



مهنة الخدمة الاجتماعية بين الواقع الحقيقي والميتافيرس

د. هادي البزني

1446هـ - 2025 م

مهنة الخدمة الاجتماعية بين الواقع الحقيقي والميتافيرس

© صالح هليل العنزي، ١٤٤٦ هـ

العنزي، صالح هليل

مهنة الخدمة الاجتماعية بين الواقع الحقيقي والميتافيرس /

صالح هليل العنزي - الرياض

١٤٤٦ هـ

رقم الإيداع: ١٤٤٦/١٦٤٧٢

الرقم المعياري الدولي: ٩٧٨-٦٠٣-٠٥-٦٨٦١-١

جميع الحقوق محفوظة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

5.....	مقدمة:
8.....	أولاً: التحول الرقمي
14.....	ثانيًا: الخدمة الاجتماعية التقليدية:
19.....	ثالثًا: الخدمة الاجتماعية الرقمية:
22.....	رابعًا: ميتافيرس Metaverse:
30.....	خامسًا: مهنة الخدمة الاجتماعية والميتافيرس:
37.....	خاتمة:
38.....	المصادر والمراجع

مقدمة:

خطوات واسعة ومتسارعة يخطوها عصرنا اليوم جرّاء التطور التكنولوجي والتقني والثورة المعلوماتية وثورة الاتصالات، فصار عالمنا -اليوم- يمسي ويصبح أمام تحديثات تكنولوجيا المعلومات وحقول معرفية جديدة تتغير في سيرورة متوالية لتواكب ما يطرأ من تطورات فاعلة ومؤثرة في جميع مجالات الحياة.

وأصبحت هذه التغيرات التي لا تهدأ أبداً ضرورة حتمية من أجل البقاء والقدرة على الاستمرار، ليس لحياة الفرد فقط، وإنما لحياة المنظمات والدول والتكتلات المجتمعية في أية بقعة من بقاع الأرض، فمن المسلّم به الآن أنه في ظل العولة التي حطمت الحدود والقيود لم تعد المنظمات والمجتمعات والدول قادرة على البقاء والاستقرار إلا إذا كانت قادرة على التكيف مع مستجدات العصر.

ومع ملحمة التنافس بين مختلف المهن والمنظمات في مضمار السعي الدؤوب لنيل رضا العملاء من خلال تقديم الخدمات وتوفير كافة المنتجات التي يحتاجونها بسرعة فائقة وجودة عالية وتكلفة أقل كان لا بد من الاستثمار المدروس لكل تطور تكنولوجي وعلمي لتحقيق الأهداف وتلبية رغبات العملاء بصورة مُرضية وأكثر فاعلية.

ولم يكن للحكومات في أنحاء العالم مجالاً لاختيار استجابتها نحو تلك التطورات المحددة لمقومات البقاء والاستمرار بل فُرض عليها تطبيق تقنيات تكنولوجية ورقمية مُستحدثة، وتبني إستراتيجيات التحول الرقمي من خلال عدة قيم متداخلة، وهي: تحسين المنتجات والخدمات العامة، وتعزيز الثقة في العمليات الحكومية، وتحسين الكفاءة الإدارية، وتحسين السلوك الأخلاقي، ورفع مستوى الكفاءة المهنية، وتعزيز القيم الاجتماعية، وتحسين مستوى الرفاهية، وتنمية القدرات الحكومية المفتوحة.⁽¹⁾

تؤثر الرقمنة، أو التحول الرقمي -الآن- بشكل متزايد على قطاع الخدمات الاجتماعية، وقد أصبحت خطوط الصدع الفارقة بين التفكير القديم والحديث داخل البيئة الرقمية واضحة على الصعيد المحلي والعالمي.

ونحن في عالمنا العربي؛ أفراد وجماعات ومجتمعات صار اعتمادنا على التكنولوجيا في التزايد سواء أكان ذلك من أجل صحتنا، أو تعليمنا، أو عملنا، أو تسوقنا، أو سعادتنا، أو رفاهيتنا، وأصبح الناس الآن معتمدين على التكنولوجيا الرقمية اعتماداً ملحوظاً؛ فالناس يقضون وقتاً أطول داخل المساحات الرقمية أكثر من أي وقت مضى؛ في

(1) Twizeyimana, J. & Andersson, A. (2019). The public Value of E- Government- A literature review, Government Information (Quarterly). (39)

مشاركة المعلومات، والعمل، وإنفاق الأموال، والكشف عن التفاصيل الشخصية ولذا ستظل خصوصية البيانات مصدر قلق كبير للمستهلكين على مستوى العالم.

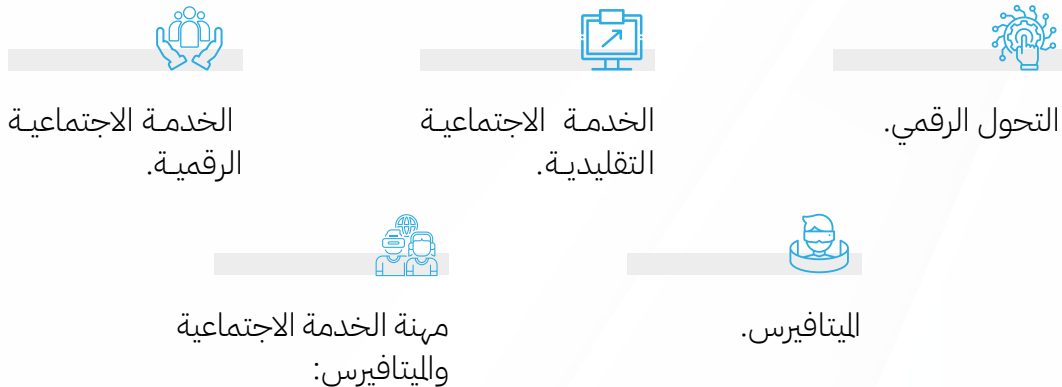
تذهب بعض وجهات النظر إلى أن الجيل الرقمي القادم على المستوى العالمي يمكن أن يحوّل المجتمع إلى الأفضل بواسطة الميتافيرس والذكاء الاصطناعي، لكنهما سيستمران في توسيع فجوة التفاوت والتفتت ما لم يتم تطوير استراتيجيات تناسب المستقبل القادم بمحاسنه ومساوئه.

بحلول عام 2030م، سيتبع المتحمسون الشباب للتكنولوجيا نهجًا يركز على المجتمع وتفضيل المنصات الرقمية بشكل أكبر.

ومع تطور عالم الميتافيرس سوف تحدث نقلة واسعة المجال بالنسبة لجميع الهيئات الاجتماعية نتيجة لإمكاناته التكنولوجية الثورية التي لن تنفك تضع بصماتها على المجتمع كله.

وانطلاقاً من أن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية - بوصفها مهنة خدمية- تتأثر بكل ما يطرأ على المجتمعات من جديد سوف نتطرق في هذا البحث ذلك إلى الفارق الكبير بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التقليدية، والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية متمثلة في آخر انطلاقة جديدة لعالم الإنترنت، وهي عالم الميتافيرس الذي يصنع عوالم افتراضية لا نهائية، يمكنها أن تغير من جميع معاملات البشر بكافة أشكالها.

