Journal Of the Iraqia University (73-2) July (2025)

ISSN(Print): 1813-4521 OnLine ISSN:2663-7502

Journal Of the Iraqia University

available online at

https://iasj.rdd.edu.iq/journals/journal/view/247

الدور المهني للخدمة الاجتماعية في مجال الهندسة الاجتماعية

د. خلود بنت برجس العبدالكريم

أستاذ مشارك بقسم الدراسات الاجتماعية - تخصُّص خدمة اجتماعية- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الملك سعود

The Professional Role of Social Work in the Field of Social Engineering

ملخص:

تناولت الدراسة الراهنة ظاهرة الهندسة الاجتماعية بوصفها أحد التحديات الرقمية والسلوكية المعاصرة، حيث تعتمد على أساليب نفسية للتلاعب بالأفراد والحصول على معلومات حساسة دون اللجوء إلى وسائل اختراق تقنية. وتبرز هذه الظاهرة كخطر حقيقي يهدد الأفراد والمؤسسات، لا سيما في ظل تزايد الاعتماد على الوسائط الرقمية.وفي هذا السياق، تبين الدراسة الحالية أن مهنة الخدمة الاجتماعية تمتلك من المقومات الإنسانية والمهارية ما يؤهلها للقيام بدور فاعل في الوقاية من هذه الظاهرة ومواجهتها. وتلفت الانتباه إلى ضعف الوعي المهني والتعليمي بمخاطر الهندسة الاجتماعية داخل أقسام الخدمة الاجتماعية، مما يستوجب تطوير المناهج التدريبية والأكاديمية لتعزيز جاهزية الأخصائيين الاجتماعيين.كما تؤكد الدراسة على ضرورة إدماج موضوع الهندسة الاجتماعية ضمن الخطط الدراسية والتدريبية، وتنمية قدرات الممارسين عبر ورش العمل والدورات التوعوية. وتشير إلى أهمية تكامل الجهود بين تخصصات متعددة، مثل علم النفس، الأمن السيبراني، والإعلام، من أجل بناء استجابة شاملة لهذه الظاهرة.وتوصي الدراسة بتعزيز الشراكات المؤسسية، وتحديث المناهج الجامعية، وتوسيع نطاق التدريب ليشمل مهارات الحماية الرقمية، بما يسهم في رفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين لمجابهة الهندسة الاجتماعية ودعم استقرار المجتمع.

كلمات مفتاحية: الهندسة الاجتماعية، المهندس الاجتماعي، الخدمة الاجتماعية، الوعي المجتمعي.

Abstract:

The present study explores the phenomenon of social engineering as one of the emerging digital and behavioral challenges, characterized by the use of psychological tactics to manipulate individuals and extract sensitive information without relying on traditional technical hacking methods. This form of manipulation poses a significant threat to individuals and institutions, particularly amid the growing reliance on digital platforms.Within this context, the study highlights the capacity of the social work profession—through its humanistic and skill-based foundations—to play a vital role in the prevention and mitigation of such threats. It draws attention to the current lack of professional and educational awareness regarding social engineering within social work departments, underscoring the need to revise academic and training curricula to enhance practitioners' readiness.The study further advocates for the integration of social engineering topics into educational and training frameworks, emphasizing the importance of capacity building through workshops and awareness programs. It also stresses the value of interdisciplinary collaboration, particularly among fields such as psychology, cybersecurity, and media, to develop a comprehensive response to this issue.In conclusion, the study recommends strengthening institutional partnerships, updating university curricula, and expanding training initiatives to include digital protection skills, thereby enhancing the competence of social workers in confronting social engineering and fostering societal resilience.

Key Words: Social Engineering, Social Engineer, Social Work, Community Awareness.

مقدمة:

في إحدى المؤسسات الاجتماعية، تلقّت موظفة اتصالًا هاتفيًا من رجل، أخبرها بأنه يعمل في قسم الدعم التقني ويحتاج إلى تحديث عاجل في بيانات النظام. وبدافع الثقة وحسن النية، زوّدته الموظفة بالمعلومات المطلوبة. لم تمضِ ساعات حتى تبيّن أن المؤسسة تعرضت لاختراق نتج عنه تسريب بيانات حساسة تخص عددًا من الأسر المستفيدة من خدماتها. لم يكن الهجوم نتيجة ثغرة تقنية، بل كان العقل البشري هو المدخل الحقيقي للاختراق. وتُعد هذه الحادثة نموذجًا مصغرًا لمشكلة أوسع نطاقًا، تتكرر بأشكال مختلفة في المؤسسات والمجتمعات، وتكشف عن هشاشة الحماية عندما يكون الإنسان هو الحلقة الأضعف.وهذه الحادثة، التي قد يُظن أنها حادثة طارئة، تمثل تطبيقًا واقعيًا لما يُعرف بـ"الهندسة الاجتماعية"؛ أحد أكثر الأساليب الاحتيالية تطورًا، والتي تعتمد على التلاعب النفسي واستغلال الثقة البشرية للوصول إلى معلومات حساسة (NIST, 2024؛Algarni, 2019) وهذه الحوادث تكشف عن ثغرات لا يمكن معالجتها عبر برامج الحماية التقنية فقط، بل تستوجب تدخلًا مهنيًا وتوعويًا يُعزز من وعي الأفراد بمخاطر هذه الممارسات. وهنا تبرز مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها من التخصصات التي تتعامل مباشرة مع الأفراد والمجتمعات، وتمتلك أدوات مهنية تسهم في الوقاية من هذا النوع من التهديدات، خاصة لدى الفئات الأكثر هشاشة.(Guţu & Ruskolet, 2019) وبناء عليه، بات من الضروري أن تتبنى مهنة الخدمة الاجتماعية أدوارًا جديدة تتماشى مع التحديات الرقمية المعاصرة، لا سيما أن الهندسة الاجتماعية تستهدف العنصر البشري بوصفه الحلقة الأضعف في منظومة الأمن المعلوماتي (Aldawood, Alashoor, & Skinner, 2020) ومن هنا، تنطلق هذه الدراسة للبحث في الدور المهني الذي يمكن أن تضطلع به الخدمة الاجتماعية في مواجهة تحديات الهندسة الاجتماعية، مع التركيز على الأبعاد الوقائية والتوعوية، وقياس مدى جاهزية المهنة للتعامل مع هذا التهديد المتنامي.

اولاً: مشكلة الدراسة:

ازداد الاقبال على تقنية المعلومات عالمياً ومحلياً، حيث شهد المجتمع السعودي نمواً كبيراً لاستخدامات الإنترنت حيث أصدرت الهيئة العامة للإحصاء عبر موقعها الرسمي في العام ٢٠٢١ نسبة نفاذ الأسر الى الانترنت حيث بلغت نسبة الأسر التي لديها إمكانية الوصول إلى الإنترنت ٩٦.٣٪، فيما بلغت نسبة من يمتلكون أجهزة حاسوب ٦٢.٥٪، ومن لديهم هواتف متنقلة ٩٨.٢٪ (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠٢١). إن هذه النسبة العالية تستوجب الأخذ بعين الاعتبار التحديات التقنية التي قد تعترضهم، وهناك اتفاق بين الباحثين والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول وجود جرائم تواجه مستخدمي الانترنت، كما أن هناك مخاطر جراء الانخراط خلف الروابط غير الموثوقة (القحطاني، ٢٠٢١: ٥٨)وتواجه المجتمعات الحديثة ومن بينها المجتمع السعودي تحديات متزايدة في ظل الثورة الرقمية، من أبرزها ظاهرة "الهندسة الاجتماعية" التي تُعد من أخطر الأساليب غير التقنية في خداع الأفراد واستغلالهم نفسيًا واجتماعيًا (Algarni؛Wang, Sun, & Zhu, 2020، 2019) وتعتمد هذه الظاهرة على التلاعب بالعواطف والثقة والجهل الأمني، مما يجعلها قادرة على اختراق الأفراد والمؤسسات دون الحاجة إلى أدوات اختراق تقنية، ويُشكّل العنصر البشري نقطة الضعف الأبرز في منظومة الحماية (Aldawood, Alashoor, & Skinner, 2020)وأصبح العالم اليوم أكثر تعقيداً وانفتاحاً من خلال ثورة الاتصال والتواصل التي نتج عنها سهولة التأثير على الأفراد والمجتمعات حيث تعددت وسائل التواصل الاجتماعي ولم يتوقف تأثيرها على الجوانب الإيجابية بل امتد أكثر إلى الجوانب السلبية سواء على الأفراد أو المجتمع بشكل عام، وتعد الهندسة الاجتماعية شكلاً جديداً من أشكال التطور في وسائل الاتصال والتي تمثل الجانب السلبي لهذا التطور التقني، حيث تسعى إلى توجيه سلوك المستخدمين وتأثير تفاعلاتهم في الفضاء الرقمي من خلال تصميم الواجبات والخوارزميات والمحتوى ويتم استخدام البيانات الشخصية والمعلومات السلوكية لتحديد الأنماط والاهتمامات والتوجهات الاجتماعية للأفراد، وتسعى الهندسة الاجتماعية من خلال العنصر البشري الوصول إلى معلومات سرية ومهمة تتعلق بأفراد المجتمع، ويتم استغلال الأفراد بهدف الحاق الضرر بهم (العمري وآخرون، ٢٠٢٤: ٧). وعليه فإنه من الضروري تكاتف المهن والتخصصات العلمية للتصدي لها وإيجاد الحلول العملية والتقنية والعلمية لوقاية الأفراد من ضرر الهندسة الاجتماعية.وتسعى العديد من المهن لمواجهة مخاطر الهندسة الاجتماعية ومن أبرزها مهنة الخدمة الاجتماعية بوصفها خط الدفاع الأول في التوعية المجتمعية والوقاية من الاستغلال، لما تحمله من أدوار وقائية ومهنية وإنسانية حيث تشير نتائج دراسة القحطاني أن من الأدوار الوقائية للخدمة الاجتماعية في الحد من الجرائم الالكترونية ونشر الوعي بين أبناء المجتمع السعودي خاصة الشباب والمراهقين بمخاطر الجرائم الالكترونية، وأن هناك موافقة بين عينة الدراسة على الأدوار العلاجية للخدمة الاجتماعية في الحد من الجرائم الالكترونية ومن أبرزها الاستعانة بخبراء برامج مواجهة الجرائم الالكترونيةومع ذلك تكشف مراجعة الأدبيات عن وجود فجوة واضحة في دمج موضوع الهندسة الاجتماعية ضمن مناهج أقسام الخدمة الاجتماعية أو برامج التدريب الميداني، مما يُضعف من جاهزية الأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع هذا النوع من التحديات المعاصرة (الكندي والبلوشي، ٢٠٢٠؛2021 ,.Alsulami et al ؛ الهلالات، ٢٠١٥)

كما بينت دراستان لبخشي وآخرين Bakhshi et al (2020) وكرومبهولتس وآخرين Krombholz et al (2015) أن طلبة التخصصات غير التقنية، ومنهم طلاب الخدمة الاجتماعية، هم الأكثر عرضة للوقوع ضحايا للهندسة الاجتماعية، بسبب محدودية المعرفة التخصصية والتدريب العملي في هذا

المجال.إن تنامي خطر الهندسة الاجتماعية لا يهدد فقط أمن البيانات، بل يضع الأفراد – خصوصًا الفئات الأكثر هشاشة – في مواجهة مباشرة مع أساليب احتيالية متطورة تتجاوز حدود الحماية التقنية التقليدية. وفي ظل هذا الواقع، فإن اقتصار إعداد الأخصائيين الاجتماعيين على المهارات التقليدية لم يعد كافيًا.واستناداً إلى ما سبق، يُطرح تساؤل مهم: هل لا يزال إعداد الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات التقليدية كافيًا لمواجهة تحديات الهندسة الاجتماعية التي تستهدف العنصر البشري بوصفه الحلقة الأضعف في منظومة الأمن المعلوماتي؟ ومن هنا، تنبع مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما الدور المهني الذي يمكن أن تضطلع به الخدمة الاجتماعية في مجال الهندسة الاجتماعية؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

١–تأتي أهمية هذه الدراسة استجابةً للتحديات المستجدة في البيئة الرقمية، والتي باتت تُشكّل تهديدًا مباشرًا للفئات الاجتماعية المختلفة، خصوصًا في ظل التحول الرقمي المتسارع. وتبرز الحاجة إلى فهم أعمق لظاهرة "الهندسة الاجتماعية" ودورها في تهديد الأمن المجتمعي والسلوك الإنساني، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته من خلال عدسة الخدمة الاجتماعية.

