

دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الإجتماعية لأطفال الشوارع

(دراسة مطبقة على مراكز دعم واتخاذ القرار بمديرية التضامن الاجتماعى بكفر الشيخ)

اعداد

د/محمود محمد محمود الكردى

د/ناهد حسيني عبد الحميد

مدرس بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ

أولاً: المدخل لمشكلة الدراسة

ظاهرة أطفال الشوارع موجودة منذ زمن طويل في العديد من المناطق وتنقسم آراء الخبراء حول كيفية تحديد هؤلاء الأطفال ، لأنه يبدو أنها تتدرج في العديد من الفئات وأعدادهم يصعب تحديدها وأطفال الشوارع تعبر بشدة عن التدهور الشديد لرأس المال الاجتماعي والإقصاء الاجتماعي بينما العوامل المباشرة المسؤولة عن حالتهم هي فريدة من نوعها لكل طفل ، وعموما تمثل بعض مزيج من انخفاض دخل الأسرة ، ونقص السكن ، والفشل في المدرسة وإهمال الأسرة وسوء المعاملة ، والصراعات المسلحة ، والكوارث الطبيعية والأوبئة^(١).

فظاهرة أطفال الشوارع ليست جديدة ولا تقتصر على مناطق جغرافية معينة فالأطفال الذين يسموا بقنفذ الشوارع ، والهاربون ، أو الوفيات في الشوارع والأطفال الضالين كانوا جزءاً من الظاهرة^(٢).

كما بلغ عدد أطفال الشوارع في مصر (١٦ الف طفل) معظمهم يتركز في الحضر بنسبة (٨٨%) وأغلب أطفال الشوارع من الذكور بنسبة (٨٣%) وان حوالي (٢٣%) منهم مرضى او معوقين وتتناقض هذه الأرقام مع إحصاءات منظمة الامم المتحدة للطفولة التي توضح ان نسبة اطفال الشوارع في مصر تقرب من مليونى طفل^(٣).

اما الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء فقد قدر عدد الأطفال المتسولين بحوالى مليون ونصف طفل بعضهم لا ينطبق عليه صفة أطفال الشوارع^(٤).

وتعتبر هذه الفئة من المستبعدون من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية واكثر الفئات تعرضا للانتهاكات النفسية والجسدية والجنسية ، عدا عدد قليل فقط من المؤسسات تدمجهم في برنامج مساعدتها^(٥).

هذا قد يؤدي بالجيل القادم الى العادات السيئة التي لا يمكن السيطرة عليها ، والتي لها تأثير على الجوانب السياسية (السلام) ، والاجتماعية (القواعد ، والثقافة) ، والاقتصادية (على الناتج المحلي الإجمالي)^(٦).

ومن اهم العوامل التي تؤدي إلى تفاقم مشكلة أطفال الشوارع في مصر الهجرة من الريف إلى المدن هو بسبب تدهور الظروف المعيشية في القرى الريفية.

كما إن أفضل المؤسسات هي تلك التي تمتلك القدرة على الإبداع واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، لتصبح اليوم واحدة من المعايير المتعددة التي تعتمد عليها لقياس وتقييم الاداء فتطوير الوسائل التكنولوجية يعد من العوامل المهمة والرئيسية لضمان النجاح من خلال تحسين الخدمات للمستفيدين من خلال تقديم خدمات جديدة ذات جودة عالية^(٧).

بالإضافة الى تنمية رأسمال البشري من خلال تأهيله وتدريبه على الوسائل التكنولوجية الحديثة والقيام بعمليات البحث والتطوير كذلك تزيد من قدرة المؤسسة على المنافسة في هذه المجالات^(٨).

ويعتمد تقديم الخدمات الانسانية للعملاء على كمية كبيرة من المعلومات يتم تبادل هذه المعلومات أثناء تفاعلات الممارسين مع العملاء وخلال ادارة المؤسسة، وعند توثيق (المسألة والمحاسبة والكفاءة والفعالية، عند تقديم الخدمة للعملاء المستفيدين من الخدمات^(٩).

ونظرا لأن المعلومات عنصر أساسى واسع الانتشار فى تقديم الخدمات ، فان التقنيات التى تقوم بجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها واستخدامها لها تأثير كبير على الخدمات الانسانية وعلى الرغم من ان تقديم الخدمات ينتج عنه الكثير من المعلومات الا ان المؤسسات لا تستخدم حاليا سوى جزء ضئيل منها^(١٠).

كما أكدت البحوث العلمية ، على أن الاهتمام بالطفولة وحمائتها في مصر هي مهمة وطنية هامة لا تقل عن القضايا الوطنية الكبرى الاجتماعية و الاقتصادية ، وأن تهيئ لأطفالنا الظروف الاقتصادية والاجتماعية والتربوية المناسبة لتطوير وطنهم نظرا لان هناك الكثير من أطفال الشوارع لا يأخذون حقوقهم من الرعاية الاجتماعية من أسرهم الطبيعية او من الاسر البديلة او مؤسسات الدولة للرعاية الاجتماعية مما يجعلهم فى المستقبل أكبر عقبة تواجه التنمية الاجتماعية والمدخل المباشر للإرهاب والعنف والامراض الاجتماعية بشتى صورها .

الدراسات السابقة

١- دراسة (جيهان عبدالحميد رمضان) :بعنوان (برنامج مقترح للممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لزيادة كفاءة وفعالية الرعاية المؤسسية للأطفال بلا مأوى) (٢٠٠٧م) ^(١١).

هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد مدى كفاءة الرعاية المؤسسية المقدمة للأطفال بلا مأوى وتحديد مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام لأدواره وتحديد المعوقات التي تحد من كفاءة وفعالية الرعاية المؤسسية للأطفال بلا مأوى .

كانت أهم نتائج الدراسة : أن أهم المعوقات التي تحد من كفاءة وفعالية الرعاية المؤسسية للأطفال بلا مأوى بالنسبة للطفل كانت (هروب الطفل المتكرر من المؤسسة ، وخبرات الشارع السيئة السابقة للطفل) ، أما بالنسبة للمعوقات التي ترجع إلى الأخصائي الاجتماعي فكانت (نقص خبرة الأخصائي الاجتماعي بطبيعة العمل المهني مع الأطفال بلا مأوى ، وانشغال الأخصائي الاجتماعي بأعمال خارجة عن صميم عمله المهني) ، والمعوقات التي ترجع إلى المؤسسة كانت (عدم وجود حوافز ومكافآت للأعمال والإنجازات التي يخصصها الأخصائي الاجتماعي ، يليها سيطرة الروتين وتعقد الإجراءات داخل المؤسسة) .

٢- دراسة (سميرة إبراهيم الدسوقي محمد) بعنوان (تحليل تكلفة العائد الاجتماعي والاقتصادي للإيداع المؤسسي للأطفال الشوارع من الذكور)، ٢٠٠٧ (١٢).

هدفت هذه الدراسة إلى :التعرف على العائد الاجتماعي الذي يتم تحقيقه من الإيداع المؤسسي للأطفال الشوارع من الذكور ، والذي يتضمن مساهمة المؤسسة في تحقيق تكيف الطفل مع نفسه وأيضاً الرعاية التعليمية والطبية ، كذلك التعرف على العائد الاقتصادي الذي يتحقق من الإيداع المؤسسي للأطفال الشوارع والذي يتمثل في مساهمة المؤسسة في إلحاق الأطفال بالورش الإنتاجية أو إلحاقهم للعمل خارج المؤسسة بغرض الحصول على أجر يساعدهم في مقابلة متطلبات حياتهم المعيشية.

ولقد أوضحت نتائج الدراسة :بالنسبة للعائد الاجتماعي الذي تحقق من الإيداع المؤسسي للأطفال الشوارع من الذكور كان اطمئنان الطفل لمستقبل حياته وتحكم الطفل في ضيقه عندما يهزم في لعبة من الألعاب ، وكذلك شعور الطفل بالفخر للانتماء لأسرته وشعوره أيضاً بأنه عضو مهم في الأسرة .

٣- دراسة (محمد إبراهيم على أبو هرجة) ،بعنوان (العائد الاجتماعي للرعاية التعليمية للأطفال بمؤسسات الرعاية البديلة) (٢٠٠٨) (١٣).

استهدفت هذه الدراسة: تحديد العائد الاجتماعي لتعليم الأطفال بالهيئة المصرية لقرى الأطفال SOS وأيضاً التعرف على مدى توافر خدمات الرعاية اللازمة لتعليم الأطفال.

وأشارت نتائج الدراسة إلى: أن أهم الخدمات التعليمية التي تقدمها القرية للأطفال تتمثل في توفير القرية وسائل مواصلات للأطفال ، والإضاءة الكافية بالغرفة والتي تساعد على المذاكرة ، كما توفر القرية مكتبة للقراءة والاطلاع وحرص الأم البديلة على إعطاء مصروف يومي للأطفال

٤-دراسة (حورية بولعويديت) بعنوان (استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسات الاقتصادية) ٢٠٠٨م^(١٤).

هدفت الدراسة الى: الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة ، انطلاقاً من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات الأربع (جهاز الحاسوب ، شبكة الإنترنت ، الانترنت، شبكة الإكسترنانت) ، والعوامل المدروسة التي تحكم هذا الاستخدام ، والكشف عن مدى دورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

وتوصلت الدراسة الى: ان هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربع (جهاز الحاسوب ، شبكة الإنترنت ، شبكة الإكسترنانت) ، ومجالات الاستخدام.

٥-دراسة (نورية على حمد) بعنوان (حماية الطفولة قضاياها ومشكلاتها في دول مجلس التعاون) ٢٠٠٩م^(١٥).

هدفت الدراسة الى: التعرف على طبيعة التنمية المؤسسية في مجال الطفولة من خلال نشأة المجالس العليا واللجان الوطنية أو الهيئات المختلفة والوقوف على أوجه العلاقة بين مختلف الأطر المؤسسية والآليات في مجال حماية الطفولة والوقوف على دور المجتمع المدني في مجال حماية الطفولة وقضاياها ومشكلاتها بشكل عام ومجال الحقوق والدفاع عن حقوق الطفولة بشكل خاص وبيان أوجه العلاقة بين منظمات ومؤسسات المجتمع المدني، والوزارات والهيئات العاملة في مجال الطفولة.

وتوصلت الدراسة الى: يوجد في دول المجلس واليمن اليوم اهتمام بتنمية وتطوير البنية

المؤسسية في مجال الطفولة ووجدت في بعض دول المجلس واليمن مبادرات هامة في هذا المجال مثل إنشاء المجالس العليا أو اللجان الوطنية للطفولة التي صدرت بشأنها القرارات

والمراسيم العليا، ولهذه المجالس أو اللجان الوطنية أهمية كبيرة في مجال تعزيز ودعم مجال الطفولة رعاية وحماية، ولوحظ أن دول المجلس التي ليس بها مثل هذه المجالس واللجان الوطنية، تعمل مع الطفولة من خلال إدارات أو أقسام أو وحدات معينة في وزارات الشؤون والتنمية الاجتماعية، تسعى اليوم لتحقيق مثل هذه الأطر المؤسسية الهامة.

٦- دراسة (تيم ميركر Tim Mercer) بعنوان : خصائص أسر ومقدمي الرعاية للأطفال الشوارع، ٢٠٠٩^(١٦).

هدفت الدراسة إلى: التعرف على سمات أسرة أطفال الشوارع ومحاولة ملء الفجوة في الإنتاج الفكرى فى هذا المجال .

وتوصلت الدراسة إلى: أن أطفال بلا مأوى هم نتيجة طبيعية لظاهرة الفقر وأن هؤلاء الأطفال يواجهون مخاطر صحية كبيرة نظراً لحرمانهم من الحصول على رعاية صحية أو خدمات اجتماعية ، كما توصلت إلى أن أسر هؤلاء الأطفال مُهمشين فى المجتمع وأنهم يعيشون فى أسر فقيرة غالباً ما تكون الأم هى العائل الوحيد للأسرة ، وأن هناك عوامل أخرى تؤدي إلى مشكلة أطفال الشوارع تتمثل فى نقص الإرشاد والدعم من الأسرة وإدمان المخدرات ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن فئة قليلة هى التى عبّرت عن عدم معرفتها بالخدمات الاجتماعية التى تستهدف مساعدة أطفال بلا مأوى.