وعلى ما سبق يتناول هذا البحث خمسة محاور رئيسة وهي:



التحوّل الرقمي

مهنة الخدمة الإجتماعيّة | بين الواقع الحقيقي والميتافيرس

صالح هليل

أولاً: التحول الرقمي



تعريف التحول الرقمي (digital transformation) / الرقمنة (Digitization):

يعني التَّحَوُّلُ في اللغة: التَّنْقُلُ من موضعٍ إلى موضع. والرَّقْمُ والتَّرْقِيمُ: تَفْجِيمُ الكتاب. (1)

أما عن التعريف الاصطلاحي للتحول الرقمي فمن الصعب أن نجد له تعريفاً محدداً ثابتاً، وذلك لأن الكثيرين اتخذوا سبلاً وزوايا متعددة في تعريف المصطلح حتى صار مصطلحاً شاملاً يُستخدم في الصناعة والتجارة والتعليم، وغير ذلك من المجالات المتعددة، وفيما يلي نحاول تقديم مقارنة لتعريف المصطلح من أجل تكوين صورة ذهنية تحدد الأطر المحددة لمصطلح التحول الرقمي عبر التعريفات الآتية:

يُعرف التحول الرقمي كما ورد في قاموس **ODLIS** بأنه «عملية تحويل البيانات إلى مظهر رقمي بهدف معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات، وتشير الرقمنة إلى تبديل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء أكانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...) إلى إشارات رقمية ثنائية **Binary Signals** باستخدام نوع ما من أنظمة المسح الضوئي **Scanning**». (2)

(1) ابن منظور (أبو الفضل جمال الدين): لسان العرب، تحقيق: عبد الله على الكبير، محمد أحمد حسب الله، هاشم محمد الشاذلي، دار المعارف، القاهرة، 1981م، مادة (حول)، ومادة (رقم).

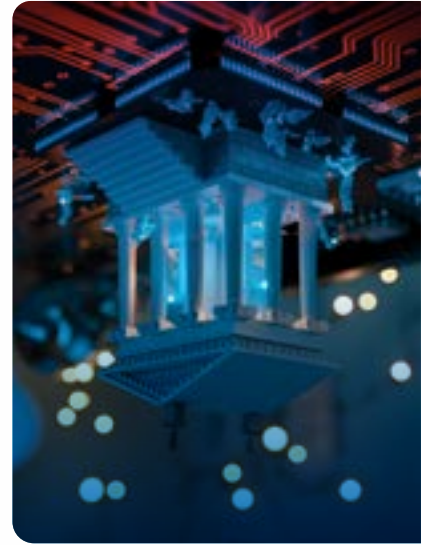
(2) "Dalia Mendelsson, Edith Falk, and Amalya L. Oliver (2014): The Albert Einstein archives digitization project: opening hidden treasures". (2). Library Hi Tech, 32, No. 2, P 318 - 335. Retrieved From Emerald Group Publishing Limited

ويُعرف بأنه « عملية تحويل المواد المطبوعة أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، والمواد ذات الشكل التناظري والتي من مظاهرها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية من خلا المسح الضوئي و/أو إعادة الإدخال إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه. وذلك من خلال تنسيقها إلى وحدات متفرقة من البيانات تُسمَّى (Bytes)، وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة أو خارجية كالأقراص المليزة»⁽¹⁾.

ويُعرف بأنه التكنولوجيا لتحسين الأداء أو الوصول إلى المؤسسات بشكل أساسي، واستخدام التطورات الرقمية مثل التحليلات والتنقل والوسائط الاجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية، مع تحسين استخدامها للتقنيات التقليدية، مثل تخطيط موارد المؤسسة، وتغيير علاقات العملاء والعمليات الداخلية.⁽²⁾

ويُعرف بأنه عملية تهدف إلى تحسين أداء المنظمة من خلال إحداث تغييرات جوهرية عن طريق المزج بين عمليات المنظمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.⁽³⁾

ويُعرف بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها، وبذلك فإن التحول الرقمي يوضح كيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص على حد سواء فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضا في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد.⁽⁴⁾



(1) نجلاء أحمد يس: نحو التحول الرقمي للدوريات، دراسة لواقع مبادرات المكتبات ومؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، دار النخلة للنشر، ليبيا، 2015م، عدد 14، ص 105-180.

(2) Westerman G. and Others: Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT center for Digital Business and Cap Gemini Consulting, 2011, P 5.

(3) Rogers A. (2016): "The digital transformation play books rethink your business for the digital Age", Columbia University Press, New York, P4.

(4) أحمد حسن إبراهيم: التحول الرقمي. نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، بحث منشور في نادى التجارة، العدد 676، القاهرة، 2019م، ص9.

ويعرف بأنه «قيام المنظمة بعملياتها الإدارية وكافة أنشطتها من خلال توفير بنية أساسية معلوماتية متطورة، تمكنها من مباشرة أعمالها عبر شبكة الإنترنت، وذلك في كافة المجالات، بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي لها»⁽¹⁾ ويعرف بأنه التغييرات والتحويلات التي يتم تشغيلها وبنائها على أساس التقنيات الرقمية.⁽²⁾

ويعرف بأنه جهد خاص تباشره المنظمة في تصميم نظام مميز لأعمال، يسمح باستثمار تقنيات الاتصال والمعلومات إلى أبعد مدى مما ينعكس على تمتعها بكل ما تتيحه التقنية الرقمية من إمكانيات للعمل والأداء من خلال تصميم نظام الأعمال الذي يحق لها المنافسة.⁽³⁾ وبصفة عامة يشير التحول الرقمي إلى نموذج عمل جديد يشمل التكنولوجيا واستراتيجية العمل والتغيير.⁽⁴⁾



ومن خلال التعريفات السابقة تظهر أهمية التحول الرقمي في كونه أحد المفاهيم الأساسية للثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة في كل المجالات، فهذه الطبيعة التحويلية التكنولوجية القوية تؤثر تأثيرًا عميقًا في طرق تعامل الناس فيما بينهم، وفي تبادل العلاقات الاجتماعية، والتواصل في شتى بقاع الأرض، وبالتالي يشمل أثر التحول الرقمي الحياة الاجتماعية بكل ما فيها، ومن ذلك الحصول على الخدمات الأساسية (الصحية والتعليمية والمالية)، وتشجيع عملية الاندماج الاجتماعي والربط بين المجتمعات، وتوفير الخدمات ذاتية التشغيل.

ورصد أهمية التحول الرقمي وقياس آثاره تكمن في مدى قدرته على حل مشكلات الإنسان من ناحية، وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية أخرى. وهو أمر يشمل جوانب اقتصادية واجتماعية وثقافية، وبيئية، وتأتي التقنية لتكون عاملاً مساعداً ومحفزاً في كل هذه الجوانب. ولتقديم مثال على ذلك نعود إلى أهداف التنمية المستدامة الـ 17 لعام 2030م، والتي أعلنتها الأمم المتحدة عام 2015م، إذ قام

(1) أحمد عبد الفتاح ناجي: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية لتحقيق التنمية المحلية، منشور في المؤتمر الدولي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، 2007، ص 77.

(2) Joseph K. & Yaman R. (2016) IT Capability and Digital Transformation: A Fir Performance Perspective", Thirty Seventh International Conference on Information Systems, Dublin, , P 16.

(3) علي السلمي: إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب، القاهرة، 2015م، ص 257.

(4) Ziadlou, D.(2020) :Digital transformation leadership for smart healthcare organizations: House of success model. In Sandhu K, (4) Opportunities and Challenges in Digital Healthcare Innovation, Hershey, Pl: IGI Global, P.72

تقرير صادر عام 2017م عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) موضوعه القضايا الرئيسية للتحويل الرقمي في الدول العشرين (G20) برصد وتحديد دور التقنية الرقمية في الإسهام في تحقيق جميع الأهداف الـ (474). وهكذا يكون التحويل الذي تقوده التقنية شاملا لجميع توجهات التنمية المستدامة المنشودة على مستوى العالم⁽¹⁾، فمن الضروري أن تسعى جميع المنظمات التقليدية على الصعيد العربي والعالمي إلى التحويل الرقمي.