٢– سد الفجوة البحثية في الإنتاج العلمي العربي في مجال الخدمة الاجتماعية، وذلك بتسليط الضوء على موضوع "الهندسة الاجتماعية" الذي لم يُتناول بشكل كافٍ رغم تأثيراته المتزايدة على الفرد والمجتمع.

٣– تنسجم الدراسة مع مساعي تطوير المناهج الجامعية في المملكة العربية السعودية، لا سيما في أقسام الخدمة الاجتماعية، عبر اقتراح إدماج مفاهيم الهندسة الاجتماعية كأحد المحاور الحديثة التي تُمكّن الأخصائيين الاجتماعيين من أداء دورهم في مواجهة التحديات الرقمية.

٣– تُسهم الدراسة في تحفيز الدراسات البينية المتخصصة، نظرًا لارتباط موضوعها بتخصصات متعددة كالأمن السيبراني، علم النفس، والإعلام، مما يفتح آفاقًا جديدة للبحث العلمي المشترك.

٤– تعزز الدراسة من القيمة النظرية لمهنة الخدمة الاجتماعية بوصفها مهنة إنسانية ذات طابع وقائي وعلاجي، تستند إلى القيم والمبادئ المهنية في حماية الفئات المستهدفة من مختلف أشكال الاستغلال الرقمي والنفسي.

ب–**الأهمية العملية:**

١– في ظل التوسع في استخدام الوسائط الرقمية بالمملكة وتحقيق مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ في التحول الرقمي، تبرز الحاجة الماسّة إلى تعزيز الأمن المجتمعي من خلال أدوات مهنية قادرة على التصدي للمخاطر غير التقنية، ومنها الهندسة الاجتماعية، وهو ما تعالجه هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على الدور المهني للخدمة الاجتماعية في هذا المجال.

٢– تسهم الدراسة في تعزيز جاهزية الأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع ممارسات الهندسة الاجتماعية، عبر إعدادهم المهني والمهاري لتأدية أدوارهم الوقائية والتوعوية بكفاءة.

٣–تسهم الدراسة في تقديم مداخل عملية لتطوير البرامج التدريبية لطلبة تخصص الخدمة الاجتماعية، من خلال بناء محتوى تدريبي يتناول آليات التوعية والتدخل الوقائي ضد ممارسات الهندسة الاجتماعية، ما يرفع من كفاءة الخريجين في التعامل مع المخاطر الرقمية الواقعية.

٣–تُعد نتائج الدراسة ذات فائدة مباشرة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والجهات المختصة بالتأهيل المهني، إذ توفر أرضية معرفية قابلة للبناء عليها في تطوير برامج توعية مجتمعية وورش عمل متخصصة في الوقاية من الهندسة الاجتماعية.

٤– تُساعد الدراسة الجمعيات الأهلية والمنظمات الخيرية في التعرف على الأساليب التي تُستخدم في الهندسة الاجتماعية لاستغلال الفئات الضعيفة – مثل كبار السن، والأسر ذات الدخل المحدود – وذلك من خلال تحليل أنماط الخداع الرقمي والتلاعب النفسي.

ويسهم ذلك في تمكين هذه الجهات من تصميم برامج توعية ووقاية تستهدف حماية المستفيدين من خدماتها، وبناء استجابات مهنية تواكب التهديدات الرقمية المستحدثة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الراهنة لتحقيق الأهداف التالية:

الهدف الأول: استعراض تاريخ ومفهوم الهندسة الاجتماعية وعلاقتها بالقضايا المجتمعية ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية.**الهدف الثاني:** التعرف على المهندس الاجتماعي وطريقة عمله.**الهدف الثالث:** التعرف على الوسائل والتقنيات المستخدمة في تنفيذ هجمات الهندسة الاجتماعية.**الهدف الرابع:** التعرف على مراحل تنفيذ الهندسة الاجتماعية في ضوء المخاطر التي تهدد بيئات العمل الاجتماعي.**الهدف الخامس:** تحليل أسباب انتشار

الهندسة الاجتماعية وانعكاساتها على الفئات المستفيدة من الخدمات الاجتماعية.**الهدف السادس:** التعرف على التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع ظاهرة الهندسة الاجتماعية.**الهدف السابع:** التعرف على الإجراءات الاحترازية للوقاية من هجمات الهندسة الاجتماعية ودور الأخصائي الاجتماعي في توعية الفئات المستهدفة.**الهدف الثامن:** تحليل واقع الأخصائيين الاجتماعيين في المملكة العربية السعودية ومدى جاهزيتهم للتعامل مع تحديات الهندسة الاجتماعية. **الهدف التاسع:** تحليل الدور المهني للخدمة الاجتماعية وتقديم تصور لإدماج موضوع الهندسة الاجتماعية في مناهجها وبرامجها التدريبية.

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

أ-**الخدمة الاجتماعية:**تعرف الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة وعلم له أسس وقواعد ومتخصصون يعملون مع الأفراد والجماعات والمجتمعات وفقاً لمبادئ وأسس بقصد تهيئة الظروف وإيجاد الفرص التي تسمح بنمو الفرد نمواً طبيعياً في مجتمعه عن طريق تلبية رغباته واشباع احتياجاته بما لا يتعارض مع ظروف مجتمعه الذي يعيش فيه (القحطاني، ٢٠٢١: ٦٢).**ويمكن تعريفها وفقاً للدراسة الراهنة:** بأنها مهنة تسعى إلى تزويد العاملين فيها بالمعارف والمعلومات المرتبطة بممارسة أدوارهم وإكسابهم المهارات بما يمكنهم من ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال الرقمي والهندسة الاجتماعية.

ب-**الهندسة الاجتماعية:**رغم أن مصطلح "الهندسة الاجتماعية" يُستخدم منذ عقود في مجالات متعددة، إلا أن معالمه الدقيقة لا تزال غير محددة بشكل قاطع، ويكتنفه شيء من الغموض والجدل، خاصة مع تباين دلالاته باختلاف الحقول التي تتناوله(Merriam-Webster, ؛ NIST, 2024) 2025**فمن الجانب الأمني،** تُعرَّف الهندسة الاجتماعية بأنها: أسلوب خداع يعتمد على التلاعب النفسي واستغلال الخطأ البشري للوصول إلى معلومات سرية أو دخول غير مصرح به إلى الأنظمة والبيانات (NIST, 2024). ويُعد هذا الأسلوب من أكثر الطرق شيوعًا التي يستغل فيها المهاجم العنصر البشري بدلاً من الاعتماد على الوسائل التقنية للوصول إلى أهدافه.**أما من الجانب الاجتماعي،** فتُشير الهندسة الاجتماعية إلى: محاولات منظمة للتأثير على الأفراد أو الجماعات وتوجيه سلوكهم ضمن أهداف محددة، وذلك من خلال أدوات كالإعلام، التعليم، أو السياسات العامة، مما يجعلها أداة ذات طابع مزدوج؛ يمكن توظيفها لأغراض تنموية إيجابية أو استغلالية (Merriam-Webster,2025)ويبرز من هذا التباين في المفاهيم أهمية تضمين موضوع الهندسة الاجتماعية ضمن مناهج الخدمة الاجتماعية، لما له من انعكاسات على الأفراد والمجتمع، خصوصًا مع تزايد الأساليب الرقمية الاحتيالية، واستهداف الفئات الضعيفة في المجتمع. **ووفقاً للدراسة الراهنة تعرف بأنها:** مجموعة من الأساليب النفسية والاجتماعية والتي تُمارَس للتأثير على الأفراد أو الجماعات بهدف تحقيق أهداف محددة، سواء لتحقيق النفع أو الإضرار، وتتطلب من الاخصائي الاجتماعي فهماً متخصصًا للأبعاد السلوكية والاجتماعية، خاصة في ظل التغيرات الرقمية المعاصرة.

خامساً: منهج الدراسة:

استخدمت الدراسةُ الحاليةُ المنهجَ الوثائقيَّ، وهو أحد المناهج الكيفية، ويستخدم فيه الجمع الدقيق للسجلات والوثائق المتوفرة التي لها علاقة بموضوع الدراسة؛ ومِن ثَمَّ تحليل محتواها بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة.وقد تم استخدام هذا المنهج لاستعراض وتحليل الأدبيات ذات الصلة بظاهرة الهندسة الاجتماعية، ومقاربتها من منظور الخدمة الاجتماعية. وشمل ذلك مراجعة الدراسات العلمية، والكتب المتخصصة، والتقارير الرسمية التي تناولت أبعاد الظاهرة، ومدى انعكاسها على الممارسة المهنية. وتم اختيار هذا المنهج نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة، التي تستهدف تحليل الواقع المعرفي والممارسات المهنية من خلال البيانات المتوفرة، دون تدخل ميداني مباشر.

آلية تطبيق المنهج الوثائقي في الدراسة:اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوثائقي بوصفه إطارًا رئيسًا لتحليل الظاهرة المدروسة والمتمثلة في أساليب الهندسة الاجتماعية وتأثيرها على ممارسة الخدمة الاجتماعية. وقد استُخدم المنهج وفق الخطوات الآتية:

١. **تحديد الموضوعات الرئيسة والفرعية:** تم تحديد الموضوعات الأساسية التي تتمحور حول: مفهوم الهندسة الاجتماعية، دور المهندس الاجتماعي، الأساليب المستخدمة في الهندسة الاجتماعية، ومدى تأثيرها على الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، خاصة في ظل التحول الرقمي.

٢. **جمع الأدبيات العلمية:** تم جمع الدراسات السابقة، والمراجع المتخصصة، والمقالات المحكمة ذات الصلة من قواعد بيانات علمية موثوقة، بهدف تغطية الجوانب المفاهيمية والتطبيقية للموضوع، وتحديد الفجوات البحثية ذات العلاقة.

٣. **تحليل المحتوى:** تم تحليل المضامين المستخلصة من الأدبيات باستخدام منهجية تحليل المضمون، عبر تصنيف البيانات إلى محاور مثل: (أنواع الأساليب، مجالات الاستخدام، الفئات المستهدفة، الانعكاسات على ممارسة الخدمة الاجتماعية).