٧-دراسة (شيماء عبد الفتاح عبد الغنى إبراهيم) بعنوان "نسق المعلومات كمتغير فى التخطيط لمواجهة الأزمات، ٢٠١١" ^(١٧).

هدفت الدراسة الى: تحديد الأساليب المتبعة فى الحصول على المعلومات بالإدارة العامة للأزمات والإغاثة بوزارة التضامن الاجتماعي أيضا تحديد جودة المعلومات التى يتم الاعتماد عليها بالإدارة العامة للأزمات والإغاثة بوزارة التضامن الاجتماعي بجانب تحديد إسهامات نسق المعلومات فى ترتيب السيناريوهات اللازمة بالإدارة العامة للأزمات والإغاثة بوزارة التضامن الاجتماعي والتوصل إلى تصور تخطيطى مقترح لتفعيل نسق المعلومات فى التخطيط لمواجهة الأزمات بالإدارة العامة للأزمات والإغاثة بوزارة التضامن الاجتماعي.

وكانت أهم نتائج الدراسة: هي أن أكثر الأساليب التي يستخدمها الباحثون للحصول على البيانات الخاصة بالتخطيط لمواجهة الأزمات هي وفقا لقيمة المتوسط :القيام بإجراء دراسات مسحية لحصر الخسائر في الأرواح والممتلكات ،من خلال استخدام الاستثمارات الخاصة بذلك وأقل الأساليب استخداما هي الاستعانة بالإنترنت للحصول على المعلومات وعدم صحة فرض الدراسة وذلك لأن نتائج الدراسة أشارت إلى أن إسهام نسق المعلومات في اتخاذ قرار مواجهة الأزمة متوسط.

٨- دراسة (فاطمة رمضان محمد مصطفى) بعنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحديد أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية بالمناطق الحضرية المختلفة، ٢٠١١^(١٨).

هدفت الدراسة إلى: تحديد واقع الاستخدام الحالى للمجلس الشعبى بمحافظة القاهرة لتكنولوجيا المعلومات فى تحديد أولويات خدمة الرعاية الاجتماعية بالمناطق الحضرية بجانب تحديد إيجابيات استخدام المجلس الشعبى بمحافظة القاهرة لتكنولوجيا المعلومات فى تحديد أولويات خدمة الرعاية الاجتماعية بالمناطق الحضرية المتخلفة بجانب تحديد الصعوبات التى تحول دون الاستخدام الفعلى المطلوب لتكنولوجيا المعلومات فى تحديد أولويات الرعاية الاجتماعية بالمناطق الحضرية المتخلفة بمحافظة القاهرة .

كما أوضحت نتائج الدراسة :عدم صحة الفرض الثالث للدراسة حيث لا يوجد علاقة دالة إحصائيا بين المتغيرات الخاصة بأعضاء المجلس الشعبى المحلى بمحافظة القاهرة (النوع-السن- المؤهل- عدد سنوات الخبرة- الحصول على دورات تدريبية) واستخدامهم لتكنولوجيا المعلومات فى تحديد أولويات خدمات الرعاية الصحية الاجتماعية للمناطق الحضرية المتخلفة .

٩- دراسة (أميمة دسوقي محمد سعيد)، بعنوان (دور الشبكة فى بناء قدرات الجمعيات الأهلية لمواجهة مشكلة أطفال الشوارع) (٢٠١٢) ^(١٩).

استهدفت هذه الدراسة : تحديد دور الشبكة فى بناء قدرات الجمعيات الأهلية لمواجهة مشكلة أطفال الشوارع وأهم القدرات التى تسعى الشبكة إلى بنائها وأيضاً تأثير دور الشبكة فى مواجهة هذه

المشكلة وكذلك التعرف على أهم المعوقات المؤثرة على قيام الشبكة بدورها فى بناء قدرات الجمعيات الأهلية.

وأوضحت نتائج الدراسة: أن أهم المعوقات التى ترجع إلى الشبكة والتى تؤثر على بناء قدرات جمعيات أطفال الشوارع كانت كالتالى (عدم استطلاع رأى الجمعيات فى طبيعة القدرات التى تحتاج إلى بناءها وعدم المرونة فى تنفيذ برنامج بناء قدرات جمعيات أطفال الشوارع ، وقصور ميزانية الشبكة المرصودة لتنفيذ برنامج قدرات جمعيات أطفال الشوارع ، وعدم توافر الخبرة الكافية لدى القائمين على بناء قدرات جمعيات أطفال الشوارع) .

١٠-دراسة كلا من (هبتاما وانديموا واريندام لاهما) (**Habtamu Wandimu Alem and Arindam Laha**) بعنوان " حياة اطفال الشوارع ودور التدخل الاجتماعى تجاههم"، ٢٠١٦، (٢٠).

هدفت الدراسة الى: مراجعة الأدبيات الموجودة بشكل منهجي باستخدام التحليلي فيما يتعلق بأسباب ظاهرة اطفال الشوارع فى افريقيا واسيا وأوربا من خلال ٣١ دراسة .

وكانت أهم النتائج : أطفال يعملون في الشوارع في إفريقيا ، بينما في آسيا تم التخلي عن نسبة كبيرة منهم من أسرهم، ومن المثير للاهتمام ، أنه يشير إلى أن الأطفال الذين يأتون إلى الشارع قد يكون بسبب الإكراه من قبل الأسرة ، أو عدم قدرة الاطفال للوصول إليها، كما يستلزم الوضع الحالي لأطفال الشوارع التدخل الاجتماعى لمعالجة المشكلات الحالية لسكان الشوارع.

■ موقف الدراسة من الدراسات السابقة

١-استفاد الباحثان من الدراسات السابقة سواء المرتبطة بالوسائل التكنولوجية الحديثة أو المرتبطة بأطفال الشوارع فى تحديد بعض المفاهيم والفروض.

٢-هناك دراسات عديدة اهتمت بأطفال الشوارع من حيث المشكلات التى تواجهها الا ان الدراسة الحالية تركز على دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.

٣- لم تجرى دراسات سابقة عن دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع لذا ركزت الدراسة الحالية على هذا الموضوع.

٤- انه من المتوقع ان تحقق هذه الدراسة اضافة جديدة لإثراء الجانب المعرفى وتحديد قضايا بحثية جديدة يمكن دراستها مستقبلا.

٥- تعتبر الدراسات الوصفية من الدراسات التى تساعد على وضع خطط جديدة وقائية وعلاجية لخدمات الرعاية الاجتماعية.

واستنباطا مما سبق تتبلور القضية الرئيسية للدراسة فى تحديد مدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمديرية التضامن الاجتماعى بمحافظة كفر الشيخ وتحديد اى عناصر الوسائل التكنولوجية اكثر اسهاما فى تحقيق الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بالمحافظة مع تحديد الصعوبات التى تعوق تحقيق الاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بالمحافظة والمقترحات لتفادى الصعوبات للوصول فى النهاية لوضع تصور تخطيطى لتحسين مدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بالمحافظة.

ثانياً : أسباب اختيار مشكلة الدراسة

▪ مبررات اختيار محافظة كفر الشيخ مجتمعاً للدراسة:

١. ندرة الدراسات والبحوث التى أجريت بمحافظة كفر الشيخ والمرتبطة بالرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع فى حدود علم الباحث.
٢. محافظة كفر الشيخ من المحافظات التى بها عدد كبير من المؤسسات الخاصة بتقديم الخدمات الايوائية لأطفال الشوارع.
٣. مشاركة الباحثان فى ادارة بعض منظمات المجتمع المدنى فى تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالتعاون مع وزارة التضامن الاجتماعى.
٤. ما أظهرته الدراسات السابقة من ضرورة الاهتمام بدور البحوث الخاصة بالتخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية لهذه الفئة الايتام والاطفال المعرضين للخطر.
٥. التطور السريع فى الوسائل التكنولوجية الحديثة بما فيها الأجهزة ونسق المعلومات بما لا يتناسب مع الخدمات المقدمة لأطفال الشوارع.

ثالثاً : أهمية الدراسة

١. أهمية تحديد دور الوسائل التكنولوجية الحديثة في توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.
٢. نظراً لأهمية وضرورة تحسين خطط الحماية الاجتماعية لنتاسب مع حاجات أطفال الشوارع لذا يستوجب علينا ضرورة تحديد دور الوسائل التكنولوجية الحديثة لما لها من أهمية في عملية اتخاذ القرارات التخطيطية السليمة.
٣. ان هذه الدراسة قد تصل الى نتائج تفيد المجتمع والمهنة .
٤. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تهتم بوضع من مؤشرات تخطيطية تساعد على وضع الخطط الوقائية والعلاجية والتنمية كذلك خطط التطوير والتحسين المبنية على دراسات واقعية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ١- تحديد دور الوسائل التكنولوجية الحديثة بمديريات التضامن الاجتماعي في توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.
 - ٢- دور نسق المعلومات بمديريات التضامن الاجتماعي في الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.
 - ٣- طبيعة الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمديريات التضامن الاجتماعي.
 - ٤- دور الأخصائي الاجتماعي بمراكز المعلومات بمديريات التضامن الاجتماعي.
 - ٥- تحديد الصعوبات التي تواجه الوسائل التكنولوجية الحديثة في توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.
 - ٦- تحديد مقترحات تفعيل الوسائل التكنولوجية الحديثة في توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.

٧- الوصول الى تصور تخطيطي مقترح يتضمن مؤشرات تخطيطية تساهم في تحسين الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمحافظة كفر الشيخ.

خامسا: مفاهيم الدراسة:

تناولت الدراسة المفاهيم التالية:-

١- مفهوم الوسائل التكنولوجية الحديثة

يعرفها "شال (1981) Sahal" على انها "تكوين" ، مع ملاحظة أن عملية نقل التكنولوجيا تعتمد على مجموعة محددة ذاتيا ولكن محددة من العمليات والمنتجات وربطها مباشرة بالمعرفة ويتم إيلاء المزيد من الاهتمام لهذه العملية من خلال البحث والتطوير^(٢١).

أما "ديننج Dunning، 1994" فيقول ان هناك نوعان أساسيان اولهما المكونات التي يمكن تحديدها فى: "المعرفة" أو التقنية ؛ و ثانيهما "فعل الأشياء" الاتصال بواسطة وسائل التكنولوجيا للحصول على نتيجة معينة ، وحل بعض المشكلات ، واستكمال مهام معينة باستخدام مهارات معينة^(٢٢) .

ويعرفها "كومار وآخرون" (١٩٩٩) على أنها تتكون من مكونين أساسيين: (١) مكون مادي يتكون من عناصر مثل المنتجات ،الأدوات والمعدات والمخططات والتقنيات والعمليات و (٢) المكون المعلوماتي الذي يتكون من الدراية فى الإدارة والتسويق والإنتاج ومراقبة الجودة والموثوقية والعمالة الماهرة والمجالات الوظيفية^(٢٣).

ويمكننا هنا تعريف الوسائل التكنولوجية الحديثة اجرائيا على أنها:

"كل ما يتضمنه نسق المعلومات بوزارة التضامن اجتماعى من فنيين واخصائيين من تخصصات مختلفة وأجهزة وحواسب حديثة وشبكات انترنت واكسترنات وانترانت وشبكات تواصل اجتماعى بخصوص برامج الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع"

٢- مفهوم الحماية الاجتماعية

عرفها "اندى نورثون واخرون ٢٠٠١ Andy Norton " على أنها جزء لا يتجزأ من أي جهد استراتيجي للحد من الإصابات وشدة الفقر .

