المجلة العراقية للبحوث الانسانية والاجتماعية والعلمية
Iraqi Journal of Humanitarian, Social and Scientific Research
Print ISSN 2710-0952 Electronic ISSN 2790-1254
العدد 13 آيار 2024
May 2024 No.13A

الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي: التحولات المهنية والتحديات الاجتماعية

أ.م.د وسن محسن حسن

جامعة بغداد / كلية الآداب/ قسم علم الاجتماع

Wasan.m@coart.uobaghdad.edu.iq

الملخص

يحاول البحث الحالي توضيح العلاقة المعقدة بين ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ومتطلبات الاقتصاد الرقمي يركز على أن الاقتصاد الرقمي الجديد المبني على البيانات والتقنيات الرقمية غيّر بشكل كبير أدوار ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين من ضرورة امتلاك مهارات رقمية إلى تقديم الاستشارات عن بعد ، ويسلط البحث الضوء على التحديات الاجتماعية الجديدة التي ظهرت مع هذه البيئة الرقمية مثل الفجوة الرقمية التي زادت من التهميش ومخاطر الخصوصية والتحيز في أنظمة الذكاء الاصطناعي وصعوبة الحفاظ على الطابع الإنساني في العلاقات المهنية داخل العالم الافتراضي ، من خلال تحليل وصفّي يوضح البحث أن هناك علاقة تفاعلية بين التغيرات المهنية والتحديات حيث أن التغيرات غالبًا ما تأتي كرد فعل على التحديات لكنها بنفس الوقت تخلق تحديات جديدة ، في النهاية يؤكد البحث أن نجاح الخدمة الاجتماعية في العصر الرقمي لا يعتمد فقط على قبول التكنولوجيا واستخدامها بل على الحفاظ على قيم العدالة الاجتماعية من خلال استخدام نقدي للتكنولوجيا، حتى لا تتحول من وسيلة تمكين إلى أداة تزيد من التهميش.

الكلمات المفتاحية : الخدمة الاجتماعية الرقمية ، الاقتصاد الرقمي ، التحولات المهنية .

E-social work in the digital economy: professional transformations and social challenges

Assistant Professor Dr.Wasan Mohsen hasan

University of baghdad/College of Arts

Department of Sociology

Abstract

This article seeks to understand the complex relationship between the practice of "e-social work" and the requirements of the "digital economy." It focuses on how the new digital economy, built on data and digital technologies, has significantly transformed the roles and skills of social workers, necessitating digital competencies and the provision of remote consultations. On the other hand, the research highlights the new social challenges that have emerged within this digital environment, such as the widening digital divide leading to increased marginalization, privacy risks, biases in artificial intelligence systems, and the difficulty of maintaining a human touch in professional relationships within the virtual world.

Through descriptive analysis, the study illustrates an interactive relationship between professional changes and challenges, where changes often arise in response to challenges, but simultaneously create new obstacles.

Ultimately, the research emphasizes that the success of social work in the digital age relies not only on the acceptance and use of technology but also on upholding social justice values through a critical use of technology, to prevent it from becoming a tool that exacerbates marginalization rather than a means of empowerment.

Keywords: Digital social work, digital economy, career transitions.

المقدمة

نحن اليوم نعيش لحظة تحوّل كبيرة حيث دخلنا حقبة جديدة تسمى الاقتصاد الرقمي هنا، لم تعد المصانع أو الموارد الطبيعية هي القوة الدافعة للنمو، بل أصبحت البيانات والشبكات هي الأساس وكأنها النفط الجديد الذي يبني مجتمعاتنا. هذا التغيير جاء بسرعة كبيرة، مع تطور الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء. لم يغيّر الاقتصاد فقط بل غيّر طريقة تواصلنا، وعلاقاتنا، وحتى المشاكل التي نواجهها كمجتمع. وسط هذا كله تقف مهنة الخدمة الاجتماعية أمام تحدي كبير. هذه المهنة التي كانت تهتم دائماً بالدفاع عن الفئات المهمشة وتحقيق العدالة لم تعد تقتصر على استخدام الحاسوب أو الإنترنت كأدوات مساعدة فقط. بل أصبحت التكنولوجيا جزءًا لا يتجزأ من بيئة العمل وطريقة حياة العملاء أنفسهم. من هنا ظهر مفهوم الخدمة الاجتماعية الرقمية وهو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الدعم وإدارة الحالات الاجتماعية ، هذه الدراسة تهدف لاستكشاف هذا الموضوع المهم والتركيز على التحديات والفرص التي تطرحها هذه التحولات في مجال الخدمة الاجتماعية ، وعليه يسعى هذا البحث للإجابة عن الأسئلة التالية:

1- ما هو المسار التاريخي الذي مرت به دمج التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية؟

2- ما هي أبرز التحولات المهنية (المهارية، الأدوار، الأدوات) التي فرضها الاقتصاد الرقمي؟

