

نسق المعلومات لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمدمنين

إعداد

حسام تيتو ألفى نظير

دارس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

ملخص

ان استخدام نسق المعلومات في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية من شأنه ان يؤثر على إحداث تغيير وتنمية اجتماعية .

ويهدف نسق المعلومات الى تجميع البيانات وتسجيلها وكذلك تحليل البيانات المرتبطة بالخدمة و توحيد مصادر المعلومات حول الخدمات التي يتم التخطيط لها. كما يعد نسق المعلومات مسؤولاً عن التعرف على الفئات التي تحتاج الى خدمات وبرامج اجتماعية لمساعدتهم على اشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وكذلك لتسهيل عملية الاتصال بين كافة الوحدات داخل المنظمة.

فأصبح نسق المعلومات أحد المحددات الرئيسية المستخدمة لتحقيق الكفاءة والفعالية التي تسعى إليها المنظمات والجامعات، وأصبحت أيضاً الأساس المنطقي والفعال لتحقيق الميزة التنافسية في السوق ، والوصول الى الريادة بالنسبة للمنظمات، فالصورة اليوم اختلفت تماما عن الماضي، وأصبحت المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها وطبيعة نشاطها قادرة على استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في شبكات الربط، والانترنت، والبريد الإلكتروني، والانترنت، والمؤتمرات الالكترونية وغيرها لممارسة مستويات أكبر وأكثر كفاءة من الاعمال إلكترونياً.

Summary

The use of the form of information in the development of social care services will affect social change and development.

The information format aims to collect and record data, analyze data related to the service, and unify information sources about the services being planned. The information format is responsible for identifying groups that need social services and programs to help them meet their needs and address their problems as well as to facilitate communication between all units within the organization.

The information format has become one of the main determinants used to achieve the efficiency and effectiveness sought by organizations and universities. It has also become the logical and effective basis for achieving competitive advantage in the market and leading to organizations. Today's picture is very different from the past. Organizations of all types, sizes and nature The use of information systems and technology in the networks of connectivity, the Internet, e-mail, the Internet, electronic conferences and others to practice the levels of greater and more efficient of business electronically.

أولاً: مفهوم نسق المعلومات

يعرف نسق المعلومات بأنه نظام يختص بالكشف عن المعلومات و تجميعها و إعدادها للاستخدام حسب حاجة المنظمات، وهو أيضاً نظام يتضمن مجموعة من الإجراءات لإمداد الإدارة بالمعلومات الأزمة لاتخاذ القرارات. (١) الأفندي، عبلة، (١٩٩٥)

والمعلومات تعنى المعرفة الجديدة القائمة على الارقام والبيانات وأن إدارة المعلومات لا يتوقف دورها فقط على تصنيع المعلومات ونشرها إنها تتعدى ذلك الى البحث عن أحسن الطرق لتوصيلها الى المستفيدين منها في أقل وقت وجهد. (٢) الأفندي، عبلة، (١٩٩٥) مرجع سابق نفسه، (ص: ١٨٥)

ثانياً: أهمية نسق المعلومات

ترجع أهمية نسق المعلومات إلى الأسباب الآتية: (٣)
Thomas ley&udoseelmeyer, (2007)

- ١- يسهم في إيجاد قاعدة علمية ومعرفية ومهارية مشتركة بين كل ممارسي الخدمة الاجتماعية بصرف النظر عن المكان الجغرافي لهم.
- ٢- يسهم في تحسين مستويات الخدمة المقدمة للعملاء من حيث تسهيل الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة وتحديد أولويات الفئات الأكثر احتياجاً للخدمة.
- ٣- يعمل على تحقيق الفاعلية في توصيل الخدمات والمساعدات المالية إلى العملاء.

كما أن نسق المعلومات مهم للأسباب الآتية:
(٤) الصباح، عبد الرحمن، (١٩٩٨)،

- ١- ملاحقة التطورات التكنولوجية الحديثة في أساليب الإنتاج وتقديم الخدمات .

- ٢- زيادة التعقيد في مهام الإدارة المنظمات بسبب التغيرات البيئية من سياسية واجتماعية واقتصادية وتكنولوجية سواء على الصعيد المحلي أو الدولي .

- ٣- زيادة نفوذ المعرفة والمعلومات بالنسبة لمختلف المنظمات سواء الوطنية أو الدولية منها ما يوجب على المسؤولين مواجهة المنافسة من خلال إيجاد وسائل أفضل لاتخاذ القرار السريع.