كما تم تعريفها بواسطة "البنك الاسيوى للتنمية Asian Development Bank,2003" على أنها مجموعة من السياسات والبرامج مصممة للحد من الفقر والضعف من خلال تعزيز كفاءة العمل ، وتقليل تعرض الناس للمخاطر ، وتعزيز القدرة على حمايتهم من التهديدات وانقطاع أو فقدان الدخل وتتكون الحماية الاجتماعية من خمسة عناصر رئيسية: (١) أسواق العمل ،(٢) التأمين الاجتماعي

، (٣) المساعدة الاجتماعية ، (٤) مخططات لحماية المجتمعات،(٥) حماية الطفل، عند تنفيذها بشكل صحيح^(٢٤).

ويعرفها "ديفيروكس وآخرون ٢٠٠٤ Devereux & Sabates-Wheeler" على أنها "جميع المبادرات العامة والخاصة التي توفر الدخل أو نقل السلع إلى الفقراء ، وحماية الضعفاء من مخاطر العيش وتنسيق الحقوق الاجتماعية للمهمشين مع الهدف العام للحد من المخاطر الاقتصادية والاجتماعية تعرض المجموعات الفقيرة والضعيفة والمهمشة^(٢٥).

بينما يعرفها (هارفي وآخرون ، ٢٠٠٧) بانها حماية ومساعدة الفقراء والضعفاء ، مثل الأطفال والنساء وكبار السن والأشخاص الذين يعانون من إعاقات والمشردين والعاطلين عن العمل بسبب المرض وإى التدخلات تشكل الحماية الاجتماعية ، الفئة التي تناسيهم ، مع العلم بأن الحماية الاجتماعية تتداخل مع عدد من سبل العيش ورأس المال البشري وتدخلات الأمن الغذائي^(٢٦).

ويمكننا هنا تعريف الحماية الاجتماعية اجرائيا على انها:

"كافة صور الخدمات الايوائية والتغذية والخدمات الصحية والتعليمية والرياضية والتأهيلية التي تقدمها مديريات التضامن الاجتماعى بمساعدة مراكز دعم واتخاذ القرار بالمديرية"

٣- مفهوم أطفال الشوارع

عرفة "انتر نجو(Inter-NGO، 1985)" على أنة(هو أي فتاة أو فتى لم يبلغ سن الرشد ، ويقيم بالشارع (بالمعنى الأوسع للكلمة ، بما في ذلك المساكن غير تابعة لهم ، الفقار، أو منزله المعتاد أو مصادر رزقه ، والذي لا يتمتع بالحماية أو الإشراف أو التوجيه من قبل البالغين المسؤولين^(٢٧).

كما يعرفها "سيمان Cemané، 1990" يتكون أطفال الشوارع من مجموعة من الأطفال الذين يعانون من ضعف في التواصل الاجتماعي ، ويفشلون في تطوير الالتزامات والملحقات داخل المجتمع^(٢٨).

كما يمكننا تعريف أطفال الشوارع اجرائيا على أنها:

"الأطفال دون سن الثامنة عشر عاما من الذكور والاناث وليس لهم مأوى أو عائل يرعاهم ويتواجدون فى الاماكن المهجورة أو المقابر أو بصحبة أشخاص من الخارجين عن القانون او مشهور عنهم سوء السير والسلوك"

البناء النظرى للدراسة

- أ- دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى مراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى وفقا لنظرية الأنساق العامة.
- ب- متطلبات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.
- ت- متطلبات تطوير الوسائل التكنولوجية فى مراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى.

أ- دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى مراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى يتميز عصرنا الحالى بوجود ثلاث ثورات الأولى هي ثورة الحاسب الآلى التي بدأت جديا في أعقاب الحرب العالمية الثانية وتطورت كبنية تحتية أولية للقطاعات الحكومية والصناعية المعلوماتية وللقطاعات الاجتماعية الأخرى، أما الثورة الثانية فهي ثورة المعلومات التي جاءت متوازية مع ثورة الحاسب الآلى في أعقاب الحرب العالمية الثانية أيضا حتى إذا ما أقبلت أيامنا هذه وجدنا المجتمع وقد أصبح معتمدا على المعلومات، أما الثورة الثالثة فهي ثورة الاتصالات (٢٩).

- أهمية الوسائل التكنولوجية الحديثة :-

هناك مجموعة من الوظائف للوسائل التكنولوجية الحديثة كالتالى:-

- تقدم تكنولوجيا المعلومات المعرفة والمهارات اللازمة لمعالجة وتحليل خدمات الرعاية الاجتماعية .
- تجميع وصيانة وإدارة وتقديم المعلومات الخاصة بأطفال الشوارع .
- إدارة الجودة والإحصاءات والتسويق والتخطيط والمراقبة للمعايير الحكومية وغير الحكومية وتيسير البحث ، وتصميم نظام لمراقبة أطفال الشوارع .
- تقديم فرص العمل لتشمل المستشفيات ومرافق التأهيل ودور رعاية المسنين ، والتأمين الصحى للمنظمات ، والعيادات الخارجية ، مكاتب الأطباء ، المستشفيات ، ومرافق الصحة النفسية.
- كما ترى منظمة (Robert,wood,johnson) أهمية تكنولوجيا المعلومات كالتالى (٣٠):-
- تبادل البيانات.
- إدارة برمجيات المعرفة .
- بيانات وصول العملاء .

• منصات الرصد البيولوجي الرقمي

• البنية التحتية للمعلومات الوطنية والإقليمية .

- إطار عمل الوسائل التكنولوجية الحديثة (٣١):-

يجب أن يكون إطار عمل الوسائل التكنولوجية الحديثة المعلومات التي لها صفة الخصوصية والشمول وقدر من الأمن من قبل جميع المستفيدين العاملين في مجال المعلومات الإلكترونية كالتالي:-

• تنفيذ مبادئ الخصوصية الأساسية.

• اعتماد موثق لخصائص تصميم الشبكات .

• وضع آليات الرقابة والمساءلة.

• تعيين سياسة وطنية من خلال التشريعات .

• ضمان الحماية الكافية وفرض لإرادة الخصوصية والأمن أيضا .

• تتطلب إجراءات منسقة من جانب الهيئات التنظيمية الرئيسية وكذلك أفضل الممارسات الصناعية

• إجرائية الإطار بمعنى وضوح خطوات الممارسة وقابليتها للتنفيذ الفعلي.

• تعزيز نظم خصوصية السجلات الشخصية.

• مراعاة عملية الهجرة الداخلية والخارجية ونظام الخصوصية للبيانات الشخصية.

• البدء من أى نقطة ولا يشترط البدء من نقطة الصفر

كما يجب أن يحدد إطار العمل المبادئ التي سوف يتبعها كالتالي:-

• الشفافية والانفتاح : بمعنى أن يكون هناك سياسة عامة من الانفتاح حول التطورات والممارسات ، والسياسات فيما يتعلق بالبيانات الشخصية . كما ينبغي أن يكون الأفراد قادرين على معرفة ما هي المعلومات الموجودة عنهم ، وكيفية الوصول لهذه المعلومات .

- تحديد وقت جمع البيانات والغرض من الجمع وقصر الاستخدام على هذا الغرض.
- تحديد البيانات على البيانات الشخصية.
- المشاركة الفردية والتحكم فيها.
- الوصول لمصادر البيانات الفعلية .
- أن يكون للأشخاص الحق في الاطلاع على بياناتهم.
- التأكد من سلامة البيانات وجودتها.
- وجود ضمانات أمنية وضوابط :فإنه ينبغي حماية البيانات الشخصية من قبل الجهات المعلوماتية ضد الخسارة مثلا في حالة تسرب بيانات عن الحالة الصحية لشخص والتسبب في الخسارة المالية أو المعنوية للشخص.
- المساءلة والرقابة : على البيانات الشخصية.
- العلاجات: يجب أن تتبع سبل الإنصاف القانونية في حالة وجود أي اختراقات للخصوصية.

- إدارة الوسائل التكنولوجية الحديثة

- هناك أنواع كثيرة للإدارة منها إدارة الرعاية الاجتماعية والتي تشترك مع أنواع الإدارة في المجالات الأخرى في العمليات والوظائف إلا أن إدارة الرعاية الاجتماعية تتضمن مجموعة من العمليات التنظيمية والتنسيقية كالتالي (٣٢) :-
- جمع معلومات موثوق بها عن المعدات الخاصة بالتكنولوجيا.
 - تخطيط الاحتياجات التكنولوجية وتخصيص أموال كافية لها.
 - شراء نماذج مناسبة وتثبيتها على وجه فعال.
 - توفير الموارد الكافية لاستخدامها .
 - تشغيل الموارد بشكل آمن وفعال .
 - صيانة وإصلاح المعدات .
 - وقف التشغيل والتخلص من واستبدال العناصر غير الأمانة والتي عفا عليها الزمن
 - توفير المهارات الآزمة للموظفين بالتدريب والإعداد الجيد .

- وظائف نسق المعلومات بوزارة تضامن الاجتماعى :

حدد "بيتر نايت peter knight" وظائف نسق المعلومات كالتالى^(٣٣):-

- توفير أطر عمل التى تستخدمها وزارة التضامن الاجتماعى .
- توفير المعلومات المتعلقة بالظواهر الاجتماعية المختلفة.
- توحيد وتبسيط الإجراءات المرتبطة بالإجراءات الإدارية.
- تسهيل الإجراءات وإدخال البيانات لتتم مرة واحدة فقط والتشغيل البيئي للأنظمة والعمليات.
- تقديم المعلومات الداعمة والموافقات التنظيمية والتراخيص المتاحة عن طريق نظم أمنة .
- دعم ودمج الوظائف التشغيلية .
- توفير معلومات دقيقة لدعم التخطيط وتخصيص الموارد.
- تطوير البحوث المختلفة ودعم الباحثين.
- دعم صانعي ومتخذي القرارات التخطيطية.
- منح حق الوصول السهل والامن للمعلومات.
- مصدر وطني للمعلومات المختلفة حول الظواهر .
- ضمان عدم إدخال البيانات الخاصة بالأطفال مرة واحدة فقط .
- تحديد الميزانيات اللازمة للرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع.
- المشاركة في تخطيط شكل المؤسسات الاجتماعية هندسيا .
- توفير المعايير التي تقوم عليها النظم والخدمات لدعم جميع عناصر التشغيل الرئيسية بما في ذلك التكاليف والتمويل والموافقات وإدارة البحوث والمخرجات.
- تسهيل مهام المتخصصين والادريين في الحصول على المعلومات.
- دعم النمو الاقتصادي من خلال زيادة الشفافية في اتخاذ القرار والتمويل ونتائج البحوث.

وتقوم نظرية الأنساق العامة على مجموعة من الفرضيات ، فهي تفترض بأن الأنساق الحية وغير الحية يمكن النظر إليها والتعامل معها على أساس أنها أنساق لها مواصفاتها الخاصة والتي تستحق الدراسة .

كما تفترض النظرية أيضا بأن أى تغيير يطرأ على أى من الأجزاء المكونة للنسق فإنه يؤدي بالضرورة إلى حدوث تغيير فى النسق بصفة عامة ، كما يؤدي إلى حدوث تغيير فى الأجزاء الأخرى المكونة لنفس النسق كما تفترض هذه النظرية أيضا بأن لكل نسق إطارا مرجعيا محددًا يحتوى على مجموعة من العادات والتقاليد والقيم وكل ما من شأنه أن يحدد سلوك الأفراد داخل النسق.

وتعتبر مراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى مثال واضح للأنساق المفتوحة وذلك للعلاقة المتبادلة بين المنظمات وبين البيئة المحيطة بها والمجتمع المحلى والمجتمع الأكبر .

تتكون أجزاء النسق المفتوح لمراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعي من الآتي:-

١- المدخلات (وهي كل ما يدخل مراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعي من موارد بشرية مثل الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين وإداريون وفنيين بجانب الموارد المادية وتكنولوجية ومالية ووحدة قياس وتقدير الحاجات وهي مسئولة عن إجراء الدراسات والبحوث والتي ترمى إلى التعرف على الحاجات المطلوب إشباعها أو المشكلات المطلوب حلها ووحدة المعلومات ومنح مختلفة تتعلق بخدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع).