3- ما هي التحديات الاجتماعية والأخلاقية البارزة التي نشأت في البيئة الرقمية؟

4- مـا هـي طبيعـة العلاقـة التفاعليـة (الجدليـة) بـين هـذه التحـولات المهنيـة وتلـك التحـديات الاجتماعية؟

تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية

1- الخدمة الاجتماعية الالكترونية Electronic social service

هي من المجالات الحديثة التي تدمج بين تقنيات المعلومات والاتصالات وممارسات الخدمة الاجتماعية التقليدية. تهدف هذه الخدمة إلى تحسين الوصول إلى الدعم الاجتماعي والخدمات النفسية من خلال استخدام التكنولوجيا وتتيح الخدمة الاجتماعية الرقمية للأشخاص الذين قد يواجهون صعوبة في الوصول إلى الخدمات التقليدية، مثل أولئك الذين يعيشون في مناطق نائية أو الذين يعانون من قيود جسدية، الحصول على الدعم بسهولة . (عبد العال : 2021، ص2)

2- الاقتصاد الرقمي Digital economy

يقصد بالاقتصاد الرقمي التكامل والتفاعل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة والاقتصاد الوطني والدولي من جهة اخرى بما يحقق الشفافية والاتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية المالية والتجارية في الدولة خلال مدة ما (محمد :2013، ص1)

او هو اجراء تسهيل الانشطة الاقتصادية الكترونياً استناداً الى المعالجة الالكترونية وتخزين ونقل المعلومات بما في ذلك الانشطة التي توفرها البنية التحتية المادية وتمكين البرمجيات اللازمة لها (Singh : 2014 ، p7) .

النظرية المفسرة للبحث

نظرية النظم الاجتماعية (Social Systems Theory)

يعد نيكلس لومان احد اهم علماء مرحلة ما بعد الحداثة في القرن العشرين وعلى وجه التحديد في نظرية النظم الاجتماعية ، ويرى لومان ان الانظمة الاجتماعية ضرورية للحد من التعقيد

الذي لا يطاق في العالم وبموجب هذه النظرية فان المجتمع الحديث يتكون من عدة انظمة فرعية ذاتية التكوين والتوالد ، وتدور المرجعية المنظمة حول الرموز الثنائية التي تنظم اتصالاتها والتي ربما تجعلها متمايزة عن الانظمة الفرعية الاخرى . (السيد:2024، ص26) .

وترى نظرية النظم الاجتماعية ان المجتمع عبارة عن مجموعة من الابنية الذاتية التي تعمل في استقلالية تامة عن الابنية الاخرى وتسير وفقاً لمعايير وقيم خاصة بها وتنتج المعاني بها من خلال عمليات تواصلية مشفرة او مغلقة ولقد استندت النظرية الى منظومة من المفاهيم مثل مفهوم النظام والنظام هنا ليس كما هو معهود في البنائية الوظيفية ، اذ انه يفرق بين النظام والبيئة ويفرق كذلك بين ثلاثة انظمة اجتماعية هي وهي الانظمة الوظيفية والمنظمات والتفاعلات وكل نمط من هذه الانماط تختلف في طبيعة عملها السائدة فيها ، اذ تعد الانظمة الوظيفية على ثنائية محددة من رموز الاتصال فالمنظمات تعتمد على العضوية ويمثل القرار نمط الاتصال السائد ، اما التفاعلات فهي انظمة قصيرة الاجل تعتمد على علاقات الوجه للوجه والتي تمثل اساس الاتصال والنظام الوظيفي مثل انظمة الصحة والاعلام والقانون (السيد : 2024، ص32).

ومن منظور نظرية النظم فإن هذه العمليات الجديدة افرزت مخرجات متعددة من ابرزها تسهيل وصول الفئات المختلفة الى الخدمات الاجتماعية خاصة في المناطق البعيدة وتسريع الاستجابة للمشكلات الاجتماعية الى جانب ظهور ادوار مهنية جديدة للأخصائي الاجتماعي تتطلب مهارات تقنية واتصالية متقدمة غير أن هذه المخرجات لا تخلو من تحديات اذ تظهر التغذية الراجعة لتكشف عن صعوبات تتعلق بالفجوة الرقمية وضعف البنية التحتية التكنولوجية وقضايا الخصوصية وامن المعلومات فضلاً عن مقاومة بعض المؤسسات والأفراد لهذا التغيير.

وتبرز نظرية النظم الاجتماعية اهمية النظر الى هذه التحديات باعتبارها ناتجة عن ضعف او خلل في التفاعل بين النظم المختلفة وليس بوصفها مشكلات معزولة فضعف التشريعات الرقمية على سبيل المثال يؤثر في فعالية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية كما ان عدم تأهيل

الأخصائيين اجتماعياً وتقنياً يحد من قدرة النظام المهني على التكيف مع متطلبات الاقتصاد الرقمي .

