# الخدمة الإجتماعية السيبرانية في العراق بين الواقع والطموح (رؤية استشرافية)

م.م. حسين إبراهيم حمادي hussenalanbaky@gmail.com
جامعة بغداد – كلية الآداب – قسم علم الإجتماع
أ.م.د رسول مطلق محمد san.iraq@yahoo.com
جامعة بغداد – كلية الآداب – قسم علم الإجتماع

**الملخص:**

يسعى البحث الى معرفةِ واقع الخدمة الإجتماعية السيبرانية في العراقِ وإستشراف مُستقبلها، إذ عمد البحث الى الإجابةِ عن عددٍ من التساؤلات حول ماهية الخدمة الإجتماعية السيبرانية وواقع تطبيقها في العراق، وأبرز العوامل التي مهدت لظهورها، إذ يهدفُ البحث الى تحديدِ مُتطلبات تحقيق المُمارسة المهنية الفعالة للخدمةِ الإجتماعية السيبرانية في العراق وإستشراف مُستقبلها، وقد توصل البحث الى عددٍ من الإستنتاجات منها: هُنالك إهمال حكومي ومُجتمعي لمهنةِ الخدمة الإجتماعية على نحوٍ عام والخدمة الإجتماعية الإلكترونية على نحوٍ خاص في العراق، كذلك عدم توافر دورات تدريبية للأخصائيين الإجتماعيين على استعمال التقانة الإلكترونية على نحوٍ فعال وسليم، وهُنالك تخوف من قبل المُستفيدين من الخدمات الإجتماعية من التواصلِ عبر تطبيقات الأنترنت مع الأخصائيين الإجتماعيين حرصاً على معلوماتهم وبياناتهم من التهكير أو الإختراق أو الوقوع ضحايا للإبتزاز الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: (الخدمة الإجتماعية، السيبرانية، الخدمة الإجتماعية السيبرانية).

**Cyber social service in Iraq between reality and ambition (forward-looking vision)**

**Hussein Ibrahim Hammadi hussenalanbaky@gmail.com**
**University of Baghdad - College of Arts - Department of Sociology**
**Dr. Rasul Mutlaq Muhammad san.iraq@yahoo.com**
**University of Baghdad - College of Arts - Department of Sociology**

**Abstract**

The research seeks to know the reality of cyber social service in Iraq and to anticipate its future, as the research aims to answer a number of questions about the nature of cyber social service and the reality of its application in Iraq

and the most prominent factors that paved the way for its emergence, as the research aims to determine the requirements to achieve effective professional practice of cyber social service In Iraq and foreseeing its future, the research reached a number of conclusions, including: There is governmental and societal neglect of the social service profession in general and electronic social service in particular in Iraq , And the lack of training courses for social workers to use electronic technology in an effective and proper manner , And there is a fear on the part of the beneficiaries of social services from communicating through Internet applications with social specialists, in order to protect their information and data from hacking, penetration, or becoming victims of electronic extortion.

**Keywords: social work, cyber, cyber social work**

## المقدمة

تُعد الخدمة الإجتماعية في المجالِ السيبراني على نحوٍ عام أحدى أهم التوجهات المُستحدثة الساعية لتهيئةِ البيئة المُجتمعية الآمنة للتعاملات السيبرانية لاسيما بعد أن أضحت الرقمنة والعالم الإفتراضي جزءاً هاماً من الحياةِ المُجتمعية، وذو إرتباطٍ وثيق بكلِ المجالات الحياتية، وجعل المُجتمع على استعدادٍ وجاهزيةٍ معرفية وعلمية ومهارية جيدة للتعاملِ مع أي تهديداتٍ ترتبطُ بالفضاء السيبراني، فالمُمارسة المهنية في الخدمةِ الإجتماعية تسعى على نحوٍ دائم لمواكبةِ التطورات، والتغيرات، والمُستحدثات، واعتماد الرقمنة المُرتبطة بالفضاءِ السيبراني في تقديمِ وتسهيلِ الحصول على المُساعدات والخدمات الإجتماعية بصورٍ مُتعددة بأسهلِ الطرق وبأقلِ التكاليف، إذ عمدت الخدمة الإجتماعية في المجالِ السيبراني على توظيفِ أدوارها الوقائية، والعلاجية، والإنمائية في إيجادِ بيئةٍ مُجتمعيةٍ مُلائمة للتطورِ المعرفي والصناعي للأمنِ السيبراني لاسيما بعد الاعتماد الكبير على العالمِ الإلكتروني في ظلِ جائحة كورونا والتي فرضت هذا الاعتماد على نحوٍ إجباري، الأمر الذي حَتَم على مهنة الخدمة الإجتماعية أن تُقدمَ مُمارستها المهنية على نحوٍ إلكتروني، وأن تعمدَ على ابتكار الحلول والمُعالجات اللازمة للمخاطر والتهديدات السيبرانية التي تعترضهم من خلالِ تنمية الوعي بالمعرفة المُجتمعية بتهديدات العالم السيبراني المُحتملة، والمُساهمة في إقامةِ ورش

عمل وحلقات تدريبية على نحوٍ إلكتروني مع مُتخصصين بالأمنِ السيبراني لتفادي المخاطر السيبرانية، وتنمية الثقافة السيبرانية لدى الأفراد وفقَ أبعادها الإجتماعية، والعلمية، والنفسية، والأخلاقية والرمزية.

