمات ذات جودة عالية فى ذلك إستخدام التكنولوجيا الحديثة والمعلومات المرتبطة بالحاسب الألى فى سبيل تطوير أداء العاملين ورفع كفاءتهم . ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا لأوجه إستفاده المبحوثين بالجمعيات الأهلية من الدورات التدريبية التى حصلوا عليها.

جدول (٨) **يوضح أسباب عدم استفادة المبحوثين بالجمعيات الأهلية من الدورات التدريبية**

ن=٣

م	أسباب عدم الاستفادة	الحضر ن=٣		الريف ن=٠		الكل ن=٣	
		ك	%	ك	%	ك	%
أ	القصور فى البرامج التدريبية قبل إستلام العمل وأثناء الخدمة	١	٣٣,٣	–	–	١	٣٣,٣
ب	القصور فى الالمام بالجانب المهارى الأمر الذى جعلهم غير قادرين على ترجمة الجانب المعرفى المتبقى لديهم	٢	٦٦,٧	–	–	٢	٦٦,٧
ج	المعوقات التى تواجه جمعيات تنمية المجتمع كاعتمادها على المنح الخارجية وعدم قدرة العاملين بها فى استثمار الموارد والامكانيات المتاحة	٣	١٠٠	–	–	٣	١٠٠

– يتبين من الجدول (٨) أن أسباب عدم إستفادة المبحوثين من الدورات التدريبية التى حصلوا عليها تركز فى القصور فى الإلمام بالجوانب المهارية حيث بلغت نسبتهم ٦٦,٧% وهذا يدل على حاجة الجمعيات الأهلية محل الدراسة إلى عقد الكثير من الدورات التدريبية المتخصصة فى المجالات المختلفة لإكساب العاملين بالجمعيات الأهلية وخاصة المديريين التنفيذيين العديد من المهارات المختلفة .

جدول (٩) **يوضح توزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا لمدى اجادة استخدام الحاسب الآلى**

ن=٧١

م	اجادة استخدام الحاسب الآلى	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٣٧	٦٦,١	١٢	٨٠	٤٩	٦٩	كا٢= ١,٠٧٣ وبعد استخدام معامل التصحيح كا٢= ٠,٥٢١ (د.ح=١)
ب	لا	١٩	٣٣,٩	٣	٢٠	٢٢	٣١	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

– باستقراء بيانات الجدول(٩) يتبين أن غالبية المبحوثين يجيدون إستخدام الحاسب الألى فى مجال الجمعيات الأهلية حيث بلغت نسبتهم ٦٩% فى كل من الريف والحضر وهذا يدل على إنفتاح الجمعيات

الأهلية وإهتمامها بتطوير أدائها ومن ثم توافر الحاسبات الألية بها وهذا يعظم من قدرة الجمعيات الأهلية على التدريب على إستخدام برنامج النظم الخبيرة من أجل تطوير العمل بالجمعيات الأهلية . ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بتوزيع المبحوثين بالجمعيات الأهلية طبقا لمدى اجادة استخدام الحاسب الآلي.

جدول (١٠) **يوضح مدى توفر من لديه المهارة فى استخدام الحاسب الآلى بالجمعية** ن=٧١

م	توفر من لديه المهارة فى استخدام الحاسب الآلى	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٥٣	٩٤,٦	١٤	٩٣,٣	٦٧	٩٤,٤	٠,٩٢٢ وبعد استخدام معامل التصحيح=٠,٣٧٥ ومعنوية اختبار فيشر (٠,٤٩٣)
ب	لا	٣	٥,٤	١	٦,٧	٤	٥,٦	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

– يتبين من الجدول (١٠) أن غالبية المبحوثين تتوافر لديهم المهارة فى إستخدام الحاسب الألى حيث بلغت نسبتهم ٩٤,٤% فى كل من الريف والحضر وهذا يؤكد على النتائج الواردة بالجدول السابق رقم ٩ وهو ما يوفر أرضية خصبة لإمكانية تدريب العاملين بالجمعيات الأهلية على إستخدام برنامج النظم الخبيرة فى تطوير الإدارة ودعم إتخاذ القرارات الصائبة فيما يتعلق ببرامج ومشروعات التنمية . ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بمدى توفر من لديه المهارة فى استخدام الحاسب الآلى بالجمعية كما حددها المبحوثين.

جدول (١١) **يوضح ما إذا كان المدير التنفيذى هو الذى سيستخدم برنامج النظم الخبيرة بالجمعية أم لا**

م	المدير التنفيذى هو الذى سيستخدم برنامج النظم الخبيرة	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٢٥	٤٤,٦	١٠	٦٦,٧	٣٥	٤٩,٣	٢,٢٩٦ (د.ح=٢)
ب	لا	٣١	٥٥,٤	٥	٣٣,٣	٣٦	٥٠,٧	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

يتبين من الجدول(١١) أن غالبية المبحوثين الذين بلغت نسبتهم ٤٩,٣% فى كل من الريف والحضر يوافقون على أن المدير التنفيذى هو الذى يمكنة إستخدام برنامج النظم الخبيرة وهذا يفسر فى ضوء الأتى :

١- على أن المدير التنفيذى هو المسئول عن الإدارة بالجمعية .
٢- هم الأكثر قدرة على إتخاذ القرارات المتعلقة بالبرامج والمشروعات المختلفة
٣- أن لديهم الدراية الكافية بكافة البرامج والانشطة التى يمكن تنفيذها من أجل إشباع الإحتياجات وحل المشكلات .

ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بما إذا كان المدير التنفيذى هو الذى سيستخدم برنامج النظم الخبيرة بالجمعية أم لا كما حدده المبحوثين .

جدول رقم (١٢) **يوضح مدى وجود شخص أخر يستخدم برنامج النظم الخبيرة بالجمعية**

م	مدى وجود شخص آخر يستخدم برنامج النظم الخبيرة	الحضر ن=٣١		الريف ن=٥		الكل ن=٣٦		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٢٤	٧٧,٤	٤	٨٠	٢٨	٧٧,٨	٠,٠١٧
ب	لا	٧	٢٢,٦	١	٢٠	٨	٢٢,٢	وبعد استخدام معامل التصحيح=٠,٠٠ ومعنوية اختبار فيشر (١)
المجموع		٣١	١٠٠	٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

- يبين الجدول (١٢) أن غالبية المبحوثين وقد بلغت نسبتهم ٧٧,٨% فى كل من الريف والحضر يرون إمكانية وجود شخص أخر يقوم بتطبيق إستخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية وهذا يدل على حاجة الجمعيات الأهلية إلى إستخدام المتخصصين أو الفنيين فى مجالات الحاسب الألى ونظم المعلومات الحديثة والنظم الخبيرة مما يساعد على إدخال التكنولوجيا فى مجال إدارة الجمعيات الأهلية وقد يحتاج ذلك إلى تعيين مثل هؤلاء بالمكافأة لفترة من الوقت .

ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بمدى وجود شخص أخر يستخدم برنامج النظم الخبيرة بالجمعية كما حددة المبحوثين.

جدول (١٣) **يوضح صفة من سيستخدم برنامج النظم الخبيرة بالجمعية**

م	صفة من سيستخدم برنامج النظم الخبيرة	الحضر ن=٥٦	الريف ن=١٥	الكل ن=٧١	قيمة كا٢ ودلالتها

		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	عضو مجلس إدارة	٧	١٢,٥	٢	١٣,٣	٩	١٢,٧	٠,١٥٣
ب	أخصائى إجتماعى	٩	١٦,١	٣	٢٠	١٢	١٦,٩	(د.ح=٢)
ج	خبير	٤٠	٧٠,٤	١٠	٦٦,٧	٥٠	٧٠,٤	
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

- يتضح من بيانات الجدول(١٣) أن معظم المبحوثين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة وقد بلغت نسبتهم ٧٠,٤% فى كل من الريف والحضر يرون أن ما يمكنهم إستخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية هو الخبير فقط أحد المتخصصين فى هذا المجال وقدرتة على تدريب الأخرين بالجمعيات الأهلية سواء أكانوا أخصائيين أو العاملين أو أعضاء مجالس الإدارة على إستخدام برنامج النظم الخبيرة بمجال تطوير العمل الإدارى والمعلومات وذلك أحد شروط متطلبات إستخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية (توفير خبراء).

ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بصفة من سيستخدم برنامج النظم الخبيرة بالجمعية كما حدده المبحوثين.

جدول (١٤) يوضح مدى وجود إدارة مختصة لنظم المعلومات فى الجمعية

م	وجود إدارة مختصة لنظم المعلومات	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٦	١٠,٧	٢	١٣,٣	٨	١١,٣	٠,٠٨١
ب	لا	٥٠	٨٩,٣	١٣	٨٦,٧	٦٣	٨٨,٧	وبعد استخدام معامل
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	التصحيح=٠,٠٠٠ (د.ح=١) ومعنوية اختبار فيشر(٠,٦٧٣) (غير معنوية)

- باستقراء بيانات الجدول(١٤) يتبين أن غالبية المبحوثين قد بلغت نسبتهم ٨٨,٧% فى كل من الريف والحضر يرون أنة لا توجد إدارة مختصة لنظم المعلومات بالجمعيات الأهلية محل الدراسة وهو ما تؤكدة نتائج جدول ١٥ ونتائج جدول ١٤ ويشير هذا إلى ضرورة دعم نظم المعلومات بالجمعيات الأهلية محل الدراسة والعمل على تحديثها والسعى نحو إنشاء إدارة خاصة بتكنولوجيا المعلومات الحديثة كأحد متطلبات إستخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية .

ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق ب مدى وجود إدارة مختصة لنظم للعلومات فى الجمعية كما حددها المبحوثين .

ويشير هذا الى ضرورة دعم نظم المعلومات بالجمعيات وتحديثها وتكوين إدارة خاصة بها كأحد متطلبات تعميم نظام خبير بالجمعيات .

أكدت دراسة (سعاد احمد) أن عدم وجود إدارة مختصة بنظم المعلومات بالمنظمات الاهلية بنسبة ١٠٠%.

وهذا يرجع الى عدم اهتمام إدارة هذة المنظمات بأهمية دور نظم المعلومات فى المنظمات الأهلية.

جدول (١٥) يوضح الوسائل التكنولوجية التى تستعين بها الجمعية لأداء عملها الحالى

م	الوسائل التكنولوجية	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	حاسب ألى	٤٥	٨٠,٤	١٠	٦٦,٧	٥٥	٧٧,٥	١,٢٧٠
ب	فاكس	٢٦	٤٦,٤	٥	٣٣,٣	٣١	٤٣,٧	٠,٨٢٥
ج	تلكس	٤	٧,١	٢	١٣,٣	٦	٨,٥	٠,٥٨٦
د	ألات حاسبة	٣٣	٥٨,٩	٥	٣٣,٣	٣٨	٥٣,٥	٣,١١٦

يتبين من الجدول (١٥) أن غالبية المبحوثين وقد بلغت نسبتهم ٧٧,٥ % يرون أن أهم الوسائل التكنولوجية التى تستعين بها الجمعيات الأهلية فى أدائها لعملها فى كل من الريف والحضر وتأتى بعدها فى المرحلة الثانية بنسبة ٤٣,٧% ثم الالات الحاسبة بنسبة ٥٣,٥ % ثم التلكس بنسبة ٣,٥% .

وهذا من المؤشرات الإيجابية التى يمكن الإعتماد عليها فى إستخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية حيث يتوافر لدى الجمعيات الأهلية محل الدراسة الرغبة فى الإستفادة من الإمكانيات التكنولوجية الحديثة وخاصة فى مجال الحاسب الألى وهذة النتيجة قد أكدتها دراسة (سعاد أحمد) حيث أظهرت نتائج الدراسة ان إستخدام الوسائل التكنولوجية داخل المنظمات الاهلية يتم وفقا للترتيب التالى :

الالات الحاسبة كأحد الوسائل التكنولوجية التى تستعين بها المنظمات الاهلية فى اداء عملهاو الفاكس ، والحاسب الالى .

ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنة لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بالوسائل التكنولوجية التى تستعين بها الجمعية لأداء عملها الحالى كما حددها المبحوثين.

الجدول (١٦) يوضح مدى وجود أجهزة حاسب آلي فى الجمعية

م	وجود الحاسبات الآلية	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٤٥	٨٠,٤	١٢	٨٠	٥٧	٨٠,٣	٠,٠٠١
ب	لا	١١	١٩,٦	٣	٢٠	١٤	١٩,٧	(د.ح=١)
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	بعد استخدام معامل التصحيح=٠,٠٠٠ ومعنوية اختبار فيشر (١)

باستقراء بيانات الجدول (١٦) يتبين أن الغالبية العظمى من الجمعيات الأهلية موضوع الدراسة تحتوى على حاسبات ألية حيث بلغت نسبتها ٨٠,٣% فى كل من الريف والحضر وهذا يتفق مع النتائج السابقة للدراسة من وجود حاسبات ألية بالجمعيات الأهلية وقدرتها على التدريب على البرامج التكنولوجية الحديثة مثل النظم الخبيرة .

ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنة لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بمدى وجود حاسبات آلية فى الجمعية كما حددها المبحوثين .