- ٤- التطور الهائل في شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة المبنية على استخدام الحاسب الآلي والانترنت. (٥) الهادي، محمد محمد (١٩٩٣)، وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن أهمية نسق المعلومات ترجع الى المزايا الآتية: (٦) إدريس، عبد الرحمن ثابت، (٢٠٠٥)،

- ١- تقليص المسافات: فنسق المعلومات يجعل كل الأماكن متجاورة ومترابطة مع بعضها.

- ٢- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة التي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

- ٣- تقليص الوقت: حيث أنه مع كل تطور تكنولوجي سوف يتم الاقتصاد في الوقت.

- ٤- تزايد النظم الشبكية: يمكن ربط النظم الداخلية ببعضها بعضاً والوصول إليها في سهولة في أي وقت.

ثالثاً: أهداف نسق المعلومات

يستخدم نسق المعلومات في المنظمات المختلفة لتحقيق بعض الأهداف التي تساعد على رفع كفاءة عمل المنظمات، ويمكن أن تلخص أهداف تكنولوجيا المعلومات فيما يلي: (٧) إدريس، عبد الرحمن ثابت، ٢٠٠٥

- ١- ربط الأنظمة الفرعية والإدارات المختلفة معا في كيان واحد متكامل، يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة لمن يطلبها.

- ٢- تسهيل عملية اتخاذ القرار على كافة المستويات من خلال توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم، والتوقيت المناسب للمساعد في سير العمل.

- ٣- تبسيط وتسهيل أساليب إعداد وإنتاج التقارير المختلفة في المنظمة.

وحددت "عبلة الأفندي" أهداف نسق المعلومات داخل المنظمات الاجتماعية فيما يلي: (٨) الأفندي، عبلة، (٢٠٠٢)،

- ١- الفهم الأفضل لأهداف المنظمة.

- ٢- تحسين العلاقات بين العاملين داخل المنظمة.
- ٣- تسهيل عملية الاتصال بين الوحدات الفرعية في المنظمة، بما يرفع من كفاءة العمل داخلها.
- ٤- زيادة التعاون بين المنظمة والمنظمات الأخرى في المجتمع.

رابعاً: خصائص نسق المعلومات

لنسق المعلومات مجموعة من الخصائص هي: (٩) السكري، أحمد شفيق، (٢٠٠٠)،

١- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيًا متجاوزة.

٢- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

٣- قليلة الكلفة والسريعة في وقت معاً وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

٤- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز نسق المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .

٥- التفاعلية: أي أن المستعمل لنسق المعلومات يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت.

٦- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

٧- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة.

٨- اللاتزامنية: وتعني استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.

خامساً: وسائل نسق المعلومات

لقد شهد العصر الحديث تقدماً هائلاً في الوسائل التكنولوجية الحديثة، سواء من حيث الوفرة أو من حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها، ولقد أدى ذلك إلى أن أصبحت كل وسيلة ذات خصائص معينة تميزها عن غيرها من الوسائل الأخرى، حتى يمكن

لأي شخص أن يستخدم الوسيلة المناسبة في الوقت والموقف المناسبين وبذلك يستطيع أداء رسالته بأقل وقت وجهد وأموال ممكنة. (١٠) Johnson, G (2002):

ومن أهم وسائل نسق المعلومات التي أكدت الدراسات السابقة على أهميتها في ممارسة الخدمة الاجتماعية هي شبكة المعلومات الدولية، لما لها من وظائف مهمة تتمثل في القيام بالآتي: (١١) حنفي، محمد، ٢٠٠٠

١- توفير السرعة في الوصول إلى المعلومات والبيانات المخزنة في أجهزة الحاسب.

٢- تحويل الوثائق والبيانات السابق إعدادها على الحاسب إلى الطباعة المتاحة لطابعاتها.

٣- إمداد المسؤولين بصورة كاملة وسريعة عما يحدث في المؤسسات التابعة لهم، لسرعة اتخاذ القرارات المناسبة.

٤- إمداد الإداريين بالكثير من البرمجيات التي تساعد في أداء أعمالهم بشكل جيد.

حيث يوجد العديد من الاستخدامات لشبكة المعلومات، ويمكن أن تستفيد منها ممارسة الخدمة الاجتماعية.