المسار التاريخي لدمج التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية:

ان توظيف التكنولوجيا في مجال الخدمة الاجتماعية لم يكن حدثاً مفاجئًا بل هو نتاج رحلة طويلة بدأت خطوة بخطوة عبر سنوات عديدة. في البداية كانت التكنولوجيا مجرد أداة للمساعدة في نفاذ القدرة على التعامل مع المشاريع الصغيرة الاجتماعية. مع الوقت بدأت تأخذ جزءا كبيرا كجزء لا يتجزأ من العمل اليومي للأخصائي الاجتماعي. ببساطة جاءت التكنولوجيا من خلف الكواليس في المكاتب الخلفية(Back-Office) للمؤسسة إلى أن أصبحت في المكاتب الامامي (Front-Office)، اليوم يمكن القول إن التكنولوجيا ليست مجرد وسيلة بل هي البيئة(Environment) التي يلتقي فيها الأخصائي بالعميل .(Hick&Gillingham,2018).

والحوسبة الإدارية في السبعينيات والثمانينيات كانت التكنولوجيا داخل المؤسسات الكبيرة تقتصر على الحوسبة الإدارية فقط. كانت الحواسيب الكبيرة (Mainframes)، هي السائدة وكانت وظيفتها الأساسية تسهيل الأعمال الإدارية مثل تخزين معلومات العملاء، تنظيم المواعيد ومتابعة الميزانيات (سليمان، 2018) ، بالإضافة إلى ذلك كانت الحواسيب تستخدم لتحليل البيانات الإحصائية بشكل واسع مما ساعد في التخطيط الاجتماعي واتخاذ القرارات (Perron et al., 2010). لكن الأخصائي الاجتماعي الميداني لم يكن يتعامل مباشرة مع هذه التكنولوجيا إذ كان الأمر محصورا غالبا في موظفي الإدخال والإداريين فقط (Barsky, 2019) .

في تسعينيات القرن الماضي مع انتشار الحواسيب الشخصية وظهور الإنترنت التجاري بدأت التكنولوجيا تتحول تدريجياً لأداة تواصل بين الناس. كان البريد الإلكتروني هو الأداة الأكثر استخداما إذ سهّل بشكل كبير التنسيق والتواصل بين المختصين والمؤسسات. في تلك الفترة (سليمان،2018)، بدأت المؤسسات الاجتماعية في إنشاء مواقع إلكترونية تقدم من خلالها معلومات عن خدماتها بطريقة مباشرة وواضحة. كما ظهرت أولى مجموعات الدعم الافتراضية

التي كانت تعتمد على القوائم البريدية والمنتديات مما سمح للأشخاص بأن يتبادلوا الدعم والمساعدة بشكل مجهول وآمن، (Bogo&Sawyer,2015). مع بداية عصر "الويب Web2.0" وظهور وسائل التواصل الاجتماعي، تحولت التكنولوجيا لشيء أكثر من مجرد أدوات، صارت وسيلة للتفاعل الحقيقي وصنع المحتوى بشكل مباشر (Hick & Gillingham, 2018).

فصارت المنصات الرقمية تستخدم لأغراض كثيرة مثل نشر الوعي حول قضايا المجتمع والدفاع الرقمي عن الحقوق بهدف التأثير على السياسات (الشهراني، 2019). وحتى طريقة التواصل تغيرت خاصة مع الشباب، التي صار ممكن نلتقي معهم في عالمهم الافتراضي.

ومن أهم التطورات كانت فكرة الخدمة الاجتماعية عن بُعد أو(TeleSocialWork)، التي ظهرت عبر مكالمات الفيديو مثل سكايب، وخلّت من الممكن تقديم جلسات استشارية كاملة بدون الحاجة للحضور الشخصي (Barsky, 2019).

مع هذا التطور بدأت تظهر أولى القواعد الأخلاقية التي بتنظيم هذا النوع من العمل عن بُعد تحافظ على جودة الخدمة وتحمي الجميع (Reamer, 2018)

ومنذ عام 2015 وحتى الآن شهدنا اندماج التكنولوجيا بشكل كامل في حياتنا اليومية. الهواتف الذكية صارت في كل مكان والتطبيقات التي نستخدمها أصبحت جزء لا يتجزأ من حياتنا وحتى الذكاء الاصطناعي بدأ يلمس تفاصيل كثيرة من حياتنا. جائحة كوفيد-19 كانت نقطة تحوّل حقيقية دفعت العالم كله للتسارع في اعتماد التكنولوجيا الرقمية بسرعة غير مسبوقة (Kirwan & Duncan,) 2021.

في هذه المرحلة، ظهرت تطبيقات صحية ذكية (mHealthApsp) تهتم بالصحة النفسية، تساعد الناس على متابعة حالتهم النفسية بسهولة. كما استُخدمت البيانات الضخمة بشكل واسع لتوقع الأزمات الاجتماعية قبل حدوثها، مما فتح آفاق جديدة في التعامل مع المشكلات

المجتمعية. حتى روبوتات المحادثة بالذكاء الاصطناعي صارت تقدم دعمًا أوليًا للأشخاص، وكأنها مستشارين أو أصدقاء رقميين (Goldkind,2020).