٢- أنشطة وعمليات تحويلية (وهي العمليات التي يتم ترجمة الأهداف إلى خطط ووضعها وإقرارها فيما يتعلق بخدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع وتنفيذها وفقا لبرنامج زمني محدد ومتابعتها وتقويمها).

٣- المخرجات (وهي الناتج من خدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع وهو يتمثل في دور الوسائل التكنولوجية الحديثة في الحماية الاجتماعية لطفل الشوارع).

٤- التغذية العكسية (وهنا يتم ترجمة الجوانب السلبية في خدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع المقدمة والجوانب الايجابية وفقا للدراسات المصاحبة وإعادة ترتيب المدخلات والاهداف واستبعاد الغير مرغوب فيه وتأكيد المطلوب في الخطة الجديدة الخاصة بالحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع).

٨- متطلبات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع

هناك مجموعة من المتطلبات للحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع وهي كالتالي^(٣٤):

(١) الخدمات الصحية.

(٢) الخدمات الاقتصادية.

(٣) الخدمات التعليمية.

(٤) الخدمات الاجتماعية.

(٥) الخدمات الثقافية.

(٦) الخدمات الأسرية.

(٧) الخدمات الترفيهية.

(٨) خدمات تأهيل أطفال الشوارع فى المؤسسات الحكومية والأهلية.

(٩) توفير مراكز الاستقبال النهارية

(١٠) الإقامة المؤقتة.

(١١) برامج جمع شمل الأسرة.

٣- متطلبات تطوير الوسائل التكنولوجية فى مراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى

بناء قدرات الادارة التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات بوزارة التضامن الاجتماعى كما هو موضح بالجدول الثالث التالية:-

جدول رقم (١)

يوضح -الموارد التنظيمية للتقييم الذاتى^(٢٥)

العناصر	المحتوى	الأدوات- المادة أو المواد
١-إستحقاق التكنولوجيا والقدرة	الخطوة الأولى لبناء القدرات التكنولوجية هو فهم نقاط القوة فى المؤسسة ونقاط الضعف بجانب التقييم الذاتى .	نضج التكنولوجيا والقدرة.
٢- الجهازية	عملية تنفيذ مشروعات التكنولوجيا بجانب تحديد أى تغييرات من شأنها أن تفيد منظمة الرعاية الصحية وتحديد طرق التنفيذ وذلك قبل عملية اختيار وتنفيذ وتسريع عملية تحقيق المنافع وتوفير قدر من التخفيف من حدة المخاطر .	تقييم الجهازية الخاصة بالاستعداد

جدول رقم (٢)

يوضح مصادر تحسين قيادة التكنولوجيا

العناصر	المحتوى	الأدوات-المادة أو المواد
دور إدارة القيادة التكنولوجية	تشتمل على العمليات التخطيطية والتنظيمية وتخصيص الموارد لتكنولوجيا المعلومات الصحية	- عينات الوصف الوظيفى. -وصف دور العينات
استراتيجية التكنولوجيا المستوى التنفيذى	مناقشة القضايا الاستراتيجية والتكنولوجيا قرارات التفاوض التي تعكس احتياجات المنظمة بأكملها والتركيبية المتعددة التخصصات للفريق التكنولوجى يجعلها فعالة كأداة للتواصل بين العاملون وصناع القرار.	-مستوى الفريق التكنولوجى التنفيذى. - جدول عينات فريق التكنولوجيا.

جدول رقم (٣)

يوضح الموارد اللازمة لإدارة وإدامة نظم التكنولوجيا

العناصر	المحتوى	الأدوات-المادة أو المواد
عملية التخطيط السنوي ن ٢ للتكنولوجيا	وهنا نحدد الوقت المناسب للتخطيط ووضع الميزانية والنفقات التي يتعين اتخاذها في موازنة العام المقبل والسماح للمديرين بإعداد صندوق الموارد وتدريب الموظفين وذلك بدعم الفريق التكنولوجي التنفيذي .	<ul style="list-style-type: none"> • خطة عينات التكنولوجيا. • ميزانية عينات التكنولوجيا. • إرشادات تقنية التخطيط.
السياسات والإجراءات الخاصة بنظم معلومات	وهي حجر الزاوية في إدارة تكنولوجيا فعالة وتستخدم أيضا لترجمة قيم المنظمة والموارد والأولويات في الشكل التي يتم فيه توصيلها بوضوح وقابلة للتنفيذ من حيث السياسات والإجراءات بحيث تعكس القيم المؤسسية الاستراتيجية	<ul style="list-style-type: none"> • سياسات وإجراءات شاملة التكنولوجيا قوالب /عينات. • سياسة الاستخدام المقبول عينات/ قوالب.
نظم دعم المستخدمين	توفير خدمات الدعم للمستخدمين النهائيين أمر بالغ الأهمية لنجاح تكنولوجيا المعلومات أو توفير استشاريين خارجيين كذلك توفير مبادئ توجيهية لمقدمي الخدمة الصحية.	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى الخدمة وكيفية اختيار العينات. • تصميم النظام. • تصميم العينات . • مساعدة البرمجيات . • تقرير النظام السائد. • قوائم أكثر الأسئلة تكرارا.
الأدوار والمسئوليات التكنولوجية	عقد مجموعة من الأدوار التكنولوجية من قبل الموظفين في المنظمات -وضع خطط التدريب وأدوات تقييم الموظفين.	تحديد أوصاف العينات وخدمات الدعم وتكنولوجيا الاتصال. تقنية المعلومات من حيث الأدوار والمسئوليات .
فريق التكنولوجيا التكتيكية	التنسيق والتواصل بين المسئولين عن توفير الدعم للمستخدمين وإدارة مشاريع التكنولوجيا وتنفيذ مهام صيانة النظام -التركيب الدقيق والجدول الزمني لاجتماعات فريق التكنولوجيا التكتيكية.	فريق ميثاق التكنولوجيا التكتيكية.
نظام التوثيق والمبادئ التوجيهية	فريق من الناس بما في ذلك الموظفين والخبراء الاستشاريين الخارجيين في كثير من الأحيان، إدارة نظم المعلومات المعقدة، والبنى التحتية التقنية التي تدعمها.	<ul style="list-style-type: none"> -عينات الوثائق التقنية. -عينات خطة التعافي من الكوارث. -المبدأ التوجيهي لأخذ العينات .

ب- كيفية إنشاء قاعدة بيانات بوزارة التضامن الاجتماعى خاصة بأطفال الشوارع^(٣٦):-

• تحديد المنطقة الجغرافية التي تسوف تنشأ لها قاعدة البيانات كأن تكون محافظة أو مديرية أو إدارة

• إنشاء التنظيمات وتتضمن هذه المرحلة مجموعة من النقاط وهى كالتالي:-

& الموظفين الخبراء في عملية جمع البيانات والباحثين من ذوى المهارات الكافية في مجال تعزيز

وإقامة الروابط مع الحكومة المحلية والوكالات الإقليمية .

& تدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات .

& حضور الموظفين الفنيين الذين هم من خريجي هندسة الحاسوب والمنطقة.

& يمكن الشروع في مشاريع مثل تطوير نظام معلومات قاعدة البيانات .

• تحليل شؤون الموظفين والقوى العاملة وتقييم البيانات التي تم جمعها وسيكون ذلك بمثابة مشروع

المتخصصين ويتولى أحد الموظفين الإقليميين تطوير البرمجيات والترميز للبيانات والاحتياجات

من الموارد مثل (أجهزة الكمبيوتر-الطابعات-أجهزة المراقبة -أجهزة التخزين-الأقراص-

البرمجيات-البرمجيات واجهزة استرجاع البيانات من قاعدة البيانات-شكل الرصد- التدريب

اليدي لموظفي المشروع والمستخدمين النهائيين).

• تقنين تطوير النظم وانساق المعلومات ويتضمن ذلك التالي :-

& برمجيات قواعد البيانات بغرض الوصول للبيانات.

& هناك قواعد بيانات صغيرة تسمى (Microsoft access) تمكن من تخزين البيانات

واسترجاعها على شبكة الإنترنت وهذا يسمح بالوصول للبيانات المطلوبة .

& يعطى الوصول للبيانات المطلوبة المرئية استفادة النظام استفادة كاملة من السلطة المفوضة

من له.

& أداة مفيدة للاستعلام عن البيانات .

& المساعدة في إنتاج أشكال فعالة من التقارير .

• تنمية الأنساق وتتضمن هذه المرحلة :-

& البيانات التي تتضمن بيانات وإحصاءات.

- & **تشفير البيانات والتحويل** : كشفت ردود الفعل من الباحثين أن البيانات التي تم إنشاؤها بواسطة الحكم المحلى معظمها في صورة (excel) وترسل نسخ منها مع الترميز والتحويل لقاعدة البيانات .
- & **تقييم نظام قاعدة البيانات** : اختيار تشغيل قاعدة البيانات من نظام المعلومات ضروري مع تثبيت الاستخدام من قبل الباحثين ويجب التأكد من قدرة النظام على مستوى المحافظة .
- & **التوجيه** : بمعنى دعم المستخدمين وإطلاق قاعدة بيانات المعلومات .
- & **تدريب موظفي المشروع**: ويتم التدريب على المفهوم الأساسى للبرنامج.
- **نوعية البيانات**: بمعنى تحديد نوعية البيانات ونوعيتها ومصادرها وطرق جمعها.
- **تحديث وصيانة قاعدة البيانات** : لتقييم نسق المعلومات وقاعدة البيانات بصفة مستمرة وذلك باستمرار تحديث وتواتر وتوافر المعلومات .
- **الدعم المالى** : من وكالات التمويل والحكومة المحلية ضرورى خصيصا لنشطة توليد البيانات وصيانة قاعدة البيانات .
- **الحواجز في إنشاء قاعدة البيانات** : والتي يتعين تحديدها للتغلب عليها .

سادسا: تساؤلات الدراسة:-

- ١- ما الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة بمراكز دعم واتخاذ القرار؟
- ٢- ما دور نسق المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع؟
- ٣- ما طبيعة الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بوزارة التضامن الاجتماعى؟
- ٤- ما دور الأخصائى الاجتماعى بمراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى؟
- ٥- ما الصعوبات التي تواجه الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع؟

٦- ما المقترحات لتفعيل دور الوسائل التكنولوجية الحديثة بمراكز دعم واتخاذ القرار في توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع؟

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ- نوع الدراسة:

الدراسة هنا وصفية تحليلية وهي التي تتناسب طبيعة الموضوع حيث أنها تهتم بوصف الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة بمراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرارات بمديريات التضامن الاجتماعي في مواجهة ظاهرة أطفال الشوارع لمعرفة مدى مناسبتها والصعوبات التي تواجهها والجوانب السلبية وتقديم مقترحات لعلاجها.

ب- المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي :-

١- المسح الاجتماعي الشامل وذلك للعاملين في مراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرارات بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة كفر الشيخ وعددهم (٣٠) مفردة.

ج- مجالات الدراسة:

(١) المجال البشري: للعاملين في مراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرارات بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة كفر الشيخ وعددهم (٣٠) مفردة.

(٢) المجال المكاني :- محافظة كفر الشيخ متمثلاً في (مراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرارات بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة كفر الشيخ).

(٣) المجال الزمني : فترة اجراء الدراسة الميدانية من تاريخ ١-٧-٢٠١٩ الى ٧-٨-٢٠١٩م

د- أدوات الدراسة:

قام الباحثان بتصميم مقياس حول "دور الوسائل التكنولوجية الحديثة في توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع" ثلاثي الاستجابات (نعم) (الى حد ما) (لا) تم تحكيمة وتجربته وعمل الصدق والثبات للتأكد من ثبات العبارات على ان يكون الاستجابة موافق تساوى (٣) والى حد ما تساوى (٢) وغير موافق تساوى (١).