٤. **المقارنة بين المصادر:** تمت المقارنة بين مختلف الدراسات والمصادر لتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف في النتائج، مما ساعد في بلورة تصور نقدي متوازن حول الظاهرة وآثارها المهنية.

٥. **الاستخلاص والتحليل النظري:** تم استخلاص النتائج وربطها بالإطار النظري المرتبط بالخدمة الاجتماعية والأمن الرقمي، مع بيان سبل تعزيز الوعي المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وآليات إدماج مفاهيم الحماية الرقمية في البرامج التدريبية والممارسات الميدانية.

سادساً: الإطار النظري للدراسة:

يعد الإطار النظريّ أحد الركائز المهمة في البحث العلمي؛ حيث يساعد الباحثَ في الوقوف على الخلفية النظرية للموضوع الذي يتناولُه في دراسته، ويتعرَّف من خلاله على المفاهيم المرتبِطَة بها، كما يوفِّر للباحث معلوماتٍ تمكِّنه من الوصول إلى الاستنتاجات والحلول المناسِبَة لمشكلة الدراسة.

أ-**الدراسات السابقة:**في ظل التزايد المستمر في استخدام الوسائط الرقمية وارتفاع التفاعل الإنساني عبر البيئة السيبرانية، برزت الحاجة المتزايدة إلى دراسة ظاهرة "الهندسة الاجتماعية" باعتبارها من التحديات الحديثة التي تهدد الأفراد والمؤسسات على حدٍّ سواء، خصوصًا في أبعادها النفسية والاجتماعية. ورغم تنوع الأدبيات التي تناولت هذا المفهوم، إلا أنها ما تزال تعاني من قصور واضح في الربط بين الهندسة الاجتماعية ومجال الخدمة الاجتماعية، خصوصًا في المجتمع العربي، حيث يلاحظ ضعف في التناول المنهجي للمفهوم ضمن الإعداد المهني للطلاب. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة.**دراسة محمد(٢٠٢٤) بعنوان: فعالية برنامج طريقة العمل مع الجماعات وتوعية الشباب الجامعي بمخاطر الهندسة الاجتماعية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠**، هدفت الدراسة إلى تنمية وعي الشباب الجامعي بمخاطر الهندسة الاجتماعية وتعتمد على المنهج شبه التجريبي من خلال جماعة تجريبية قوامها ٣٢ طالباً من الشباب الجامعي المتطوعين بجمعية الهلال الأحمر باستخدام جماعة تجريبية واحدة باختبار قبلي ثم برنامج، واستخدم معهم مقياس التوعية بمخاطر الهندسة الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى صحة الفرض الرئيس بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات القياس القبلي والبعدي للجماعة التجريبية للشباب الجامعي فيما يتعلق بممارسة برنامج في طريقة العمل مع الجماعات وتوعية الشباب الجامعي بمخاطر الهندسة الاجتماعية لصالح القياس البعدي.**دراسة الجنابي (٢٠٢٢) بعنوان: الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي بسلطنة عمان،** والتي هدفت إلى تسليط الضوء على واقع الممارسة المهنية الإلكترونية وأثر التحول الرقمي على أداء الأخصائيين الاجتماعيين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبيّنت نتائجها أن ضعف التدريب على المهارات الرقمية يؤثر سلبًا على جودة الخدمة الاجتماعية المقدمة. ورغم أن الدراسة لم تتناول الهندسة الاجتماعية بشكل مباشر، إلا أنها تُبرز أهمية تطوير الجاهزية الرقمية لطلبة الخدمة الاجتماعية، وهو ما ينسجم مع أهداف الدراسة الحالية.وفي سياق أكثر ارتباطًا بموضوع الدراسة، **دراسة السعدي (٢٠٢١) بعنوان: الهندسة الاجتماعية الرقمية وتأثيرها على المنظومة القيمية للمجتمع** – دراسة ميدانية في مدينة بعقوبة، هدفت إلى تحليل أثر ظاهرة الهندسة الاجتماعية الرقمية على القيم المجتمعية. وقد استخدمت الدراسة منهجًا ميدانيًا قائمًا على تحليل استجابات أفراد المجتمع في مدينة بعقوبة، وقد كشفت النتائج عن تدني مستوى وعي المبحوثين بأساليب الهندسة الاجتماعية مما جعلهم أكثر عرضة للتأثر بالمحتوى المضلل والاحتيالي، ورغم أهمية الدراسة في توضيح الانعكاسات القيمية للظاهرة، إلا أنها لم تتناول المجالات المهنية أو التعليمية، وهو ما تركز عليه الدراسة الحالية.**دراسة عبد التواب (٢٠٢١) بعنوان: اتجاهات الشباب الجامعي نحو الهندسة الاجتماعية وعلاقتها بالهوية الثقافية،** هدفت الدراسة إلى تحديد اتجاهات الشباب الجامعي نحو الهندسة الاجتماعية وتحديد مستوى الهوية الثقافية لديهم، وتحديد العلاقة بينهما، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بالاعتماد على طريقة المسح الاجتماعي لعينة عشوائية من طلاب الخدمة الاجتماعية كنموذج للشباب الجامعي من خلال الاستناد إلى أداتين أساسيتين هما مقياس اتجاهات الشباب الجامعي نحو الهندسة الاجتماعية ومقياس مستوى الهوية الثقافية لدى الشباب الجامعي، وتم تطبيق البحث على عينة قوامها ٤٩٨ طالب وطالبة من طلاب كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الشباب الجامعي نحو الهندسة الاجتماعية على أساس تقني كانت متوسطة، وأن اتجاهات الشباب الجامعي نحو الهندسة الاجتماعية القائمة على أساس بشري جاءت بنسبة متوسطة واتضح وجود علاقة عكسية بين المتغيرين ما يؤكد أنه كلما ارتفعت اتجاهات الشباب الجامعي نحو الهندسة الاجتماعية كلما قل مستوى الهوية الثقافية لديهم.**دراسة القحطاني(٢٠٢١) بعنوان: اسهامات الخدمة الاجتماعية في الحد من مخاطر الجرائم الالكترونية،** هدفت الدراسة إلى التعرف على اسهامات الخدمة الاجتماعية في الحد من مخاطر الجرائم الالكترونية، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ومجتمع البحث مسح شامل على أعضاء الهيئة التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وعددهم ٦٨عضو، وتم تطبيق الاستبيان الالكتروني، توصلت الدراسة إلى أن هناك موافقة على العوامل الاجتماعية المؤدية لارتكاب الجرائم الالكترونية من وجهة نظرهم ومن أبرزها: الانتشار الواسع والمتنوع للروابط الالكترونية مجهولة المصدر، وأن هناك موافقة على الأدوار الوقائية

للخدمة الاجتماعية في الحد من الجرائم الالكترونية ومن أبرزها، نشر الوعي بين أبناء المجتمع السعودي خاصة الشباب والمراهقين بمخاطر الجرائم الالكترونية، وأن هناك موافقة بين عينة الدراسة على الأدوار العلاجية للخدمة الاجتماعية في الحد من الجرائم الالكترونية ومن أبرزها الاستعانة بخبراء برامج مواجهة الجرائم الالكترونية.اما **دراسة الكندي والبلوشي (٢٠٢٠) بعنوان: الوعي بثقافة الهندسة الاجتماعية لدى طلبة كليات التعليم التقني بسلطنة عمان:** دراسة حالة لطلبة الكلية التقنية بالمصنعة، هدفت إلى قياس مستوى وعي الطلبة بمفاهيم الهندسة الاجتماعية ومخاطرها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، مستخدمة أداة الاستبانة لجمع البيانات. وقد أظهرت النتائج أن غالبية الطلبة لم يسبق لهم التعرف على مصطلح "الهندسة الاجتماعية"، مما يعكس وجود فجوة واضحة في التثقيف السيبراني ضمن مؤسسات التعليم العالي. ورغم أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الوعي الجامعي بالمخاطر الرقمية، إلا أنها لم تربط بين المفهوم وتخصص الخدمة الاجتماعية أو إعداد الأخصائيين الاجتماعيين بشكل مباشر.وقدّمت **حجازي والبنيان (٢٠٢٢) دراسة بعنوان: أثر برنامج تعليمي في تنمية الوعي الاجتماعي بالقضايا المجتمعية المعاصرة لدى الطالبات الجامعيات في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.** وقد هدفت الدراسة إلى قياس فاعلية برنامج تعليمي مصمم خصيصًا لتنمية الوعي بالقضايا المجتمعية الحديثة لدى الطالبات في مؤسسات التعليم العالي، وذلك بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠. واستخدمت الباحثتان المنهج شبه التجريبي، وجرى تطبيق البرنامج على عينة قوامها ٧٠ طالبة. وقد كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات الطالبات قبل وبعد تطبيق البرنامج، مما يعكس فاعليته في رفع مستوى الوعي الاجتماعي. وعلى الرغم من أن الدراسة لم تتناول الهندسة الاجتماعية بشكل مباشر، إلا أنها تبرز أهمية دور البرامج التعليمية في رفع وعي الطالبات بالقضايا المعاصرة، مما يدعم ما تسعى إليه الدراسة الحالية من الدعوة لإدماج مفاهيم الهندسة الاجتماعية ضمن المناهج الجامعية والتدريبية ذات الصلة.**أما على الصعيد الدولي،** فقد جاءت **دراسة Bakhshi وزملائه (٢٠٢٠) بعنوان: Social Engineering Threats and Awareness: A Survey**، دراسة استطلاعية حول تهديدات الهندسة الاجتماعية ومستوى الوعي بها في البيئات التعليمية. وهدفت الدراسة إلى استقصاء مستوى الوعي بمخاطر الهندسة الاجتماعية في بيئة تعليمية أوروبية. وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة شملت طلابًا وموظفين في مؤسسات تعليمية، وكشفت النتائج أن ضعف الوعي بهذه الظاهرة يُعد من أبرز الأسباب التي تؤدي إلى نجاح الهجمات الاحتيالية. وقد أوصت الدراسة بضرورة إدراج وحدات تدريبية توعوية واقعية في المناهج الدراسية لتعزيز القدرة على التصدي لمثل هذه الهجمات. ومع ذلك، لم تتناول الدراسة الجوانب الاجتماعية أو المهنية للهندسة الاجتماعية، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تغطيته.وفي دراسة نوعية ذات طابع تقني، قدّم **Krombholz وزملاؤه (٢٠١٥) دراسة بعنوان:Advanced Social Engineering Attacks and Mitigations** ، تحليل متقدم لهجمات الهندسة الاجتماعية وأساليب مواجهتها في البيئات غير التقنية، وهدفت إلى تصنيف أشكال الهجمات الاجتماعية وتحليل الفئات الأكثر عرضة لها، مع التركيز على البيئات التعليمية. واستخدمت الدراسة أسلوب التحليل النوعي من خلال مراجعة الأدبيات ودراسة الحالة. وكشفت النتائج أن طلاب التخصصات غير التقنية، ومنهم طلبة الخدمة الاجتماعية، يُعدون الفئة الأكثر تعرضًا لمخاطر الهندسة الاجتماعية، وذلك نتيجة محدودية الوعي الأمني والتدريب الوقائي. وقد أوصت الدراسة بدمج مفاهيم الهندسة الاجتماعية ضمن المناهج التعليمية كجزء من الإعداد المهني، إلا أنها لم تتناول تأثير هذه الظاهرة على الأدوار.من خلال مراجعة هذه الدراسات، يُلاحظ بوضوح انه رغم تنوع الدراسات السابقة التي تناولت ظاهرة الهندسة الاجتماعية من جوانب تقنية، وقيمية، وتوعوية، إلا أن معظمها افتقر إلى الربط المنهجي بين هذه الظاهرة والمجال المهني للخدمة الاجتماعية. لم تُعالج أي من تلك الدراسات بشكل مباشر جاهزية الأخصائيين الاجتماعيين أو إدماج مفاهيم الهندسة الاجتماعية في إعدادهم الأكاديمي أو المهني، خصوصًا في المجتمعات العربية.كما أن الدراسات الدولية، رغم إشارتها إلى ضعف الوعي لدى طلاب التخصصات غير التقنية، لم تتناول الخدمة الاجتماعية كتخصص مستقل أو مساهم فعّال في مواجهتها. من هنا، تنبع أهمية هذه الدراسة في سدّ هذه الفجوة عبر تقديم تحليل علمي متعمق للعلاقة بين الهندسة الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، واقتراح سبل عملية لإدماج هذه المفاهيم في المناهج وبرامج التدريب، بما يعزز جاهزية الممارسين لمواجهة هذا التحدي الرقمي المتنامي.