لكن مع كل هذه التطورات برزت تحديات مهمة منها ما يتعلق بالخصوصية التي صارت مصدر قلق كبير، لأن كمية البيانات التي يتم جمعها هائلة، فضلاً عن الفجوة الرقمية بين من يملكون التكنولوجيا ومن لا يملكونها قد ازدادت وضوحا وهذا أثر على فرص الناس بشكل متفاوت. أيضًا، التحيز في الخوارزميات أصبح موضوع نقاش، خاصة عندما تؤثر هذه التحيزات على قرارات حاسمة في الحياة اليومية (الزهيري، 2020).

إن تاريخ دمج التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية كانت رحلة متدرجة من الاستخدام الإداري البسيط إلى الاندماج الكامل في الممارسة المهنية. كل مرحلة فتحت إمكانيات جديدة للوصول والتمكين لكنها في الوقت ذاته طرحت تحديات أخلاقية ومهنية واجتماعية. هذا المسار التاريخي يوضح العلاقة الجدلية بين التحولات المهنية والتحديات الاجتماعية.

التحولات المهنية للأخصائي الاجتماعي في ظل الاقتصاد الرقمي:

الاقتصاد الرقمي صار واقع جديد يفرض على الأخصائي الاجتماعي أن يعيد النظر في مهاراته ويتكيف معها. والتغيرات التي يواجها هو موضوع محو الأمية الرقمية. اليوم من غير الممكن للأخصائي في مجال الخدمة الاجتماعية أن يعمل بدون معرفة أساسيات استخدام الكمبيوتر، الإنترنت، والمنصات الرقمية. المهارات الرقمية لا يمكن ان نعتبرها شيء إضافي بل أصبحت ضرورة لا غنى عنها.(Perron et al., 2010) إن الأخصائي الاجتماعي الذي لا يمتلك المهارات الرقمية يجد نفسه معزولًا عن بيئة العمل الحديثة ويواجه صعوبة في التواصل مع عملائه أو حتى مع مؤسسته. مهارات التواصل عبر الوسائط الرقمية أصبحت جزءا أساسي من العمل المهني اليوم. الأخصائي الاجتماعي لم يعد يكتفي بالطرق التقليدية، بل يحتاج أن يكون بارعا في الكتابة الرسمية عبر الإنترنت، ويعرف كيف يدير جلسات استشارية بالفيديو. مع فهم قواعد صافي الإتيكيت (Netiquette)، التي تنظم التعامل في العالم الافتراضي

(Bell,2021). الموضوع ليس فقط تقني، لكنه ايضاً يتطلب قدرة على بناء علاقة مبنية على الثقة حتى لو لم يكن القاء وجها لوجه. وهذا الشيء يشكل تحدي جديد في مجال هذه المهنة.

وبانت أهمية مهارات تقييم مخاطر الإنترنت، لأن الأخصائي الاجتماعي صار يتعامل مع مشاكل جديدة التنمر الإلكتروني، الاستغلال عبر الإنترنت، والابتزاز الرقمي. (رضوان,2019) شدد على الأخصائي الاجتماعي اليوم أن يمتلك القدرة على فهم هذه المخاطر وتحديد تأثيرها على الافراد والعائلات ويساهم في وضع استراتيجيات وقائية للتعامل معها. لم تقتصر التحولات المهنية على المهارات الفردية، ولم يقتصر الأمر على تطوير المهارات المتخصصة بل يظهر أيضًا الأدوات والطرق التي يعتمدونها. في السنوات الأخيرة، أصبح مفهوم الخدمة الاجتماعية عن بعد Tele-SocialWork، منتشرا بشكل أكبر. الآن يمكن تقديم الاستشارات من خلال مكالمات الفيديو على منصات مثل سكايب وزوم (الجنابي,2021) إلى أن هذه الممارسة جسدت نقلة نوعية في إمكانية الوصول إلى الفئات المهمشة، لا سيما في المناطق النائية أو بين ذوي الإعاقة. مع انتشار تطبيقات الصحة العلاجية النفسية في مجال الخدمة الاجتماعية أصبحت هذه التطبيقات تقدم أدوات التكنولوجيا الذاتية بشكل ذاتي، وتساعد على التأمل والسلوك الإبداعي. هذا الأمر فتح الباب أمام الأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة منها كأدوات مساعدة في التدخل المهني (Feng & Mishna, 2020).