والتحول من المنظمة التقليدية إلى المنظمة الرقمية يتطلب تطوير وإدارة استخدام ثلاثة من الموارد الأساسية، وهي:

- المعلومات المتدفقة والمتوفرة لديها.
 - تكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة.
 - الموارد البشرية المناط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في ظل استراتيجياتها.
- والتحول الرقمي للمنظمة يتطلب توافر أسس ومعايير الاستعداد الإلكتروني لديها ومدي جاهزيتها واستعدادها للتحويل، وهو ما يتمثل في تحقق التفاعلية من خلال إتاحة شبكات جيدة للتفاعل والتواصل، ودعم القيادات ومساندتها، وأمن المعلومات، ورأس المال البشري المؤهل للتعامل مع التكنولوجيا وتوفير بيئة العمل الافتراضية المناسبة.⁽²⁾

ونجاح المنظمة في التحويل الرقمي يميزها من حيث الممارسات الخاصة والمهمة عن غيرها من المنظمات، ومن هذه المميزات:

- التكلفة الأقل نسبةً إلى تكلفة المنظمة التقليدية.
- دقة الخدمة المقدمة وجودتها عبر تطوير وسائل وأساليب التدخل المهني.
- تسهيل تقديم الخدمات للعملاء، وبخاصة العملاء المهمشين الذين يعجزون عن تلقي الخدمات التقليدية بسبب مشاكل جسدية أو نفسية (كبار السن، المعاقين أو ذوي الهمم القاطنين في أماكن نائية).
- خصوصية العملاء، وبخاصة في القضايا التي تسبب الوصمة المجتمعية.
- نظام المعلومات مفتوح ومتاح للجميع في أي وقت.
- عدم التقيد بتوقيت زمني ومكاني محدد.
- سهولة التواصل.

(1) بدر بوخلاف: دور التحويل الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية، والاقتصادية والاجتماعية، مجلة القانون والأعمال، العدد 58، 2020م، ص 198.

(2) مبروكة محمد محمد عليق: التحويل الرقمي وتمكين الجمعيات الأهلية الناشئة من تحقيق أهدافها، مجلة بحوث الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف (مصر)، مجلد 3، عدد 1، 2022م، ص 257.

- تحقيق المرونة في الممارسة المهنية من حيث الزمان والمكان.
- تمكين الأعضاء وإعطائهم حرية اتخاذ القرارات في المستويات الإدارية الدنيا.
- ربط الأداء المتميز بنظام معين من الحوافز.
- الاستثمار الفعال للثقافة الرقمية للمنظمة.
- التركيز الدائم على تدريب الموظفين الجدد من خلال شبكة الإنترنت.
- إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء بمختلف بقاع الأرض.
- إمكانية التواصل مع عملاء الخدمة الاجتماعية في وقت أقل وبجهد أقل من الخدمة الاجتماعي التقليدية.
- تعزيز التعاون المشترك والتواصل الدائم وتبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.
- تعزيز التعاون والتواصل وتبادل الخبرات بين وبين الزملاء من مهن وتخصصات أخرى كالأخصائي النفسي مثلاً.

ومما ينبغي التنبيه عليه أن تقنية المعلومات ليست العامل الأساسي في زيادة كفاءة المنظمة، وإنما هناك مجموعة من الممارسات التنظيمية، بالإضافة إلى ثقافة المنظمة والتي لها أكبر الأثر في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات ومن ثمَّ زيادة إنتاجية المؤسسة وكفاءة أفرادها، وتمكين أفراد المنظمة وإعطائهم حرية اتخاذ القرارات في المستويات



الإدارية الدنيا، وكذلك ربط مكافآت التحفيز مباشرة بالكفاءة الرقمية واستثمار الثقافة الرقمية للمنظمة.⁽¹⁾ لقد أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة في هذا العصر الذي أطلق عليه العصر الرقمي. وإخفاق المنظمة في تحقيق التحول الرقمي واستغلال التكنولوجيا الاستغلال الأمثل يعني إخفاقها وتأخرها، بل يعني موتها واندثارها.

إن المنظمات التقليدية لم تعد قادرة على الاستمرار والمسايرة، لأنها لم تعد قادرة على الصمود ومواجهة التغير والتجديد المستمر، حيث إنها أصبحت قاصرة عن

القيام بمسؤوليتها وتأدية أدوارها الجديدة لذلك اتجهت غالبية الدول إلى استحداث أنماط جديدة ومخططات جديدة لنظم العمل في منظماتها؛ فإخفاق منظمات الدولة عن التحرر من التقليدية والتحول إلى التكنولوجيا الرقمية يعني إخفاق الدولة وافتقادها القدرة على الصمود والبقاء.

Brynjolfsson, E., & Hitt L.M. (2002): Digital organization: preliminary results from an MIT study of Internet organization, culture and (1) productivity. Executive summary, April



الخدمة الاجتماعية التقليدية

مهنة الخدمة الإجتماعية | **صالح هادي النوراني**
بين الواقع الحقيقي والميتافيرس

ثانيًا: الخدمة الاجتماعية التقليدية:



لكي نستوعب جيدًا الخدمة الاجتماعية الرقمية أو الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لا بد أن نتعرض أولاً إلى الخدمة الاجتماعية التقليدية بوصفها حجر الأساس الأول الذي نشأ عنه التغير والتطور الاصطلاحي وما نجم عن ذلك من ظهور الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية الرقمية بشق طرقها.

قدمت اللجنة التنفيذية للاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين ومجلس الاتحاد الدولي للمدارس تعريفًا عالميًا للخدمة الاجتماعية عام 2014م، ونصه: «الخدمة الاجتماعية مهنة قائمة على الممارسة والانضباط الأكاديمي الذي يعزز التغيير الاجتماعي والتنمية والتماسك الاجتماعي، وتمكين الناس وتحريرهم من خلال تطبيق مبادئ العدالة الاجتماعية، وحقوق الإنسان، والمسؤولية الجماعية، واحترام التنوع الثقافي الذي هو أساس ممارسة الخدمة الاجتماعية المدعومة بنظريات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية والإنسانية والمعارف الأساسية. لمعالجة تحديات الحياة وتعزيز الرفاهية والأداء الاجتماعي والنفسي للأفراد والأسر والمجموعات والمجتمعات»⁽¹⁾، فالخدمة الاجتماعية نوع من أنواع العمل المجتمعي يهدف بشكل أساسي إلى مساعدة الأفراد، والجماعات المختلفة، والمجتمع المحلي لتحقيق مستويات مناسبة من الرفاهية الفردية والمجتمعية. وتهدف الخدمة الاجتماعية إلى مساعدة الناس على فهم أنفسهم، ودمج الأفراد في المجتمعات التي ينتمون إليها عبر تطوير مهاراتهم، وقدراتهم طلبًا لتحقيق أقصى منفعة ممكنة من المواد المتوفرة. ولا يتوقف نشاط الخدمة الاجتماعية على العناية بعلاج المشكلات الفردية والشخصية، وإنما يمتد الممارسات الوقائية، وعلاج المشكلات المجتمعية، كالفقر، والبطالة، وغير ذلك من المشكلات والعوقبات التي تعترض نجاح المؤسسات، وتؤثر في استقرار المجتمع وتعطل إنتاجيته بما ينعكس على أفراد

(1) أبو الحسن عبدالموجود إبراهيم: ورقة عمل بعنوان الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الثقافية عالميًا ومحليًا، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 7، ص 45.