ب- النظرية المفسرة للدراسة:

نظرية التبادل الاجتماعي(Social Exchange Theory): تنطلق هذه الدراسة في تحليل ظاهرة الهندسة الاجتماعية من منظور نظرية التبادل الاجتماعي(Social Exchange Theory) ، والتي تُعد من أبرز النظريات الاجتماعية المفسّرة للعلاقات والسلوك الإنساني. وتقوم هذه النظرية على فرضية أساسية مفادها أن التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد تُبنى على مبدأ المنفعة المتبادلة؛ حيث يسعى كل طرف لتحقيق أكبر قدر ممكن من المكاسب مقابل أقل قدر ممكن من التكاليف.وفي مجال الهندسة الاجتماعية، يتجلى هذا المفهوم في الطريقة التي يعتمد عليها المهندس

الاجتماعي لاستدراج الضحية، من خلال بناء علاقة ظاهرها المصلحة أو المنفعة، وباطنها الخداع والاستغلال. فهو يقدم وعودًا أو طلبات تُظهر نوعًا من التبادل، مستندًا إلى تحليل دقيق للسلوكيات والتوقعات الاجتماعية، مما يجعله قادراً على التأثير على الضحية وإقناعها بالكشف عن معلومات حساسة أو تنفيذ إجراءات تخدم أهدافه.ومن منظور الخدمة الاجتماعية، فإن توظيف هذه النظرية يُسهم في كشف الآليات النفسية والاجتماعية التي تسهّل استغلال الأفراد، لا سيما في البيئات الرقمية، ويعزز من قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تصميم برامج وقائية وتوعوية تستند إلى فهم سوسيولوجي عميق للعلاقات الإنسانية. كما تُمكّنهم هذه النظرية من تحليل دوافع الأفراد في الانخراط في تفاعلات غير آمنة، وبناء استراتيجيات تدخل مهني تساعد في تعزيز التفكير النقدي لدى الفئات المستهدفة، وتمكينهم من اتخاذ قرارات واعية في التعامل مع التفاعلات الرقمية والاجتماعية المشبوهة.وبالتالي، فإن تبنّي نظرية التبادل الاجتماعي يوفر إطاراً تفسيرياً لفهم الهندسة الاجتماعية بوصفها ظاهرة تتغذى على ديناميات الثقة والتوقعات والاحتياج، وهو ما يجعلها أداة مناسبة لفهم التحديات المهنية والوقائية التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الرقمنة.

ج- تصوّر مقترح لتفعيل التدخل الوقائي في الخدمة الاجتماعية لمواجهة الهندسة الاجتماعيةانطلاقًا من تحديات الهندسة الاجتماعية في المجتمع السعودي، ومع التداخل بين السلوك الإنساني والتقنيات الرقمية، تقترح الدراسة الراهنة نموذجًا نظرياً ينسجم مع أدوار الخدمة الاجتماعية المتجددة، ويقوم على ثلاثة مستويات متكاملة من التدخل الوقائي، تمثل استجابة مهنية متعددة الأبعاد تُمكن الأخصائي الاجتماعي من أداء دوره بكفاءة في بيئة رقمية محفوفة بالمخاطر:

١) المستوى الأول(Micro Level) التدخل الفردي:

•**الهدف:** تمكين الأفراد من الوعي الرقمي السلوكي، والتمييز بين التفاعل الآمن والمشبوه.

•**الوسائل:**

- جلسات توعية رقمية شخصية.
- تعليم مهارات التفكير النقدي والتحقق من مصادر الرسائل.
- تدريب المستفيدين على أساليب الكشف عن التلاعب السيبراني.

•**الفئة المستهدفة:** الفئات الأكثر عرضة مثل:

- أسر الضمان الاجتماعي.
- طلاب الجامعات الجدد.
- كبار السن.

٢) المستوى الثاني (Meso Level): التدخل المؤسسي التوعوي:

- **الهدف:** نشر ثقافة أمن معلوماتي سلوكي داخل المؤسسات التعليمية والاجتماعية.
- **الوسائل:**

- إدراج مفاهيم "الهندسة الاجتماعية" في برامج التأهيل والتدريب المهني.
- تأسيس وحدات توعية سيبرانية داخلية تعتمد على منهج وقائي وقدرة تنبؤية، من خلال تحليل سلوك الأفراد والمجتمعات الحضرية والريفية استقرائيًا، بحيث يتمكن الأخصائيون من تقييم وقياس الوعي والسلوك السيبراني للفرد قبل تعرضه للمخاطر، وبدء التوعية اللازمة في الوقت المناسب.
- إعداد بروتوكولات استجابة مؤسسية لهجمات التلاعب الاجتماعي.

- **الشركاء:**

- الجمعيات الأهلية.
- إدارات التدريب الأكاديمي.
- مراكز الخدمة المجتمعية.

٣) المستوى الثالث(Macro Level) : التدخل المجتمعي والسياسي:

•**الهدف:** التأثير في السياسات الوطنية لإدماج البُعد السلوكي الرقمي ضمن منظومة الأمن السيبراني المجتمعي.

•**الوسائل:**

- إطلاق حملات إعلامية موجهة للتوعية المجتمعية.
- إصدار كُتيبات مهنية موحدة حول الوقاية من التلاعب الرقمي.
- تأسيس شراكات استراتيجية بين الجامعات والهيئات السيبرانية مثل "الهيئة الوطنية للأمن السيبراني."

•النتائج المتوقعة:

- بناء حصانة رقمية مجتمعية متدرجة.
- إدماج الخدمة الاجتماعية كمؤثر ضمن خطط الحماية الرقمية الوطنية.

أهمية النموذج:

•يعزز من الاستجابة متعددة المستويات لمخاطر الهندسة الاجتماعية.

•يُمكن اختباره ميدانيًا عبر دراسات الحالة أو التجريب التدريبي.

•يصلح كقاعدة لتصميم أدوات القياس (مثل مقياس وعي رقمي سلوكي)

د- أدبيات الدراسة:

أولاً: تاريخ الهندسة الاجتماعية:كان الظهور الأول لمصطلح الهندسة الاجتماعية الرقمية في هولندا عام ١٨٩٤ من خلال مقالة في إحدى الصحف للعالم جي سي فان ماركن وذكر خلاله ضرورة مساعدة المختصين في التعامل مع المشكلات الإنسانية للعمال بنفس حاجتهم للمتخصصين الفنيين الذين يتعاملون مع المادة والمعدات والأدوات، ثم ظهرت في أمريكا عام ١٨٩٩ في مجلة تابعة لـ وليام تولمان والذي ألف كتاباً بعنوان الهندسة الاجتماعية عام ١٩٠٩، واستمرت بوادر ظهوره في عدد من المقالات العرضية قبل الحرب العالمية الأولى بشكل متكرر لغاية الحرب العالمية الثانية، وأشار العالم كارل بوبر إلى ضرورة تبني الليبرالية ما أسماه بالهندسة الاجتماعية والتي كان يعني بها إنشاء النظم والمؤسسات المجتمعية وتكييفها وتعديلها وفقاً لخطة مرسومة مسبقاً ويرى بأن الهندسة الاجتماعية تتلمس الطريق خطوة بخطوة وتبحث عن المشكلات الأكثر إلحاحاً والأخذ بالآراء المختلفة للوصول إلى أفضل الحلول، ومن ثم تنامى التصاعد في استخدام الهندسة الاجتماعية خلال فترة السبعينيات وحتى بداية التسعينيات وبلغ ذروته عبر خمسة وثلاثين مقالاً في الصحف الرسمية عام ١٩٩٦.(العنبكي، ٢٠٢٥: ٦٣٤).**قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:**انطلاقًا من قراءة الباحثة، يعكس تاريخ مصطلح "الهندسة الاجتماعية" جذوره الإنسانية والاجتماعية قبل تحوّله إلى مفهوم تقني مرتبط في البيئة الرقمية، مما يشير إلى عمق الصلة بين هذا المفهوم ومجال الخدمة الاجتماعية. فالدعوة المبكرة لمساعدة الأفراد في بيئات العمل، وتكييف النظم المجتمعية استجابةً للمشكلات، تتقاطع مع جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية التي تسعى إلى تحقيق التكيّف المجتمعي، وتحسين نوعية الحياة عبر تدخلات مهنية هادفة. ومن هذا المنطلق، فإن استيعاب تاريخ الهندسة الاجتماعية لا يُعد مجرد سياق نظري، بل مدخلًا مهنيًا لفهم الأبعاد الاجتماعية والنفسية التي يمكن أن يستثمرها المهندس الاجتماعي ويواجهها الأخصائي الاجتماعي.