ثامناً: نتائج الدراسة:

١- بالنسبة للتساؤل الأول: ما الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة بمراكز دعم واتخاذ

القرار؟

جدول رقم (٤) يوضح ما الوسائل التكنولوجية المستخدمة بمراكز دعم واتخاذ القرار؟

(ن=٣٠)

م	العبرة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	يوجد سجلات إلكترونية يتم انشائها بواسطة الكمبيوتر	-	١٠	٢٠	٤٠	٠.٤٤	١.٣٣	٥
٢	يوجد استخدام لشبكات الانترنت بمراكز المعلومات	١٠	١٠	١٠	٦٠	٠.٦٧	٢	٢
٣	يوجد السيرفرات الخاصة بمراكز المعلومات	-	٥	٢٥	٣٥	٠.٣٨	١.١٧	٧
٤	يوجد حواسيب الية كافية بمراكز المعلومات	٣	٣	٢٤	٣٩	٠.٤٣	١.٣	٦
٥	يوجد اجهزة فاكس وتليفونات خاصة بمراكز المعلومات	٥	٤	٢١	٤٤	٠.٤٨	١.٤٧	٤
٦	يوجد شبكة معلومات خاصة بوزارة التضامن الاجتماعي	-	٥	٢٠	٣٠	٠.٣٣	١	٩
٧	يوجد تشبيك بين مراكز دعم واتخاذ القرارات المنتشرة على مستوى الجمهورية	٤	٢	٢٤	٤٠	٠.٤٤	١.٣٣	خامس مكرر
٨	يوجد اجهزة اتصال شخصية حديثة لدى العاملين بمراكز دعم واتخاذ القرارات	١٥	١٠	٥	٧٠	٠.٧٨	٢.٣٣	١
٩	يوجد طابعات واحبار واوراق خاصة بمراكز دعم واتخاذ القرارات بوزارة التضامن الاجتماعي	٥	٥	٢٠	٤٥	٠.٥	١.٥	٣
١٠	يوجد نظام الخط الساخن بمراكز المعلومات	-	١	٢٩	٣١	٠.٣٤	١.٠٣	٨
	مجموع				٤٣٤		١.٤٥	

يوضح الجدول السابق أن:

جاءت في المركز الأول "يوجد اجهزة اتصال شخصية حديثة لدى العاملين بمراكز دعم واتخاذ القرارات بمجموع مرجح (٧٠) وزن مرجح(٠.٧٨) ومتوسط حسابي(٢.٣٣)، كما جاءت في المركز الثاني يوجد استخدام لشبكات الانترنت بمراكز المعلومات بمجموع مرجح (٦٠) وزن مرجح(٠.٦٧) ومتوسط حسابي(٢) ،بينما جاءت في المركز الثالث" يوجد طابعات واحبار واوراق خاصة بمراكز دعم واتخاذ القرارات بوزارة التضامن الاجتماعي" بمجموع مرجح (٤٥) وزن مرجح(٠.٥) ومتوسط

حسابي(١.٥) وجاء في المركز الأخير يوجد شبكة معلومات خاصة بوزارة التضامن الاجتماعي بمجموع مرجح (٣٠) وزن مرجح(٠.٣٣) ومتوسط حسابي(١). وهذا مايتفق ودراسة كلا من (شيماء عبد الفتاح عبد الغنى إبراهيم) و(حورية بولعويدات) و(فاطمة رمضان محمد مصطفى) .

٢- بالنسبة للتساؤل الثاني : ما دور نسق المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي فى الحماية

الاجتماعية لأطفال الشوارع؟

جدول(٥) يوضح ما دور نسق المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي فى الحماية الاجتماعية

لأطفال الشوارع؟

(ن=٣٠)

م	العبارة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
<u>أ- نوع المعلومات</u>								
١	بيانات عامة عن الأطفال المعثور عليهم	٢٥	٥	-	٨٥	٠.٩٤	٢.٨٣	٢
٢	تاريخ العثور على الأطفال.	٢٣	٥	٣	٨٢	٠.٩١	٢.٧٣	٤
٣	التدابير التي تم اتخاذها تجاه الاطفال المعثور عليهم.	٣٠	-	-	٩٠	١	٣	١
<u>ب- طرق تدوين البيانات</u>								
٤	كتابة بيانات اطفال الشوارع فى سجلات مطبوعة.	٢٥	٤	١	٨٤	٠.٩٣	٢.٨	٣
٥	نقل محتويات السجلات اليدوية على الحاسب الآلى.	٢٠	٥	٥	٧٥	٠.٨٣	٢.٥	٥
٦	هناك برنامج لتصنيف البيانات وحفظها.	٢٠	٣	٧	٧٣	٠.٨١	٢.٤٣	٦
<u>ج- تسيو المعلومات</u>								
٧	يتم تدريب الفنيين على ادخال البيانات وحاسوباتها.	٥	٥	٢٠	٤٥	٠.٥	١.٥	٧
٨	هناك مواعيد ثابتة للدورات التدريبية الخاصة بالحاسب الآلى.	٤	٢	٢٠	٣٦	٠.٤	١.٢	٨
٩	يحصل جميع العاملين بمراكز دعم واتخاذ القرارات على الدورات التدريبية الخاصة بالحاسب الآلى.	-	٥	٢٥	٣٥	٠.٣٩	١.١٧	٩

م	العبرة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١٠	هناك تكامل بين فريق العمل بالمديرية ومراكز دعم واتخاذ القرارات بالوزارة لسهولة تداول المعلومات.	٢	٣	٢٠	٣٢	٠.٣٥	١.١	١٠
مجموع					٦٣٧		٢.١٢	

يوضح الجدول السابق أن :

جاءت في المركز الأول " التدابير التي تم اتخاذها تجاة الاطفال المعثور عليهم" بمجموع مرجح (٩٠) وزن مرجح(١) ومتوسط حسابي(٣)، كما جاءت في المركز الثاني " بيانات عامة عن الأطفال المعثور عليهم " بمجموع مرجح (٨٥) وزن مرجح(٠.٩٥) ومتوسط حسابي(٢.٨٣)، بينما جاءت في المركز الثالث" كتابة بيانات اطفال الشوارع في سجلات مطبوعة " بمجموع مرجح (٨٤) وزن مرجح(٠.٩٣) ومتوسط حسابي(٢.٨) وجاء في المركز الأخير" هناك تكامل بين فريق العمل بالمديرية ومراكز دعم واتخاذ القرارات بالوزارة لسهولة تداول المعلومات." بمجموع مرجح (٣٢) وزن مرجح(٠.٣٥) ومتوسط حسابي(١.١).

وهذا يتفق ودراسة كلا من (شيماء عبد الفتاح عبد الغنى إبراهيم) و(أميمة دسوقي سعيد).

٣- بالنسبة للتساؤل الثالث : ما طبيعة الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بوزارة التضامن الاجتماعي؟

جدول (٦) يوضح ما طبيعة الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بوزارة التضامن الاجتماعي؟

(ن=٣٠)

م	العبارة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	تساهم شبكات المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي في توفير برامج الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع	٥	٢٠	٥	٦٠	٠.٦٧	٢	٣
٢	توفر شبكات المعلومات بدائل كثيرة لكيفية توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع	٥	٥	٢٠	٤٥	٠.٥	١.٥	٥
٣	يوفر نظام المعلومات باستخدام التكنولوجيا الحديثة معلومات عن الأماكن التي يمكن ان يقيم بها الأطفال المعثر عليهم	١٠	١٠	١٠	٦٠	٠.٦٧	٢	ثالث مكرر
٤	توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة بمراكز المعلومات برامج طرق حماية الأطفال المعثر عليهم من الانحراف	٣	٢	٢٥	٣٨	٠.٤٢	١.٣	٨
٥	تفيد مراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي في وضع برامج لطرق علاج الأطفال المعثر عليهم بالتعاون مع وزارة الصحة	١١	١٠	٩	٦٢	٠.٦٩	٢.١	٢
٦	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز المعلومات برامج لطرق تعليم الأطفال المعثر عليهم وفقا لدرجات ذكائهم	-	١٠	٢٠	٤٠	٠.٤٤	١.٣	٧
٧	تساهم الوسائل التكنولوجية في وقاية الأطفال المعثر عليهم من الاذمان	-	٥	٢٥	٣٥	٠.٣٩	١.٢	٩
٨	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات بوزارة التضامن الاجتماعي برامج لتدريب الأطفال على الأعمال الحرفية الانتاجية	١١	١١	٨	٦٣	٠.٧	٢.١	١
٩	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات دورات ارشادية وتوجيهية للأطفال على مقاومة الانحراف والجريمة	٥	١	٢٤	٤١	٠.٤٦	١.٤	٦
١٠	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات الخدمات المتكاملة لأطفال الشوارع وفقا لمعايير الجودة التي وضعتها وزارة التضامن الاجتماعي	٥	١٠	١٥	٥٠	٠.٥٥	١.٧	٤
	مجموع				٤٣٢		١.٤٤	

يوضح الجدول السابق أن :

جاءت في المركز الأول " توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات بوزارة التضامن الاجتماعي برامج لتدريب الأطفال على الأعمال الحرفية الانتاجية" بمجموع مرجح (٦٣) وزن

مرجح (٠.٧) ومتوسط حسابي (٢.١)، كما جاءت في المركز الثاني " تنفيذ مراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي في وضع برامج لطرق علاج الأطفال المعثر عليهم بالتعاون مع وزارة الصحة" بمجموع مرجح (٦٢) وزن مرجح (٠.٦٩) ومتوسط حسابي (٢.١)، بينما جاءت في المركز الثالث " تساهم شبكات المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي في توفير برامج الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع " متساوية مع " يوفر نظام المعلومات باستخدام التكنولوجيا الحديثة معلومات عن الاماكن التي يمكن ان يقيم بها الأطفال المعثر عليهم " بمجموع مرجح (٦٠) وزن مرجح (٠.٦٧) ومتوسط حسابي (٢) وجاء في المركز الأخير " تساهم الوسائل التكنولوجية في وقاية الأطفال المعثر عليهم من الادمان " بمجموع مرجح (٣٥) وزن مرجح (٠.٣٩) ومتوسط حسابي (١.٢).

وهذا ما يتفق ودراسة كلا من (أميمة دسوقي محمد سعيد) و (نورية على حمد) و (هبتاما وانديما واريندام لاها) (Habtamu Wandimu Alem and Arindam Laha) و (تيم ميركر Tim Mercer) .

٤- بالنسبة للتساؤل الرابع : ما دور الأخصائي الاجتماعي بمراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي؟

جدول (٧) يوضح : ما دور الأخصائي الاجتماعي بمراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي؟ (ن=٣٠)

م	العبارة	نعم	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	يساعد الأخصائي في ترتيب أولويات المشروعات الخاصة بالرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع	٢٠	-	٨٠	٠.٨٩	٢.٧	٢
٢	المساعدة في الاختيار بين البدائل	١٠	٥	٦٥	٢.٢	٢.٢	٥
٣	المساعدة في صنع القرارات التخطيطية فيما يتعلق بأطفال الشوارع	٢٠	-	٨٠	٠.٨٩	٢.٧	ثان مكرر
٤	المساعدة في اتخاذ القرارات	١٠	١٠	٦٠	٠.٦٧	٢	٦
٥	وضع خطة متكاملة للرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع	١٥	-	٧٥	٠.٨٣	٢.٥	٣
٦	تسكين الأطفال المعثر عليهم بدور الرعاية الاجتماعية	٩	١١	٥٨	٠.٦٤	٢.٨	١

م	العبارة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
٧	إجراء البحوث الإجتماعية الخاصة بكل طفل على حدة من اطفال الشوارع	١٣	١٢	٥	٦٨	٠.٧٥	٢.٣	٤
٨	متابعة عملية تقديم الخدمات العلاجية بمؤسسات الرعاية الإجتماعية لأطفال الشوارع	١٥	٥	١٠	٦٥	٠.٧٢	٢.٢	خامس مكرر
٩	التحويل بين المؤسسات فيما يتعلق بتسكين أطفال الشوارع المعثر عليهم	١٧	١٠	٣	٧٤	٠.٨٢	٢.٥	ثالث مكرر
١٠	تقويم الخدمات التي تقدمها مديريات التضامن الاجتماعى لأطفال الشوارع	١٠	٥	١٥	٤٥	٠.٥	١.٥	٧
	مجموع				٦٧٠		٢.٢٣	

يوضح الجدول السابق أن :

جاءت فى المركز الأول " تسكين الأطفال المعثر عليهم بدور الرعاية الاجتماعية" بمجموع مرجح (٥٨) وزن مرجح(٠.٦٤) ومتوسط حسابى (٢.٦)، كما جاءت فى المركز الثانى "يساعد الأخصائى فى ترتيب أولويات المشروعات الخاصة بالرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع" متساويا مع " المساعدة فى صنع القرارات التخطيطية فيما يتعلق بأطفال الشوارع "بمجموع مرجح (٨٠) وزن مرجح (٠.٨٩) ومتوسط حسابى(٢.٧) ،بينما جاءت فى المركز الثالث " وضع خطة متكاملة للرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع" متساويا مع " التحويل بين المؤسسات فيما يتعلق بتسكين أطفال الشوارع المعثر عليهم بمجموع مرجح (٧٤) وزن مرجح (٠.٨٢) ومتوسط حسابى(٢.٥) وجاء فى المركز الأخير " تقويم الخدمات التى تقدمها مديريات التضامن الاجتماعى لأطفال الشوارع" بمجموع مرجح (٤٥) وزن مرجح (٠.٥) ومتوسط حسابى(١.٥).