فتقل منفعة الفرد من الموارد المتوفرة، وينخفض متوسط دخله القومي، ويقل نصيبه من الخدمات، وينخفض مستوى رفاهيته.

أركان الخدمة الاجتماعية التقليدية:

العميل:

الجهة التي تعترضها مشكلة، وتحتاج إلى تقديم العون والمساعدة، وقد يكون العميل فردًا، أو جماعة، أو مجتمعًا.

الأخصائي الاجتماعي:

الشخص الذي يقوم بتحديد المشكلة وتشخيصها وعلاجها، أو شخص مدرب ومؤهل علميًا وعمليًا لتقديم الخدمة الاجتماعية. ويتركز دور الأخصائي الاجتماعي في إطار أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فيما يلي:

- مساعدة الناس في الحصول على الموارد المتاحة، وتوجيههم إلى الاستفادة من المؤسسات المقدمة لما يحتاجون إليه من خدمات.
- رفع مستوى استفادة الناس من المؤسسات الاجتماعية التي يحتاجون إلى خدماتها، ورفع مستوى استجابة المؤسسات لهم.
- رفع نسبة العدالة الاجتماعية بين المواطنين.
- تقديم الحلول الفعالة للتغلب على المشكلات المجتمعية المعقدة للمجتمع كالبطالة والفقر، وغير ذلك، والسعي إلى معرفة الأسباب المؤدية لها، والإسهام في وضع المخططات للتغلب عليها.
- العمل على الارتقاء بمستويات التفاعل بين الأنساق الاجتماعية المختلفة داخل البيئة الاجتماعية.
- القيام بالأنشطة التنسيقية التي تؤثر في التأثير الإيجابي بين المؤسسات الاجتماعية.
- التأثير في السياسات الاجتماعية من أجل الارتفاع بمستوى البيئة الاجتماعية.

المؤسسة الاجتماعية:

الجهة المنوطة والمسئولة عن تحديد المشكلة التي تعترض الفرد، أو الجماعة، أو المجتمع وعلاجها.



أهداف الخدمة الاجتماعية التقليدية:

أهداف وقائية:

وتمثل أهداف الوقاية المدخل الوقائي لممارسة الخدمة الاجتماعية، ويعد من الاتجاهات الحديثة نسبيًا في مهنة الخدمة الاجتماعية، كما يُعد بمثابة الخطوة الأولى والمهمة في ممارستها؛ لأن الأخصائي الاجتماعي يستخدم هذا المدخل قبل حدوث المشكلة لتجنبها ومنع حدوثها، وهذا هو الفارق الجوهرى بين المدخل الوقائي والمدخل العلاجي الذي يكون نتيجة لظهور المشكلة. وعبر المدخل الوقائي يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات على اكتساب المهارات الوقائية، ونشر الوعي المجتمعي في أية صورة ممكنة لمنع ظهور المشكلات المجتمعية وتفادي حدوثها. وتعود أهمية المدخل الوقائي إلى توفير الوقت والجهد والتكاليف والعبء العلاجي.



أهداف علاجية:

والأهداف العلاجية للخدمة الاجتماعية تمثل المنهج العلاجي، ويستخدم الأخصائي الاجتماعي هذا المنهج كرد فعل مباشر لظهور المشكلة، فتظهر الحاجة إلى هذا المدخل بعد حدوث قصور في العملية الوقائية، فالمرحلة العلاجية تكون بعد الفشل في العملية الوقائية، وتتلخص الأهداف العلاجية في تحديد المشكلات تحديدًا دقيقًا، ووضع البرامج العلاجية، وتنفيذها.

أهداف تنموية:

تمثل الأهداف التنموية للخدمة الاجتماعية ما نطلق عليه المدخل التنموي للخدمة الاجتماعية، أو الخدمة الاجتماعية التنموية، ويُعدُّ هذا المدخل من الاتجاهات الحديثة في ممارسات الخدمة الاجتماعية، ويطلق البعض على هذا المدخل (**Approach**)، ويعتبره البعض نموذجًا/نموذجًا (**Model**)، ويعتبره البعض نظريةً (**Theory**)، بينما يرى آخرون أن الاصطلاح الأنسب هو (المدخل)، وذلك لأن المدخل عبارة عن رؤية فلسفية ووجهة نظر.

والخدمة الاجتماعية التنموية، أو المدخل التنموي للخدمة الاجتماعية نوع من الممارسة المهنية يتصدى لتحديات التنمية، ويهدف إلى رفع مستوى معيشة المواطنين على المستويين؛ الاقتصادي والاجتماعي، ويسهم في زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي، وتحسين ما يحصل عليه من سلع وخدمات.

ويُعَدُّ رفع مستوى نصيب الفرد من الدخل القومي هدفًا عامًا للخدمة الاجتماعية التنموية، ويندرج تحت هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية، منها:

- تحقق مبادئ العدالة الاجتماعية بما يضمن عدالة توزيع الناتج القومي، وتقبل المواطنين تحمل مسئوليات وأعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- تكوين رأي عام مستعد لتحمل مسئوليات التنمية الشاملة
- إيقاظ المشاركة الجماهيرية الواعية للتأثير في وضع السياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعي، واتخاذ القرارات بشأن خطط التنمية الاجتماعية وبرامجها، ومتابعة تنفيذ تلك الخطط والبرامج وتقييمها وتقويمها.
- اكتشاف معوقات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والعمل الدؤوب من أجل التغلب عليها.
- الحد من زيادة الفاقد الاجتماعي والاقتصادي حفاظا علي الموارد والإمكانات القومية ومنعاً لتبديدها.
- التحديد الدقيق لمقومات التنمية الاجتماعية ومساراتها واتجاهاتها.
- مساعدة النشء علي اكتساب القيم والاتجاهات العصرية التي تسهل ترسيخ عملية تحديث المجتمع مع الاحتفاظ بالقيم المميزة لمجتمعنا وثقافته وتراثه، لإيجاد نمط من التحديث يتلائم وظروف مجتمعاتنا وتاريخها وأهدافها وثقافتها.



الخدمة الاجتماعية الرقمية

مهنة الخدمة الإجتماعية | صادق هليلج الدين
بين الواقع الحقيقي والميتافيرس

ثالثاً: الخدمة الاجتماعية الرقمية:



إن التطور التكنولوجي المستمر والمتسارع الذي يشهده عصرنا يلح على إضفاء الطابع الرقمي على المجتمع، ومن شأن ذلك أن يغير من نظرتنا للحياة، ويغير من سلوكياتنا ومعاملاتنا، وثقافتنا، وتقييماتنا، ومؤسساتنا، ومهن المساعدة في أية صورة من صورها، ومن بينها الخدمة الاجتماعية بوصفها تخصصاً علمياً وإحدى مهن المساعدة.

وهذه البيئة التكنولوجية الهائلة بكل إمكانياتها ومقوماتها لا ينعكس تأثيرها على أساليب الخدمة الاجتماعية فقط، بل يمتد ذلك التأثير إلى تقنيات التشخيص، والتدخل المهني سواء أكان للممارسة الوقائية، أم العلاجية، أم التنموية، الأمر الذي يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين أن يصبحوا أكثر تخصصاً بما يناسب التغير التكنولوجي الكبير الذي لا يتوقف أبداً، فإذا سلمنا بأن الأخصائي الاجتماعي عميد المؤسسة، وعضواً فعالاً بمثابة حائط صد وحماية للأفراد والجماعات والمجتمعات فلا بد أن يكون الأخصائي الاجتماعي نقطة الانطلاقة والمسيرة والتغيير من أجل التكيف الإلكتروني مع المتطلبات والاحتياجات المستجدة للمجتمع الرقمي اليوم.