ثانياً: مفهوم الهندسة الاجتماعية:تعد الهندسة الاجتماعية مفهوماً حديثاً يشير إلى استخدام التكنولوجيا والوسائط الرقمية لتحقيق أهدافاً اجتماعية محددة، وتتضمن تصميم وتنظيم الفضاء الرقمي والتلاعب بالمعلومات والتفاعلات الاجتماعية بهدف تحقيق تأثيرات معينة على المجتمع، ويتم استخدام الهندسة الاجتماعية في عدد من المجالات مثل التسويق، والسياسة، والترفيه، والتعليم وغيرها من المجالات (العمري وآخرون، ٢٠٢٤: ٩) وقد عرّفها عبد التواب (٢٠٢١) بأنها مجموعة من الأساليب الخفية التي تُوظَّف عبر ألعاب عقلية وطرق ذكية لإيهام الأفراد والتأثير عليهم، بهدف تغيير مدركاتهم وتوجيه سلوكهم نحو قناعات لا يملكون وعياً بها أو لا يرغبون بها بالضرورة.أما العمر (٢٠٢٢) فقد تناول المفهوم من زاوية أمن المعلومات، معتبراً أن الهندسة الاجتماعية هي محاولات تلاعب تستهدف الأفراد لدفعهم إلى تنفيذ إجراءات أو إفشاء معلومات سرية، معتمدة على استعداد الأفراد لتقديم المساعدة، واستغلال نقاط ضعفهم بعد دراستها وتحليلها.كذلك، يوضح محيا والرفاعي (٢٠١١) أن الهندسة الاجتماعية هي وسيلة لخداع الأفراد والتلاعب بهم لحثهم على القيام بأفعال تخدم مصلحة المهاجم، مثل إفشاء معلومات حساسة، وغالباً ما يتم ذلك دون اللجوء إلى تقنيات معقدة، مما يجعلها من أكثر أساليب الاحتيال شيوعاً وخطورةً، نظراً لقدرتها على تجاوز أنظمة الحماية الإلكترونية.ومن منظور أوسع، يرى العريشي (٢٠١٥)، أستاذ علم المعلومات بجامعة الملك سعود، أن هجمات الهندسة الاجتماعية لا تقتصر على الأفراد فقط، بل قد تُوجَّه أيضاً نحو المؤسسات. إذ يعتمد المهاجمون على استغلال الطبيعة البشرية للوصول إلى المعلومات المطلوبة من خلال وسائل خداع متنوعة، مثل إجراء مكالمة هاتفية مع أحد موظفي المؤسسة، أو التجسس على الآخرين، أو استغلال العلاقات الاجتماعية القائمة على الثقة والاحترام. ومن خلال بناء هذه العلاقات، يتمكن المهاجمون من دفع الضحايا إلى كشف معلومات حساسة دون وعي منهم بخطورة ما يفعلون.

قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:من تأمل الباحثة لمفهوم الهندسة الاجتماعية، يتضح أن هذا المصطلح لا يقتصر على بعده التقني أو التكنولوجي، بل يمتد إلى كونه أداة للتأثير النفسي والاجتماعي، تُمارَس هذه الاداة عبر وسائط رقمية لإحداث تغييرات مقصودة في إدراك الأفراد وسلوكهم. وهذا البعد السلوكي يجعل من الهندسة الاجتماعية ظاهرة تتقاطع بعمق مع مجالات العمل المهني للخدمة الاجتماعية، لاسيما فيما يتعلق بحماية الفئات الهشة وتعزيز وعيها. فالأخصائي الاجتماعي، الذي يعمل في بيئات متغيرة ويواجه تحديات رقمية متصاعدة، بحاجة ماسة إلى فهم هذه الأساليب ودمجها ضمن ممارساته الوقائية والتوعوية. ومن هنا، يصبح مفهوم الهندسة الاجتماعية ليس مجرد مصطلح عصري، بل إطارًا مهنيًا يجب أن يُعاد التفكير فيه داخل مجالات الإعداد الأكاديمي والتدريب الميداني.

ثالثاً: المهندس الاجتماعي وطريقة عمله:يُعد المهندس الاجتماعي أحد أبرز الفاعلين في ميدان الهجمات السيبرانية غير التقنية، إذ يعتمد في نشاطه على فهم عميق للطبيعة النفسية والاجتماعية للبشر، مستغلاً هذا الفهم لاختراق الأنظمة ليس من خلال الأدوات التقنية، بل من خلال التلاعب البشري المباشر. فبدلاً من كسر الشفرات والبرمجيات، يسعى للوصول إلى البيانات الحساسة عبر التحايل والخداع (Wang, Sun, & Zhu, 2020). ويستند المهندس الاجتماعي في نشاطه إلى بيانات دقيقة يُحسن جمعها من البيئتين الرقمية والاجتماعية للضحايا، حيث يُوظف تلك المعلومات لبناء سيناريوهات خداعية مدروسة، مما يزيد من احتمالية نجاح هجماته (Ivaturi & Janczewski, 2011). ويُجيد هذا النوع من المهاجمين تقمص أدوار متعددة لإقناع الضحية، كأن يظهر بمظهر موظف رسمي أو شخصية موثوقة، مستخدماً في ذلك تقنيات نفسية مثل استغلال الثقة أو إثارة الخوف أو فرض ضغوط زمنية تجعل الضحية تتخذ قرارات متسرعة(Salahdine & Kaabouch, 2019) ؛ Heartfield & Loukas, 2015). كما يشير Wang, Sun, & Zhu (2020) إلى أن المهندس الاجتماعي يمتلك قدرة عالية على تجاوز أنظمة الحماية التقنية المتطورة من خلال استغلال "العنصر البشري"، الذي يمثل الحلقة الأضعف في منظومة الأمن السيبراني. وذكر Krombholz et al. (2015)أن مرونة المهندس الاجتماعي تبرز في تعديل أساليبه وتطويرها بشكل مستمر وفقاً لتفاعل الضحية، وهو ما يجعل من اكتشاف هجماته أمراً بالغ الصعوبة.وفي السياق ذاته، يوضح Salahdine & Kaabouch (2019) و Heartfield & Loukas (2015) أن المهندس الاجتماعي يستند إلى مجموعة من التقنيات النفسية المعقدة مثل استغلال الثقة أو إثارة الخوف والقلق، مما يدفع الضحية إلى اتخاذ قرارات سريعة دون تفكير عقلاني. كما يسلط Ivaturi & Janczewski (2011) الضوء على أهمية المعلومات التي يجمعها المهندس الاجتماعي عن الضحية من البيئة الرقمية والاجتماعية، والتي تُستخدم لاحقاً لتصميم سيناريوهات خداع مقنعة وفعّالة.

وانطلاقاً من هذه التحديات، فإن رفع مستوى الوعي بهذه الأساليب وتدريب الأفراد على كيفية كشفها يمثل أحد المحاور الأساسية في الاستراتيجيات الدفاعية، لا سيما داخل المؤسسات التي تتعامل مع معلومات حساسة، كالمؤسسات التعليمية والاجتماعية.

أما فيما يتعلق بدوافع المهندس الاجتماعي، فهي متعددة، منها(الشهري، ٢٠١٥: ٥٠):

- **المكاسب المالية،** مثل اختراق الحسابات البنكية، سرقة بيانات بطاقات الائتمان، أو التلاعب بالأنظمة المالية.
- **الدوافع السياسية،** إذ تُستخدم الهندسة الاجتماعية كوسيلة للهجوم على بنى تحتية حيوية، كما في تعطيل المطارات أو شبكات الطاقة خلال النزاعات بين الدول.
- **الانتقام الشخصي،** والذي قد يكون موجهاً ضد أفراد أو مؤسسات، كما في حالات التنافس التجاري أو الهجمات الموجهة بين الدول، وذلك نظراً لانخفاض تكلفة التنفيذ مقارنة بحجم الخسائر المحتملة

قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:من خلال تفكيك الباحثة لمضامين الدور الذي يلعبه المهندس الاجتماعي، يتضح أن خطورته لا تكمن فقط في قدرته على الوصول إلى المعلومات، بل في مهارته في قراءة الانماط النفسية والاجتماعية للضحايا وتطويعها بما يخدم أهدافه الاحتيالية. فهو لا يعتمد على العشوائية، بل يُصمم خططه وفق استراتيجيات مستندة إلى المعطيات الدقيقة التي يجمعها حول الضحية، مما يُحوله إلى خصم يصعب رصده بأدوات الحماية التقنية التقليدية.وهنا تتضح أهمية الخدمة الاجتماعية، لا بوصفها جهة تقنية، بل كخط دفاع معرفي وسلوكي، يعمل على تمكين الأفراد من الوعي بمثل هذه الأساليب والخروج من دوائر الاستهداف، من خلال بناء المهارات الوقائية وتعزيز الإدراك المجتمعي بالمخاطر غير المرئية. وهذا البُعد الوقائي هو أحد أدوار الأخصائي الاجتماعي التي تستوجب التوسع في أدواته الرقمية والمعرفية لمواكبة هذه التهديدات المتطورة.

رابعاً: وسائل الهندسة الاجتماعية:يستخدم المهندس الاجتماعي عدة وسائل لتحقيق أهدافه يمكن توضيحها فيما يلي: (العنكبي، ٢٠٢٥: ٦٣٥)

١-**الوسائل البشرية:** وبعد هذا النوع من أكثر الأنواع استخداماً في الهندسة الاجتماعية، ومن خلاله يعند المهندسون الاجتماعيون على اعتماد تقنيات وأساليب نفسية لإقناع المستهدف عبر بناء علاقات وطيدة معه والتأثير فيه عند التمكن منه.

٢-**وسائل تقنية:** وسائل تعتمد على الوسائط الرقمية المختلفة، وغالباً ما يعمد المهندسون الاجتماعيون إلى استخدام محركات البحث الرقمية لجمع أكبر قدر ممكن من الضحايا.

٣-**الوسائل البشرية التقنية:** وتمثل أقوى أساليب وتقنيات الهندسة الاجتماعية لكونها تجمع بين العنصرين البشري والتقني، ويعمد المهندس الاجتماعي إلى الأخذ بالحسبان الثقافات المجتمعية والسلوكيات البشرية والقيم والأهداف للضحايا ويزيد الجمع بين هاتين الوسيلتين من فرص نجاح المهندس الاجتماعي فيما ينشده من مهام.

أساليب الهندسة الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية:

تُعدّ الهندسة الاجتماعية من التحديات المعاصرة التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث تعتمد على أساليب نفسية وسلوكية معقدة تهدف إلى التأثير على الأفراد واستغلالهم. وهذا التهديد يمس جوهر عمل الأخصائي الاجتماعي المرتبط بحماية الأفراد وتمكينهم من مقاومة الاستغلال والوقوع في فخ الخداع. ويُعد فهم هذه الأساليب ضرورة مهنية، خاصة في ظل تزايد الاعتماد على الوسائط الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية والتفاعل مع المستفيدين.ومن أبرز أساليب الهندسة الاجتماعية التي قد تواجه الأخصائيين الاجتماعيين أو المستفيدين من خدماتهم:

١. **الانتحال(Pretexting):** يُعدّ الانتحال من أبرز أساليب الهندسة الاجتماعية، حيث يقوم المهاجم بادعاء صفة موظف رسمي أو جهة خدمية للحصول على معلومات شخصية من الأفراد.

وهذا النوع من الهجمات يمكن أن يحدث أثناء تقديم الخدمة الاجتماعية عن بُعد أو عند استخدام تطبيقات التواصل الإلكتروني.(Granger, 2001)

٢. **التصيد الاحتيالي(Phishing):** يتضمن هذا الأسلوب إرسال رسائل إلكترونية أو نصية توهم الضحية بأنها من جهة موثوقة، مثل جهة حكومية أو خيرية، وتطلب منه معلومات خاصة.وقد يستهدف هذا النوع الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعي أو طلاب التدريب في المؤسسات الاجتماعية.(Salahdine & Kaabouch, 2019)

٣. **استغلال العواطف والمشاعر(Emotional Manipulation):** يستخدم المحتالون نداءات إنسانية أو حالات استعطاف لاستدرار مشاعر الضحية، مما يدفعهم للكشف عن معلومات حساسة. هذا الأسلوب يستهدف فئات ضعيفة ككبار السن أو ضحايا العنف الأسري، مما يتطلب من الأخصائي الاجتماعي إدراك هذه المداخل النفسية وتدريب المستفيدين على مواجهتها(Ivaturi & Janczewski, 2011).