سادساً: مقومات نجاح نسق المعلومات

لا بد من توافر بعض المقومات، التي تسهم في نجاح استخدام نسق المعلومات، ومن أهم هذه المقومات:

١- الأجهزة Hardware:

وهي الكيان المادي الصلب، والتي تشتمل الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية، هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج، والتي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات

٢- البرامج Software:

تعرف البرمجيات بأنها مجموعة التعليمات التي تسيطر على العمليات في نظام الحاسوب، وهي مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان (المبرمج) والتي تعمل على توجيه

المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة.

٣- قواعد البيانات Databases:

عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعة من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة بمكان إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية، يتم فيها تحاشي تكرار البيانات. (١٢) Laudon (C, (2002):

سابعاً: المعوقات التي تواجه استخدام نسق المعلومات

هناك بعض المعوقات التي تحول دون استخدام نسق المعلومات وبخاصة في البلدان النامية والتي منها مصر، وتكون سببا في عدم فاعلية استخدام التقنيات الحديثة في العمل، لذا وجب التعرف على هذه المعوقات من أجل وضع الحلول لها، والتغلب عليها، ومن هذه المعوقات. (١٣) عبد الحليم ، محيي الدين (٢٠٠٦)،

١- معوقات معرفية تتمثل في القصور المعرفي الناتج عن قلة الموارد والمخصصات لهذه التقنيات الحديثة في المجتمعات المحلية، حيث هذه التقنية الحديثة بحاجة إلى الخبرات والمهارات والأفراد الذين قد لا يتوافر لديهم هذه المهارات.

٢- الافتقار إلى بنية تحتية سليمة أو مناسبة عن نسق المعلومات للتدريب عليها.

٣- معوقات اقتصادية تتمثل في قلة الدخول، وارتفاع التكلفة الخاصة بنسق المعلومات.

٤- قلة الوعي والاهتمام بها، أو النظر بشك وريبة نحوها.

٥- نظر البعض إلى نسق المعلومات بوصفه من الأمور الترفيحية ليست إلا.

٦- عدم تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة والملائمة في ضوء حاجات المجتمع ومتطلباته.

٧- غياب الرؤية الشاملة وغموض الأهداف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات.

وقد ارتبط تطور مفهوم التخطيط بأهمية توفير المعلومات والبيانات، ووضع الخطط المناسبة عن المشروعات والبرامج المختلفة التي تقدمها الهيئات والمؤسسات المختلفة ولعل هذا ما يوضح أهمية وسائل نسق المعلومات لما تقوم بها من تقديم فوائد ومميزات كثيرة، تساعد علي نجاح المشروعات، حيث يمكن أن تسهم وسائل تكنولوجيا المعلومات في القيام بالاتي: (١٤) Demaino&Gene Marie (1990):

١- يسهم نسق المعلومات في تسهيل العمل وسرعة الإنجاز وزيادة مستوى الأداء من حيث كفاءته وفاعلية الخدمة المؤسسية المقدمة.

٢- تؤكد تقنية نسق المعلومات أهمية التواصل والاتصال بين المستويات الإدارية من جهة وبين المستفيدين من جهة أخرى.

٣- تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة الأداء التنظيمي للمنظمة.

٤- يفيد المعلومات في تحقيق إشباع وإرضاء وظيفي للكثير من الكوادر الإدارية الموجودة بالمنظمات والمؤسسات التي تطبق بها الأساليب التكنولوجية الحديثة.

٥- يسهم نسق المعلومات في زيادة المهارات والقدرات الفنية والتعليمية وزيادة القدرة علي الإنجاز والتحصيل العلمي.

٦- يمثل المعلومات حلقة مهمة في مسلسل تطوير وسائل الاتصال مما أدى إلى إنشاء شبكات معلومات ضخمة تجمع بين الصورة والصوت، والنص المكتوب والمعلومات البيانية.

ويجب الإشارة إلى أن أول المدخلات التي يتطلبها نسق المعلومات هو الاهتمام بالعاملين الذين يستخدمون وسائل نسق المعلومات، لذلك كان من الضروري الاهتمام بتدريب العاملين في الجمعيات

الأهلية علي كيفية الاستفادة من نسق المعلومات واستخدامه في تقديم الخدمات، حيث أنه من المهم تعلم كيفية استخدام أجهزة الحاسب الآلي وبرامجه المختلفة، ثم كيفية استخدام المعلومات والاستفادة منها، وربطها بغيرها من المعلومات أو بتطويرها، وذلك من خلال التدريب الفعال للعنصر البشري:

ويعد نجاح أو فشل المنظمات وبخاصة المنظمات الاجتماعية بشكل أساسي على نوعية الناس الذين يعملون فيها، فالكثير من المؤسسات التي تستعمل الحاسوب في عملها تدرك بأن عملية استقطاب العاملين الجدد وتدريبهم والحفاظ عليهم تشكل التحدي الأكبر لها، لذلك فإن أهم وظيفة في هذه المؤسسات تكمن في عملية تعيين العاملين المؤهلين، وتطوير وتنظيم وتوجيه قدرات العاملين الحاليين، ويوجد اتفاق بين أغلب المتخصصين والباحثين على أهمية الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات، فهم المصممون والمبرمجون والمشغلون والمستخدمون لنسق المعلومات.

ثامناً: معايير ممارسة نسق المعلومات في الخدمة الاجتماعية

وضعت "الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين" مجموعة من المعايير يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي عند استخدام نسق المعلومات، والتي يمكن الاستفادة منها في العمل المهني وتتمثل هذه المعايير في التالي: (١٥) السنهوري، أحمد محمد ، (٢٠٠٠)،

١- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون أنفسهم من خلال التليفون أو أية وسائل إلكترونية أخرى، يجب أن يراعوا الجوانب الأخلاقية، وضمان الكفاءة المهنية، والعمل على حماية العملاء و الحفاظ على قيم المهنة.

٢- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يضمنوا حصول العملاء على التكنولوجيا الحديثة والقدرة على استخدامها.

٣- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يعملوا على اختيار وتطوير الوسائل والمهارات الالكترونية المناسبة التي تتفق مع ثقافة وقيم العملاء باختلاف أنواعهم.

٤- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يتقنوا المهارات والأدوات التكنولوجية المطلوبة للممارسة الأخلاقية، والسعي لتوفير التدريب المناسب، والبقاء على اطلاع بالأساليب الحديثة الجديدة.

٥- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الاتصالات الهاتفية والوسائل الالكترونية الأخرى الالتزام بالعمل في إطار التنظيمات المرتبطة بممارستهم المهنية.

٦- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الاتصالات الهاتفية والوسائل الالكترونية الأخرى أن يقدموا أنفسهم ويحددوا هويتهم للجمهور، مع الاهتمام بالتعرف على هويات المواطنين وبياناتهم.

تاسعاً: مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية

الرعاية الاجتماعية هي ترجمة عربية لكلمة social welfare وتعني بالأجنبية "التحسين أو الإثراء وكلمة well-fare تعني العمل الطيب بينما كلمة social تعني الشؤون الإنسانية والاجتماعية العامة وستقر مصطلح الرعاية الاجتماعية منذ إنشاء هيئة الأمم المتحدة عام ١٩٤٦ ليعني " كافة الجهود والخدمات والبرامج التي تستهدف تحسين حياة الناس الصحية والتعليمية والاجتماعية والإسكانية. (١٦) رضا، عبد الحليم وآخرون ، (٢٠٠٠)،

ووجد الكثير من العلماء صعوبة في وضع تعريفات لخدمات لرعاية الاجتماعية لأنها تتداخل بنشاطات العديد من المؤسسات وهناك من وصفها بأنها نشاطات اقتصادية ولكنها خارج نظام السوق ، وهي أيضاً تؤدي كمنافع وخدمات للناس لمقابلة الاحتياجات

المبدأ يظل صالحاً للحكم على برامج الرعاية الاجتماعية باعتبارها معبرة عن تدخل المجتمع لتدعيم أفراد وجماعته.

٣- الاهتمام المباشر بالحاجات الإنسانية:

وتلك واحدة من الخصائص التي قد تسبب بعض الغموض، فكيف يمكن أن نميز بين خدمات الرعاية الاجتماعية وبين الخدمات العامة، حيث يتفق كلا منهما في أنه يعبر عن الحاجة المجتمعية، وأنه ذو طابع تدعيمي للسكان، وللتغلب على ذلك الغموض فإن علينا أن نضع الأنشطة الحكومية على متصل مستمر يتراوح ما بين الخدمات التي تهتم أساساً بالمطالب الضرورية الوظيفية اللازمة للمجتمع، والتي قد يكون لها تأثير غير مباشر على الفرد، وبين تلك الخدمات ذات التأثير المباشر لمواجهة حاجات الأفراد والأسر.