إن الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، والأجهزة الرقمية، وتقنيات المعلومات والاتصالات (ICT) كانت سبباً في تغيير أساليب حياتنا وتعاملاتنا وممارساتنا اليومية التقليدية، كالعادات الترفيهية، والتعاملات التجارية، والإدارات العامة، والخدمات في مختلف بقاع العالم⁽¹⁾. ومنذ التسعينيات وُصفت هذه الظروف والتغيرات الجديدة، وما يمكن أن ينتابها من تطورات وتأثيرات محلية وعالمية، وتنبأت بذلك بعض المؤلفات التي عُيّنت بما طرأ على العالم من تطورات جديدة في ظل التكنولوجيا⁽²⁾. وعلى صعيد الممارسة العملية الاجتماعية فقد شهد النظام العالمي ثورة بطيئة

(1) يوسف محمد عبد الحميد: الخدمة الإلكترونية والمجتمع الرقمي «رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات»، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، مجلد 1، عدد 1، جامعة بني سويف (مصر)، سبتمبر 2012م، ص 36.

(2) Andriole, S. J (2005): The 2nd digital revolution, London: IRM Press. Angela N. Bullock, Alex D. Colvin (2015): Communication Technology Integration into Social Work Practice, Bullock & Colvin, Advances in Social Work, Vo I. No 16

وعميقة عدّلت فيها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات السيناريوهات الاجتماعية بأبعادها المختلفة، مما أدى إلى تفاعلات اجتماعية جديدة وتحديات لم يسبق لها مثيل. وتشمل الخدمة الاجتماعية الإلكترونية البحث على الإنترنت، وعلاج المرضى (العلاج الفردي والديناميات الجماعية والمجتمعية)، وتدريب الأخصائيين وتعليمهم، ورصد برامج الخدمة الاجتماعية. وفي هذا الصدد أصبحت الخدمة الاجتماعية الإلكترونية هي الحدود الجديدة للخدمة الاجتماعية.⁽¹⁾

كما تُعرف الخدمة الاجتماعية الرقمية بأنها تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (**الإنترنت**)، ووسائل التواصل مع العملاء، وتحقيق أهداف مساعدتهم عن بعد، وتحقيق التواصل مع زملاء المهنة نفسها أو الزملاء من مهن أخرى، والتواصل مع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية، وفي إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية، وتخزين بيانات العملاء والخدمات والموارد والمؤسسات ومعالجاتها واسترجاعها.⁽²⁾

وتُعرف بأنها الخدمة الاجتماعية الافتراضية عن بعد من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الخدمات الاجتماعية لعملاء الخدمة الاجتماعية وتقديمها.⁽³⁾

ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الرقمية بأنها استخدام أجهزة الكمبيوتر (بما في ذلك الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والدرشة عبر الإنترنت والنصوص والبريد الإلكتروني)، والوسائل الإلكترونية الأخرى مثل الهواتف الذكية والهواتف الأرضية وتكنولوجيا الفيديو من أجل توفير المعلومات للجمهور وتقديم خدمة الخدمة الاجتماعية للعملاء، والتواصل معهم، وإدارة المعلومات السرية وسجلات الحالة، وتخزين المعلومات حول العملاء والوصول إليها، وترتيب الدفع مقابل الخدمات المهنية.



(1) يوسف محمد عبد الحميد: الخدمة الإلكترونية والمجتمع الرقمي، ص 36.
(2) مدحت محمد أبو النصر: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، الندوة العلمية، الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، مصر، 2020م، ص 5.
(3) وفاء هانم الصادي وآخرون: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. الأسس - التطبيقات، دار المسيرة، عمان، 2016م، ص 62.



ميتافيرس Metaverse

مهنة الخدمة الإجتماعية | صادق هليلج الدين
بين الواقع الحقيقي والميتافيرس

رابعًا: ميتافيرس Metaverse:



يشمل مصطلح (ميتافيرس-Metaverse) مجموعة من التقنيات والتطورات في العالم الرقمي والتكنولوجي، وقد أعلن عنه (مارك زوكربرج) مؤسس شركة فيسبوك، حيث غيّر اسمها إلى (ميتا) من أجل استخدام تقنيات الواقع الافتراضي، والواقع المعزّز. وتنتمي كلمة (ميتا - Meta) إلى اللغة اليونانية وتعني (ما وراء)، أما عن كلمة (فيرس - Verse) فهي مأخوذة من كلمة (يونيفرس - Universe) والتي تعني بالإنكليزية (العالم)، لتشير كلمة (ميتافيرس) إلى (العالم الماورائي) أو (ما وراء العالم). وهو ما قصده (نيل ستيفنسون) في روايته البائسة المندرجة تحت (الخيال العلمي)، والمسماة (تحطم الثلج - Snow Crash)، ليظهر مصطلح الميتافيرس للمرة الأولى في عام 1992م، وتدور أحداث الرواية في مكان فضائي ثلاثي الأبعاد، وهو إلى حد كبير يشبه العالم الافتراضي الذي حققه (مارك) حاليًا.

ويشير مصطلح الميتافيرس إلى التقارب بين الفضاء المادي والفضاء الافتراضي المتخيّل الذي يمكن الوصول إليه من خلال أجهزة الكمبيوتر وتمكينه من خلال تقنيات تكنولوجية تتمثل فيما يطلقون عليه الواقع الافتراضي والواقع المعزّز والواقع المختلط. وهذا العالم الافتراضي ثلاثي الأبعاد بوصفه مساحة مشتركة مستمرة وجماعية حيث تتحرك صور المستخدمين الرقمية أو الصور الرمزية في حرية تامة من تجربة إلى أخرى، وفي هذه التجارب الافتراضية يأخذ المستخدمون معهم هوياتهم الحقيقية.

وتلك الرؤى التي تتصور عالمًا رقميًا موازيًا لعالمنا الحقيقي حيث يمكن للبشر تجربة الحياة بطرق مماثلة وغير ممكنة في العالم الحقيقي، ليست جديدة، فهذه الرؤى تسبق ظهور الإنترنت بإمكانياته المذهلة. ولكن مفهوم الواقع المادي والرقمي المختلط أصبح أكثر واقعية في العقود الأخيرة مع التقدم التكنولوجي بسبب انتشار استخدام الهواتف المحمولة في العالم إضافةً إلى إطلاق الإنترنت عالي السرعة إلى الألعاب، فأصبح العالم الافتراضي ليس بعيدًا.⁽¹⁾

وتكمن فكرة الميتافيرس في جعل الأشخاص يشعرون بأنهم موجودون داخل عالم افتراضي ثلاثي الأبعاد يمكنهم فيه التفاعل مع الكائنات والأشخاص والعناصر الأخرى بطريقة تشبه تفاعلهم في العالم الحقيقي.

ويضم هذا الـ(ميتافيرس) آلاف العوالم الافتراضية، يدخلها آلاف المستخدمين، ويصممونها بأنفسهم، كما يصممون أجسادهم الرقمية أو شخصياتهم الخيالية المسماة (أفاتار- avatar).⁽²⁾

ويعني ذلك أن المستخدم بواسطة الأدوات التكنولوجية المتطورة يمكنه أن يصمم الـ(أفاتار) أو جسده الرقمي الخاص به حسب محاكاته لشكله وهيبته وأسلوبه في الواقع الحقيقي أو كما يترأى له بكامل حريته؛ يختار شعرا وثيابا ليدخل عالم «في آر تشات - VR chat»⁽³⁾، وبهذا يجد المستخدم نفسه في غرفته الرقمية التي صممها بنفسه أيضا.