وهذه واحدة من أهم التغييرات في الأساليب وهي الاعتماد الكبير على البيانات الضخمة في وضع السياسات الاجتماعية. اليوم أصبح بإمكاننا جمع وتحليل كم هائل من المعلومات مما يساعد في تتبع الاتجاهات الاجتماعية وحتى التنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها. (Goldkind,l.&Wolf,l.,2018)، أن هذه البيانات تمنح الأخصائيين الاجتماعيين فرصة لفهم المجتمع بشكل أعمق، لكن في نفس الوقت تثير قلقًا حول مسائل الخصوصية والعدالة. إلى جانب ذلك، برزت المناصرة الرقمية (Digital,Advocacy) أداة جديدة لحشد الموارد والتأثير على السياسات العامة. فقد باتت الحملات الإلكترونية سبيل فعالة للتوعية بقضايا مثل (العنف الأسري أو حقوق الطفل)، لها تأثير على صناع القرار بواسطة الضغط الرقمي

(العتيبي، 2018). هذه الأداة وسعت من مجال عمل الأخصائي الاجتماعي، لكنها أرغمت عليه مسؤوليات جديدة تتعلق بإدارة الخطاب الرقمي والتواصل مع الرأي العام الافتراضي.

بمعنى آخر شملت التحولات في العمل المهني بسبب الاقتصاد الرقمي الأمور التي لا تتعلق فقط بالمهارات والأدوات لكنها مهددة بين المقدم والمستفيد. قد يكون من المفيد إعادة النظر في طريقة إدارة الحدود المهنية التي تنطبق في المجال الافتراضي. فمثلا الاستخدام الهابط لوسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يقدس بين الحياة الشخصية والمهنية للعامل الاجتماعي (Barsky،2019).

كما أن الإبقاء على السرية والخصوصية باتت أكثر تعقيدا في البيئة الرقمية. فالتعامل مع البيانات الإلكترونية يقتضي استخدام تقنيات التشفير والتخزين السحابي الآمن وهو ما يكلف على الأخصائي الاجتماعي مسؤولية إضافية لتأمين حماية معلومات عملائه (NASW،2017).

أما على صعيد الأخلاقيات فقد شكل استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار مسائل جديدة تتعلق بالتحيز الخوارزمي واحتمال اتخاذ قرارات غير منصفة بحق فئات معينة. وقد حذر (Goldkind)،2020 من أن الاعتماد البالغ على الخوارزميات قد يسفر إلى أعادة إنتاج أنواع التمييز الاجتماعي عوضا من معالجتها، وهو ما أكده أيضاً (الكبيسي2023.)

وفي سياق العدالة الاجتماعية فإن الأخصائي الاجتماعي مطالب بأن يكون مدركا لهذه المخاطر وأن يشارك في الحوارات الأخلاقية حول حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في الممارسة المهنية.

التحديات الاجتماعية في الاقتصاد الرقمي:

يعد الاقتصاد الرقمي المحرك الرئيس للنمو الاقتصادي في كل البلدان النامية والمتقدمة ويساعد الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد اساساً على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة انتاجية رأس المال والعمالة والحصول على الخدمات والسلع ، على سبيل المثال وضع (See

(H, Lee واخرون نموذجاً للنمو التراكمي لدراسة العلاقة الايجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنمو الاقتصادي في (29) دولة ، اذ وجدوا ان البلدان ذات مستويات الانتاجية المنخفضة نسبياً يمكنها الاستفادة من الاثار غير المباشرة للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسد الفجوة بين البلدان المتقدمة ، كما وجدوا ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكنها زيادة الانتاج عن طريق تسهيل الابتكار التكنولوجي وتحسين جودة صنع القرار وخفض تكاليف الانتاج مع التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية والاتصالات .Banga K, (2020)

ان الفجوة الرقمية أصبحت واحدة من أكبر التحديات التي تواجه مجتمعاتنا في عصر الاقتصاد الرقمي. المشكلة ليست فقط في نقص الأجهزة أو ضعف شبكة الإنترنت، بل تتعدى ذلك إلى نقص المهارات والمعرفة الرقمية لدى الكثيرين. أن الأشخاص الذين لا يتمكنون من استخدام التكنولوجيا يجدون أنفسهم بعيدين عن فرص التعليم والعمل وحتى الخدمات الاجتماعية، وهذا يؤثر وبشكل كبير على حياتهم (Helsper،2012)، أشار إلى أن هذه الفجوة تعيد إنتاج التفاوتات الاجتماعية القديمة، حيث كبار السن والفقراء وذوي الإعاقة هم الأكثر تضررا منها. أما في العالم العربي، فقد بين (عبد الحميد 2021). أن ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض الدول زاد من الفجوة بين مختلف الفئات الاجتماعية مما جعل الخدمات الإلكترونية مخصصة لفئات معينة بدلاً من أن تكون متاحة للجميع كحق أساسي. مع زيادة الاعتماد على المنصات الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية، ظهرت مشاكل تتعلق بالخصوصية والأمان بشكل واضح. التنمر الإلكتروني والإدمان على الإنترنت صاروا مشكلتين متزايدتين بين الشباب وهذا يؤثر كثيراً على صحتهم النفسية. (Livingstone,2014) وقد بين ليفين أن التعرض للتنمر عن طريق الإنترنت يترك آثارا نفسية واجتماعية طويلة الأمد تقتضي تدخلات مهنية متخصصة. إلى جانب ذلك أن استغلال البيانات أو ما يسمى بـ "المراقبة عبر البيانات" (Dataveillance)، يثير إشكاليات أخلاقية كبيرة حيث تستعمل بيانات الأفراد لأغراض سياسية أو تجارية دون علمهم. كما أن التحيز الخوارزمي (AlgorithmicBias)،

في تقديم الخدمات قد يؤدي إلى تمييز غير عادل ضد فئات معينة، وهو ما لوح إليه (O'Neil,2016)، في دراسته حول "أسلحة الرياضيات المدمرة". أما الأمن السيبراني لحماية بيانات العملاء الحساسة فيجسد تحديا إضافيا ، إذ أن أي اختراق أو تسريب قد يعرض العملاء المستفيدين لمخاطر فادحة.