جدول رقم (١٧) يوضح مدى كفاية ميزانية الجمعية لإدخال برنامج النظم الخبيرة

م	مدى كفاية ميزانية الجمعية لإدخال برنامج النظم الخبيرة	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	نعم	٢٤	٤٢,٩	٦	٤٠	٣٠	٤٢,٣	٠,٠٤٠
ب	لا	٣٢	٥٧,١	٩	٦٠	٤١	٥٧,٧	(د.ح=١)
المجموع		٥٦	١٠٠	١٥	١٠٠	٧١	١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول (١٧) يتبين أن الغالبية العظمى من المبحوثين فى كل من الريف والحضر يرون أن الميزانيات الحالية للجمعيات الأهلية محل الدراسة لا تكفى لإدخال النظم الخبيرة وهذا يدل على أن الجمعيات الأهلية بصفة عامة يحتاج إلى موارد وإمكانيات مالية وإدارية وتكنولوجية لإستخدام برنامج النظم الخبيرة . ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنة لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بمدى كفاية ميزانية الجمعية لإدخال برنامج النظم الخبيرة كما حدده المبحوثين .

جدول رقم (١٨) يوضح أسباب رضا المبحوثين عن نظم المعلومات بالجمعية

م	أسباب الرضا عن نظام المعلومات القائم بالجمعية	الحضر ن=٢٥		الريف ن=٩		الكل ن=٣٤	
		ك	%	ك	%	ك	%
أ	يوفر معلومات ملائمة للغرض المطلوب من أجله	١٦	٦٤	٢	٢٢,٢	١٨	٥٢,٩
ب	يوفر معلومات على درجة عالية من الدقة	٦	٢٤	–	–	٦	١٧,٦
ج	يوفر المعلومات فى الوقت المناسب	١١	٤٤	١	١١,١	١٢	٣٥,٣
د	يوفر سرعة الاستجابة لتلبية الاحتياجات من المعلومات	١٠	٤٠	٢	٢٢,٢	١٢	٣٥,٣

هـ	يوفر اجراءات الرقابة والمتابعة	٩	٣٦	٢	٢٢,٢	١١	٣٢,٤
و	يوفر قياس الاداء وفقا للمعايير المحدد	٥	٢٠	١	١١,١	٦	١٧,٦
ر	يتيح عرض المعلومات بأساليب مبسطة	١٢	٤٨	٢	٢٢,٢	١٤	٤١,٢
س	يساعد على توفير التقاريير الدورية الطارئه	٧	٢٨	١	١١,١	٨	٢٣,٥
ش	يساعد على التنبؤ بالمعوقات المحتملة والعمل على تلافها	٥	٢٠	–	–	٥	١٤,٧
ص	يساعد على ترشيد القرارات	٦	٢٤	١	١١,١	٧	٢٠,٦

-يتبين من الجدول (١٨) أن الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة ٥٢,٩% لا يرون أن من أسباب الرضا عن نظام المعلومات الحالى بالجمعيات الأهلية أنها فقط توفر الغرض والمهمة المطلوب إنجازها فى حين أنها غير قادرة على سرعة الإستجابة للمتطلبات المعلوماتية أو القدرة على التنبؤ بالمشكلات المستقبلية وكذلك عدم الوصول إلى القرارات الرشيدة أو حتى توفير معلومات على درجة عالية من الدقة والتحديد مما يعظم من أهمية الجوء إلى إستخدام برنامج النظم الخبيرة لأهميتها فى ترشيد القرارات وسرعة إنجاز المهام المطلوبة .

جدول رقم (١٩) يوضح أسباب عدم رضا المبحوثين عن نظم المعلومات بالجمعية

م	أسباب عدم الرضا	الحضر ن=٣١		الريف ن=٦		الكل ن=٣٧	
		ك	%	ك	%	ك	%
أ	البيانات غير واضحة	٢	٦,٥	–	–	٢	٥,٤
ب	البيانات غير ملائمة	٢	٦,٥	–	–	٢	٥,٤
ج	البيانات قديمة	٥	١٦,١	–	–	٥	١٣,٥
د	البيانات غير دقيقة	٥	١٦,١	–	–	٥	١٣,٥
هـ	الادارة غير متعاونة لوضع نظام معلومات بالجمعية	١٣	٤١,٩	٣	٥٠	١٦	٤٣,٢
و	عدم خبرة المسؤلين بالجمعية لوضع نظام معلومات بالجمعية	٢٤	٧٧,٤	٤	٦٦,٧	٢٨	٧٥,٧

-باستقراء بيانات الجدول (١٩) يتبين أن من أهم أسباب عدم رضا المبحوثين عن نظام المعلومات الحالى بالجمعيات الأهلية هو عدم خبرة المسئولين بالجمعية فى وضع نظام معلومات حيث بلغت نسبة من أجاب بذلك ٧٥,٧% وهذا يفسر ما يلي :

١- عدم توافر الخبرة الفنية أو التكنولوجية لدى معظم العاملين بالجمعيات الأهلية من حيث أنهم هواة متطوعين لا يملكون الخبرة الكافية .

٢- الحاجة الملحة إلى تدريب معظم العاملين بالجمعيات الأهلية وخاصة العاملين بمجالس الإدارة والمديريين التنفيذيين تدريباً على إستخدام الحاسب الألى فى أداء مهام فنية متخصصة محددة .

٣- أن الجمعيات الأهلية تحتاج بشكل هام إلى إستخدام متخصصين أو مهندسين للمعرفة فى مجال تطبيق إستخدام برنامج النظم الخبيرة .

جدول رقم (٢٠) يوضح ما يحققه استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعية

م	ما يحققه برنامج النظم الخبيرة بالجمعية	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	الوصول إلى ثقة اكبر فى اتخاذ القرار	٥٣	٩٤,٦	١١	٧٣,٣	٦٤	٩٠,١	٦,٠٤٥*
ب	اتخاذ القرار فى الوقت المناسب	٥٤	٩٦,٤	١٣	٨٦,٧	٦٧	٩٤,٤	٢,١٢١
ج	الوصول إلى أفضل البدائل المتاحة	٥٣	٩٤,٦	١٣	٨٦,٧	٦٦	٩٣	١,١٥٠
د	اتخاذ القرارات بصورة اسرع	٥٤	٩٦,٤	١٥	١٠٠	٦٩	٩٧,٢	٠,٥٥١
هـ	زيادة جودة اتخاذ القرارات	٥٥	٩٨,٢	١٥	١٠٠	٧٠	٩٨,٦	٠,٧٧٢
و	المساعدة فى التخطيط الاستراتيجى	٥٤	٩٦,٤	١٥	١٠٠	٦٩	٩٧,٢	٠,٥٥١
ر	مضاعفة حجم المعرفة فى المنظمة	٥١	٩١,١	١٤	٩٣,٣	٦٥	٩١,٥	٠,٠٧٨
ز	سهولة حفظ واسترجاع المعرفة والمعلومات	٥٥	٩٨,٢	١٥	١٠٠	٧٠	٩٨,٦	٠,٢٧٢
س	تطوير وتحسين المعرفة فى المنظمة	٥٤	٩٦,٤	١٥	١٠٠	٦٩	٩٧,٢	٠,٥٥١
ش	حل المشكلات واليات المتابعة والرقابة فى المنظمات	٤٦	٨٢,١	١٤	٩٣,٣	٦٠	٨٤,٥	١,١٣٢
ك	حل المشكلات واليات المتابعة والرقابة فى المنظمات	٥٢	٩٢,٩	١٥	١٠٠	٦٧	٩٤,٤	١,١٣٥
ص	تدنية الصراع التنظيمى	٥١	٩١,١	١٤	٩٣,٣	٦٥	٩١,٥	٠,٠٧٨
ض	زيادة الانتاجية	٥٤	٩٦,٤	١٥	١٠٠	٦٩	٩٧,٢	٠,٥٥١
ط	استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات	٥١	٩١,١	١٤	٩٣,٣	٦٥	٩١,٥	٠,٠٧٨
ظ	تطوير العمل وفقاً للأسس العلمية (التخطيط – التنظيم – المتابعة – الرقابة).	٥٥	٩٨,٢	١٥	١٠٠	٧٠	٩٨,٦	٠,٢٧٢
ع	تنمية مهارات مجلس الإدارة بما يتواكب مع المتغيرات العلمية والتقنية الحديثة	٥٣	٩٤,٦	١٥	١٠٠	٦٨	٩٥,٨	٠,٨٣٩
غ	تنمية مهارات العاملين بما يتيح تقديم الخدمات على أعلى مستوى من الجوده	٥٣	٩٤,٦	١٥	١٠٠	٦٨	٩٥,٨	٠,٨٣٩
ف	استخدام التقنيات التعليمية الحديثة ، وتحديث البرامج التدريبية والتأهيلية للفئات المستهدفة بما يتناسب مع سوق العمل	٥٣	٩٤,٦	١٥	١٠٠	٦٨	٩٥,٨	٠,٨٣٩

-باستقراء بيانات الجدول (٢٠) يتبين أن أكثر العبارات التى حظيت بنسبة موافقة من جانب المبحوثين فيما يتعلق بأهمية برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية هى العبارة (أ) والتى ترى أهمية النظم الخبيرة

فى أنها تؤدى إلى ثقة أكبر فى إتخاذ القرار حيث بلغت نسبتها ٦,٠٤٥% وهذا ما أكدتة دراسة Wick,Joni W (١٩٩٦) ([٦٧]) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود إمكانية لتطوير نظام الخبير فمن المستحسن إجراء مزيد من البحوث في هذا المجال.

وأوضحت دراسة Millea,Susan Elizabeth (١٩٩٤) ([٦٨]) مسألة ممارسة المعرفة في الخدمة الاجتماعية حيث يمكن أن تكون ممثلة على نحو فعال قائم على المعرفة في تطبيق الكمبيوتر (نظام خبير) للمساعدة في النقل المباشر للخدمات وأنها تركز على التحقق من صحة ممارسة المعرفة الممثلة رسميا في جهاز الكمبيوتر.

ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنة توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بالوصول إلى ثقة اكبر فى اتخاذ القرار وأنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فى باقى العبارات .

جدول (٢١) يوضح المشكلات التى تعوق تطوير نظم المعلومات بالجمعية

م	المشكلات التى تعوق تطوير نظم المعلومات بالجمعية	الحضر ن=٥٦		الريف ن=١٥		الكل ن=٧١		قيمة كا٢ ودلالتها
		ك	%	ك	%	ك	%	
أ	مشكلات ماديه	٤٠	٧١,٤	٨	٥٣,٣	٤٨	٦٧,٦	١,٧٦٩
ب	مشكلات إدارية	١٨	٣٢,١	٤	٢٦,٧	٢٢	٣١	٠,١٦٦
ج	مشكلات كوادر بشرية متخصصة	٣٧	٦٦,١	١١	٧٣,٣	٤٨	٦٧,٦	٠,٢٨٥
د	تباين مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات لدى أعضاء مجلس الإدارة.	١٠	١٧,٩	٣	٢٠	١٣	١٨,٣	٠,٠٣٦
هـ	أعتراض الجهة الادارية الاشرافية (مديرية الشئون الاجتماعية)	١	١,٨	١	٦,٧	٢	٢,٨	١,٠٣٠

-باستقراء بيانات الجدول (٢١) يتبين أن غالبية المبحوثين قد أجابو بأن أهم المشكلات التى تعوق تطوير النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية محل الدراسة تتمثل فى المشكلات المادية بنسبة ٧٦,٦% تليها مشكلات عدم وجود كوادر بشرية متخصصة بنسبة ٦٧,٦% وهذا يدل على :-

١- حاجة الجمعيات الأهلية إلى إتباع إستراتيجية التمويل الذاتى لتوفير الموارد المالية اللازمة .

٢- القيام بعقد البرامج التدريبية المتخصصة على فترات متباعدة من أجل رفع الكفاءات البشرية والقدرات البشرية لدى العاملين بالجمعيات الأهلية . ولقد أثبتت قيمة كا٢ أنه لا توجد فروق بين الحضر والريف فيما يتعلق بالمشكلات التى تعوق تطوير نظم المعلومات بالجمعية.

وهذا ما أوضحتة (محمد احمد) ([٦٩])ان الصعوبات التى تعوق بناء القدرة المعلوماتية لجمعية تنمية المجتمع تتمثل فيما يلى :

-عدم وجود متخصص بنظم المعلومات .

-افتقاد الجمعية للتخطيط الرشيد فى مشروعاتها

-ضعف الوعى بقيمة البيانات فى عملية اتخاذ القرارات

-قلة الامكانيات المالية المخصصة لتوفير قاعدة بيانات .

-ضعف القدرات الفنية فى تنفيذ المنسوح عن المجتمع المحلى .