فالمستخدم يمكنه أن يضع نظارة الواقع الافتراضي، ويمسك وحدة التحكم، وفي ثواني معدودة ينتقل من غرفته من داخل مدينة تقع غرب الأرض إلى مدينة أخرى في شرقها وهكذا يكون قد ولج في عالم رقمي تبدو فيه الأشياء مشابهة لأشكالها الحقيقية التي يعرفها، يمسك الأشياء من حوله في عالمه الافتراضي فيشعر وكأنها حقيقية بواسطة تقنية المحاكاة اللمسية الـ(هابتيك- Haptic).⁽⁴⁾

(1) Linda Tucci & John Moore: What is the metaverse? An explanation and in-depth guide, 22 Mar 2024

<https://www.techtarget.com>

(2) حسام فازولا: الواقع الافتراضي: أين تذهب هذا المساء في الميتافيرس؟، بي بي سي عربي نيوز، 26 نوفمبر/ تشرين الثاني 2021م.

<https://www.bbc.com>

(3) أي الشات عبر الواقع الافتراضي حيث تعني (VR) الواقع الافتراضي.

(4) حسام فازولا: السابق.

قد يتطلب الأمر وقتًا للتعوّد على هذا العالم الجديد بسبب رؤية المستخدم جسديًا غير جسده الحقيقي يتجول في مكان يختلف عن المكان الذي يتواجد فيه فعليًا. وقد يشعر بالدوار أو بالضيق، وبعد مرور الوقت سيتكيف ويعتاد على الحركة فيه. وتدرجيًا سينغمس في هذا العالم ويمضي وقتًا أطول داخله، وبعد ذلك، سيبدو كل شيء أكثر واقعية وتبدو العوالم حقيقية، أما الأشخاص من حول المستخدم، فهم أشخاص يرتدون نظارات الواقع الافتراضي من غرفهم أو عوالمهم الرقمية في كل أنحاء العالم.

ولا بد أن هذا التطور سيركز على بناء اقتصاد رقمي لهذا العالم، حيث يعمل المستخدمون ويتسوقون، وهم داخل العوالم الرقمية.

وبالرغم من أن عوالم الميتافيرس الموجودة حاليًا لا تزال قيد التطوير، ولكن هذا لا يعني أنه لا يمكننا خوض تجربة الميتافيرس من خلال المرور على مجموعة من التطبيقات الموجودة في بيئة الواقع الافتراضي المتاحة الآن والتي ستصبح واجهة الكمبيوتر في المستقبل.



الواقع الافتراضي (VR)/ (Virtual Reality):

يُعدُّ الواقع الافتراضي ركيزة أساسية للميتافيرس، حيث يُمكنُ المستخدمين من الانغماس الكامل في بيئات افتراضية تفاعلية، يتم -من خلالها- استخدام الأجهزة الخاصة بالواقع الافتراضي، مثل النظارات الذكية والقفازات الحسّية، لنقل المستخدم إلى عوالم مختلفة تمامًا، وكأنها حقيقة، فتقنية (VR) تمثل تطورًا كبيرًا في مجال الألعاب والترفيه، ولكن الاستخدامات الأخرى للواقع الافتراضي تشمل التدريب، والتعليم والطب والهندسة، وغير ذلك.⁽¹⁾

وتقنيات الواقع الافتراضي ليست جديدة، لكنها وليدة اختراع يعود لسنة 1838؛ عندما طوّر العالم البريطاني، تشارلز ويتستون، نظارة تظهر الصور بشكل ثلاثي الأبعاد سميت بالـ«ستيريو سكوب»، واعتمدت هذه التقنية على عرض صور مختلفة لجسم واحد لكل عدسة بحيث تختلف زاوية تلك الصورة قليلًا من عين لأخرى، كما تختلف زوايا النظر بين العينين في الحقيقة..⁽²⁾

(1) سامر بركات: العالم الافتراضي الشامل والمستقبل المثير للتحول الرقمي (الميتافيرس مستقبل الحياة الرقمية)، بيكسلز، مجلة حاسوبية متخصصة تابعة لكلية الحاسب الآلي، جامعة القصيم، الإصدار الثالث، 2023، ص 9.
(2) حسام فازولا: مرجع سابق.

فالواقع الافتراضي بيئة محاكاة ثلاثية الأبعاد (3D) تتيح للمستخدمين استكشاف البيئة الافتراضية والتفاعل معها بطريقة تقترب من الواقع، كما يُدرك من خلال حواس المستخدمين، ويتم إنشاء البيئة باستخدام أجهزة وبرامج الكمبيوتر، على الرغم من أن المستخدمين قد يحتاجون أيضًا إلى ارتداء أجهزة مثل النظارات الواقية أو سماعات الرأس أو بدلات الجسم للتفاعل مع البيئة، وكلما تمكن المستخدمون من الانغماس بشكل أعمق في بيئة الواقع الافتراضي وحجب محيطهم المادي كلما زادت قدرتهم على تعليق اعتقادهم وقبوله على أنه عالم حقيقي، حتى لو كان خياليًا بطبيعته⁽¹⁾، فالواقع الافتراضي تقنية حديثة تنقل المستخدمين إلى عالم افتراضي عبر مجموعة من المعدات التكنولوجية ونماذج المحاكاة ثلاثية الأبعاد (3D)، فتندمج الحواس في عالم افتراضي يحتوي على بعض ملامح الواقع الحقيقي أو عالم افتراضي بالكامل بعيدًا كل البعد عن العالم الحقيقي.

وتختلف أنظمة الواقع الافتراضي تبعًا لغرضها وللتكنولوجيا المستخدمة، ولكن هذه الأنظمة تندرج عمومًا ضمن واحدة من البيئات الخمس التالية:⁽²⁾

غير غامرة:



وهذا النوع من البيئة الافتراضية (الواقع الافتراضي) يشير عادةً إلى بيئة محاكاة ثلاثية الأبعاد يمكن الوصول إليها من خلال شاشة الكمبيوتر، وهذه البيئة قد تولد صوتًا حسب البرنامج. والمستخدم هنا يحظى ببعض التحكم في البيئة الافتراضية باستخدام لوحة مفاتيح، أو ماوس، أو جهاز آخر، ولكن في هذا النوع من البيئة الافتراضية لا يكون التفاعل بين البيئة والمستخدم بشكل مباشر. ولعبة الفيديو وموقع الويب الذي يسمح للمستخدم بتصميم ديكور غرفته يُعدان مثالين للواقع الافتراضي غير الغامر.

شبه غامر:

ويقدم هذا النوع من الواقع الافتراضي تجربة جزئية للواقع الافتراضي يمكن الوصول إليها من خلال شاشة كمبيوتر أو نوع من النظارات أو سماعات الرأس، ويركز بشكل أساسي على الجانب المرئي ثلاثي الأبعاد للواقع الافتراضي ولا يتضمن الحركة الجسدية بالطريقة التي يفعلها الانغماس الكامل. ومن الأمثلة الشائعة للواقع الافتراضي شبه

(1) Kinza Yaser & Robert Sheldon: What is virtual reality? How it's used and how it will evolve, <https://www.techtarget.com>

(2) Kinza Yaser & Robert Sheldon: Previous reference

الغامر جهاز محاكاة الطيران، الذي تستخدمه شركات الطيران والفرق العسكرية الجوية لتدريب طيارها.



