ماهية الخدمة الاجتماعية
وتطوراتها الرقمية في العصر الحديث

صالح هليل

saleh_Hilayel

مقدمة

تُعد الخدمة الاجتماعية في مفهومها المعاصر، إحدى الجوانب الحياتية الوليدة نتيجة تطورات القرن العشرين، إلا أنها وفي السياق العام، تعبر عن عمل انساني اجتماعي قد لازم الانسان منذ بدء الخليقة على هذا الكوكب، ويرى البعض هنا أن الخدمة الاجتماعية قد ظهرت وتطورت كمهنة متخصصة، كان نتيجةً حتمية لعدة تجارب متواصلة وجهودٍ حثيثة بدأت مع بداية ما يطلق عليه بالثورة الصناعية، وضرورة مواجهة تحديات المرحلة التي ترافقت بتعقيدات وضغوط مختلفة على الحياة الاجتماعية العامة، لا سيما بعد فشل النظم الاجتماعية القائمة آنذاك من مواجهتها (1) (صالح، 2014م، ص 13)

فما هي الخدمة الاجتماعية، وما المقصود بالخدمة الاجتماعية الرقمية، وما هو تعريفها ومفهومها، وما هي مجالاتها، وما هي التطورات أو المراحل التي رافقت نشأتها وتطورها وصولًا لما بات يُعرف اليوم بالخدمة الاجتماعية الرقمية، وهل تعتبر الخدمة الاجتماعية مفهوم نظري، أم أنها مهنة كباقي المهن الأخرى.؟

حقيقة الأمر، هذا ما تحاول الورقة العلمية هذه الاجابة عنه من خلال عدة موضوعات ومحاور متصلة.

---

1 صالح، عبد الحي محمود. (2014م). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، منشورات مكتبة طريق العلم، مصر.

أولًا/ الخدمة الاجتماعية من حيث المفهوم والتعريف:

يشير مفهوم الخدمة الاجتماعية الى تلك الطرق العلمية التي تهدف لمساعدة الإنسان وخدمته، وهي بذات الوقت منظومة أو نظام اجتماعي قائم على تنمية وتطوير مهارات الأفراد ومساعدتهم في ايجاد الحلول المناسبة لمختلف مشاكلهم الحياتية كذلك تعمل الخدمة الاجتماعية في المجتمعات الحديثة على تجديد وتحديث وتطوير النظم الاجتماعية القائمة فيما يحقق رفاهية الأفراد واكتفائهم. (2) (العادلي، 1981م، ص 7)

2 العادلي، فاروق محمد. (1981م). الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها، مجلة كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد 4، مصر.

على ذلك ومن ناحيةٍ ثانية، يعتقد البعض أن الخدمة الاجتماعية كمفهوم هي ما يشار إليه من خلال جانبين اثنين أحدهما يتناولها في جانبها العام والآخر في جانبها الخاص، فمن خلال الجانب الأول العام: يتم النظر لها من خلال المدلول اللفظي المكون لهذا الاصطلاح، حيث تعني كلمة (خدمة)، مجمل المجهودات الهادفة لتحقيق غاية نفعية أو فائدة معينة، أو ايقاف ضرر واقع أو محتمل، وكلمة (اجتماعية)، جاءت للدلالة على الترابط والارتباط بالمجتمع أو العلاقات المتبادلة في البيئة المحيطة، وعلى ذلك ينظر للخدمة الاجتماعية بمفهومها العام أنها: (مجهودات موجهة ذات تهدف لإيجاد منفعة أو فائدة ما، أو منع ضرر قائم أو محتمل في المجتمعات). (3) (صالح، 2014م، ص 24)

أما في المعنى الخاص، فتشير الخدمة الاجتماعية إلى: (تلك المهنة التي تهدف لتنمية وتطوير المجتمعات، عن طريق البحث عن القوى والعوامل التي تحول دون التقدم والنمو الاجتماعي، كالبطالة والحرمان، والأمراض، ومختلف الظروف المعيشية السيئة، ثم انتقاء أفضل وأنجح الوسائل للقضاء عليها أو التقليل من آثارها السلبية قدر المستطاع. (4) (صالح، 2014م، ص 25)

3 صالح، عبد الحي محمود. (2014م). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، منشورات مكتبة طريق العلم، مصر.

4 صالح، عبد الحي محمود. (2014م). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، منشورات مكتبة طريق العلم، مصر.