إن التطورات في الفضاءِ السيبراني قد أنتج فوائد كثيرة لخدمةِ المُجتمعات الإنسانية، لذلك فإن الأمر يُحتمُ الإفادة المُثلى منها، وتجنبُ الأضرار الناشئة عنها، والعمل على بناءِ مناعة مُجتمعية رصينة لدى الفئات المُجتمعية لاسيما لدى فئتي(الأطفال- الشباب)، وتنشئتهم تنشئة رقمية آمنة وسليمة ضمن البيئة الرقمية التي تُستحدثُ بإستمرارٍ، والتي يتنامى الاعتماد عليها بنحوٍ كبير وبالمُقابل يتزايدُ فيها أعداد المُخترقين والمُهاجمين السيبرانيين على نحوٍ طردي مع زيادة الاعتماد على الفضاءِ السيبراني، إذ إرتبط تطور المُجتمعات في العصرِ الحالي بتطورِ التقانة الرقمية المعمول بها، وبات مُستقبلها يرتبطُ على نحوٍ كبير بمستقبلِ أمنها السيبراني لأن التقانةَ الرقمية المُرتبطة بالفضاءِ السيبراني قد أضحت المجال الحتمي السائد في حياةِ الأفراد.

ويتكون البحث الحالي من خمسةِ مباحث رئيسية، إذ شمل المبحث الأول الإطار العام للبحث(مُشكلة البحث – أهمية البحث – أهداف البحث)، في حين أحتوى المبحث الثاني على الإطار المرجعي للبحثِ والذي ضمَّ تحديد المفاهيم ونماذج من دراساتٍ سابقة، في حين شَمِلَ المبحث الثالث عرض نشأة الخدمة الإجتماعية السيبرانية وتطورها، وأحتوى المبحث الرابع على إستشرافِ مُستقبل الخدمة الإجتماعية السيبرانية في العراق، وضمَّ المبحث الخامس عدداً من الإستنتاجات.

## المبحث الأول/ الإطار العام للبحث

### أولاً/ مُشكلة البحث

يشهدُ العالم تغيرات وتطورات سريعة في البيئةِ المُجتمعية على صعيدِ إتمام المهام والتعاملات اليومية في مُختلف المجالات العلمية، والمعرفية،

والسياسية، والاقتصادية وغيرها، وذلك بفعلِ اعتماده على التقانةِ الرقمية ذات الإرتباط المُباشر بالفضاءِ السيبراني الذي يمثلُ أحدى تجليات المد العولمي، إذ أضحى التحول الرقمي ضرورة من ضرورات العصر الحالي وحتمية من الصعبِ نُكرانها، وأداة هامة من أدواتِ العمل المُجتمعي، الأمر الذي دفعَ بالمؤسسات المُجتمعية المُختلفة الى الإرتقاءِ بخدماتها على نحوٍ رقمي، والإرتقاء بالمُجتمع من الصورةِ التقليدية الى صورةِ المُجتمع المعلوماتي مع مُحاولة الإحتفاظ بالعاداتِ والقيم المُجتمعية لاسيما بعد سعي الأعم الأغلب من دولِ العالم للإتجاهِ الى مُجتمع المعرفة والمعلومات، وتعمُد تصميم الخطط الإستراتيجية لأجلِ إنجاز هذه الإنتقالة التي شكلت تحدياً كبيراً أمام المُجتمع نظراً لإنعكاساتِ هذا التحول على مُختلف المُستويات الاقتصادية، والإجتماعية، والسياسية، والثقافية وغيرها، وإن هذه الإنتقالة تحتاجُ لإنشاءِ قاعدة معلوماتية كبيرة لأفرادِ المُجتمع والمؤسسات على نحوٍ عام، وهي بنفسِ الوقت ستُعرضها لتحدياتٍ واسعةٍ يتطلبُ مواجهتها عبر الاهتمام بالبناءِ المعرفي والعلمي الرصين.

ويسعى البحث الحالي للإجابة عن عددٍ من التساؤلات، وهي:-

١- ما المقصود بالخدمةِ الإجتماعية السيبرانية؟

٢- ما واقع تطبيق الخدمة الإجتماعية على نحوٍ عام والخدمة الإجتماعية السيبرانية على نحوٍ خاص في العراق؟

٣- ما العوامل التي مهدت لظهورِ الخدمة الإجتماعية السيبرانية؟

٤- ما مُتطلبات تحقيق مُمارسة مهنية للخدمة الإجتماعية الإلكترونية في العراق؟

٥- ما مُستقبل الخدمة الإجتماعية السيبرانية في العراق؟

## ثانياً/ أهمية البحث

يسعى هذا البحث لإثراءِ البناء العلمي والمعرفي للخدمةِ الإجتماعية لاسيما في حقلِ الخدمة الإجتماعية السيبرانية وذلك لإعتمادِ أغلب

العلوم(التطبيقية – الإنسانية) على التكنولوجيا الرقمية والمعلوماتية في تطويرِ حقولها ومجالاتها وبحوثها، ومن جهةٍ أخرى فإن مهنة الخدمة الإجتماعية على نحوٍ عام لم تُلاقي الإهتمام والدعم الحكومي والمُجتمعي على المُستوى الواقعي أو على مُستوى المُمارسة مما جعلها مهنة هامشية تفتقرُ لمُستوى التنظيم التشريعي والمؤسساتي، فضلاً عن عدمِ توافر بنود ومواثيق قانونية وأخلاقية تحكم الإستخدامات الرقمية في المُجتمع على نحوٍ عام وفي مهنة الخدمة الإجتماعية على نحوٍ خاص، الأمر الذي يستوجبُ تحديد عدد من المُتطلبات للإرتقاءِ بواقعِ المُمارسة المهنية على نحوٍ إلكتروني(سيبراني) في العراقِ بالمُستقبل القريب، مما يُمكن أن ينعكسَ إيجاباً على مُعالجةِ بعض المُشكلات التي تواجه أفراد المُجتمع.