غامرة بالكامل:

وهذا النوع من الواقع الافتراضي الغامر يقدم أعلى مستوى من الواقع الافتراضي، حيث يغمر المستخدم بالكامل في عالم ثلاثي الأبعاد. وهو يشتمل على البصر والصوت، واللمس في بعض الحالات. كما أضافت بعض التجارب الرائحة، ومن ذلك تقنية (أولوراما) وهي تقدم جهازًا رقميًا لمزج الروائح، ويمكن استخدام هذا الجهاز لنشر الروائح في مختلف الإعدادات الغامرة لكامل الجسم مثل الأفلام والأحداث وغرف الهروب. وكي يحصل المستخدمون على تجارب غامرة بالكامل

يرتدون معدات خاصة، مثل أغطية الرأس أو النظارات أو القفازات، وقد تتضمن البيئة أيضًا معدات مثل أجهزة المشي أو الدراجات الثابتة لتزويد المستخدمين بتجربة التحرك عبر الفضاء ثلاثي الأبعاد.

وهكذا يوفر هذا النوع من البيئة الافتراضية للمستخدم الحواس الخمس ليندمج تمامًا ويتفاعل مع البيئة الافتراضية المحاكاة للواقع.

الواقع الافتراضي التعاوني:

وخلال هذا النوع من الواقع الافتراضي يجتمع أشخاص من مواقع مختلفة في بيئة افتراضية للتفاعل مع بعضهم البعض، حيث يتم تمثيل كل شخص بشخصية ثلاثية الأبعاد، ويتواصل المستخدمون عادةً من خلال الميكروفونات وسماعات الرأس.



الواقع المختلط:

تُدمج هذه الفئة العوالم المادية والافتراضية في مساحة واحدة مثل الواقع المعزز، ومع ذلك فغالبًا ما يُنظر إليها على أنها مجال منفصل ولكنه مرتبط. في الواقع، كان هناك إجماع متزايد على تجميع الواقع الافتراضي والواقع المعزز والواقع المختلط تحت مصطلح الواقع الممتد، والذي يوفر طريقة سهلة للإشارة إلى الثلاثة، مع الاستمرار في التمييز بينهم.

الواقع المعزّز (Augmented Reality):

صاغ توماس كوديل مصطلح الواقع المعزز في عام 1990م، حيث كان موظفًا في قسم خدمات الكمبيوتر والبحث والتكنولوجيا التابع لشركة (بوينج)، وكان الغرض إلى وصف كيفية عمل شاشات العرض المثبتة على الرأس والتي يستخدمها الكهربائيون عند تجميع حزم الأسلاك المعقدة. وكان أحد التطبيقات التجارية الأولى لتقنية الواقع المعزز هو علامة الرمية الأولى الصفراء التي بدأت تظهر في مباريات كرة القدم المتلفزة في عام 1998م.

ويُشار إلى الواقع المعزز أحيانًا بوصفه نوعًا من الواقع الافتراضي على الرغم من أن العديد من الأشخاص يرون أنه مجال منفصل ولكنه ذو صلة.

ومع الواقع المعزز يتم وضع محاكاة افتراضية فوق بيئات العالم الحقيقي لتعزيز أو زيادة تلك البيئات. على سبيل المثال، قد يوفر بائع أثاث تطبيقًا يتيح للمستخدمين توجيه هواتفهم إلى غرفة وتصور شكل كرسي أو طاولة جديدة في هذا الإعداد.

ويُشار إلى الواقع المعزز (Augmented Reality) اختصارًا بـ (AR)، وهو تقنية دمج المعلومات الرقمية مع بيئة المستخدم في الوقت الفعلي، أي تقنية تدمج بيئة المستخدم الواقعية بمجموعة من المكونات الافتراضية خلال الوقت الفعلي؛ وتُنشأ هذه المكونات الافتراضية بواسطة أجهزة الحاسوب، مثل العناصر ثلاثية الأبعاد (3D) بهدف إنتاج نسخة مُحسّنة من العالم الحقيقي؛ سواء بإحداثيات تغييرات بصرية فاعلة على أرض الواقع، أو بإخفاء بعض العناصر الموجودة في البيئة الطبيعية للمستخدم.



وهنا يكمن الفارق بين الواقع المعزز والواقع الافتراضي (VR) في أن الواقع الافتراضي يخلق بيئة اصطناعية تمامًا بينما نجد مستخدمي الواقع المعزز يختبرون بيئة العالم الحقيقي مع معلومات إدراكية مُولّدة متراكبة فوقها. ومستخدمات الواقع المعزز متعددة بدايةً من المساعدة في عملية اتخاذ القرار إلى الترفيه، ويكون استخدام الواقع المعزز لتغيير البيئات الطبيعية بصريًا بطريقة ما، أو لتوفير معلومات إضافية للمستخدمين. والفائدة الأساسية من الواقع المعزز هي أنه يتمكن من دمج المكونات الرقمية وثلاثية الأبعاد (3D) مع تصور الفرد للعالم الحقيقي، ويقدم الواقع المعزز عناصر بصرية

وصوتية، ومؤثرات حسية أخرى للمستخدم من خلال جهاز، مثل الهاتف الذكي، أو

النظارات، أو سماعة الرأس فتنشأ تجربة متشابكة وغامرة حيث تعمل المعلومات الرقمية على تغيير تصور المستخدم للعالم المادي. ويمكن إضافة المعلومات المتراكبة إلى بيئة أو إخفاء جزء من البيئة الطبيعية.⁽¹⁾

ويُتاح الواقع المعزز في مجموعة متنوعة من الأشكال، بما في ذلك الهواتف الذكية والنظارات وسماعات الرأس. كما يجري تطوير عدسات الواقع المعزز اللاصقة. تتطلب التكنولوجيا مكونات مادية، مثل المعالج وأجهزة الاستشعار والشاشة وأجهزة الإدخال. وتحتوي الأجهزة المحمولة، مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، بالفعل على هذه الإمكانيات التكنولوجية، مما يجعل الواقع المعزز سهل الوصول إلى المستخدم العادي. تحتوي الأجهزة المحمولة عادةً على أجهزة استشعار، بما في ذلك الكاميرات وأجهزة قياس التسارع وأجهزة نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) والبوصلات ذات الحالة الصلبة.⁽²⁾

ومن أمثلة تطبيقات الواقع المعزز على الهواتف الذكية نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) الذي يمكنه تحديد موقع المستخدم، ويتم استخدام البوصلة الخاصة به للكشف عن اتجاه الجهاز.

قد تتضمن برامج الواقع المعزز المتطورة، مثل تلك التي يستخدمها الجيش للتدريب، أيضًا الرؤية الآلية والتعرف على الأشياء والإيماءات. يمكن أن يكون الواقع المعزز مكثفًا من الناحية الحاسوبية، لذلك إذا كان الجهاز يفتقر إلى قوة المعالجة، فيمكن تفريغ معالجة البيانات إلى جهاز مختلف.