٤- الرعاية الاجتماعية ذات مردود اجتماعي واقتصادي:

فبرامج وخدمات الرعاية الاجتماعية ليست استهلاكا بدون عائد، ذلك لأن ألوان وبرامج الرعاية الاجتماعية إنما تستهدف تحقيق إشباع الحاجات الإنسانية والإقلال من حدة المشكلات، ويترتب على ذلك تنمية الموارد البشرية مما يعني أنها تمثل شكلاً من أشكال الاستثمار بعيد المدى، والذي تلاحظ نتائجه في تحسين الأحوال المعيشية ومواجهة الخلل والأمراض الاجتماعية. (٢١) سيد، جابر عوض وآخرون، (٢٠٠٤).

حادي عشر: التطورات والتحويلات الأساسية التي طرأت على الرعاية الاجتماعية:

١- تحول مفهوم الرعاية الاجتماعية من الوظيفة المؤقتة إلى الوظيفة الدائمة.

٢- التحول من مفهوم الصداقة على إلى الحقوق الأساسية للمواطن (اقتصادية واجتماعية وسياسية) والتي تقوم عليها دولة الرعاية.

٤- التحول من الحد الأدنى إلى الحد الأعلى، حيث تتجه الرعاية الاجتماعية من الاقتصار على توفير

الأساسية. (١٧) Philip R. popple , (2002) leslieleighniger ,

ويمكن تعريفها بأنها: " الأنشطة المنظمة للمؤسسات أهلية كانت أو حكومية والتي تسهم في إشباع الحاجة والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية أو تحسين الأحوال الاجتماعية للأفراد والجماعات والمجتمعات وهذه الأنشطة تتضمن جهود مختلف المهنيين كالأطباء والمرضى والقانونيين والأخصائيين الاجتماعيين. (١٨) Ruth Edunkle, (1981)

ويري " السكري" أنها نسق قومي من البرامج والخدمات التي تساعد على مواجهة احتياجات الناس الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والتي تعتبر أساسية في تدعيم المجتمع. (١٩) السكري، أحمد شفيق، (٢٠٠٠)،

ويعرفها " روبرتموريس " بأنها الجهود الحكومية والأهلية للتخفيف من حدة الفقر أو لتخفيف الألم للناس الذين هم في حاجة إلى مساعدة وكذلك غير القادرين على إشباع حاجاتهم الأساسية بواسطة أسرهم و سوق العمل. (٢٠) أبو النصر ، مدحت الإعاقة الاجتماعية ، (٢٠٠٤)،

عاشراً: خصائص خدمات الرعاية الاجتماعية

١- التنظيم الرسمي:

حيث أن خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية جهود منظمة من خلال منظمات وهيئات ومؤسسات ذات بناء بيروقراطي، وعلى هذا فإن الإحسان والشفقة والخدمات التي تقدم على سبيل المساعدة والإغاثة في حالات الطوارئ مثلاً من الأصدقاء أو الجيران أو جماعات الأقارب.. إلخ، لا تعتبر شكلاً من أشكال أو أنشطة الرعاية الاجتماعية.

٢- تدعيم من المجتمع وإلى المجتمع:

وذلك يعني أن خدمات الرعاية الاجتماعية تقدم عن طريق تعبئة موارد المجتمع لمواجهة الحاجات، أي أن المجتمع بأسره يعمل على من خلال أجهزته الرسمية، تلك الأجهزة المتمثلة في الحكومة، وسواء كانت هذه البرامج من هيئات حكومية أو هيئات خاصة فإن ذلك

الحد الأدنى من الخدمات للفئات المحتاجة إلى توفير أقصى حد ممكن من الرعاية لجميع المواطنين في المجتمع.

٥- التحول من إصلاح الفرد إلى الإصلاح الاجتماعي، حيث يتم النظر إلى المشكلات في إطار اجتماعي، نتيجة لما حدث من خلل في البناء الاجتماعي، ومن ثم يتجه الإصلاح للمجتمع أكثر منه إلى الفرد نفسه.

٦- التحول من تخصيص الرعاية الاجتماعية لفئات معينة من الفقراء والمحتاجين إلى تلبية الاحتياجات العامة للمواطنين جميعاً، والتي تتطلبها طبيعة الحياة في المجتمع المعاصر.

٧- التحول من القطاع الأهلي إلى القطاع الحكومي، حيث أصبحت الدولة مسؤولة بالدرجة الأولى عن رعاية المواطنين، وتأمينهم في حاضرهم ومستقبلهم.