أكدت دراسة(سناءحجازى، نيفين محمد) (٧٠)،أن الصعوبات المرتبطة بالمنظمات الأهلية والتى تعوق عملية بناء وتطوير قواعد البيانات الخاصة بها هى نقص الامكانيات المادية لدى المنظمات الأهلية تحتل المرتبة الأولى بالنسبة للصعوبات المرتبطة بالمنظمات الأهلية نفسها والتى تعوقها عن بناء وتطوير قواعد البيانات بها حيث حصلت هذه الأستجابة على نسبة (٨٠%) من جملة استجابات المبحوثين ،تلاها فى المرتبة الثانية الصعوبة الخاصة بنقص الخبرة الفنية

لدى المنظمات حيث حصلت هذه الأستجابة على نسبة (٦٧,٥%) من جملة استجابات المبحوثين وقد يرتبط ذلك بتوفير أجهزة الحاسب الألى ، وتوفير الدورات التدريبية بما تشملة من مكافأت لمدربين وغيرة من متطلبات التدريب .وكل ذلك يحتاج فى المقام الأول إلى الإمكانيات المادية.

النتائج العامة للدراسة :

النتائج متعلقة بواقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بالعناصر البشرية.

أ- يتوفر بالجمعيات عناصر بشرية حاصلة على مؤهلات عليا ويوجد أيضاً عناصر ذات مؤهلات يمكن تدريبها .

ب- أن غالبية العناصر البشرية بالجمعيات الأهلية لديهم خبرة بنسبة ٨١,٧% فى العمل بالعمل بالجمعيات الأهلية.

ت- أن غالبية المسؤلين بالجمعيات قد حصلوا على دورات تدريبية فى مجال بالجمعيات الأهلية يزيد عن ثلاث دورات أستفادوا منها فى نواح عديدة .

ث- أن غالبية المسؤلين بالجمعيات يجيدون إستخدام الحاسب الألى وإن كانوا يفضلون الإعتماد على شخص متخصص عند إستخدام برنامج النظم الخبيرة وإنهم يتطلعون الى توفير الخبراء فى هذا البرنامج.

ج- تحتاج إلى تدريب العناصر البشرية بها مع تزويدها بخبراء فى استخدام برنامج النظم الخبيرة لفترة محددة عند تعميمه .

٢- نتائج متعلقة بواقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بنظم المعلومات الحالية.

أ- نظم المعلومات الحالية بالجمعيات الأهلية موضع البحث نظم بسيطة تعتمد على التقارير والمستندات والسجلات ولا يوجد بها إدارة خاصة بهذا الصدد .

ب- أن المتطلبات الضرورية لتعميم استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات تحتاج لتشكيل إدارة او قسم لنظم المعلومات فى الهيكل الإدارى لكل جمعية تختص بنظم المعلومات الحالية واستخدام النظم الخبيرة ويتم تدعيم هذا القسم بخبراء فى إستخدام ذلك النظام وبالحاسبات الألية اللازمة.

ج- رغم أن غالبية الجمعيات يوجد بها حاسبات ألية إلا أنه تبقى نسبة منها لاتستعين بالحاسبات الالية ومن ثم تحتاج الجمعيات الى تحديث الحاسبات الموجودة وتزويد الجمعيات التى لا يوجد بها حاسبات بعدد مناسب منها .

د- يوجد غالبية الجمعيات لديها مكان يصلح لإستخدام الحاسب الالى وفى كل الحالات فأنه من المستحسن معاينة هذا المكان عن طريق خبير لتجهيزه لإستقبال الحاسبات والبحث عن حلول مناسبة لعدد قليل من الجمعيات التى تعانى من عدم وجود مكان مناسب .

هـ- تشكو معظم الجمعيات من نقص الموارد المالية الى تمكنها من شراء الحاسبات أو توظيف الخبراء فى إستخدام النظم الخبيرة ويتطلب هذا دعم الجمعيات مالياً لتتمكن من التغلب على هذا النقص

نتائج متعلقة بواقع استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية المرتبط بإتجاهات المسئولين بالجمعيات.

أ- هناك نسبة عالية من المسؤلين بالجمعيات الأهلية غير راضيين عن نظم المعلومات الحديثة فى جمعياتهم وعدم تعاونهم بالتالى لانشاء نظام معلومات حديث بالجمعية.

ب- يعتقد معظم المسؤلين بالجمعيات أن تعميم نظام خبير فى جمعياتهم سوف يزيد من فعالية وسرعة أداء الجمعية وهذا ايضاً يعد مؤشر جيد لتقبل المسؤلين لتعميم هذا النظام .

ت- يرى كل المسؤلين أنهم على إستعداد لإستخدام نظام خبير فى جمعياتهم.

ث- غالبية المعوقات التى تعوق تعميم إستخدام نظام خبير بالجمعيات تتعلق بالموارد البشرية والموارد المالية وهذا أتضح فيما سبق وهى أمور تتطلب تدعيم الجهة الراغبة فى نشر هذا البرنامج بالتعاون مع وزارة الشئون الأجتماعيه .

تصور مقترح لآليات استخدام برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية

١- المسلمات التي ينطلق منها التصور المقترح :-

١-نجحت النظم الخبيرة في أنها أخذت حيزاً ضخماً من المجالات وأضافت الجديد.

٢- أن استخدمها في مجال الجمعيات الأهلية في إطار مهنة الخدمة الإجتماعية من خلال إثراء الجانب المعرفي النظري والعملي من خلال أنها تساعد علي تقليل الوقت والجهد وتقليل الصراع التنظيمي .

٣-تفيد في جودة إتخاذ القرار وتقديم مبررات ونصائح بلغة مفهومة للمستخدم وأنها تحفظ الخبرة البشرية حتى لا تفقد وأدائها أسرع من الإنسان البشري.

٢- أهداف التصور المقترح :-

الهدف العام :- ينطلق التصور المقترح من هدف عام مؤداه استخدام برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية.

ذلك من أجل تحقيق الأهداف التنموية التي يسعي إلي تحقيقها والمساهمة في مواجهة التحديات التي تواجه المجتمع في الوقت الراهن .

الأهداف الفرعية :-

ولكي يتم تحقيق الهدف العام الذي يسعي لتحقيقه التصور المقترح يوجد كثيراً من الأهداف الفرعية لهذا الإطار وهي :

١- الاهتمام بالإعداد المهني للمديرين التنفيذيين بالجمعيات الأهلية لإستخدام برنامج النظم الخبيرة .

٣- الأسس والركائز التي يعتمد عليها التصور المقترح :-

يعتمد هذا التصور علي مجموعة من الأسس والركائز التي يمكن الاستفادة منها في وضع التصور المقترح وهي :

١.الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال.

٢.الاستفادة من آراء الخبراء في مجال تطبيق استخدم برنامج النظم الخبيرة ومواجهة الصعوبات التي تواجه الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية في مجال تطبيق استخدام برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية .

٣. نتائج الدراسة الحالية وما أسفرت عنه من الصعوبات التي تواجه تطبيق استخدام برنامج النظم الخبيرة في مجال الجمعيات الأهلية .