وفي هذا السياق عرفها: (وليم هيدسون، william Hadson)، بالقول أنها: (نوع من أنواع الخدمة التي تعمل على اعانة الفرد أو الأسرة أو الجماعة، التي تعاني من معوقات أو صعوبات في الوصول الى حالة حياتية ملائمة وسوية، من جانب، ثم محاولة إزالة تلك العوائق أو التخفيف من حدة تلك المشكلات أو العوائق التي تحول دون قدرة الأفراد على استثمار قدراتهم المختلفة). (5) (حسانين، 2007، ص 109)

5 حسانين، حمدي. (2007م). التشريعات الاجتماعية، مطبعة الليثي، اسيوط، مصر

وعرفها: (هربرت ستروب، Herbert stroup)، بالقول أنها: (فن توصيل مختلف الموارد الى الأفراد والجماعات، بهدف اشباع احتياجاتهم من ناحيةٍ أولى، واستخدام الطرق والآليات العلمية التي من شأنها أن تدفع الناس وتعلمهم مساعدة أنفسهم، من ناحيةٍ ثانية).

أما منظمة الأمم المتحدة فرأت أنها: (ذاك النشاط الموجه والمصمم بقصد الوصول الى مستويات أفضل على مستوى تكيف الأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية).[6] (حسانين، 2007، ص 109)

6 حسانين، حمدي. (2007م). التشريعات الاجتماعية، مطبعة الليثي، اسيوط، مصر

ثانيًا/ الخدمة الاجتماعية الرقمية وماهيتها:

مع التطورات المتلاحقة التي افرزها عصر المعلومات، وظهور الاتجاهات الحديثة في مختلف مناح ومجالات الحياة، لامست الخدمة الاجتماعية التي سلف الذكر عنها أيضاً عدة تغيرات وتطورات، أثرت بشكلٍ مباشر على خصائص وأهداف الخدمة الاجتماعية ذاتها، حيث ظهر لدينا ما بات يعرف بالخدمة الاجتماعية الالكترونية، أو الخدمة الاجتماعية الرقمية، التي تدل بدورها على البحث والتعليم والتدريب وكذلك الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعية عبر استخدام تكنلوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية وما يرتبط بها من برامج وتطبيقات وتقنيات حديثة، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، بهدف التواصل مع العملاء وتحقيق المساعدة لهم عن بعد. (7) (أبو النصر، 2020م، 45)

في هذا السياق يمكن القول إن فترة الخمسينات من القرن الماضي تُعد بمثابة البدايات الأولى لاستخدام التكنلوجيا في مجال الخدمة الاجتماعية، ثم وفي الثمانينات تم استخدام الحاسب الآلي في تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها (8) (الصادي، 2016، 20)

7 أبو النصر، مدحت محمد. (2020م). الخدمة الاجتماعية الالكترونية، المحلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات، مجلد1، عدد 1، مصر.

8 الصادي، وفاء هانم، وآخرون. (2016م). الخدمة الاجتماعية الالكترونية: الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان

وهنا فقد تعددت المصطلحات ذات الدلالة على الخدمة الاجتماعية الرقمية، حيث وردت في بعض الأدبيات تحت مسمى: (الخدمة الاجتماعية عن بعد)، وفي أدبيات أخرى: (الخدمة الاجتماعية الرقمية)، و(الخدمة الاجتماعية عبر الانترنت)، و(الخدمة الاجتماعية الافتراضية)، وغيرها الكثير من المسميات التي تدل على ذات المعنى.[9] (أبو النصر، 2020م،54)

9 أبو النصر، مدحت محمد. (2020م). الخدمة الاجتماعية الالكترونية، المحلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات، مجلد1، عدد 1، مصر.

وفيما يخص الخدمة الاجتماعية الرقمية من حيث التعريف:

فقد وردت عدة تعاريف للخدمة الاجتماعية الرقمية وكلها ذات مدلول مشابه مع اختلاف الصياغة والعرض، فبعض الدراسات عرفتها على أنها:

عملية استخدام شبكة المعلومات الدولية: (الإنترنت) في إدارة وتقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة. (Karger & Levine, 1999) (10)

هي كافة أشكال الجهود والأنشطة المهنية التي تعتمد التكنلوجيا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في عمليات تقديم وإدارة وتقييم الخدمات الاجتماعية المختلفة، أو الاستفادة من هذه الأنشطة في تعليم الخدمة الاجتماعية (NASW,2015) (11)

H. Karger & J. Levine: The Internet and Technology for the Human Services (N. Y.: Longman, 1999) 10

.NASW: The Definition of e. Social Work, National Association of Social Workers (Washington, DC.: NASW Publications, 2015) 11