٤. **الإغراء(Baiting):** يتجسد هذا الأسلوب في تقديم عروض مغرية أو هدايا وهمية للمستفيدين مقابل مشاركتهم معلومات أو بيانات حساسة. قد يستغل هذا الأسلوب حاجة بعض الأسر الفقيرة أو محدودي التعليم، مما يُبرز أهمية بناء وعي رقمي لديهم من قبل العاملين في الخدمة الاجتماعية (Heartfield & Loukas, 2015).

٥. **المراقبة عن بُعد (Tailgating** يتضمن هذا الأسلوب متابعة الضحية دون علمه، مثل أثناء دخوله إلى المواقع الإلكترونية، بهدف جمع معلومات يمكن استغلالها لاحقًا (العمر، ٢٠٢٢: ٦).

٦. **تبادل المنفعة (Something for Something):** يطلب المهاجم معلومات شخصية من أحد الأطراف مقابل الحصول على شيء ما، مثل هدية مجانية، مما يدفع الضحية للكشف عن معلومات حساسة (العمر، ٢٠٢٢: ٦).

٧. **الإقناع المباشر(Direct Persuasion):** يحاول المهاجم إقناع الضحية بالإفصاح عن معلوماته الشخصية مباشرة أو الدخول إلى موقع إلكتروني مزيف وإدخال البيانات السرية، أو إقناعه بتحميل ملفات تحتوي على برمجيات خبيثة تساعد المهاجم في الحصول على المعلومات (محيا والرفاعي، ٢٠١١).

٨. **استغلال الثغرات المادية(Exploitation of Physical Vulnerabilities):** يستخدم المهاجمون الاتصال الهاتفي أو محاولة الوصول إلى سلة المهملات للأفراد والمؤسسات للحصول على معلومات كثيرة ومهمة دون علم الشخص. كما يقومون بإنشاء مواقع إلكترونية احتيالية تقدم خدمات أو تتيح تنزيل برامج تحتوي على برمجيات خبيثة (القريطي، ٢٠٢١).

وتتمثل الخطورة في أن هذه الأساليب لا تستهدف فقط الأفراد، بل قد تمتد لتطال قواعد البيانات في المؤسسات الاجتماعية، من خلال خداع الموظفين الإداريين أو طلاب التدريب الميداني. مما يستوجب إدراج مفاهيم الهندسة الاجتماعية ضمن محتوى برامج التدريب والتعليم في مجال الخدمة الاجتماعية، وتطوير دليل إرشادي مهني للتعامل مع هذه الهجمات(Algarni, 2019).

قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:في ضوء استقراء الباحثة للوسائل والأساليب المعتمدة في الهندسة الاجتماعية، يتضح أن هذا المجال لا يقتصر على أدوات تقنية أو حِيَل رقمية، بل يقوم على فهم عميق للسلوك الإنساني والبناء التدريجي للثقة مع الضحية. فتنوع الوسائل(البشرية، التقنية، والمركبة) يعكس قدرة المهندس الاجتماعي على استغلال الثغرات النفسية والثقافية، مما يضاعف من خطره على الفئات الضعيفة، لا سيما أولئك الذين يتعاملون مع مؤسسات الرعاية لاجتماعية.ومن هذا المنظور، فإن الخدمة الاجتماعية ملزمة لتطوير أدواتها التعليمية والمهنية بحيث لا تقتصر على الحماية التقليدية، بل تمتد لتشمل التمكين الرقمي والنفسي للفئات المستهدفة. إذ أن وعي الأخصائي الاجتماعي بهذه الأساليب(من الانتحال والتصيد، إلى استغلال العواطف والإغراء)يشكّل قاعدة ضرورية لبناء خطط تدخل وقائية تتماشى مع التحولات الرقمية.

كما أن هذا التهديد لا يقتصر على الأفراد، بل يمتد إلى المؤسسات، ما يستوجب إعداد أدلة إرشادية وتضمين هذه المفاهيم ضمن المناهج الأكاديمية وبرامج التدريب الميداني. فمواجهة الهندسة الاجتماعية لم تعد مسؤولية تقنية فقط، بل مسؤولية مهنية تقع في صميم عمل الأخصائي الاجتماعي المعاصر.

خامساً: تقنيات الهندسة الاجتماعية (عبدالتواب، ٢٠٢١: ٥٠١):

أ-**التوأمة الشريرة:** ادعاء جهة معينة بأنها جهة موثوقة من قبل المستخدم تطلب منه استخدام ملف مرفق يكون ضاراً.

ب-**سرقة الهوية:** ادعاء جهة معينة بأنها جهة معروفة من قبل المستخدم تطلب منه معلومات متكررة بشكل مباشر.

ج-**التصيد:** يقصد منها وصول رسالة مزيفة متجهة غاباً مالية ومعروفة لطلب معلومات أو التحقق منها، ولتحقيق ذلك قد تحتوي هذه الرسائل على رابط مزيف لجهة معروفة.

قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:بناءً على استعراض الباحثة لمحور "تقنيات الهندسة الاجتماعية"، يمكن ملاحظة أن هذه التقنيات تتجاوز الأساليب البدائية لتدخل في نطاق نفسي معقّد، يستغل الثقة الطبيعية لدى الضحايا والمؤسسات. فـ"التوأمة الشريرة" تُظهر مدى قدرة المهندس الاجتماعي على استغلال الثقة في الرموز والمؤسسات، بينما تفضح "سرقة الهوية" هشاشة الحدود بين الحقيقة والتزييف في البيئة الرقمية، ويُجسد "التصيد" أحد أوجه الاحتيال الذي يستغل الحاجة أو الخوف أو الطمع لدى الأفراد. وهذه الآليات تتطلب من الخدمة الاجتماعية كتخصص مهني ليس فقط فهماً تقنياً لها، بل تطوير استراتيجيات توعية سلوكية ومجتمعية تستبق هذه المخاطر، وتحصّن الفئات الهشة من الوقوع في شباكها.

سادساً: مراحل تنفيذ هجمات الهندسة الاجتماعية (بن شايب وآخرون، ٢٠١٨: ٤):

١-**مرحلة جمع المعلومات وتحديد الهدف:** ويتم في هذه المرحلة جمع أكبر مقدر من المعلومات حول الضحية عن طريق المواقع الالكترونية المختلفة، مثل مواقع التواصل الاجتماعي والمدونات، وموقع مؤسسة وغيرها، كما قد يتم البحث في سلة المهملات عن معلومات إضافية حول الضحية، وهذه المرحلة تمثل أساس نجاح الهندسة الاجتماعية، وبعد إتمام مرحلة جمع المعلومات يقوم المهاجم باختيار الضحية المستهدفة من أجل بناء وتطوير العلاقة كمرحلة ثانية.

٢-**مرحلة تطوير العلاقة:** خلال هذه المرحلة يحاول المهاجم بناء علاقة مع الضحية المستهدفة عن طريق استغلال نقاط الضعف لديها (العاطفة، الثقة، وغيرها) حتى يتمكن من الوصول إلى المعلومات الحساسة التي يريدها مثل معلومات الحساب، أو بطاقة الائتمان، أو بيانات الدخول.

٣-**استغلال العلاقة:** بعد مرحلة بناء العلاقة وتطويرها يقوم المهاجم باستغلالها لصالحه.

٤-**التنفيذ والوصول إلى الهدف:** في هذه المرحلة يقوم المهاجم بالتنفيذ الفعلي لما خطط له والمحاولات للوصول إلى الهدف النهائي، وفي حال عدم نجاحه أو عدم الوصول إلى ما يرغب في تحقيقه من نتائج يعمل على تكرار الخطوات السابقة.

قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:انطلاقًا من تحليل الباحثة لمراحل تنفيذ هجمات الهندسة الاجتماعية، يتضح أن العملية ليست عشوائية بل منهجية، تبدأ بجمع دقيق للبيانات، وتتصاعد عبر مراحل ذات طابع نفسي واجتماعي معقّد. فكل خطوة تعتمد على استغلال سلوكيات بشرية قابلة للتأثير، مما يُبرز مدى احترافية المهندس الاجتماعي في اختراق الحواجز الإنسانية لا التقنية فقط.وهنا يبرز دور الخدمة الاجتماعية كمجال مهني يُعنى بتعزيز الوعي الوقائي، خاصة لدى الفئات الأكثر عرضة للاستهداف. إذ يمكن للأخصائيين الاجتماعيين المساهمة في كسر تسلسل هذه المراحل من خلال برامج توعوية وتدريبية تركّز على كشف أنماط التلاعب الاجتماعي والإعلامي، وتعزيز مهارات الحذر الرقمي. فإن إدماج هذا الفهم في الإعداد الأكاديمي والمهني للأخصائيين يشكل أحد أبرز آليات الدفاع ضد التهديدات الرقمية غير المرئية.

سابعاً: أسباب انتشار الهندسة الاجتماعية (معهد الدراسات المصرفية، ٢٠١٩):

١-الافتقار إلى وضع سياسات وقوانين تحمي النظام ومستخدميه.

٢-سهولة الوصول إلى المعلومات خاصة مع انتشار الشبكات الاجتماعية ومحركات البحث.

٣-قلة التدريب في المجال الأمني للمعلومات.

٤-تقسيم المؤسسة أو الدولة إلى وحدات منفصلة.

٥-سهولتها مقارنة بالوسائل التقنية الأخرى، حيث يمكن تحقيقها بمجرد انتهاك العلاقات الإنسانية وقد لا تتطلب خبرة كبيرة من الناحية التقنية.

٦-المعدات التقنية والأمنية لا تمنع وقوعها لأنها ترتكز على الجانب الإنساني.

٧-المهاجم لا يحتاج معدات أو مهارات متخصصة فهي أسلوب غير مكلف.

٨-كتمان الضحايا للأخطاء والسرقات التي تحدث لهم.

٩-عدم إدراك أهميتها ومدى خطورتها من قبل المتخصصين في مجال أمن المعلومات ومستخدمي الحاسوب.

١٠-صعوبة الكشف عنها وتتبع أثرها.

قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:من خلال استعراض الأسباب البنيوية والتقنية التي ساهمت في انتشار ظاهرة الهندسة الاجتماعية، إلى أن الفجوة الكبرى تكمن في غياب الوعي المجتمعي المؤسسي والمهني بخطورتها. فاعتماد هذه الهجمات على العنصر البشري، وليس على الأدوات التقنية المعقدة، يجعلها أكثر ارتباطاً بالمجال السلوكي والنفسي، وهو ما يدخل في صميم عمل الخدمة الاجتماعية. كما أن قلة التدريب، وسهولة استغلال الثقة والعواطف، وغياب السياسات الوقائية، جميعها تمثل تحديات تستدعي تدخل الأخصائيين الاجتماعيين، لا سيما في المجالات التعليمية والمجتمعية، لتعزيز الثقافة الرقمية الوقائية وتبني استراتيجيات توعوية متخصصة تتماشى مع الواقع المحلي والاحتياجات النفسية للفئات المستهدفة.

سابعاً: الاجراءات الاحترازية للوقاية من الوقوع ضحية لهجمات الهندسة الاجتماعية (محمد، ٢٠٢٤: ٤٥٣):

١-الحذر بشأن فتح المرفقات أو النقر على الروابط الموجودة في رسائل البريد الالكتروني حيث أنها قد تحتوي برامج ضارة.