٤-الإطار النظري التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية .

٤- متطلبات تحقيق التصور المقترح :-

لكي يتم تطبيق النموذج المقترح في الواقع الميداني يتطلب توافر ما يلي :-

أ . المعارف

يقصد بها تزويد المديرين التنفيذيين بالجمعيات الأهلية بمجوعة من المعارف والنظريات الحديثة التي تساعد علي فهم طبيعة وخصائص استخدام برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية .

ب .الفهم .

يقصد به فهم المدير التنفيذي للجمعية الأهلية لاستخدامه لبرنامج النظم الخبيرة لجمعيته ولابد من فهمه للمجتمع الخارجي والظروف المحيطة ومعرفة إمكاناتها ومواردها والمؤسسات الخارجية التي يمكن ان تقدم الخدمات ونوعية هذه الخدمات وكيفية الاستفادة منها.

ج. المهارات

المهارة هي القدرة علي استخدام المعرفة الاستخدام الأمثل وتطبيقها عند التنفيذ وسرعة القيام بالدور المنوط به وكذلك اختيار واع لنوعية المعرفة وثيقة الصلة بالمسؤولية المطلوبة من المدير التنفيذي بالجمعية ، ثم إدماج هذه المعرفة مع قيم ومبادئ مهنة الخدمة الإجتماعية بطريقه تؤدي الغرض وتتوصل إلي الهدف المراد الوصول إليه .

وهناك العديد من المهارات التي لابد من توافرها لدي المدير التنفيذي للجمعية الأهلية حتى تمكنه القيام باستخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية و هذه المهارات :

- المهارة في استخدام الحاسب الآلي .

– المهارة في الملاحظة والتقويم.

– المهارة في دراسة المشكلات وأسبابها و اقتراح الحلول المناسبة لها .

– المهارة في الاتصال بالمجتمع والمؤسسات الخارجية التي يمكن الاستفادة منها فى القيام بدوره وكذلك الاتصال بالخبراء في هذا المجال .

– المهارة في فهم كل مل يتعلق باستخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات الأهلية من خلال مهندسي المعرفة .

– المهارة في توضيح دوره لفريق العمل من خلال أنة خبير في الجمعيات الأهلية و إقناعه بأهمية هذا الدور .

٥- عوامل نجاح التصور المقترح

يري الباحث أنه من الضروري توافر مجموعة من العوامل التي تساهم في نجاح النموذج المقترح وتزيد من فاعلية استخدام برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية منها :

١- إعادة النظر في وجود إدارة متخصصة لنظم المعلومات بالجمعيات الأهلية حيث أوضحت الدراسة انه لا يوجد إدارة متخصصة لنظم المعلومات بالجمعيات الأهلية ، و أن المتطلبات الضرورية لتعميم استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعيات تحتاج لتشكيل إدارة او قسم لنظم المعلومات فى الهيكل الإدارى لكل جمعية تختص بنظم المعلومات الحالية واستخدام النظم الخبيرة ويتم تدعيم هذا القسم بخبراء فى إستخدام ذلك النظام وبالحاسبات الألية اللازمة.

٢- ضرورة عقد الدورات التدريبية للمديرين التنفيذيين قبل بدا العمل وأثناء العمل والنظر في محتويات هذه الدورات بما يضمن التركيز علي النواحي الفنية وعلي النظريات والاتجاهات الحديثة في الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية ، وضرورة أن تحتوي هذه الدورات علي العديد من المهارات والخبرات اللازمة للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية في مجال تطبيق استخدام برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية والتي يجب علي المديرين التنفيذيين أن يتعلموا كيفية استخدام هذا البرنامج عن طريق مهندسي المعرفة للقيام بدورهم في مجال استخدامه في الجمعيات الأهلية .

٣- ضرورة أن يكون هناك نوع من التعاون الجاد والمثمر والايجابي بين فريق العمل الخاص بالنظام وضرورة فهم كل عضو من أعضاء الفريق لدور المدير التنفيذي للجمعية واثبت الدراسة أن المدير التنفيذي لديه سنوات خبرة طويلة ولديه أكبر قدر من الدورات التدريبية في هذا المجال .

٤- إعداد النشرات والكتيبات الدورية لأعضاء فريق العمل توضح لهم أهمية تطبيق استخدام برنامج النظم الخبيرة في مجال الجمعيات الأهلية وكذا توضيح الدور الذي يقوم به المدير التنفيذي في استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعية الأهلية .

٥- عقد اللقاءات والاجتماعات للمدير التنفيذي من خلال مهندسي المعرفة والآثار السلبية التي تعود علي الجمعية الأهلية تجاه عدم استخدام برنامج النظم الخبيرة بالجمعية وهي صعوبة الحصول علي المعلومات بسرعة ودقة ، عدم وجود حل للمشكلات التي تواجها الجمعية الأهلية ولا يوجد مرونة

وجودة في إتخاذ القرار ، صعوبة الاتصال بين خبراء المجال ومهندسي المعرفة ، لا يوجد تحسين في جودة الخدمة .

٦- ضرورة وجود حاسبات الية بالجمعيات الأهلية

٦- دور المدير التنفيذي في استخدام برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية :

- معرفة المشكلات والصعوبات وتحليلها من حيث حجمها - خصائصها - المتأثرين بها .

- دراسة الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أو التي يمكن إتاحتها وانه يمكن أن يستخدم لتنفيذ برنامج النظم الخبيرة وان من الممكن إمكانية تطبيق استخدام برنامج النظم الخبيرة من خلال الجهات المانحة وهي بعض الجمعيات الأهلية التي ميزانياتها تسمح بمدينة ومركز الفيوم والهيئات الأجنبية القادرة على تمويل برنامج النظم الخبيرة في الجمعيات الأهلية .

- تحليل نتائج الدراسات السابقة والاستفادة منها والنتائج التي توصلت إليها في هذا المجال بالتعاون مع الفريق المعنى لمواجهة المشكلة .

المراجع المستخدمة :

(١) محمد إبراهيم العزبى ، هشام عبد الرازق الهلباوى : دراسة تقييمية لجمعيات تنمية المجتمع بريف المنوفية ، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، المجلد العاشر ، العدد٢ ،معهد التخطيط القومى،القاهرة، ٢٠٠٢،ص٩٤ .

(٢) محمود محمود عرفان: دور الخدمةالإجتماعية فى تنمية مهارة التفاوض لقيادات العمل التطوعي ،المجلة المصرية للتنمية والتخطيط،المجلد السابع عشر ، العددالأول ،معهد التخطيط القومى،القاهرة،٢٠٠٩ ،ص٧٧ .