حيث يمكن إجمال كل ما جاء في مختلف التعريفات بالقول: أن الخدمة الاجتماعية هي: (تعليم وإدارة وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال عدة وسائل وأدوات كالحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية، ومختلف مواقع التواصل الاجتماعي، للتواصل مع مختلف العملاء وتحقيق أهداف المساعدة عن بعد، وكذلك تحقيق أهداف التواصل مع زملاء المهنة أو أية جهات أخرى كمؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية المختلفة، وجهود إجراء الأبحاث المتعلقة بالخدمة الاجتماعية ومعالجة واسترجاع ومعالجة معلومات وبيانات المؤسسات والعملاء). (12) (أبو النصر، 2020م،56)

12 أبو النصر، مدحت محمد. (2020م). الخدمة الاجتماعية الالكترونية، المحلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات، مجلد1، عدد 1، مصر.

ثالثًا/ أهداف وميزات الخدمة الاجتماعية الرقمية:

في عصرنا الحالي تعتبر الخدمة الاجتماعية في جانبها الرقمي المستحدث احدى أهم وأبرز الوسائل والأدوات المستخدمة من قبل الاخصائيين الاجتماعيين لما تحققه من سهولة ومرونة متعلقة بالوقت والمكان، بالإضافة الى عدة أهداف وميزات أخرى نذكر منها:

- القدرة في الوصول الى أكبر عدد ممكن من العملاء والجمهور والمهتمين في مختلف الدول والمجتمعات
- القدرة على تحقيق المرونة والسهولة من خلال تغيير الأدوات التقليدية للأخصائيين مثل الأوراق والمستندات والأفلام ذات الصلة، بأخرى الكترونية، مع سهولة الوصول والبحث فيها زمانيًا ومكانيًا.
- السرعة في تنفيذ أعمال الأخصائيين الاجتماعيين وتوفير الوقت والجهد، مع تحسين مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة وتنويعها.
- السرعة في تنفيذ أعمال الأخصائيين الاجتماعيين وتوفير الوقت والجهد، مع تحسين مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة وتنويعها.

- الوصول الى الأماكن والفئات والجماعات المهمشة وتوعيتهم وتوفير الخدمات لهم واشراكهم فيها.
- توفير خاصية التشاور والتواصل والتعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين وزملائهم من التخصصات المهنية الأخرى
- المساهمة في زيادة رأس المال الاجتماعي، وتنشيط العلاقات الاجتماعية الايجابية المتبادلة في مختلف المؤسسات والمجتمعات
- تطوير أساليب التعليم والتدريب والبحوث في مجال الخدمة الاجتماعية وزيادة فعاليتها المهنية.

الخاتمة

يُعد مجال الانترنت والاتصالات اليوم من الموضوعات التي أخذت حيزاً كبيرًا ومتداخلًا في مختلف مجالات ومناح الحياة المعاصرة، بل وأن تقنية المعلومات والانترنت واستخداماتها باتت تلعب دورًا رئيسيًا في تحقيق أهداف مختلف المؤسسات وعلى اختلاف حجمها، بدءًا من الدولة كمؤسسة وصولًا الى أصغر المؤسسات الوطنية في القطاعين العام أو الخاص، لما تحققه من سهولة في الوصول الى المستهدفين وكذلك تحقيق الوصول الأكبر لهم، ولما كانت الخدمة الاجتماعية أساسًا متعلقة بالوصول الى مختلف المجتمعات والأفراد وتقديم الخدمات لهم، فإن المجال الالكتروني بات مجالًا لازمًا وضروريًا لهذه المهنة، الهادفة إلى تعزيز الأداء الاجتماعي والرفاه العام.

المراجع:

1. صالح، عبد الحي محمود. (2014م). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، منشورات مكتبة طريق العلم، مصر.

2. العادلي، فاروق محمد. (1981م). الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها، مجلة كلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد 4، مصر.

3. حسانين، حمدي. (2007م). التشريعات الاجتماعية، مطبعة الليثي، اسيوط، مصر.

4. أبو النصر، مدحت محمد. (2020م). الخدمة الاجتماعية الالكترونية، المحلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات، مجلد1، عدد 1، مصر.

5. الصادي، وفاء هانم، وآخرون. (2016م). الخدمة الاجتماعية الالكترونية: الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

6 H. Karger & J. Levine: The Internet and Technology for the Human Services (N. Y.: Longman, 1999).

7 NASW: The Definition of e. Social Work, National Association of Social Workers (Washington, DC.: NASW Publications, 2015).