وهو ما يتفق ودراسة كلا من (جيهان عبدالحميد رمضان) و(نورية على حمد) و(محمد إبراهيم على أبو هرجة).

٥- بالنسبة للسؤال الخامس : ما الصعوبات التي تواجه الوسائل التكنولوجية الحديثة في

توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع ؟

جدول (٨) يوضح: ما الصعوبات التي تواجه العاملين لاستخدام الوسائل التكنولوجية بمراكز المعلومات لتوفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع؟

(ن=٣٠)

م	العبرة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	صعوبات مالية يوجد عجز عن تنفيذ الخدمات كاملة لأسباب مالية	٢٠	١٠	-	٨٠	٠.٨٩	٢.٦٧	٦
٢	هناك ضعف في ميزانية تجديد المنشآت	٢٥	٥	-	٨٥	٠.٩٤	٢.٨٣	٤
٣	صعوبات خاصة بالحواسب الفنية والتكنولوجية تتعرض خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الشوارع للخطر لمشكلات فنية بخصوص تصميم البرامج المحسوبة	٢٦	٤	-	٨٦	٠.٩٥	٢.٨٦	٣
٤	يوجد قصور في الوسائل التكنولوجية المستخدمة في التسجيل والتوثيق وإدارة الخدمات	٣٠	-	-	٩٠	١	٣	١
٥	صعوبات خاصة بالعاملين هناك قصور في أعداد الأخصائيين الاجتماعيين	٢٩	١	-	٨٩	٠.٩٩	٢.٩٧	٢
٦	يوجد عجز في أعداد الأخصائيين النفسيين	٢٥	٥	-	٨٥	٠.٩٤	٢.٨٣	رابع مكرر
٧	عدم قيام مراكز دعم واتخاذ القرارات بدورها بكفاءة	١٥	١٥	-	٧٥	٠.٨٣	٢.٥٠	٨
٨	صعوبة حصول المستفيد على الخدمة	٥	١٠	١٥	٥٠	٠.٥٥	١.٦٧	١٠
٩	صعوبات خاصة بالاتصالات عدم توافر مواقع التسويق الإلكتروني الخاصة بالخدمات المقدمة للأطفال الشوارع	٢٣	٥	٢	٨١	٠.٩	٢.٧	٥
١٠	عدم توافر تليفونات	٢٠	٦	٤	٧٦	٠.٨٤	٢.٥٣	٧
١١	عدم تداول المعلومات مع مراكز دعم واتخاذ القرار خارج وزارة التضامن الاجتماعي لتحقيق مبدأ الشفافية والمصادقية.	٢٠	٢	٨	٧٤	٠.٨٢	٢.٤٧	٩

الترتيب	المتوسط الحسابي	الوزن المرجح	المجموع المرجح	لا	الى حد ما	نعم	العبارة	م
	٢.٦٤		٨٧١					مجموع

يوضح الجدول السابق أن :

جاءت في المركز الأول " يوجد قصور في الوسائل التكنولوجية المستخدمة في التسجيل والتوثيق وإدارة الخدمات" بمجموع مرجح (٩٠) وزن مرجح (١) ومتوسط حسابي (٣)، كما جاءت في المركز الثاني " هناك قصور في أعداد الأخصائيين الاجتماعيين "بمجموع مرجح (٨٩) وزن مرجح (٠.٩٩) ومتوسط حسابي(٢.٩٧) ،بينما جاءت في المركز الثالث" تتعرض خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الشوارع للخطر لمشكلات فنية بخصوص تصميم البرامج المحسوبة" بمجموع مرجح (٨٦) وزن مرجح (٠.٩٥) ومتوسط حسابي (٢.٨٦) وجاء في المركز الأخير" صعوبة حصول المستفيد على الخدمة " بمجموع مرجح (٥٠) وزن مرجح(٠.٥٥) ومتوسط حسابي(١.٦٧).

وهو ما يتفق ودراسة كلا من (شيماء عبد الفتاح عبد الغنى إبراهيم) و(حورية بولعويدات) و(فاطمة رمضان محمد مصطفى) (أميمة دسوقي محمد سعيد) و(نورية على حمد) و(هبتاما وانديموا واريندام لاها) (Habtamu Wandimu Alem and Arindam Laha) و(تيم ميركر Tim Mercer) .

٦- بالنسبة للتساؤل السادس : ما المقترحات تفعيل الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير

الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع؟

جدول (٩) يوضح : ماهى المقترحات العامة لتفعيل الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ

القرار؟

(ن=٣٠)

م	العبرة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابى	الترتيب
١	توفير المخصصات المالية من قبل وزارة التضامن الاجتماعى	٢٥	٣	٢	٨٣	٠.٩٢	٢.٧٦	٥
٢	رصد الميزانيات لتحديث مراكز دعم واتخاذ القرارات	٣٠	-	-	٩٠	١	٣	١
٣	توفير الفنيين الواجب توافرهم لتشغيل الوسائل التكنولوجية	٢٥	-	٥	٨٠	٠.٨٨	٢.٦٦	٨
٤	إدخال الوسائل التكنولوجية لرصد حالات واماكن تواجد اطفال الشوارع	٢٣	٦	١	٨٢	٠.٩١	٢.٧٣	٦
٥	توفير الأخصائيين الاجتماعيين اللازمين للتخطيط لبرامج الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع	٢٩	١	-	٨٩	٠.٩٨	٢.٩٦	٢
٦	توفير الأخصائيين النفسيين بمراكز دعم واتخاذ القرارات	١٠	١٠	١٠	٦٠	٠.٦٦	٢	١٠
٧	استحداث نظام البصمة للمواليد وادخالها على شبكة المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى لضمان الاستدلال على هوية الطفل	٣٠	-	-	٩٠	١	٣	واحد مكرر
٨	ربط شبكات المعلومات مع الوزارات المختلفة	٢٤	٦	-	٨٤	٠.٩٣	٢.٨	٤
٩	ادخال نظام الخط الساخن	٢٤	٣	٣	٨١	٠.٩	٢.٧	٧
١٠	عمل مواقع تسويق الكترونى لمراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى	٢٠	٥	٥	٧٥	٠.٨٣	٢.٥	٩

م	العبارة	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١١	تداول البيانات والمعلومات مع جهات دعم واتخاذ القرارات العاملة مع أطفال الشوارع لسهولة توفير برامج الحماية الاجتماعية	٢٦	٣	١	٨٥	٠.٩٤	٢.٨٣	٣
مجموع					٨٩٩		٢.٧	

يوضح الجدول السابق أن :

جاءت في المركز الأول " رصد الميزانيات لتحديث مراكز دعم واتخاذ القرارات متساويا مع استحداث نظام البصمة للمواليد وادخالها على شبكة المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي لضمان الاستدلال على هوية الطفل " بمجموع مرجح (٩٠) وزن مرجح(١) ومتوسط حسابي(٣)، كما جاءت في المركز الثاني " توفير الأخصائيين الاجتماعيين اللازمين للتخطيط لبرامج الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع "بمجموع مرجح (٨٩) وزن مرجح(٠.٩٩) ومتوسط حسابي(٢.٩٧) ، بينما جاءت في المركز الثالث " تداول البيانات والمعلومات مع جهات دعم واتخاذ القرارات العاملة مع أطفال الشوارع لسهولة توفير برامج الحماية الاجتماعية " بمجموع مرجح (٨٥) وزن مرجح(٠.٩٤) ومتوسط حسابي(٢.٨٣) وجاء في المركز الأخير " توفير الأخصائيين النفسيين بمراكز دعم واتخاذ القرارات " بمجموع مرجح (٦٠) وزن مرجح(٠.٦٦) ومتوسط حسابي(٢).

وهذا ما يتفق ودراسة كلا من (أميمة دسوقي محمد سعيد) و(هبتاما وانديموا واريندام لاه) (Habtamu Wandimu Alem and Arindam Laha) و(تيم ميركر Tim Mercer) .

جدول (١٠) مستوى مؤشرات قياس دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع كما يحددها العاملين.

م	مجتمع الدراسة الأبعاد	المجموع المرجح	العاملين (ن=٣٠)	
			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	المقترحات العامة لتفعيل الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات	٨٩٩	٢.٧	٠.٢١
٢	الصعوبات التى تواجه العاملين لاستخدام الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرار	٨٧١	٢.٦٤	٠.٢٠
٣	دور الأخصائى الاجتماعى بمراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى	٦٧٠	٢.٢٣	٠.٣٠
٤	دور نسق المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى	٦٣٧	٢.١٢	٠.٣١
٥	الوسائل التكنولوجية المستخدمة بمراكز دعم واتخاذ القرارات	٤٣٤	١.٤٥	٠.٣٣
٦	طبيعة الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بوزارة التضامن	٤٣٢	١.٤٤	٠.٣٤
	الأبعاد ككل		٢.١٤	٠.٢

يوضح الجدول السابق أن:

■ مستوى مؤشرات قياس دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع كما يحددها العاملين، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول" المقترحات العامة لتفعيل الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات بمتوسط حسابي بمجموع مرجح(٨٩٩) ومتوسط حسابي(٢.٧) وانحراف معياري (٠.٢١)
- الترتيب الثاني" الصعوبات التى تواجه العاملين لاستخدام الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرار" بمجموع مرجح (٨٧١) ومتوسط حسابي (٢.٦٤) وانحراف معياري (٠.٢٠).
- الترتيب الثالث "دور الأخصائى الاجتماعى بمراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعى" بمجموع مرجح (٦٧٠) ومتوسط حسابي (٢.٢٣) وانحراف معياري (٠.٣٠).
- الترتيب الرابع" دور نسق المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى" بمجموع مرجح (٦٣٧) ومتوسط حسابي(٢.١٢) وانحراف معياري (٠.٣١).

- الترتيب الخامس "الوسائل التكنولوجية المستخدمة بمراكز دعم واتخاذ القرارات " بمجموع مرجح (٤٣٤) ومتوسط حسابى (١.٤٥) وانحراف معيارى (٠.٢٣).
- الترتيب السادس " طبيعة الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بوزارة التضامن " بمجموع مرجح (٤٣٢) ومتوسط حسابى (١.٤٤) وانحراف معيارى (٠.٣٤).

تاسعا: التصور التخطيطى المقترح لتحسين دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمحافظة كفر الشيخ:

لما كانت هذه الدراسة تهدف الى تحديد دور الوسائل التكنولوجية فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمديرية التضامن الاجتماعى بمحافظة كفر الشيخ كإحدى الدراسات التى يمكن على أساسها وضع الخطط والاسس للبرامج والمشروعات التى تنفذ وتحديد ما اذا كان البرنامج أو المشروع حقق المستوى المتوقع منه ام لا؟ ومواجهه الصعوبات التى تحول دون تحقيق ذلك.