(٣) إبراهيم بن الملحم : إدارة المنظمات غير الربحية ،النشر العلمي والمطابع ،الرياض ،٢٠٠٤،ص٢٦،٢٥.

(٤) محمد عزت : العلاقة بين العوامل التخطيطية وكفاءة المنظمات التطوعية في تحقيق أهدافها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة الفيوم ، ٢٠٠١ ، ص ٨٤ .

(٥) سناء محمد، نيفين محمد: دراسة لقواعد البيانات بالمنظمات الأهلية كمدخلات لنظم المعلومات ،مرجع سبق ذكره ،ص ٢٤٥٨،٢٤٥٩.

(٦) حسين جمعة: الجمعيات والمؤسسات الأهلية ، القاهرة، دار الشروق، معهد التخطيط القومى، ١٩٨٩، ص١٦٠،١٥٩.

(٧) إيمان الشربيني : فاعلية النظم الخبيرة فى رفع كفاءة وأداء الجمعيات الأهلية فى جمهورية مصر العربية ، معهد التخطيط القومي ، القاهرة،٢٠٠٠ ، ص ١٥

8) (Hall,Homer keith,jr,: The Process of Decision- Making Under Uncertainty with an Application to the Theory of Expert Systems , purdure university ,1986.

9) (Wick,Jhoni w, Decision-Making at Child Protective Services Intake and Potential for Expert Systems, un published m.s.s.w,the university of texas at varlington,1986

10) (Ferns,William Joseph,Jr, The impact of Expert Systems on Delivery of Social Services city university of New york , 1992.

11) (Nizza,Arthur A,aged Care Expert System : Development and Validation of A Prototype .Technology Transfer Issues in the Application of Expert System Methods to Geriatric Care Blanning,un published d.s.w,the university adolphi , school of social work,1992.

12) (Millea,Susan,Elizabeth, Automating Hhuman Services Expertice: The Validation of Knowledge –Based Expert Systems in Social Work,the university of texas aston,1994 practice.

13) (Duan yanqing ,the use of Expert Systems for Decision-Making in Organizations ,aston university (united kingdom), 1994.

(١٤) عبدة الشريف : دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الجزائر،٢٠٠٤ منقول من :
http://www.yemen-nic.info/db/studies/studies/detail.php?ID=19117

(١٥) جمال أحمد حسن: نظم دعم القرارات والنظم الخبيرة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية : دراسة تحليلية ميدانية ،رسالة دكتوراة غير منشورة ،كلية التجارة ،جامعة اسيوط،٢٠٠٥

(١٦) هبة أحمد عبد اللطيف : الحوار المجتمعي وإتخاذ القرار بالجمعيات الأهلية ،٢٠٠٧بحث منشور – مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية ،القاهرة،جامعة حلوان،كلية الخدمة الإجتماعية ،العدد٢٣، الجزء الثاني ،٢٠٠٧.

(١٧) محمد محمود سرحان : طريقة تنظيم المجتمع وتدعيم عملية بناء قدرات منظمات المجتمع المدني الواقع وأفاق التطوير،بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الإجتماعية" الخدمة الإجتماعية والرعاية الإنسانية في مجتمع متغير" ، ،جامعة حلوان ،كلية الخدمة الإجتماعية ،٢٠٠٨ .

(١٨) إيمان الشربينى : فاعلية النظم الخبيرة في رفع كفاءة أداء الجمعيات الأهلية في جمهورية مصر العربية ، مرجع سبق ذكره ، صـ١٤،١٥ .

(١٩) إيمان الشربينى : فاعلية النظم الخبيرة في رفع كفاءة أداء الجمعيات الأهلية في جمهورية مصر العربية ، مرجع سبق كره ، ص ١٣.

(٢٠) طارق طه ، نظم المعلومات والحاسبات الآلية ، الأسكندرية ، منشأة المعارف ، ٢٠٠١،ص ٦٣٩.

(٢١) سونيا البكري ، على مسلم : نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية ،الدار الجامعية ، ١٩٩٥ ، ص١٨١

(٢٢) عبد الحميد بسيونى : الذكاء الإصطناعي والوكيل الذكي ، القاهرة ،دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥، ص ١٢٢.

(٢٣) محمد ماجد خشبة : نظم الخبرة.محددات وخبرات البناء،التوطين فى المنظمات ،مرجع سبق ذكره ، ص ٣٠ .

24) (John:.a *: **Eexpert Systems*** ,bullinaria.2005,p2 .

25) (Khaled El Bahnasy : Expert system Development Tool Based an Hierarchical Classifications Generalic Task ,cairo university,p.h.d , 1998,p5

(٢٦) محمد ماجد خشبة : نظم الخبرة.محددات وخبرات البناء،التوطين فى المنظمات ،مرجع سبق ذكره ، ص٣١.

27) (Wick , goniw ., : Decision – making – at Child Broteative Services in take and Potential for Expert Systems , m.s.s.w ,the university of texas at Arlington , 1996, p49

(٢٨) شهيدة الباز : المنظمات الأهلية العربية علي مشارف القرن الحادي والعشرين ، لجنة المتابعة لمؤتمر التنظيمات الأهلية العربية ، القاهرة ، ١٩٩٧ ، ص ص ٣٩ ، ٤٠

(٢٩) أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية (الطبعة الثانية مكتبة لبنان ، بيروت، ١٩٨٦) ص٣٨٠.

(٣٠) أحمد وفاء حسين زيتون:العلاقة بين الإعانة الحكومية والمشاركة الأهلية في الجمعيات الأهلية،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الإجتماعية،جامعة حلوان،١٩٨٠،ص١٠.

(٣١) محمد عبد الفتاح محمد : الجمعيات الأهلية النسائية ، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٨،ص٣٨.

(٣٢) مقترح مشروع قانون جديد للجمعيات والمؤسسات الأهلية ، مجتمع أهلي بدون قيود ،القاهرة ، المجموعة المتحدة ،٢٠١٢،ص٣٧.

(٣٣) قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية رقم ٨٤ لسنة ٢٠٠٢ : الامانه العامة لمجلس الشعب (جمهورية مصر العربية ، ٢٠٠٢) ص٤.

(٣٤) أحمد عبد الفتاح : أسس الإدارة فى الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٣)

(٣٥) أحمد شفيق السكري : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٠)ص٣٤٣

(٣٦) أحمد شفيق السكري : المرجع السابق، ص ٣٩٩ .

(٣٧) يحيي حسن درويش : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ، ص ١٥١ .

(٣٨) عطيه أفندي : المنظمات غير الحكومية والتنمية إعادة التفكير من أجل دور أكثر فاعلية ، د. ن، د. ت ، ص ٨ .