وقد أكد تقرير الأمم المتحدة (UNDESA,2020) أن حماية البيانات الشخصية في الخدمات الرقمية من الضروري أن يكون لها أولوية قصوى خصوصا في القطاعات الاجتماعية والصحية. وعلى الرغم أن التكنولوجيا الرقمية فسحت من إمكانيات التواصل إلا أنها في الوقت ذاته شاركت في تآكل رأس المال الاجتماعي. فالتواصل الافتراضي كثيراً ما يفتقر إلى العمق الإنساني الذي تتميز به العلاقات المباشرة مما يسفر إلى ضعف الروابط الاجتماعية التقليدية. وقد أوضح (Putnam,2000) أن الاستخدام المفرط للوسائط الرقمية يقلل من المشاركة المجتمعية الفعالة ويضعف الثقة المتبادلة بين الأفراد. كما أن ظاهرة (الإرهاق الرقمي) أصبحت متنامية بشكل كبير بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء على حد سواء. وذلك ناجم عن الحضور جلسات المستمرة أمام الشاشات، وتنظيم الجلسات عبر الإنترنت، والكثير من المعلومات الرقمية بأكملها بتعب الأعضاء والجسم. وهذا ما أشار اليه (Mazur,2021)، أن الإرهاق الرقمي لا يؤثر فقط على كفاءة الأخصائي الاجتماعي بل ينعكس أيضًا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

إن التحديات الاجتماعية في ضل الاقتصاد الرقمي توضح الأبعاد جديدة للاستبعاد الاجتماعي، وتعرض قضايا أخلاقية وأمنية غير مسبوقة، كما أنها ذات تأثير على طبيعة العلاقات الإنسانية. أن هذه التحديات ترغم الخدمة الاجتماعية تطوير استراتيجيات جديدة للتدخلات المهنية تجمع بين الكفاءة الرقمية والوعي الأخلاقي لضمان أن يكون التحول الرقمي أداة للتمكين لا وسيلة لإعادة إنتاج التفاوتات بين الفئات.

العلاقة بين التحولات المهنية للأخصائي الاجتماعي والتحديات الاجتماعية في الاقتصاد الرقمي علاقة جدلية متبادلة:

أن الاستشارة عن بعد ما كانت مجرد فكرة تقنية جديدة بل مبدأ هام ضرورية حتمية. كثير من الناس في المناطق النائية أو بعض الافراد من ذوي الإعاقة يلاقون صعوبات في الوصول إلى المراكز الاجتماعية. حيث بينت دراسة حديثة إن الخدمات الرقمية في الرعاية الاجتماعية أتاحت وصولا أفضل للفئات المهمشة. لكن في الوقت نفسه، بينت هذه الدراسة على أن هناك فجوات تكمن في أسس وتقنيات الإنترنت الرقمية بين المناطق (2021.Alston). هذا يظهر أن التحول المهني غالباً ما يبدأ كحل لمشكلة قائمة لكنه يفتح الباب أمام مشكلات جديدة. في المقابل فإن التحول المهني نفسه ربما ينُشأ تحديات اجتماعية جديدة. فالاعتماد على التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية لتقديم الخدمات أدى إلى بروز الفجوة الرقمية كأحد مظاهر الاستبعاد الاجتماعي. الافراد الذين لا يمتلكون هواتف ذكية أو لا يجيدون المهارات الرقمية سوف يجدون نفسهم غير قادرين على التواصل من الحصول على الخدمات الأساسية. وقد لوح تقرير البنك الدولي (WorldBank). 2022، إلى أن الفجوة الرقمية أضحت من أبرز معوقات العدالة الاجتماعية في الدول العربية، حيث يظل ملايين الأفراد خارج مجال الخدمات الرقمية.