- وانطلاقا من ذلك فإن الباحثان قاما بوضع تصور مقترح لتحسين دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمحافظة كفر الشيخ ويتضمن المحاور التالية
- المحور الأول : مرتبط بأهداف التصور المقترح :

١- تحسين دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمحافظة كفر الشيخ.

٢- بناء قدرات العاملين بنسق المعلومات ورفع مستويات الاداء.

٣- تطوير القوانين واللوائح المالية بما يتناسب مع نوعية الخدمات المطلوبة .

٤- مواجهة الصعوبات التى تحول دون تحقيق دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمحافظة كفر الشيخ.

٥- تفعيل المقترحات للمساهمة فى تحقيق الدور المتوقع .

- المحور الثاني : مرتبط بتحسين دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بمحافظة كفر الشيخ..:

أولاً: مؤشرات مرتبطه بزياده قدره الأجهزة التكنولوجية الحديثة كميّار من معايير تطوير خدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع:
- ويتحقق ذلك من خلال:

- ١- الاهتمام وعمل الصيانة الدورية للأجهزة الاليكترونية الحديثة لضمان جودة الاداء .
- ٢- الاحلال والتجديد للأجهزة القديمة مثل الحواسب الألية والشبكات بصفة دورية.
- ٣- عمل مواقع التسويق الاليكترونى لخدمات وزارة التضامن من خلال مراكز المعلومات.
- ٤- ضمان وجود شبكات انترنت واكسترنانت لمراكز المعلومات ووحدات التخزين اللازمة للبيانات.
- ٥- التزود بالبرامج المحوسبة الجديدة عالية التقنية.

ثانياً: مؤشرات مرتبطة بنسق المعلومات
- ويتحقق ذلك من خلال:

- ١- عمل ملفات اليكترونية لأطفال الشوارع .
- ٢- عمل موقع اليكترونى يتضمن نوعية المعلومات المطلوبة ويتضمن سريتها ايضا.
- ٣- التدريب على طرق تدوين البيانات باستخدام الحواسب الالية.
- ٤- اختيار فنيو المعلومات ممن تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة.
- ٥- عمل الدورات التدريبية اللازمة بصفة دورية.
- ٦- عمل خط ساخن للتواصل مع الجمهور .

٧- استحداث نظام بصمة الطفل حديث الولادة اليكترونيا للأيدي والاقدام وبصمة العين وادخالها على مواقع وزارة الصحة ووزارة الداخلية لتمكين سهولة التعرف على هوية اطفال الشوارع واسرهم.

ثالثا : مؤشرات ترتبط بنوعية الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع ويتحقق ذلك من خلال:-

- ١- توفير الخدمات التعليمية لأطفال الشوارع .
- ٢- توفير الخدمات العلاجية لأطفال الشوارع.
- ٣- توفير الخدمات الايوائية لأطفال الشوارع.
- ٦- توفير الخدمات الاجتماعية والنفسية لأطفال الشوارع.
- ٧- توفير الخدمات المتكاملة مثل التغذية الصحية والخدمات التدريبية والتأهيلية على الحرف.
- ٨- توفير الخدمات الرياضية والترفيهية لأطفال الشوارع .
- ٩- التأكد من وجود مشرفات وخالات للأطفال لرعايتهم صباحا ومساء ومساعدتهم لتعويض فقدان الاب او الام أو كليهما بطريقة تمثيل الادوار .
- ١٠- التربية القومية والوطنية لأطفال الشوارع وغرس قيم المواطنة الصالحة فيهم.

رابعا: مؤشرات ترتبط بالممارسة المهنية

ويتحقق ذلك من خلال:-

- ١- ضمان وجود برامج عمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين ترتبط بطرق حل لمشكلات الفردية ووجود أخصائي متخصص في خدمة الفرد .
- ٢- ضمان وجود برنامج للعمل مع الجماعات ووجود متخصص في هذه الطريقة .
- ٣- الاهتمام بدمج أطفال الشوارع مع المجتمع المحلى ومنظمات المجتمع المدنى من خلال اخصائى تنظيم المجتمع وتميته بالدار .
- ٤- ضمان وجود اخصائى نفسى بالدار للتعامل مع حالات المرض النفسى قبل تطوره.

سادسا: مؤشرات ترتبط بمواجهه الصعوبات التى تحول دون تحقيق دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع:-

- فيما يتعلق بالصعوبات المالية ويتحقق ذلك من خلال:

- ١- مواجهه العجز الناتج عن أسباب ماليه بتوفير الميزانيات اللازمة.
- ٢- توفير ميزانيه تجديد التجهيزات .
- ٣-التشبيك مع منظمات المجتمع المدنى والاستفادة من امكانياتها المالية.
- فيما يتعلق بالصعوبات الخاصة بالجوانب الفنية والتكنولوجية ويتحقق ذلك من خلال:
- ١- توفير البرامج المحوسبة والتدريب عليها.
- ٢- توفير الوسائل التكنولوجية المستخدمة فى العروض التقديمية فيما يتعلق بالبرامج التعليمية والتدريب الحرفى الانتاجى.
- فيما يتعلق بالصعوبات الخاصة بالعاملين ويتحقق ذلك من خلال:
- ١- توفير الاعداد الكافية من الابخصائين الاجتماعيين المدربين.
- ٢- توفير الاعداد الكافية من الابخصائين النفسيين المدربين.
- ٣- انشاء مراكز دعم واتخاذ القرارات بدور الرعاية الاجتماعية .
- ٤- توفير العمالة المعاونة لعدم وجود اى عمالة معاونة .
- فيما يتعلق بالصعوبات الخاصة بالاتصالات ويتحقق ذلك من خلال:
- ١- التنسيق بين دور مراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى ومؤسسات المجتمع المدنى.
- ٢- توفير مواقع التسويق الاليكترونى الخاصة بالحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع .
- خامسا : مؤشرات تخطيطيه مستقبليه تساهم فى تحسين دور الأجهزة التكنولوجية الحديثة فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع:**
- ١- اتباع اسلوب التخطيط العلمى فى رسم السياسة العامة للحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع .
- ٢- توجيه الموارد المادية والبشرية والمالية والتكنولوجية نحو تقيق اهداف البرنامج.
- ٣- انشاء مراكز دعم واتخاذ القرارات وذلك لضمان اتخاذ القرار الصحيح.

- ٤- عمل دراسات تقدير الاجتياحات للعاملين والمستفيدين من الخدمات.
- ٥- التشبيك مع منظمات المجتمع الحكومية ومنظمات المجتمع المدني.
- ٦- الشراكة مع المنظمات والمؤسسات الدولية والمحلية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع.

المحور الثالث: يرتبط باليات التنفيذ

ويتطلب ذلك وجود مجموعه من الاليات لتحقيق تحسين دور الأجهزة التكنولوجية الحديثة في الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع:

- ١- جمع وتحليل المعلومات والبيانات المتعلقة بالمدخلات لنسق المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي من خلال مراكز المعلومات ودعم واتخاذ القرارات بالمديريات فيما يتعلق بخدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع وهذا يتضمن (الموارد المالية والبشرية والمادية والتكنولوجية والاتصالات).
- ٢- استبعاد الجوانب السلبية التي تعوق جودة الخدمات والتي تم ادراجها من خلال تقارير المتابعة.
- ٣- استخدام وزاره التضامن الاجتماعي والجهات المعنية بالإدارة المحلية ووزارة الصحة برنامج موحد لدعم برنامج خدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع.
- ٤- التسويق الاجتماعي لخدمات الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع عبر الانترنت بالاستعانة بشبكات وزاره الاتصالات.
- ٥- استحداث الخدمات الناقصة والغير موجودة حاليا بالتنسيق مع الوزارات المختلفة.

المحور الرابع: مستلزمات المتابعة

- وتهدف هذه المرحلة الى الاطمئنان الى تنفيذ الخطة الموضوعية مسبقا بالشكل الموضوع وفقا للبرنامج الزمني والمواصفات المطلوبة ويقوم بهذه العملية أما أشخاص موكلين بهذا العمل من داخل مديرية التضامن الاجتماعي.

- ازالة المعوقات التي تعترض جودة الخدمات.
- الاستعانة بمراكز المعلومات والاحصاء لمتابعه ومراقبة الجودة .
- اجراء استطلاعات الراى لإكتشاف جوانب القوه والضعف فى الخدمات المقدمة ومدى جودتها.
- التأكيد على اهميه متابعه نوعية الخدمات المقدمة من خلال الاهداف العامة الموضوعية والاستراتيجية ثم الاهداف الفرعية.
- اقتراح الحلول الخاصة بالمشكلات التي تواجه الخدمات المقدمة واختبار مدى تنفيذها.

المحور الخامس: مستلزمات التقييم

- ١- الاهتمام ببحوث التقييم لمعرفة مدى فاعليه الخدمات المقدمة ومن ثم مدى جودتها والايجابيات والسلبيات وكيفية القضاء على الصعوبات.
- ٢- يتم تقييم فاعلية الخدمات المقدمة من خلال الاهداف الموضوعية ومدى تحقيق هذه الاهداف فى الفترة الزمنية المحددة.
- ٣- يتم قياس فاعليه البرنامج وكفاءه الجهاز القائم من خلال فريق متخصص للوصول الى خطط واقعيه تضمن استمراريه نوعية خدمات الحماية الاجتماعية المقدمة.
- ٤- ضمان عدم تضارب البيانات ومصادر المعلومات والموضوعية اثناء تقييم الخدمات.
- ٥- التأكد من قدره القائمين على التقييم وتوفر عنصر الخبرة لديهم.

المراجع المستخدمة في البحث

- 1-Elena Volpi: **Street Children Promising Practices and Approaches**, The International Bank for Reconstruction and Development, Washington, usa, 2002,p(9).
- 2- A. de Wagt and M. Connolly : **Orphans and the impact of HIV/AIDS in sub-Saharan Africa**, UNICEF headquarters, New York, United States of America. Mark Connolly is Project Officer,usa,2018,p(2).
- ٣- المجلس القومي للأمومة والطفولة :المسح الشامل لأطفال الشوارع ، جمهورية مصر العربية ،٢٠١٢.
- ٤ - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء: احصاء بأعداد الأطفال المتسولين من عمال الورش ،٢٠١٦.
- 5- Habtamu Wandimu Alem and Arindam Laha : **Livelihood of Street Children and the Role of Social Intervention** , Hindawi Publishing Corporation,india,2016,p.p (1-3).
- 6- UNICEF, Children Working on the Streets of Ethiopia,A UNICEF Report, http://www.unicef.org/evaldatabase/files/ETH_2000_800.pdf.
- ٧- سلوى مهدي عبد الجبار، صالح مهدي العامري: تأثير البحث والتطوير في الإبداع التقني، مداخلة مقدمة إلى **الملتقى الدولي الأول حول . أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، ٢٠٠٣ ، ص:(٨).**
- ٨- نجاة كورنل : تسيير الموارد التكنولوجية و تطوير سياسة الإبداع التكنولوجي في المؤسسة ، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال . العمومية عين السمارة - قسنطينة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٢ ، ص(١٠٩).
- 9- Dick Schoech: Human Services Technology"Understanding designing "and impieminting computer and internet Application in the social services ,routledg,taylor,francisb group,London,new yourk,2010,p(10).
- 10- Moshe ben Asher :computers in social work, Cal State Los Angeles, usa,2000,p(1).
- ١١- جيهان عبدالحميد رمضان : برنامج مقترح للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لزيادة كفاءة وفعالية **الرعاية المؤسسية للأطفال بلا مأوى ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٧ .**
- ١٢- سميرة إبراهيم الدسوقي : **تحليل تكلفة العائد الاجتماعي والاقتصادي للإبداع المؤسسي لأطفال الشوارع من الذكور ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد ٢٣ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، أكتوبر ٢٠٠٧ .**
- ١٣- محمد إبراهيم على أبو هرجة : **العائد الاجتماعي للرعاية التعليمية للأطفال بمؤسسات الرعاية البديلة ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد ٢٥ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، أكتوبر ٢٠٠٨ .**