## ثالثاً/ أهداف البحث

يسعى البحث لتحقيقِ الأهداف الآتية:-

١- التعرف على ماهيةِ الخدمة الإجتماعية السيبرانية.

٢- معرفة الواقع التطبيقي للخدمةِ الإجتماعية السيبرانية في العراق.

٣- تحديد مُتطلبات تحقيق مُمارسة مهنية فاعلة للخدمةِ الإجتماعية السيبرانية في العراق.

٤- إستشراف مُستقبل الخدمة الإجتماعية السيبرانية في العراق.

## المبحث الثاني: الإطار المرجعي للبحث

### أولاً: تحديد المفاهيم

١- **الخدمة الإجتماعية:** تعرفُ الخدمة الإجتماعية على إنها الجهود والخدمات الإنسانية التي يمكنُ أن تقدمَ على نحوٍ علمي ومعرفي، ويُمارسها عدد من الأخصائيين الإجتماعيين الذين تم إعدادهم على نحوٍ مُناسب لتقديمِ خدماتهم العلاجية والوقائية والإنمائية، بما يُساعد على مُقابلةِ إحتياجات الإنسان كفردٍ أو كعضوٍ في جماعةٍ أو مُجتمعٍ معين(**برهم،١٣،٢٠١١**)، كما

إنها تمثلُ نشاطاً إنسانياً لا يهدف الى تحقيقِ الربح المادي، ويستندُ لقاعدةٍ علميةٍ راسخة تخصُ المهنة وتحظى باحترامِ المُجتمع وحاجته إليه، ويُمارسها مُتخصصين إجتماعيين مُتمرسين داخل مؤسسات وتنظيمات أولية وثانوية، لتحقيقِ أغراضها العلاجية والوقائية والإنمائية، وتسعى لتحسينِ قدرات وامكانيات عملائها سواءً كانوا أفراد أو جماعات أو مُجتمعات ليواجهوا ما يعترض مسيرة تقدمهم من عوائقٍ ومُشكلات(**الصقور**،٢٦٢،٢٠٠٩).

٢- **السيبرانية:** تمثلُ كلمة السيبرانية الترجمة الحرفية للكلمةِ(Cyber) التي تم إشتقاقها من كلمة(Cybernetics) والتي أُستخدمت لتدل على تواصلِ وتحكمِ الآلآت بالإنسانِ، فضلاً عن إستخدامها في بعضِ المُصطلحات التي وردت ضمن أفلام الخيال العلمي مثل مُصطلح الفضاء السيبراني(Cyberspace)(**مقداد**،٢٠٢٢)، كما تمثلُ السيبرانية علم التحكم الآلي بأي نظامٍ يستخدمُ التكنولوجيا(**السالمي**،٢٧،٢٠٢١)، فضلاً عن كونها تشيرُ الى الشبكات الرقمية والمعلوماتية والحاسوبية والأنترنت، فهي ترادف كلمة(الإلكترونية) و(الإفتراضية) و(الرقمية) (**سالم**،٢٠٢٢)، فعندما نقول الفضاء السيبراني فأنه يعني الفضاء الإلكتروني أو الفضاء المعلوماتي.

٣- **الخدمة الإجتماعية السيبرانية:** وهي عملية تدريب، وتعليم، وإدارة، ومُمارسة مهنة الخدمة الإجتماعية بالإعتمادِ على التكنولوجيا المعلوماتية والإتصالية، وتوظيف الحاسوب الآلي والشبكات المعلوماتية الدولية(الأنترنت) في عمليةِ التواصل مع المُستفيدين من الخدمات الإجتماعية، ومُحاولة تقديم المُساعدات والتدخلات المهنية لهم عن بُعد، فضلاً عن تحقيقِ التواصل مع الأخصائيين الإجتماعيين الآخرين سواءً كانوا بنفسِ البلد أو خارجه أو التواصل مع مُتخصصين بمهنٍ أخرى لأجلِ التعاون وإجراء البحوث والدراسات الخاصة بمهنةِ الخدمة الإجتماعية(**أبو النصر**،٥٦،٢٠٢٠)، كما إنها تمثلُ المُمارسة المهنية للخدمة الإجتماعية بالإعتمادِ على الوسائل الإلكترونية والرقمية التي تُستخدم على نحوٍ فعال من أجلِ أن يتلقى المُستفيدين أفضل

وأسرع الخدمات بغض النظر عن أماكنِ تواجد الأخصائي الإجتماعي والمُستفيد(**الزهراني، ٢٠٢٢،٧٠**)، كما تُعرف بكونها القدرة على الإستخدامات التكنولوجيا الرقمية والإتصالية من قبلِ الأخصائيين الإجتماعيين لتعزيزِ التواصل المهني، وتطويرُ قدرات ومهارات الأخصائيين الإجتماعيين على مُستوى المُمارسة المهنية، فضلاً عن أسهامها في تطويرِ البحث العلمي في حقلِ الخدمة الإجتماعية(**QAA,2005,14**).