أن استخدام الأخصائي الاجتماعي للبيانات الضخمة في تحليل حاجات المجتمعات يمثل انتقالا إيجابيا في تحسين التخطيط الاجتماعي. غير أن هذا الانتقال يثير تحديات تتعلق بالخصوصية وحماية البيانات. فجمع البيانات الضخمة قد يؤدي إلى تعدي على سرية العملاء كما أن الخوارزميات يمكن أن تعكس تحيزات كامنة في البيانات نفسها. وقد حذرت منظمة Privacy International. (2021)، من أن الاستعمال غير المنظم للبيانات في الخدمات الاجتماعية قد ينجم عنه بعض الممارسات التمييزية ضد الفئات الضعيفة. من أبرز التحولات المهنية في مجال الخدمة الاجتماعية هو إدخال الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة (Catboats) في إعطاء الدعم الأولي للعملاء. هذا التحول يزود كفاءة عالية وسرعة في الاستجابة لكنه يثير تحديا أخلاقيا واجتماعيا يتعلق بـ أنسنة الخدمة.

فالعلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية قائمه على التعاطف الإنساني، وهو ما لا يمكن للآلة محاكاته بشكل متكامل. وقد أومأ تقرير صادر عن المجلس الدولي للعمل الاجتماعي (IFSW,2021)، إلى أن الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي قد يؤدي إلى تآكل البعد الإنساني لمهنة الخدمة الاجتماعية، مما يضعف ثقة العملاء في المؤسسات الاجتماعية.

مستقبل الخدمة الاجتماعية في الاقتصاد الرقمي: نحو خدمة اجتماعية هجينة (Hybrid Model):

إن مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الاقتصاد الرقمي لا يمكن أن يقوم على الإلغاء الكامل للتدخلات التقليدية أو الاكتفاء بالممارسة الافتراضية وحدها، بل يتطلب تبني نموذج (الخدمة الاجتماعية الهجينة) يقوم هذا النموذج على الموازنة بين التدخل المباشر وجهاً لوجه وبين التدخل الافتراضي عبر المنصات الرقمية. فالتدخل المباشر يظل ضروريا في الحالات التي تتطلب بناء علاقة إنسانية عميقة أو التعامل مع مشكلات حساسة بينما يتيح التدخل الافتراضي الوصول إلى فئات واسعة من المستفيدين الذين قد تحول الجغرافيا أو الظروف الصحية دون وصولهم إلى المؤسسات. وتبرز هنا أهمية مبدأ (الاختيار) (ClientChoice)، حيث ينبغي أن يُمنح المستفيد الحق في تحديد الطريقة التي يتلقى بها الخدمة سواء كانت رقمية أو تقليدية أو مزيجا بينهما. هذا المبدأ يعزز من احترام استقلالية العميل ويجعل الخدمة أكثر مرونة واستجابة لاحتياجات الأفراد المختلفة.

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تسلط الضوء على استكشف ملامح (الخدمة الاجتماعية الإلكترونية) في ظل (الاقتصاد الرقمي) يتضح جلياً أننا لسنا أمام مجرد تحديث تقني بل أمام تحول عميق في هوية المهنة وبيئة ممارستها. لقد كشف البحث أن الاقتصاد الرقمي يضع

الخدمة الاجتماعية أمام معادلة معقدة ذات طرفين متلازمين: التحولات المهنية و التحديات الاجتماعية.

أظهر البحث أن التحولات المهنية أصبحت حتمية فلم يعد (الاخصائي الاجتماعي الرقمي) مجرد خيار بل ضرورة للبقاء مهنياً. وقد تجلت هذه التحولات في اكتساب مهارات (الكفايات الرقمية)، وتغيير الأدوات (كالاستشارة عن بعد والبيانات الضخمة)، وتعديل الأدوار (كالمناصر الرقمي).

في المقابل أثبت البحث أن كل (تحويل) يحمل في طياته (تحديا) جدياً. بقدر ما قدمته الرقمنة من حلول للوصول والكفاءة، بقدر ما أنتجت أشكالاً جديدة من الاستبعاد الاجتماعي أبرزها (الفجوة الرقمية) التي لم تعد مجرد فجوة تقنية بل فجوة في الوصول إلى الحقوق والخدمات.

كما برزت تحديات أخلاقية خطيرة من (التحيز الخوارزمي) الذي يهدد العدالة إلى (تآكل العلاقة الإنسانية) التي هي جوهر الممارسة المهنية.

كما خلص البحث إلى أن العلاقة بين التحولات والتحديات هي علاقة جدلية فالحل التقني لمشكلة (كالوصول الجغرافي) قد يخلق مشكلة اجتماعية جديدة (كالاستبعاد الرقمي).

إن الدرس الأهم الذي يمكن استخلاصه هو أن نجاح الخدمة الاجتماعية في العصر الرقمي لا يقاس بمدى تبنيها للتكنولوجيا بل بمدى قدرتها على (نقد) هذه التكنولوجيا و "أنسنتها". يجب ألا يتحول الأخصائي الاجتماعي من (وكيل تغيير) (ChangeAgent)، إلى مجرد (منفذ تقني) (Technician).

لذلك يجب أن تكون البوصلة دائماً هي قيم المهنة الأساسية: العدالة الاجتماعية، والكرامة الإنسانية، وحق تقرير المصير. إن التحدي الحقيقي ليس في رقمنه الخدمة الاجتماعية، بل في ضمان أن تظل الخدمة الاجتماعية، اجتماعية، وإنسانية، في خضم هذا المد الرقمي.