- ١٤- حورية بولعويديت : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ٢٠٠٨.
- ١٥- نورية على حمد : " حماية الطفولة قضاياها ومشكلاتها في دول مجلس التعاون ، بحث منشور ،مجلة سلسة الدراسات الاجتماعية، البحرين، ٢٠٠٩.
- 16- Tim Mercer : **Family Voices an Ethnographic Study of Family Characteristics and Caregiver Perspective on Street Children in Eldoret, Kenya**, MPH, Yale University, USA , 2009.
- ١٧- شيماء عبد الفتاح عبد الغنى إبراهيم: نسق المعلومات كمتغير في التخطيط لمواجهة الأزمات، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، ٢٠١١م.
- ١٨- فاطمة رمضان محمد مصطفى : استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحديد أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية بالمناطق الحضرية المتخلفة ،جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ،رسالة ماجستير غير منشورة ، ٢٠١١.
- ١٩- أميمة دسوقي محمد سعيد : دور الشبكة في بناء قدرات الجمعيات الأهلية لمواجهة مشكلة أطفال الشوارع ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٣٢ ، الجزء الحادى عشر ، أكتوبر ٢٠١٢ .
- 20-- Habtamu Wandimu Alem and Arindam Laha : **Livelihood of Street Children and the Role of Social Intervention** , Hindawi Publishing Corporation, india, 2016, p.p (1-3).
- 21- Sahal, D. : **Alternative Conceptions of Technology. Research Policy**, (1981). 10, p.p (2-24).
[http://dx.doi.org/10.1016/0048-7333\(81\)90008-1](http://dx.doi.org/10.1016/0048-7333(81)90008-1)
- 22- Dunning, J. H. : **Multinational Enterprises and the Global of Innovatory Capacity**. Research Policy, (1994), 23, p.p(67-88).
[http://dx.doi.org/10.1016/0048-7333\(94\)90027-2](http://dx.doi.org/10.1016/0048-7333(94)90027-2)
- 23- Kumar, V., Kumar, U., & Persaud, A. : **Building Technological Capability through Importing Technology: The Case of Indonesian Manufacturing Industry**. Journal of Technology Transfer, (1999), 24, p.p(81-96).
<http://dx.doi.org/10.1023/A:1007728921126>
- 24- Asian Development Bank : **social protection**, 2003, p(1).
<http://www.adb.org/socialprotection/>.
- 25- Devereux, S. & Sabates-Wheeler, R. : **Transformative social protection**. IDS Working Paper 232, Brighton(2004).
<http://www.ids.ac.uk/files/dmfile/Wp232.pdf>
- 26- Catherine Arnold AT AL: **Social protection, Topic guide**. Birmingham, UK: GSDRC, University of Birmingham, 2015, p(2).
- 27- UNICEF: **street children**, 2018.
https://www.unicef.org/evaldatabase/files/ZIM_01-805.

- 28- Shahina parveen: **conceptual Meaning & Definition of The Street Children** , Research Scholar (Department of Sociology), University of Kota, Kota (Rajasthan),2014, p(78).
- ٢٩- صباح محمد كلو : **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية** ، المملكة العربية السعودية ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، بحث منشور ، ٢٠٠١ ، ص (٦٠).
- 30- Community college,health sciences: **Health information technology** ,USA,2012,pp (15-16).
- 31- Centre for democracy& technology : **comprehensive privacy and security** :critical for health information technology , 2008,p.p (5-6).
- 32- Andreas Lenel and others : **How to Organize a System of Healthcare Technology Management**, World Health Organization, Geneva, Switzerland ,2012 ,pp (3-4).
- 33- peter knight, **information systems function**,united kingdam,2014,pp(1-4)
- ٣٤- أحمد مصطفى خاطر : **الخدمة الاجتماعية " نظرة تاريخية ، مناهج الممارسة ، المجالات "** ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٧ ، ص (٣٦٧).
- 35- HRSA Gavr Nment: **health technology resource guide Hrsa** , usa,2012, pp (2-3).
- 36- Rosalinda C.Celeste,D.M: **establishment of a barangay database information system in region**,10,Philippines,lanaodel,2004,p.p(4-9).

ملاحق الدراسة

مقياس بعنوان " دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع"

(لديك مجموعة من العبارات تعبر عن دور الوسائل التكنولوجية الحديثة فى توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع ، أقرأ كل عبارة بدقة ثم ضع علامة (صح) فى الخانة المناسبة).

- البيانات الاولية:

١- الاسم (لمن يرغب)

٢- السن () ٣- عدد الدورات التدريبية التى اخذتها ()

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
١	أولاً: ما الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة بمراكز دعم واتخاذ القرار ؟ يوجد سجلات الكترونية يتم انشائها بواسطة الكمبيوتر			
٢	يوجد استخدام لشبكات الانترنت بمراكز المعلومات			
٣	يوجد السيرفرات الخاصة بمراكز المعلومات			
٤	يوجد حواسب الية كافية بمراكز المعلومات			
٥	يوجد اجهزة فاكس وتليفونات خاصة بمراكز المعلومات			
٦	يوجد شبكة معلومات خاصة بوزارة التضامن الاجتماعى			
٧	يوجد تشبيك بين مراكز دعم واتخاذ القرارات المنتشرة على مستوى الجمهورية			
٨	يوجد اجهزة اتصال شخصية حديثة لدى العاملين بمراكز دعم واتخاذ القرارات			
٩	يوجد طابعات واحبار واوراق خاصة بمراكز دعم واتخاذ القرارات بوزارة التضامن الاجتماعى			
١٠	يوجد نظام الخط الساخن بمراكز المعلومات			
	ثانياً: ما دور نسق المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى فى الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع؟			

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
	<u>أ- نوع المعلومات</u>			
١١	بيانات عامة عن الأطفال المعثور عليهم			
١٢	تاريخ العثور على الأطفال.			
١٣	التدابير التي تم اتخاذها نجاة الاطفال المعثور عليهم.			
	<u>ب- طرق تدوين البيانات</u>			
١٤	كتابة بيانات اطفال الشوارع فى سجلات مطبوعة.			
١٥	نقل محتويات السجلات اليدوية على الحاسب الآلى.			
١٦	هناك برنامج لتصنيف البيانات وحفظها.			
	<u>د- فنيو المعلومات</u>			
١٧	يتم تدريب الفنيين على ادخال البيانات ا.			
١٨	هناك مواعيد ثابتة للدورات التدريبية الخاصة بالحاسب الآلى.			
١٩	يحصل جميع العاملين بمراكز دعم واتخاذ القرارات على الدورات التدريبية الخاصة بالحاسب الآلى.			
٢٠	هناك تكامل بين فريق العمل بالمديرية ومراكز دعم واتخاذ القرارات بالوزارة لسهولة تداول المعلومات.			
٢١	<u>ثالثا : ما طبيعة الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع بوزارة التضامن الاجتماعى؟</u> تساهم شبكات المعلومات بوزارة التضامن الإجتماعى فى توفير برامج الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع			
٢٢	توفر شبكات المعلومات بدائل كثيرة لكيفية توفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع			
٢٣	يوفر نظام المعلومات باستخدام التكنولوجيا الحديثة معلومات عن الاماكن التى يمكن ان يقيم بها الأطفال المعثور عليهم			
٢٤	توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة بمراكز المعلومات برامج طرق حماية			

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
	الأطفال المعثور عليهم من الانحراف			
٢٥	تفيد مراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى فى وضع برامج لطرق علاج الأطفال المعثور عليهم بالتعاون مع وزارة الصحة			
٢٦	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز المعلومات برامج لطرق تعليم الأطفال المعثور عليهم وفقا لدرجات ذكائهم			
٢٧	تساهم الوسائل التكنولوجية فى وقاية الأطفال المعثور عليهم من الادمان			
٢٨	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات بوزارة التضامن الاجتماعى برامج لتدريب الأطفال على الأعمال الحرفية الانتاجية			
٢٩	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات دورات ارشادية وتوجيهية للأطفال على مقاومة الانحراف والجريمة			
٣٠	توفر الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرارات الخدمات المتكاملة لأطفال الشوارع وفقا لمعايير الجودة التى وضعتها وزارة التضامن الاجتماعى			
٣١	رابعا: ما دور الأخصائى الاجتماعى بمراكز المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعى؟ يساعد الأخصائى فى ترتيب أولويات المشروعات الخاصة بالرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع			
٣٢	المساعدة فى الاختيار بين البدائل			
٣٣	المساعدة فى صنع القرارات التخطيطية فيما يتعلق بأطفال الشوارع			
٣٤	المساعدة فى اتخاذ القرارات			
٣٥	وضع خطة متكاملة للرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع			
٣٦	تسكين الأطفال المعثور عليهم بدور الرعاية الاجتماعية			
٣٧	إجراء البحوث الاجتماعية الخاصة بكل طفل على حدة من اطفال الشوارع			

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
٣٨	متابعة عملية تقديم الخدمات العلاجية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية لأطفال الشوارع			
٣٩	التحويل بين المؤسسات فيما يتعلق بتسكين أطفال الشوارع المعثور عليهم			
٤٠	تقويم الخدمات التي تقدمها مديريات التضامن الاجتماعي لأطفال الشوارع			
٤١	خامسا: ما الصعوبات التي تواجه العاملين لاستخدام الوسائل التكنولوجية بمراكز المعلومات لتوفير الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع؟			
٤٢	هناك ضعف في ميزانية تجديد المنشآت			
٤٣	صعوبات خاصة بالجوانب الفنية والتكنولوجية تتعرض خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال الشوارع للخطر لمشكلات فنية بخصوص تصميم البرامج المحسوبة			
٤٤	يوجد قصور في الوسائل التكنولوجية المستخدمة في التسجيل والتوثيق وإدارة الخدمات			
٤٥	صعوبات خاصة بالعاملين هناك قصور في أعداد الأخصائيين الاجتماعيين			
٤٦	يوجد عجز في أعداد الأخصائيين النفسيين			
٤٧	عدم قيام مراكز دعم واتخاذ القرارات بدورها بكفاءة			
٤٨	صعوبة حصول المستفيد على الخدمة			
٤٩	صعوبات خاصة بالاتصالات عدم توافر مواقع التسويق الإلكتروني الخاصة بالخدمات المقدمة لأطفال الشوارع			
٥٠	عدم توافر تليفونات			
٥١	عدم تداول المعلومات مع مراكز دعم واتخاذ القرار خارج وزارة التضامن الاجتماعي لتحقيق مبدأ الشفافية والمصادقية.			

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
٥٢	<u>سادسا: ماهى المقترحات العامة لتفعيل الوسائل التكنولوجية بمراكز دعم واتخاذ القرار؟</u> توفير المخصصات المالية من قبل وزارة التضامن الاجتماعي			
٥٣	رصد الميزانيات لتحديث مراكز دعم واتخاذ القرارات			
٥٤	توفير الفنيين الواجب توافرهم لتشغيل الوسائل التكنولوجية			
٥٥	إدخال الوسائل التكنولوجية لرصد حالات وإماكن تواجد اطفال الشوارع			
٥٦	توفير الأخصائيين الاجتماعيين اللازمين للتخطيط لبرامج الحماية الاجتماعية لأطفال الشوارع			
٥٧	توفير الأخصائيين النفسيين بمراكز دعم واتخاذ القرارات			
٥٨	استحداث نظام البصمة للمواليد وادخالها على شبكة المعلومات بوزارة التضامن الاجتماعي لضمان الاستدلال على هوية الطفل			
٥٩	ربط شبكات المعلومات مع الوزارات المختلفة			
٦٠	ادخال نظام الخط الساخن			
٦١	عمل مواقع تسويق الكترونى لمراكز دعم واتخاذ القرار بوزارة التضامن الاجتماعي			
٦٢	تداول البيانات والمعلومات مع جهات دعم واتخاذ القرارات العاملة مع أطفال الشوارع لسهولة توفير برامج الحماية الاجتماعية			