(٣٩) مدحت محمد أبو النصر : إدارة منظمات المجتمع المدني ، ط١ ، إيتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٧، ص٨٣

(٤٠) حسين حسن سليمان وآخرون: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، ط١ المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ٢٠٠٥ ، ص ٢٧٩

(٤١) أحمد مصطفى خاطر: الإدارة ومنظمات الرعاية الإجتماعية ، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٧ ، ص ٢٤٧ .

(٤٢) راندا محمد لبيب طلعت : إدارة الحكم الموسع في المنظمات غير الحكومية المصرية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، ص ٦٦.

(٤٣) أحمد مصطفى خاطر ، سامية محمد فهمي ، هناء حافظ بدوى : الإدارة في المؤسسات الإجتماعية ، الإسكندرية،المكتبة الجامعية ، ٢٠٠١،ص٢٧،٢٦

(٤٤) مسعد الفاروق : إدارة المؤسسات الإجتماعية ، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع ،١٩٩٤، ص ١٢،١١ .

(٤٥) أسامة وحمادة محمد ، إبراهيم يوسف : تكنولوجيا التعليم والمستحدثات التكنولوجية، القاهرة ، عالم الكتب، ٢٠١٢ ، ص ١١٨ و ١١٩.

(٤٦) محمد محمد الهادي : نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة ، القاهرة ، دار الشروق ، الطبعة الأولى ، ١٩٨٩ ، ص ١٥٩ ، ١٦٠ .

(٤٧) محمد ماجد خشبة : نظم الخبرة.محددات وخبرات البناء،التوطين فى المنظمات، مرجع سبق ذكره ، ص١١.

(٤٨) محمد الشرقاوي: الذكاء الإصطناعي والشبكات العصبية، مرجع سبق ذكره ، ص٤١.

(٤٩) زينب الزرقا، أيمن عودة : عودة، الذكاء الصنعى في لغة برولوج ومواضيع في الأنظمة الخبيرة، سورية ،حلب ، شعاع للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ،٢٠٠٨ ، ص ١٠٧.

(٥٠) طارق طه : نظم المعلومات والحاسبات الآلية ، الإسكندرية، منشأة المعارف ،٢٠٠٢،ص٦٣٩

(٥١) عبدالله بن سليمان العزاز، سرور على إبراهيم : تحليل القرار للحكم الإدارى ، المملكة العربية السعودية ،مطابع جامعة الملك سعود ،١٩٩٩،ص٣٧٣.

(٥٢) مخوخ سميرة ،ربيع ياسمينة: تأثير نظم المعلومات الجديدة في المؤسسة،الجزائر،المعهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، ٢٠٠٢، ص٣،٤ .

(٥٣) سلوى شمس الدين : نظم معلومات الموارد البشرية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ببورسعيد،جامعة قناة السويس ، ٢٠٠٠،ص ٥٣،٥٤ .

(٥٤) سعاد أحمد محمد حسين : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المنظمات الأهلية ، جامعة قناة السويس،فرع بورسعيد ،كلية التجارة ، ٢٠٠١،ص٩١-٩٤.

(٥٥) سعاد أحمد محمد حسين : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المنظمات الأهلية ، مرجع سبق ذكره،ص٩١-٩٤.

(٥٦) جورج رياض سليمان : تقويم نظم المعلومات المستخدمة فى إ تخاذ قرارات الإئتمان بالبنوك التجارية رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ببورسعيد ، جامعة قناة السويس ، ١٩٨١، ص١٦.

(٥٧) محمد ماجد خشبة ، نظم الخبرة . محددات وخبرات البناء ، التوطين في المنظمات،مكتبة معهد التخطيط القومي ، القاهرة،٢٠٠٢،ص ٧ .

(٥٨) أحمد صالح الهزيمة : دور نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية،المجلد ٢٥،العدد الأول،٢٠٠٩، ص٣٩٣،٣٩٢.

(٥٩) جورج رياض سليمان : تقويم نظم المعلومات المستخدمة في إتخاذ قرارات الائتمان بالبنوك التجارية ، مرجع سبق ذكره، ص١٦

(٦٠) مني محمد عويس : تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم إتخاذ القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية والتنمية الإجتماعية ،مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية،العدد الخامس، جامعه حلوان ، كليه الخدمة الإجتماعية ، ١٩٩٨، ص ٢٥٣ .

(٦١) محمد ماجد خشبة : نظم الخبرة .محددات البناء ، التوطين والإستخدام في المنظمات ، مرجع سبق ذكرة، ص٧٠ .

(٦٢) رياض أمين حمزاوى، طلعت مصطفى السروجي: البحث في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق (الإمارات العربية المتحدة، دبي، ١٩٩٨) ص ١١٢.

(٦٣) أبو النجا الغمري: الخطوات المنهجية في بحوث الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتبة الجامعية ،٢٠٠٠، ص١٥١.

(٦٤) سناء محمد ، نيفين محمد:دراسة لقواعد البيانات بالمنظمات الأهلية كمدخلات لنظم المعلومات ، مرجع سبق ذكرة،ص٢٤٧٧.

(٦٥) سلوى عبدالله عبد الجواد : دور الجمعيات الأهلية فى التخفيف من حدة المشكلات البيئية ، المؤتمر العلمى الحادى والعشرون " الخدمة الإجتماعية والرعاية الإنسانية فى مجتمع متغير، المجلد السادس ،٢٠٠٨،حلوان ،ص٦٤١٢.

(٦٦) سلوى عبدالله عبد الجواد : دور الجمعيات الأهلية فى التخفيف من حدة المشكلات البيئية ، المؤتمر العلمى الحادى والعشرون " الخدمة الإجتماعية والرعاية الإنسانية فى مجتمع متغير، المجلد السادس ،٢٠٠٨،حلوان ،ص٦٤١٢.

67) (Wick , goniw ., : Decision – making – at Child Broteative Services in take and Potential for Expert Systems , m.s.s.w ,the university of texas at Arlington , 1996, p49

68) (millea,susan,Elizabeth, automating human services expertice: The validation of knowledge –based expert systems in social work practice,the university of texas aston,1994.

(٦٩) محمد أحمد : تحديد القدرات المعلوماتية الداعمة للتخطيط الأستراتيجى وعلاقتها بخدمات جمعية تنمية المجتمع المحلى ، مجلة دراسات فى الخدمة الأجتماعية والعلوم الأنسانية ، الجزء الحادى عشر ،٢٠١١، ص ٤٩٥٢.

(٧٠) سناء حجازي، نيفين محمد:دراسة لقواعد البيانات بالمنظمات الأهلية كمدخلات لنظم المعلومات ، مرجع سبق ذكرة،ص٢٤٧٩،٢٤٧٨.