## ثانياً: نماذج من دراسات سابقة

### ١- دراسة(أحمد، ٢٠٢١، ٤٩٢-٥٢٢)

تسعى هذه الدراسة لإبراز اهمية وحداثة التعليم الالكتروني على نحو عام وتعليم الخدمة الإجتماعية على نحو خاص، إذ أضحى تطوير المنظومة التعليمية من الضرورات المُلحة التي يمكن الإعتماد عليها في أي وقتٍ لاسيما في بفترات الأزمات، وتسعى هذه الدراسة لإستقراءِ واقع تعليم الخدمة الإجتماعية إلكترونياً مما يُمكن أن يُسهمَ في إفادة المُتلقين والسعي لتطويرِ المهنة، وتهدفُ الدراسة لتحديدِ واقع تعليم الخدمة الإجتماعية إلكترونياً من وجهةِ نظر الطلبة، وتحديد إيجابيات وسلبيات تعليم الخدمة الإجتماعية عبر العالم السيبراني، وطرحت الدراسة عدداً من التساؤلات بُغية البحث عن إجابات حولها وهي:-

أ- ما واقع تعليم الخدمة الإجتماعية الإلكترونية من وجهةِ نظر الطلبة؟

ب- ما إيجابيات وسلبيات تعلم المُمارسة المهنية للخدمة الإجتماعية الإلكترونية؟

ت- ما أبرز الآليات المُقترحة التي يمكن أن تعمدَ على تطويرِ الخدمة الإجتماعية الإلكترونية؟

وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي أعتمدت منهج المسح الإجتماعي الشامل لطلبةِ قسم علم الإجتماع والخدمة الإجتماعية في جامعةِ العلوم والتقنية في مدينة الفجيرة ضمن دولة الإمارات العربية المُتحدة للعام

الدراسي(٢٠٢١-٢٠٢٢) والبالغ عددهم(٩٤) مبحوثاً، وشملت الإستبانة على(٦٦) فقرة ضمن(٥) محاور.

وتوصل الباحث لعددٍ من النتائج منها:-

أ- إن مُستوى الواقع التعليمي لمهنةِ الخدمة الإجتماعية الإلكترونية قد جاء مُرتفعاً وذلك لحرصِ الأساتذة على تشجيعِ طلبة الخدمة الإجتماعية في المُشاركة ضمن النقاشات على نحوٍ مُستمر ضمن الدروس الإلكترونية ومُتابعة إنجاز الأعمال الأكاديمية المُناطة بهم.

ب- إن مُستوى إيجابيات تعليم الخدمة الإجتماعية إلكترونيا قد جاء مُرتفعاً، وذلك لسهولةِ الرجوع للمُحاضرات والدروس التي تم تسجيلها في أي وقتٍ مُمكن، والقدرة على مُتابعة الدروس من أي مكانٍ.

ت- إن مُستوى سلبيات تعلم الخدمة الإجتماعية قد جاء مُنخفضاً من وجهةِ نظر الطلبة.

**٢- دراسة(الكواري،٢٠٢٢،٤٤٣-٤٧٩)**

تسعى هذه الدراسة لإستحداث مجالات للمُمارسة المهنية في حقلِ الخدمة الإجتماعية لتقديمِ خدماتها على نحوٍ أكثر فاعلية مع الفقراء، والمرضى، والعجزة، وتوظيف التقنيات الحديثة في الإرتقاءِ بالخدمةِ الإجتماعية المُقدمة، إذ تتحدد أهمية الدراسة بتوضيحِ إستراتيجية دولة قطر الرقمية لعامِ(٢٠٢٠) الخاصة بالخدمات الإلكترونية المُقدمة لأفرادِ المُجتمع، وتهدفُ الدراسة لتحديدِ مُتطلبات تفعيل مُمارسة الخدمة الإجتماعية في مجالات المُمارسة المهنية ضمن المُجتمع القطري من خلالِ تحقيق عدد من الأهداف الفرعية التي تتمظهرُ بتحديدِ عدد من المُتطلبات لتفعيلِ مُمارسة مهنة الخدمة الإجتماعية في المُجتمع القطري، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي اعتمدت على تساؤلٍ رئيس مفاده(ما الأمور الواجب توافرها لتفعيلِ المُمارسة المهنية الرقمية على نحوٍ فعال ضمن المُجتمع القطري؟).

واعتمدت الدراسة على منهجِ المسح الإجتماعي بطريقةِ العينة التي بلغت(١٢٠) مبحوثاً من الأخصائيين الإجتماعيين، وتوصلت الدراسة لعددٍ من النتائج منها:-

أ- يعمدُ الأخصائيين الإجتماعيين على تفعيلِ الخدمة الإجتماعية الإلكترونية، لأن لديهم معارف حول طبيعة الخدمة الإجتماعية ومعايير مُمارستها على نحوٍ رقمي، وذلك بنسبةِ(٩٢%) من مجموعِ عينة الدراسة.

ب- إن الأخصائيين الإجتماعيين لديهم معرفة بقوانين الحماية الإلكترونية، وذلك بنسبةِ(٩٤,٢%) من مجموعِ عينة الدراسة.