توصيات الدراسة

لكي يتمكن الأخصائي الاجتماعي من مواكبة التحولات الرقمية لا بد من إعادة النظر في برامج إعداد وتدريب الأخصائيين. فالمناهج التقليدية التي تركز على مهارات المقابلة المباشرة وإدارة الحالات لم تعد كافية. المطلوب هو إدماج الكفايات الرقمية ضمن برامج التعليم الجامعي والتدريب المستمر بحيث يكتسب الأخصائي مهارات استخدام المنصات الإلكترونية إدارة البيانات الرقمية والتعامل مع قضايا الأمن السيبراني. إلى جانب ذلك تبرز الحاجة إلى وضع مواثيق أخلاقية واضحة للممارسة الرقمية. فالمعايير الأخلاقية التقليدية المتعلقة بالسرية والخصوصية تحتاج إلى إعادة صياغة لتتلاءم مع بيئة العمل الافتراضية. يجب أن تحدد هذه المواثيق كيفية التعامل مع البيانات الإلكترونية وضبط الحدود المهنية في الفضاء الرقمي والتعامل مع التحيزات الخوارزمية التي قد تنشأ عند استخدام الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات.

أولاً: المراجع العربية

١. تقروروت محمد ، (2013) ، الاقتصاد الرقمي واشكالية التجارة الالكترونية في الدول العربية .
٢. الجنابي، علي عبد الرزاق. (2021). الخدمة الاجتماعية السيبرانية: تحديات الممارسة في البيئة الافتراضية. بغداد: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
٣. الزهيري، علي. (2020). الفجوة الرقمية كأحد أشكال الإقصاء الاجتماعي. بغداد: دار الحكمة.3- سليمان، أحمد. (2018). التكنولوجيا والخدمة الاجتماعية: من الإدارة إلى الممارسة. القاهرة: دار الفكر العربي.
٤. الكبيسي، مثنى حاتم. (2023). "التحيز الخوارزمي وتأثيره على العدالة الاجتماعية: منظور الخدمة الاجتماعية". المجلة العراقية للعلوم الاجتماعية، المجلد 10، العدد 2 .
٥. نهى محمد احمد السيد ، جينالوجيا نظرية النظم الاجتماعية لدى نيلكس لومان : من الجذور الفكرية الى الانعكاسات البنيوية ، مجلة البحث العلمي ، المجلد (25) ، العدد(8) ، 2024.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

6. Alston, M. (2021). Digital Social Work and Rural Communities: Opportunities and Challenges. Journal of Rural Social Sciences, 36(2), 45–62.
7. Barsky, A. (2019). Ethics and Values in Social Work. Oxford: Oxford University Press.
8. Barsky, A. (2019). (Previously cited source).
9. Bell, L. (2021). Digital Social Work: A Guide to E-Practice. London: Sage Publications.
10. Feng, Y., & Mishna, F. (2020). "Cyber social work: The impact of digital technology on the social work profession". Journal of Social Work Practice, 34(3), 235–247.
11. Goldkind, L., & Wolf, L. (2018). Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations, and Communities. New York: Springer.
12. Helsper, E. (2012). A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion. Communication Theory, 22(4), 403–426.
13. Hick, S., & Gillingham, P. (2018). Social Work in the Digital World. British Journal of Social Work, 48(3), 579–596.
14. Livingstone, S. (2014). Children’s Digital Risks and Opportunities: Comparative Findings. EU Kids Online, London School of Economics.
15. Mishna, F., Bogo, M., & Sawyer, J. (2015). Cyber Counseling and Online Support Groups. Social Work, 60(3), 233–240.
16. NASW (National Association of Social Workers). (2017). Standards for Technology in Social Work Practice. Washington, DC: NASW Press.

17. O'Neil, C. (2016). Weapons of Math Destruction: How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy. New York: Crown Publishing.

18. Perron, B., Taylor, H., Glass, J., & Margerum-Leys, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work. Social Work, 55(3), 271–281.

19. Perron, B. E., Taylor, H. O., & Glass, J. E. (2010). (Previously cited source).

20. Putnam, R. (2000). Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster.

21. Reamer, F. (2018). Ethical Standards for Digital Social Work Practice. Social Work, 63(2), 119–128.

22. Nirvikar Singh ,(2004) the Digital Ecconomy : An Overview .

ثالثًا: المصادر الإلكترونية

23. UN DESA. (2020). E-Government Survey: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. New York: United Nations. :https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020

24. World Bank. (2022). Digital Divides and Social Inclusion in MENA. Washington, DC: World Bank. :https://www.worldbank.org

25. Banga K,. (2020) , Can the Digital Economy Help Mitigate the Economic Losses From COVID-19 in Kenya.. Available online at:

26. https://set.odi.org/wp-content/uploads/2020/05/Can-the-digital-economy-help-mitigate-the-economic-losses-from-COVID-19-in-Kenya.pdf .