٨- التحول من رعاية الفقراء إلى رعاية الفقراء، ويظهر ذلك في الانتقال من الاحتياجات المادية المحدودة لعدد قليل من الناس في مجتمعات بسيطة إلى محاولة لإشباع الاحتياجات المادية والاجتماعية والنفسية لكل المواطنين في المجتمع، حيث تصبح الغاية تحقيق الرفاهية للمجتمع. (٢٢) فهمي، محمد سيد، (٢٠٠٦)،

ثاني عشر: الخدمات التي تتضمنها الرعاية

الاجتماعية: (٢٣) فهمي، محمد سيد، (٢٠٠٦)،

١- المساعدات العامة مثل المساعدات المادية للفئات الفقيرة.

٢- التأمينات الاجتماعية.

٣- العمالة وتنمية الموارد البشرية.

٤- الإسكان وحماية البيئة.

٥- الصحة النفسية.

٥- الصحة العامة والعلاج الطبي.

المراجع

- (١٣) عبد الحليم ، محيى الدين (٢٠٠٦)، فنون الإعلام و تكنولوجيا الاتصال، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، (ص:٦٧)
- (14) Demaino&Genene Marie (1990): Factors Contributing to the Use of Computer Based Information System in Student Services; Journal of Computers in Human Services; vol 5; p 249
- (١٥) السنهوري ، أحمد محمد ، (٢٠٠٠)، الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، دار النهضة العربية للطباعة، ط ٣، (ص: ٤٤٧)
- (١٦) رضا، عبد الحليم وآخرون ، (٢٠٠٠)، الرعاية الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، (ص:٢٣٥)
- (17) Philip R. popple , leslieleighninger , (2002),social work , social welfare , and American society, allyan and bacon , Boston, (p: 29)
- (18) Ruth Edunkle, (1981),Protective for children, encyclopedia of social work, vol 2, national association of social workers N. Y. (p:744)
- (١٩) السكري ، أحمد شفيق، (٢٠٠٠)، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، (ص:٥٠٢)
- (٢٠) أبوالنصر ، مدحت الإعاقة الاجتماعية ، (٢٠٠٤)، المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ط١، (ص ص٢٦٤ ، ٢٦٥)
- (٢١) سيد ، جابر عوض وآخرون ، (٢٠٠٤)، أساسيات الرعاية الاجتماعية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، (ص ص: ٢٠ - ٢٤)
- (٢٢) فهمي، محمد سيد ، (٢٠٠٦)، الرعاية الاجتماعية الإسلامية، الإسكندرية، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر والتوزيع، (ص:٢١، ٢٢)
- (٢٣) فهمي، محمد سيد ، (٢٠٠٦)، المرجع سابق نفسه (ص:٢٢)
- (١) الأفندي، عبلة، (١٩٩٥) نظم المعلومات وأثرها في تنمية المجتمعات دراسة ميدانية ،مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ، (ص:٣٤)
- (٢) الأفندي، عبلة، (١٩٩٥)مرجع سابق نفسه، (ص: ١٨٥)
- (3) Thomas ley&udoseelmeyer, (2007) Internet use and civil Engement , USA, public opinion Quarterly vol 7, ,(p: 236)
- (٤) الصباح ، عبد الرحمن ، (١٩٩٨)، نظم المعلومات الإدارية ، ط١، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان، (ص:٢٢)
- (٥) الهادي ،محمد محمد (١٩٩٣)، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، القاهرة، دار الشروق، (ص:١٢٣)
- (٦) إدريس ،عبد الرحمن ثابت، (٢٠٠٥)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، (ص: ٤٢)
- (٧) إدريس ،عبد الرحمن ثابت، (٢٠٠٥) المرجع السابق نفسه، (ص:٤٢)
- (٨) الأفندي ، عبلة، (٢٠٠٢)، نظم المعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات، القاهرة، دار الشروق للطباعة والنشر، (ص: ٦٨)
- (٩) العتيبي ،عزيزة عبدالرحمن، (٢٠١٠)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية، (ص:٤١)
- (10) Johnson, G (2002): Management 3 Edition, New ،Information systems York: West publishing Company.(p: 124)
- (١١) حنفي ، محمد ، ٢٠٠٠، معا في عالم احتراف الانترنت، القاهرة، مكتبة خوارزم للنشر، (ص: ٢٣)
- (12) Laudon C (2002): Management ،Information Systems. 3 Edition, USA New Jersey: Prentice Hall, (p: 432)