ت- إن الأخصائيين الإجتماعيين لديهم وعي بأشكالِ المُمارسة الرقمية، وذلك بنسبةِ(٩٣,٦%) من مجموعِ عينة الدراسة.

ث- إن الأخصائيين الإجتماعيين يعمدون على إنشاءِ مجموعات مُتجانسة من المُستفيدين لعلاجِ مُشكلةٍ موحدة عبر إستخدام التسجيل الإلكتروني، وذلك بنسبةِ(٩٦,٤%) من مجموعِ عينة الدراسة.

ج- إن الأخصائيين الإجتماعيين يعمدون على التمسكِ بقيمِ وأخلاقيات الخدمة الإجتماعية الرقمية ويعمدون على التشاورِ الرقمي المهني، وذلك بنسبةِ(٩٦,٧%) من مجموع العينة.

**٣- دراسة(يونس،٢٠٢٢،٦٤٧-٦٧٩)**

تسعى الدراسة للتعرفِ على طرقِ إستخدام الفصول الإلكترونية(الافتراضية) في عمليةِ تعليم طلاب الخدمة الإجتماعية أساليب ومهارات المُمارسة المهنية مع الحالات الفردية، إذ تكمن أهمية هذه الدراسة لمواكبة تعليم مهنة الخدمة الإجتماعية للثورةِ الرقمية والإتصالية، وتوفير فرصة لتطويرِ مهارات وقدرات الطلبة في أداءِ أدوارهم المهنية على نحوٍ كفوء بعد التخرج، وتهدفُ الدراسة للتعرفِ على أهمية الفصول الإفتراضية في إكسابِ الطلبة العديد من المهارات المهنية في التعاملِ مع الحالات الفردية، فضلاً عن

التعرف على الصعوبات التي يُمكن أن تواجههم، وتقوم الدراسة على عددٍ من التساؤلات منها:-

أ- ما أهمية إستخدام الفصول الإفتراضية في تعليمِ طلبة الخدمة الإجتماعية المزيد من مهارات التعامل مع الحالات الفردية؟

ب- ما مُتطلبات إستخدام الفصول الإفتراضية؟

وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي عمدت على إستخدام منهج المسح الإجتماعي لعينةٍ من أعضاءِ هيئة التدريس بأقسامِ وكليات الخدمة الإجتماعية في المملكة العربية السعودية والتي بلغت(٤٥) عضو هيئة تدريس للإجابةِ على فقرات الإستبانة التي تتكون من (٤٤) فقرة، وقد توصلت الدراسة الى عددٍ من النتائجِ منها:-

أ- إن جميع أعضاء هيئة التدريس قد إستخدموا الفصول الإفتراضية في العمليةِ التعليمية لاسيما بعد إعتماد التعليم الإلكتروني خلال فترة جائحة كورونا.

ب- تكمنُ أهمية إستخدام الفصول الإفتراضية بإمكانية الوصول الى الطلبةِ الذين هم على مسافات جغرافية بعيدة، وتسهمُ في تطويرِ المهارات اللازمة للإندماج مع ما يستلزمه المُجتمع من مواكبة للثورةِ الرقمية المعاصرة.

ت- تكمنُ صعوبات إستخدام الفصول الإفتراضية في إنشغال الطلبة أثناء المُحاضرة المُباشرة بأشياءٍ أخرى غير المُحاضرة، فضلاً عن صعوبات تقنية أثناء عملية التعليم، ونقص التفاعل بين الطلبة وهيئة التدريس.

ث- يتطلبُ تجهيز المؤسسات التعليمية بعددٍ من الأجهزة اللازمة للتعليمِ الإلكتروني، وتطوير مُحتوى مُقررات الحاسوب الآلي بكليات الخدمة الإجتماعية.

ويلحظُ على ما تم عرضه من نماذجٍ من دراسات سابقة بأنها أختلفت عن دراستنا الحالية في كونها دراسات وصفية تحليلية ميدانية أعتمدت منهج المسح الإجتماعي بأداةِ الإستبانة، فضلاً عن أختلافها في مكانِ إجراء الدراسة، إذ

أتخذت الدراسات السابقة من دولِ الخليج العربي(دولة قطر، دولة الإمارات العربية المُتحدة، المملكة العربية السعودية) ميدانا لها، في حين إن دراستنا الحالية تعد من الدراسات الإستشرافية لمُستقبلِ الخدمة الإجتماعية السيبرانية ضمن دولة العراق.