٢-تجنب الرد على الرسائل التي تطلب معلومات مالية وشخصية.

٣-إنشاء نسخ احتياطية للملفات بشكل منتظم لحمايتها من الفيروسات أو الهجمات.

قراءة من منظور الخدمة الاجتماعية:بالاعتماد على منظور الخدمة الاجتماعية، ترى الباحثة أن الإجراءات الاحترازية للوقاية من هجمات الهندسة الاجتماعية لا تقتصر على البعد التقني فحسب، بل تشمل أيضًا أبعادًا توعوية وسلوكية تندرج ضمن صميم عمل الأخصائي الاجتماعي. فالحذر من الروابط الضارة، وتجنب مشاركة البيانات الشخصية، وإنشاء النسخ الاحتياطية، هي ممارسات قد تبدو تقنية في ظاهرها، لكنها في جوهرها تتطلب رفع مستوى الوعي لدى الأفراد، وتعزيز قدرتهم على اتخاذ قرارات واعية في البيئة الرقمية.ومن هنا، تبرز أهمية الخدمة الاجتماعية في بناء هذا الوعي عبر برامج إرشادية وتدريبية تُمكّن الفئات المستهدفة من حماية أنفسهم، وتجعل من الأخصائي الاجتماعي حلقة وصل بين المعرفة التقنية والسلوك الوقائي.

ثامناً: الدور المهني للخدمة الاجتماعية في مجال الهندسة الاجتماعية:في ظل التغيرات المتسارعة في بنية المجتمعات الحديثة، لم تعد الهجمات الأمنية تقتصر على الوسائل التقنية، بل تطورت لتشمل ما يعرف بـ"الهندسة الاجتماعية(Social Engineering) ، وهو أسلوب يستخدم لاختراق الأنظمة أو استغلال الأفراد عبر أساليب نفسية تعتمد على الخداع والإقناع، دون الحاجة إلى أدوات اختراق تقنية معقدة (Wang, Sun, & Zhu, 2020)وفي ضوء هذا التحول، تُعدّ الهندسة الاجتماعية من الأساليب المستحدثة التي تعتمد على التلاعب النفسي لاستغلال سلوك الأفراد، حيث يستخدمها المهاجمون كأداة فعالة للحصول على معلومات حساسة أو الوصول غير المشروع إلى الأنظمة، بعيدًا عن الوسائل التقنية التقليدية .(Algarni, 2019)وتُعرّف الهندسة الاجتماعية بأنها "مجموعة من التقنيات النفسية والسلوكية التي يستخدمها المعتدون إلكترونيًا لاستدراج الأفراد للكشف عن معلومات حساسة أو تنفيذ إجراءات معينة تخدم أهدافًا غير مشروعة .(Algarni, 2019) " وتقوم هذه الهجمات على استغلال عناصر الثقة والعاطفة والجهل بالمخاطر الأمنية، ما يجعلها أكثر خطورة لكونها تعتمد على العنصر البشري باعتباره أضعف حلقة في منظومة الأمن المعلوماتي(Aldawood, Alashoor, & Skinner, 2020) ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية الخدمة الاجتماعية كمجال مهني وإنساني يعنى ببناء وعي الأفراد والمجتمعات حول القضايا الاجتماعية والسلوكية، ومن ضمنها التحديات الرقمية والسلوكية المستجدة مثل الهندسة الاجتماعية. فالممارسون المهنيون في الخدمة الاجتماعية – لا سيما في مجال التوعية والوقاية الاجتماعية –يقومون بدورًا محوريًا في التثقيف بمخاطر الهندسة الاجتماعية، وسبل مواجهتها، من خلال تعزيز قدرات الفئات المستهدفة على التمييز بين التفاعلات الرقمية السليمة والمشبوهة (Banire, Al

.(Thani, & Yang, 2021وقد أشارت دراسة Alsulami et al. (2021) إلى وجود قصور ملحوظ في وعي الطلاب الجامعيين بأساليب الهندسة الاجتماعية، مما يعزز الحاجة إلى دمج مفاهيم الأمن السيبراني ضمن البرامج التعليمية والتوعوية في مؤسسات التعليم، وهو دور يمكن أن تتولاه الخدمة الاجتماعية بالتعاون مع التخصصات التقنية والنفسية.وتهتم الخدمة الاجتماعية بإحداث التغيرات الاجتماعية المرغوبة في الأفراد والأسر والمجتمعات بالتعاون مع المهن الأخرى من أجل تحقيق الاستقرار الاجتماعي وتوفير الحياة الكريمة للأفراد، ويتم التدخل المهني من خلال القيام بمجموعة من الأنشطة المهنية للخدمة الاجتماعية من خلال ما يقوم به الأخصائي الاجتماعي مع أنساق التعامل (الأفراد والأسر والجماعات والمجتمع) بهدف مساعدتهم على إحداث تغييرات مقصودة ومرغوبة في إطار استراتيجية مجددة بأهداف وطرق لتحقيقها (محمد، ٢٠٢٤: ٤٣٩). ولا تنعزل الخدمة الاجتماعية عن المجتمع وما يمر به من تطورات، من خلال دورها في مواجهة المخاطر المترتبة على الهندسة الاجتماعية عن طريق ما تساهم به من توفير الوسائل والامكانيات الضرورية وتقديم الخدمات العلاجية والوقائية والتنموية في شتى القطاعات، ومن خلال الأدوار المهنية والمعارف العلمية والعملية للأخصائي الاجتماعي فإنه قد يساهم في الحد من مخاطر الهندسة الاجتماعية، ويمكنه تحقيق ذلك من خلال ما يلي (محمد، ٢٠٢٤: ٥٢٤):

١–**دور الباحث:** من خلال قيامه بعمل أبحاث دورية ومستمرة حول الهندسة الاجتماعية ومخاطرها ومشكلاتها.

٢–**دور الممكن:** من خلال تنظيم ورش العمل والندوات للتوعية بمخاطر الهندسة الاجتماعية.

٣–**دور الوسيط:** من خلال تحسين الاتصال بين الأفراد في المجتمع وقطاعاته المختلفة والجهات التي يمكن أن تنمي لديهم معلومات الأمن المعلوماتي.

٤–**دور المحرك:** حيث يقوم بتحديد الاحتياجات والمشكلات التي يعاني منها الأفراد والمخاطر المرتبطة بالهندسة الاجتماعية وطرح المشكلات على من يمكنه الاسهام في حلها، وعلى سبيل المثال طرح مشكلات الأفراد في التعامل مع الهندسة الاجتماعية واقتراح الإجراءات للتعامل معها مثل: عقد الدورات التدريبية، عمل المنشورات التوعوية وتضمين مقررات حول الأمن المعلوماتي وغيرها.ويمكن أن يحقق الأخصائي الاجتماعي أهدافه في الوقاية من مخاطر الهندسة الاجتماعية مستخدماً أساليب مهنية لذلك من أبرزها: الندوات، وورش العمل، والدورات التدريبية والمحاضرات والمنشورات، بالإضافة إلى تطبيق العديد من الاستراتيجيات مثل: إعادة البناء المعرفي، واستراتيجية التوضيح، واستراتيجية الإقناع، واستراتيجية التعليم والتدريب.

قراءة لما سبق من منظور الخدمة الاجتماعية:من منظور الخدمة الاجتماعية، يظهر أن التعامل مع تحديات الهندسة الاجتماعية لا يمكن أن يُختزل في الأبعاد التقنية وحدها، بل يتطلب استجابة مهنية تعكس فلسفة المهنة القائمة على الوقاية والتنمية والتمكين. فالخدمة الاجتماعية، بوصفها علمًا وممارسة، تُسهم في تعزيز قدرة الأفراد والمجتمعات على التعامل الواعي مع المخاطر الرقمية، من خلال دورها في التثقيف السيبراني، وبناء المهارات الوقائية، وتوجيه التدخلات نحو الفئات الأكثر عرضة للاستغلال.ويبرز الأخصائي الاجتماعي هنا كفاعل محوري، يتقاطع دوره مع أدوار الباحث، والممكن، والوسيط، والمحرك، لتقديم استجابة شاملة تربط بين المعرفة النظرية والتطبيق الواقعي. ومن خلال هذه الأدوار المتعددة، يصبح من الممكن إحداث تأثير وقائي وتوعوي مستدام، يُقلل من قابلية الأفراد للوقوع ضحايا للهندسة الاجتماعية، ويعزز من حضور الخدمة الاجتماعية في ميدان الأمن المعلوماتي كجهة داعمة ومعززة للسلامة الرقمية.

هـ– إشكاليات التناول البحثي للهندسة الاجتماعية: نحو تأسيس منظور مهني في الخدمة الاجتماعيةمن خلال العرض التحليلي للأدبيات، يتضح أن ظاهرة الهندسة الاجتماعية، برغم ثرائها كمفهوم معاصر يربط بين البيئة الرقمية والسلوك الإنساني، لم تحظَ حتى الآن بمعالجة منهجية متعمقة في مجال الخدمة الاجتماعية. وقد تنوعت الأدبيات بين دراسات تقنية ركزت على آليات الاختراق وأساليب الخداع، وأخرى سوسيولوجية تناولت التأثير القيمي والثقافي، إلا أن الغالبية سقطت في فخ التناول المجزأ، دون الربط الواضح بالاستجابات المهنية والاجتماعية التي يفترض أن تضطلع بها الخدمة الاجتماعية.وتُظهر الأدبيات العربية بشكل خاص وجود فجوة واضحة في دمج مفاهيم الهندسة الاجتماعية ضمن البرامج التعليمية والتدريبية المخصصة للأخصائيين الاجتماعيين، مما يُشير إلى غياب البُعد الوقائي والمفاهيمي داخل المهنة تجاه هذه التهديدات الرقمية المستجدة. أما الدراسات الدولية، فعلى الرغم من تقدمها في توصيف الظاهرة وتحليل أساليبها، فإنها نادرًا ما تُدرج الخدمة الاجتماعية كفاعل أو مستجيب مهني.وبذلك، تتبلور إشكالية مركزية تُمهّد بوضوح لهذه الدراسة، وهي :غياب الإطار المفاهيمي والمهني الذي يُعالج الهندسة الاجتماعية بوصفها تهديدًا سلوكيًا واجتماعيًا يستدعي تدخلًا مهنيًا من الخدمة الاجتماعية .وهذا ما تسعى إليه الدراسة الراهنة من خلال تحليل العلاقة بين الظاهرة ومجال الخدمة الاجتماعية، وتقديم تصور منهجي لتضمينها في التعليم المهني والتدريب العملي للأخصائيين.وعليه، فإن الأدبيات، وإنْ

وفرت إطارًا عامًا لفهم الظاهرة، فإنها في مجملها تفتقر إلى المعالجة التخصصية التكاملية التي توائم بين البُعدين: السيبراني والاجتماعي، وهو ما تتطلع إليه هذه الدراسة لمعالجته بشكل علمي ومهني.