## المبحث الثالث/ نشأة الخدمة الإجتماعية السيبرانية وتطورها

### أولاً: نشأة الخدمة الإجتماعية السيبرانية

كانت البدايات الأولى لإستخدامات التكنولوجيا ضمن مهنة الخدمة الإجتماعية خلال فترة الخمسينيات من القرنِ العشرين، وتطورت هذه الإستخدامات لحينِ اعتماد الحاسوب الإلكتروني في تعلمِ مهنة الخدمة الإجتماعية، ومن ثم مُمارستها على نحوٍ ميداني خلال فترة الثمانينيات، وبذلك الإعتماد على التكنولوجيا الرقمية في التعلمِ والمُمارسة فأنه قد أدى لظهور مفهوم الخدمة الإجتماعية الإلكترونية في تسعينيات القرن العشرين(**الصادي وأخرون،٢٠١٦،٩٩**)، وقد أختلفت التسميات حول هذا الحقل من الخدمة الإجتماعية ، إذ بات البعض يُسميها الخدمة الإجتماعية الإفتراضية من مُنطلقِ أنها تتعاملُ مع المُستفيدين ضمن مُجتمعات إفتراضية، والبعض الأخر يُسميها الخدمة الإجتماعية الإلكترونية لإعتمادها على شبكاتِ الأنترنت، وأحياناً يُطلق عليها أسم الخدمة الإجتماعية الرقمية لإستفادتها من الشبكات الرقمية التي عمدت على تحويل مصادر المعلومات على مُختلف أشكالها وأنواعها لأشكالٍ مقروءة بواسطةِ تقنيات الحاسب الآلي، وفي مواضعٍ أخرى أُطلق عليها أسم الخدمة الإجتماعية عن بُعد والتي تشيرُ لعكسِ الخدمة الإجتماعية عن قرب، إذ يلتقي فيها الأخصائي الاجتماعي بالمُستفيدين على نحوٍ مُباشر (وجهاً لوجه)(**أبو النصر،٢٠٢٢،٥٤**)، وهُنالك عدة عوامل قد مهدت لظهورِ الخدمة الإجتماعية السيبراني منها:- (**أبو النصر،٢٠٢٢،٥٦**)

أ- الاعتمادية الكبيرة للعالمِ على الحواسيب الإلكترونية لاسيما التي تكون مُرتبطة بالشبكة المعلوماتية، فضلاً عن زيادةِ وظائفها المُناطة بها.

ب- تنامي إستخدامات الشبكات المعلوماتية من قبلِ أفراد المُجتمعات.

ت- تنامي قدرات المُستفيدين من مهنةِ الخدمة الإجتماعية على إستخدام تقنيات الحاسوب.

ث- حدوث تطورات مُجتمعية تتعلقُ بالإدارةِ الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني وغيرها.

## ثانياً: مجالات تطبيق الخدمة الإجتماعية السيبرانية

يمكن أن تُطبقَ مهنة الخدمة الإجتماعية في المجالِ السيبراني من خلالِ اعتمادها على التقنيات الرقمية في تعليمِ مهنة الخدمة الإجتماعية عبر إعداد سلسلة من المُحاضرات والندوات والمؤتمرات لاسيما بعد الاعتمادية الكبيرة على التواصلِ عن بُعد في ظلِ التباعد الإجتماعي الذي فرضته جائحة كورونا، إذ بات التواصل الأكاديمي بين الطلبة وأساتذتهم على نحوٍ عام بشكلٍ إلكتروني عبر عدد من البرامجِ والتطبيقات الإلكترونية، ومن جهةٍ أخرى فإن الخدمة الإجتماعية الإلكترونية قد باتت تطبق في عمليات التدريب على مُمارسة المهنة من خلالِ التواصل مع بعض الحالات، كذلك في نشرِ العديد من البحوثِ والدراساتِ والمقالاتِ التي تخص الخدمة الإجتماعية، والمُشكلات الإجتماعية، وطرق تجاوزها أو حلها على نحوٍ إلكتروني بالاعتماد على الشبكة الرقمية(الأنترنت)، فضلاً عن الاعتمادية الكبيرة في إدارة بعض مؤسسات الخدمة الإجتماعية من خلالِ الاعتماد على البرامجِ والتقنيات الإلكترونية لاسيما بعد التوجهات الحكومية فيما يخص التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.

## المبحث الرابع/ الخدمة الإجتماعية السيبرانية في العراق بين الواقع وإستشراف المُستقبل

يتطلبُ تخصصَ الخدمة الإجتماعية في العراقِ على نحوٍ عام المزيد من الإهتمامِ على المُستوى المُجتمعي والحكومي، والإهتمام بالمُمارسة المهنية أثناء فترة الإعداد الأكاديمي للأخصائيين الإجتماعيين، وعدم الإكتفاء بنظامِ المُقررات الدراسية النظرية فقط، لأن الخدمة الإجتماعية هي مهنة إنسانية ميدانية أكثر من كونِها تنظيرية، وإنشاء مُمارسات تدريبية على نحوٍ إفتراضي لتطويرِ مهاراتهم الفردية، لأن التحول الرقمي في المُمارسة المهنية ذات أهمية كبيرة في إيجادِ حلول للمُشكلات المُجتمعية من جهةٍ، والإرتقاء بالواقعِ التنموي لأفرادِ المُجتمع وتعزيز إستدامته من جهةٍ أخرى، الأمر الذي يُحتمُ إستخدام طرق وأساليب وإستراتيجيات مهنية تُلائم طبيعة التغيرات التي تطرأ بالمُجتمع وعلى جميع المُستويات.

ويُمكن أن تحقيقَ المُمارسة المهنية للخدمة الإجتماعية في المجالِ السيبراني على نحوٍ ناهض وفعال في العراق إن توافرت عدد من المُتطلبات، وهي كالآتي:-

١- **مُتطلبات علمية ومعرفية:** إن العلمَ والمعرفةَ هي من الركائزِ الرئيسية للمُمارسة المهنية على نحوٍ عام، وتُكسب الأخصائيين الإجتماعيين الصفة المهنية في تعاملاتِهم مع المُشكلات المُختلفة، إذ يتطلبُ من الأخصائيين الإجتماعيين في العراق زيادة معارفهم وتطوير قدراتهم في استعمالاتهم للتقانة الإلكتروني، ليتسنى لهم فهم إحتياجات المُستفيدين من خلالِ التواصل معهم عبر الأنترنت، والقيام بعددٍ من الزيارات المنزلية على نحوٍ إفتراضي بُغية مُحاكاة الواقع ومُساعدة الطلبة المؤهلين للحصولِ على صفةِ الأخصائي الإجتماعي في التطبيقِ الميداني ولكن على نحوٍ إفتراضي وليس واقعي(حقيقي).

**٢- مُتطلبات تدعيمية:** إن الدعمَ الحكومي والأكاديمي للمُمارسة المهنية في الخدمة الإجتماعية أهمية كبيرة في تقديمِ وتشخيصِ العلل والمُشكلات لاسيما المخاطر والتهديدات السيبرانية التي تُلقي بظلالها على المُجتمع العراقي، وتقديمُ الحلول والمُعالجات وفقَ قوالبٍ تتلائمُ مع طبيعة المُجتمع العراقي بعيداً عن التنظيرات السوسيولوجية الغربية التي حاولت تشخيصُ العلل والمُشكلات بحسبِ طبيعة مُجتمعاتها، فضلاً عن ضرورةِ الاهتمام والإرتقاء بالواقعِ الأكاديمي ودعم النتاجات العلمية ضمن هذا التخصص المُستحدث في العراق(الخدمة الإجتماعية في المجالِ السيبراني).

**٣- مُتطلبات مهارية:** إن المُمارسةَ المهنية للأخصائيين الإجتماعيين تعتمدُ بنحوٍ كبير على القدرات المهارية للأخصائيين الإجتماعيين وإمكانياتهم في توظيفِ المهارات المُكتسبة في إداءِ الأدوار والمهام المُناطة بهم، فالأخصائيين الإجتماعيين الذين يُمارسون المهنة عبر الأنترنت يتطلبُ منهم تطوير مهاراتهم الرقمية على نحوٍ واسع ليتسنى لهم التواصل مع المُستفيدين على نحوٍ سهل وآمن.

**٤- مُتطلبات قيمية:** ترتكزُ المُمارسة المهنية للأخصائيين الإجتماعين على عددٍ من القيمِ التي يُمكن أن تكتسبَ صفة الثبات في مُمارستها المهنية، وإن احترام حقوق الإنسان ومُحاولة إيجاد نوع جيد من العدالةِ المُجتمعية هي من أبرزِ القيم التي يسعى لها الأخصائيين الإجتماعيين على نحوٍ عام، إذ بالتزامنِ مع تنامي الإحتياجات للمُمارسة المهنية عبر المجال السيبراني فإن الحاجة تزدادُ للإلتزامِ بهذه القيم لكونِ إن تواصلَ الطرفين(الأخصائي- المُستفيد) يتم عبر الأنترنت وذلك يستلزمُ احترام حق الأخر في التعبيرِ عن النفسِ، والسعي في الحفاظِ على أسرارِ ومعلومات المُستفيدين وغيرها.

ويُمكن للأخصائيين الإجتماعيين أن يُمارسوا أدوارهم المهنية للتعاملِ مع المُشكلات والتهديدات التي تواجه أفراد المُجتمع عن طريقِ إستخداماتهم للتقانةِ المُرتبطة بالفضاءِ السيبراني وإستقبال الفرد الذي يُعاني من مُشكلةٍ أو تهديدٍ

إلكتروني والتعرف على طبيعتها، ومُساعدته على إيجادِ الحلول المُناسبة بالتعاونِ مع المُتخصصين بالشأنِ السيبراني، وتقديم النصح والإرشاد لهم في كيفيةِ التعامل مع المُشكلات، ومن جانبٍ أخر فإنه من الطبيعي أن يواجه الأخصائيين الإجتماعيين صعوبات في مُمارستهم المهنية ضمن التقانة المُرتبطة بالفضاءِ السيبراني وذلك لأن التجاربَ المهنية للأخصائيين الإجتماعيين في العالم الواقعي قد تتجاوزُ حدود خبرتهم المهنية في العالم الإلكتروني، الأمر الذي يستوجبُ تطوير مهارات الأخصائيين الإجتماعيين في العراق وتبصيرهم بمخاطرِ وتهديدات المجال السيبراني، وتحديدُ الأوقات التي يتطلبُ بها الاعتماد على التقانةِ الرقمية في التدخلِ المهني، وإمكانية تقديم خدمات إجتماعية على نحوٍ إلكتروني مثل رعاية بعض فئات المُجتمع ككبار السن والأطفال وذوي الإحتياجات الخاصة، وتقديم المُساعدة المُجتمعية لهم عبر عدد من الإرشادات والتوجيهات بما يُسهمُ بإيجادِ سُبل لتجاوزِ مُشكلاتهم التي يُعانون منها.

ويُمكن القول بأنه من المُمكن في المُستقبلِ القريب أن يتمَ إستخدام وتطوير بعض التطبيقات والبرامج الإلكترونية التي تُساعد أفراد المُجتمع في تقديمِ الإستشارات النفسية، والإجتماعية، والطبية، والقانونية وغيرها في العراق، إذ يستطيعُ الفرد الذي يُعاني من مُشكلةٍ إجتماعية ما أن يختارَ التواصل مع أخصائي إجتماعي مُعين لأجلِ مُساعدة الفرد في تجاوزِ مُشكلاته وأزماته، فضلاً عن إمكانيةِ تحديد زمن هذه الإستشارة، ومُدتها، وطريقة التواصل مع الأخصائي سواءً كانت نصية أو سمعية أو فيديوية، وهذا يُتيحُ الفرصة للفئات المُجتمعية التي لم تصل إليهم الخدمات الإجتماعية على نحوٍ مُباشر بسببِ بُعدهم الجغرافي عن مراكزِ المدن التي غالباً ما تتركز بها الخدمات الإجتماعية أكثر من المناطق الأخرى.