مناقشة:بالاعتماد على ما سبق عرضه من أدبيات ونقاشات، يمكن استخلاص استنتاجات متماسكة تسهم في بلورة رؤية أكثر وضوحاً حول العلاقة بين الهندسة الاجتماعية ومجال الخدمة الاجتماعية. فمن خلال تتبع المفاهيم والممارسات المرتبطة بالهندسة الاجتماعية، يتضح أن التهديد لم يعد تقنياً بحتاً، بل بات يمتد إلى الجوانب النفسية والسلوكية والاجتماعية التي تُعدّ من صميم اهتمامات الخدمة الاجتماعية.كما أظهرت الأدبيات تفاوتًا في الوعي بطبيعة هذه الظاهرة، وغيابًا في دمجها ضمن المناهج المهنية، ما يضع تحدياً مباشراً أمام المؤسسات الأكاديمية والممارسين المهنيين على حد سواء. فالعنصر البشري، الذي يُعد هدفًا رئيسيًا للهندسة الاجتماعية، هو ذاته مجال تدخل الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل على تمكين الأفراد والمجتمعات من مقاومة التأثيرات السلبية.من هنا، فإن التوصيات لا تُطرح باعتبارها بنوداً إجرائية معزولة، بل تُعد مخرجًا منطقيًا نابعًا من فجوة معرفية ومؤسساتية رصدتها الباحثة. وهي تعكس ضرورة تحويل الخدمة الاجتماعية إلى فاعل رئيس في إنتاج المعرفة الوقائية في المجال السيبراني، من خلال تطوير المناهج، وبناء الشراكات مع القطاعات التقنية، وتدريب الطلاب والممارسين على أدوات الكشف والمواجهة النفسية والاجتماعية لهذه الظاهرة.

وعليه توصي الدراسة الراهنة بما يلي:

١-أهمية إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال للاستفادة من نتائجها في حماية الأفراد من مخاطر الهندسة الاجتماعية.

٢-التركيز على الأمن المعلوماتي في المقررات الجامعية خاصة في أقسام الخدمة الاجتماعية.

٣-التركيز على التوعية في البرامج الإعلامية لجميع فئات المجتمع.

٤-إقامة دورات مجانية وعن بعد حتى يتمكن عدد كبير من الناس من الالتحاق بها وتهدف إلى توعية الأفراد بمخاطر الهندسة الاجتماعية.

٥-إدراج موضوع الهندسة الاجتماعية كمكون أساسي في المقررات الدراسية لأقسام الخدمة الاجتماعية، لما له من أهمية في فهم التحديات المعاصرة المرتبطة بالتأثير السلوكي والتلاعب الرقمي في المجتمع.

٦-تطوير التدريب الميداني ليشمل أنشطة ومهارات مرتبطة بكيفية التعامل مع آثار الهندسة الاجتماعية، وتدريب الطالبات على الوقاية من مظاهرها الاجتماعية والنفسية مع الفئات المستهدفة.

٧-تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية دورية للممارسين في الخدمة الاجتماعية تتناول موضوعات مثل الاحتيال الرقمي، التأثير النفسي، التلاعب الاجتماعي، وسبل المواجهة المهنية لها.

٨-توسيع نطاق المؤسسات التدريبية لتشمل جهات ومراكز تعمل في مجالات الحماية الرقمية، الأمن المجتمعي، والدعم النفسي، بما يثري خبرة الممارسين في التعامل مع قضايا الهندسة الاجتماعية.

٩-تعزيز الشراكات بين الجامعات والمؤسسات التقنية والاجتماعية لتطوير برامج مشتركة تُعنى برفع وعي ممارسي الخدمة الاجتماعية بمخاطر الهندسة الاجتماعية وآليات الحد منها.

١٠- تصميم وبناء أدوات قياس معيارية لقياس مستوى "الوعي الرقمي السلوكي" لدى مختلف الفئات المستهدفة، مثل مقياس لتمييز أساليب التلاعب الاجتماعي الرقمي، وذلك بهدف توفير أدوات كمية قابلة للتطبيق في التقييم والتدخل المهني.

ثانيا: المقترحات:

١. إجراء دراسة تحليلية للمقررات الدراسية في أقسام الخدمة الاجتماعية للوقوف على مدى تناولها لموضوع الهندسة الاجتماعية ومدى جاهزيتها لمواجهة هذه الظاهرة.

٢. تنفيذ دراسة ميدانية على مستوى وطني تشمل عينات من طالبات الخدمة الاجتماعية في مختلف الجامعات السعودية، لقياس وعيهن بظاهرة الهندسة الاجتماعية واستعدادهن المهني للتعامل معها.

٣. اجراء دراسات ميدانية مقارنة بين فئات مختلفة (مثل طلاب الجامعات الحكومية والخاصة، أو بين المناطق الحضرية والريفية) لقياس مستوى الوعي بالهندسة الاجتماعية وأساليب الوقاية منها، بهدف رصد الفروق الثقافية والتعليمية المؤثرة على الاستجابة للمخاطر الرقمية.

٤. تنفيذ دراسات تجريبية تطبيقية لقياس فاعلية البرامج التدريبية المقترحة في رفع مستوى الوعي لدى الممارسين أو المستفيدين، مثل تجربة برنامج تدريبي رقمي على مجموعة من طلاب الخدمة الاجتماعية ومقارنة نتائجهم قبل وبعد التدريب.

٥. اقتراح تصميم برنامج تدريبي نموذجي موجّه لطالبات التدريب الميداني، يُعنى بتأهيلهن للتعامل مع التحديات الاجتماعية الرقمية وعلى رأسها الهندسة الاجتماعية.

المراجع:

بن شايب، كمال، عبدالرؤوف بن قيدة. (٢٠١٨). أخطار الهندسة الاجتماعية على المستهلك الالكتروني. المركز الجامعي عبدالحفيظ بو الصوف– ميلة، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الوطني: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية.

معهد الدراسات المصرفية، (٢٠١٩). إضاءات: الهندسة الاجتماعية. نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، السلسلة ١١، ع ٤، الكويت.

العنبكي، حسين. (٢٠٢٥). الهندسة الاجتماعية الرقمية وتأثيرها على المنظومة القيمية للمجتمع دراسة اجتماعية ميدانية في مدينة بعقوبة. جامعة واسط، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

عبدالتواب، حنان. (٢٠٢١). اتجاهات الشباب الجامعي نحو الهندسة الاجتماعية وعلاقتها بالهوية الثقافية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع ٢٢، جامعة الفيوم.

محمد، عبدالرحمن. (٢٠٢٤). فعالية برنامج في طريقة العمل مع الجماعات وتوعية الشباب الجامعي بمخاطر الهندسة الاجتماعية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. ع٦٥، ج٢.

العمري، صالح و العمري، عبدالرحمن. (٢٠٢٤). الآثار الاجتماعية للهندسة الاجتماعية في الفضاء الرقمي على المجتمع السعودي: دراسة وصفية على عينة من طلبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة. المجلة الدولية للتصاميم والبحوث التطبيقية، مج ٣، ع ٨.

القحطاني/ منال. (٢٠٢١). اسهامات الخدمة الاجتماعية في الحد من مخاطر الجرائم الالكترونية دراسة مطبقة على أعضاء الهيئة التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية. مج ٧، ع ١٦.

الكندي، س.، والبلوشي، أ. (٢٠٢٠). الوعي بثقافة الهندسة الاجتماعية لدى طلبة كليات التعليم التقني بسلطنة عمان: دراسة حالة .مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية، ٥(١)، ٥٠–٧٤.

حجازي، س.، والبنيان. (٢٠٢٢). أثر برنامج تعليمي في تنمية الوعي الاجتماعي بالقضايا المجتمعية المعاصرة لدى الطالبات الجامعيات في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ .المجلة التربوية المعاصرة، ١٨(1)، ٩٩–١٢٦.

أبو النصر،ع. (٢٠١٦). الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية .القاهرة: دار الفكر العربي.

الجنابي،ع. (٢٠٢٢). الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي بسلطنة عمان .مجلة العلوم الاجتماعية، ٤٥(٢)، ١٣٤–١٥٨.

السعدي، ع. (٢٠٢١). الهندسة الاجتماعية الرقمية وتأثيرها على المنظومة القيمية للمجتمع – دراسة ميدانية في مدينة بعقوبة .مجلة كلية الآداب – جامعة بغداد، ١٣٦، ٢٧٥–٢٩٨.

الكندي، س.، والبلوشي، أ. (٢٠٢٠). الوعي بثقافة الهندسة الاجتماعية لدى طلبة كليات التعليم التقني بسلطنة عمان: دراسة حالة .مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية، ٥(١)، ٥٠–٧٤.

الخزاعي، ف. (٢٠٢٢).الوعي المجتمعي بمخاطر الهندسة الاجتماعية .الرياض: مركز الدراسات الاجتماعية.

المراجع الاجنبية:

Aldawood, H., Alashoor, T., & Skinner, G. (2020). Social engineering: Threats and defenses. Information Security Journal: A Global Perspective, 29(3), 102–110.

Algarni, A. (2019). The effectiveness of awareness programs in mitigating social engineering attacks. International Journal of Cybersecurity Intelligence and Cybercrime, 2(1), 45–61.

AlMazrouei, A., & AlAwadhi, A. (2021). Emerging cybersecurity threats in the GCC region. Cybersecurity Review, 8(2), 23–39.

Banire, B., Al Thani, D., & Yang, Y. (2021). Evaluating the effectiveness of social work strategies in digital spaces. Journal of Social Work Practice, 35(4), 445–460.

Bakhshi, H., Papadaki, M., & Furnell, S. (2020). Social engineering threats and awareness: A survey. Computers & Security, 92, 101-110.

Brown, T. (2009). Change by design: How design thinking creates new alternatives for business and society. Harvard Business Press.

Granger, S. (2001). Social engineering fundamentals. SecurityFocus.

Heartfield, R., & Loukas, G. (2015). A taxonomy of cyber-physical threats and impact in the smart home. Computers & Security, 61, 1–16.

Ivaturi, K., & Janczewski, L. (2011). A taxonomy for social engineering attacks. Proceedings of the International Conference on Information Security and Cyber Forensics, 10(3), 13–22.

Krombholz, K., Hobel, H., Huber, M., & Weippl, E. (2015). Advanced social engineering attacks and mitigations. Journal of Information Security and Applications, 22, 113–122.

6. Liedtka, J. (2015). Perspective: Linking design thinking with innovation outcomes through cognitive bias reduction. Journal of Product Innovation Management, 32(6), 925–938.

7. Merriam-Webster. (2025). Social engineering. Retrieved from https://www.merriam-webster.com

NIST. (2024). Guide to Protecting Sensitive Information from Social Engineering Attacks. Retrieved from https://www.nist.gov

Salahdine, F., & Kaabouch, N. (2019). Social engineering attacks: A survey. Future Internet, 11(4), 89.

Wang, D., Sun, S., & Zhu, H. (2020). Human-centric security: Social engineering threat modeling. Cybersecurity Journal, 7(1), 15–31.

المواقع الإلكترونية:

Merriam-Webster. (2025). *Social engineering*. Retrieved from https://www.merriam-webster.com

NIST. (2024). *Guide to Protecting Sensitive Information from Social Engineering Attacks*. Retrieved from https://www.nist.gov

الهيئة العامة للإحصاء(٢٠٢١). نفاذ واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات للأسر والأفراد ٢٠٢١.

https://www.stats.gov.sa/w/%D9%85%D8%B3%D8%AD-%D9%86%D9%81%D8%A7%D8%B0-%D9%88%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85-%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D9%84%D9%84-4