لذلك فإن مُستقبل الخدمة الإجتماعية بالمجالِ السيبراني في العراقِ يُمكن أن تقدمَ لنا مؤشرات لتطوراتٍ وتغيراتٍ وتدخلاتٍ إلكترونية لا تفترض المُشاركة

المُباشرة للأخصائيين الإجتماعيين، نتيجة تغير وتطور طبيعة المُمارسة المهنية للخدمةِ الإجتماعية في مجالها السيبراني على نحوٍ عام، واعتمادها طرقاً، واساليباً، وأدواراً مُستحدثة أو تم تعديلها على نحوٍ يتلائمُ مع طبيعة التحول الرقمي في التعاملات المُجتمعية، ويُكون للأخصائيين الإجتماعيين دوراً فاعلاً في عملياتِ التوعية والتثقيف بأهميةِ الأمن السيبراني وضرورته لاسيما بعد أن إرتبطت الحياة الفردية والمُجتمعية على نحوٍ مُباشر أو غير مُباشر بالتقانة المعلوماتية، فضلاً عن تنامي الرؤى الأكاديمية المُتنوعة والداعمة على نحوٍ واضح بإنتاجِ ملاكاتٍ معرفية مُتخصصة بالشأنِ السيبراني، بما يُمكن أن يُلبي الطموح في توفيرِ مُتخصصين لسوقِ العمل بهذا المجال، ومُتخصصين في الصناعة الوطنية للأمنِ السيبراني، وتوظيف هذه النتاجات في المجالات الإجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والثقافية وغيرها.

## المبحث الخامس/ الإستنتاجات

١- هُنالك اهمال حكومي ومُجتمعي لمهنةِ الخدمة الإجتماعية على نحوٍ عام والخدمة الإجتماعية الإلكترونية على نحوٍ خاص في العراق.

٢- عدم توافر دورات تدريبية للأخصائيين الإجتماعيين على استعمالِ التقانة الإلكترونية على نحوٍ فعال وسليم.

٣- هُنالك ضعف واضح في استعمالِ التقانة السيبرانية ضمن مهنة الخدمة الإجتماعية في العراق.

٤- هُنالك تخوف من قبلِ المُستفيدين من الخدمات الإجتماعية من التواصل عبر تطبيقات الأنترنت مع الأخصائيين الإجتماعيين حرصاً على معلوماتهم وبياناتهم من التهكير أو الإختراق أو الوقوع ضحايا للإبتزاز الإلكتروني.

٥- قلة التجهيزات التقنية التي تساعد الأخصائيين الإجتماعيين العاملين ضمن المؤسسات الإجتماعية للتحولِ الرقمي في تقديمِ خدماته الإجتماعية على نحوٍ ناهض وسليم.

**- المصادر**

١- أبو النصر، مدحت، الخدمة الإجتماعية الإلكترونية، بحث منشور، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلد١، العدد١، ٢٠٢٠

٢- أحمد، أسماء مصطفى عبد الرزاق، واقع تعليم الخدمة الإجتماعية إلكترونياً والآليات المُقترحة لتطويره، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية، العدد٥٤، ج٣، ٢٠٢١

٣- برهم، نضال عبد اللطيف، الخدمات الإجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠١١

٤- الزهراني، رحاب خضران مساعد، دور مهنة الخدمة الإجتماعية الإلكترونية في أكسابِ المتزوجين حديثاً مهارات التعامل مع المُشكلات، بحث منشور، مجلة الخدمة الإجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين، المجلد٧٣، العدد١، ٢٠٢٢

٥- سالم، كريم، الهجوم السيبراني، مُتاح على الرابطِ الالكتروني https:// WWW.arabpage.net، تمت الزيارة بتاريخ ٢٠٢٢/١٠/٢

٦- السالمي، علي عبد الرزاق، المدخل الى الأمن السيبراني، الذاكرة للنشر والتوزيع، ط١، بغداد، ٢٠٢١

٧- الصادي وأخرون، وفاء هانم، الخدمة الإجتماعية الإلكترونية: الأُسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط١، عمان، ٢٠١٦

٨- الصقور، صالح، موسوعة الخدمة الإجتماعية المُعاصرة، دار زهران للنشر، عمان ، ٢٠٠٩

٩- الكواري، كلثم جبر، مُمارسة الخدمة الإجتماعية الرقمية في الوطن العربي: دولة قطر إنموذجاً، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الفيوم، العدد٢٧، ٢٠٢٢

١٠- مقداد، غدير، أصل السيبرانية، مُتاح على الرابطِ الإلكتروني https://WWW.almrj3.com، تمت الزيارة بتاريخ ٢٠٢٢/١٠/٤

١١- يونس، محمد السيد شلبي، إستخدام الفصول الإفتراضية في إكسابِ طلاب الخدمة الإجتماعية والبحوث الإجتماعية، جامعة الفيوم، العدد٢٦، ٢٠٢٢

12- QAA, Electronic Social Work Definition,QualityAssurance Agency, 2005