(1) Alexander s. Gillis: What is augmented reality (AR)? An explanation and in-depth guide, <https://www.techtarget.com>

(2) Alexander s. Gillis: Previous reference



مهنة الخدمة الاجتماعية والميتافيرس

صندوق هليلج الشرقى

مهنة الخدمة الإجتماعية
بين الواقع الحقيقي والميتافيرس

خامسًا: مهنة الخدمة الاجتماعية والميتافيرس:



في ظل اتجاه أنظار العالم إلى المستقبل والمحاولات الدؤوبة في الحصول على حوار مع القادم قابل للتصديق والسعي إلى نواتجه لم تعد الأزمة عند القدرة على التحول الرقمي والتحرر من التقليدية التي تغلف الفرد والجماعات والمجتمعات والمنظمات بما يعيق القدرة على البقاء والاستمرار، فمجرد التحول الرقمي ليس غاية في ذاته؛ لأن الأزمة الحقيقية تكمن في القدرة على البقاء في عصر الرقمنة ومواكبته، ومسايرة التطورات المتلاحقة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإنترنت بمستحدثاته المذهلة وكل ما يطرأ في مضمار هذا السباق.

إن القدرة الحقيقية تكمن في عقد حوار مع المستقبل، وفي فك شفرات ردوده، وتسخير كافة الإمكانيات المتنوعة لتحقيق الملهمة المستقبلية قبل الغير. وعلى صعيد الممارسة العملية الاجتماعية فقد شهد النظام العالمي ثورة بطيئة وعميقة عدّلت فيها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات السيناريوهات الاجتماعية بأبعادها المختلفة، مما أدى إلى تفاعلات اجتماعية جديدة وتحديات لم يسبق لها مثيل.

فالإنترنت نظام تكنولوجي معقد تتشابك من خلاله شبكات الهواتف والحواسيب من أجل التواصل وتبادل المعلومات، فهو ييسر من استخدام الآلات والأجهزة المختلفة من ناحية، ومن ناحية أخرى سوف تبني -من خلاله- البرمجيات والتطبيقات المختلفة مستوى جديدًا من التفاعلات البشرية والاجتماعية، فمع ظهور عالم الميتافيرس أعادت شبكة الإنترنت صياغة الأنظمة الاجتماعية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفر اليوم خيارات جديدة ومبتكرة لينفتح العالم على طرق عصرية وفعالة تحقق التنمية الاجتماعية في شتى صورها، وتعالج أوجه عدم المساواة البشرية القديمة، وفي إطار معالجة عدم المساواة بين البشر تنشأ توترات بين الإدماج الاجتماعي والإبعاد الاجتماعي. وعلى

ذلك النحو يمكن النظر إلى الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بأنها ميدان من ميادين الخدمة الاجتماعية يحتاج إليه الأفراد والمجتمعات والجماعات، ويشمل هذا الاحتياج وضع برامج للتدخل وإجراء مشاريع بحثية وتصميم سياسات عامة.

ولكننا لا يمكن أن نتنبأ بأن جميع التغيرات القادمة تصب جميعها في صالح المجتمعات أو الأفراد، أو المنظمات، أو الحكومات المختلفة، فعالم الميتافرس بإمكانياته المذهلة التي تتيح للناس التعامل عبر عوالم افتراضية لا بد أن يحدث تغيرات هائلة تعيد تنظيم كل الأنظمة القديمة بين البشر، فعلى سبيل المثال سوف يُعاد تنظيم الاقتصاد العالمي، والاقتصاد المحلي داخل المجتمع الواحد أو الدولة الواحدة، فقد نرى -فيما بعد- الأنظمة العالمية للاقتصاد في يد بعض الحكومات أو الرواد من شركات صناعة التكنولوجيا وأصحاب السبق في هذا المجال، وعلى ذلك ربما يشيع الفقر في أجزاء من العالم؛ في تلك البقع أو التجمعات البشرية التي لا يمكنها المسيرة أو التي لا تملك إمكانياتها، ومن تبعات ذلك بالضرورة اتساع الفوارق الطبقيّة بين أفراد المجتمع الواحد، حيث لن يستطيع الحصول على أية خدمة قائمة على إمكانيات العوالم الافتراضية أو المعززة سوى القادرين على الدفع في المقابل، فالتطورات القادمة والتي تُنفَّذ فعليًا في العديد من أنحاء العالم تتطلب أموالاً هائلة واقتصادًا قويًا.

والميتافرس اليوم لم يتوقف على الألعاب والترفيه، ولكنه تطرق إلى العديد من المجالات الأخرى، وهي -لا محالة- ذو صلة بالخدمة الاجتماعية، ومن هذه المجالات:

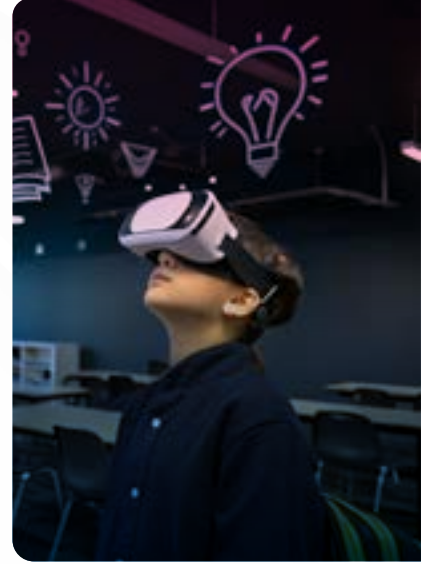
التعليم الافتراضي:



ربما تبدو الأنظمة التقنية وكأنها مجردة عن الواقع الاجتماعي، ولكن اختبارات قريبة من خصائص التعلم الإلكتروني أثبتت خلاف ذلك تمامًا، فالأشياء الاصطناعية التقنية والعلاقات الاجتماعية متداخلة للغاية من خلال الأداة والمعنى، والتقنية والحياة؛ لأنها تعبر عن كيفية فهمنا واختيارنا للتقنية المستخدمة؛ إذ تنشئ التقنية والحياة حسًا اجتماعيًا وإدركيًا فريدًا.⁽¹⁾

(1) د.ر. غاريسون، تيري أندرسون: التعلم الإلكتروني في القرن الواحد والعشرين، إطار عمل للبحث والتطبيق، ترجمة: محمد رضوان الأبرش، مراجعة: حسني عبد الغني المحتسب، مكتبة العبيكان، الرياض، 1427هـ، ص198.

والأخصائيون الاجتماعيون داخل المؤسسات التعليمية مثل المعلمين لن يستطيعوا الاستمرار مع موقفهم الحيادي تجاه التطور التكنولوجي، ففي كل لحظة يتم إبداع نماذج جديدة للتعليم الإلكتروني، إضافةً إلى احتمالات لا نهائية من التطورات، وكما أن دور المعلم القادم لا يقف عند حد تأمين المحتوى فقط، وإنما يخطو نحو المساعدة في إيجاد مجتمع استطلاع فريد، أو تصميم بيئة متكاملة من الحس الإدراكي والتعليمي والاجتماعي فإن الأخصائي الاجتماعي هو الموكل بإيجاد الحلول لشكليات المتعلمين والمعلمين داخل البيئات التعليمية الجديدة.



والميتافيرس يُعدُّ أحدث صيحات التعليم الإلكتروني المعتمد على البيئات الافتراضية، إذ يساعد في تحسين عملية التعليم، وتوفير تجارب تعليمية تفاعلية ومُلهمة، فإن كان الميتافيرس نوعًا من محاكاة العالم الحقيقي فإن انغماس الطلاب في محاكاة ثلاثية الأبعاد يوفر التفاعل مع المواد التعليمية بشكل أكثر واقعية.

والميتافيرس يساهم في دعم مصطلح (التعلُّم) الذي يحل الآن بدلا من مصطلح (التعليم) مواكبةً للمفاهيم المستحدثة؛ فالتعلُّم يعتمد بصورة كبيرة على التعلُّم ويكون المعلم مرشدًا وموجهًا في هذه العملية التي تمكن الطالب من المساهمة في إعداد مقرره الدراسي، وتقييم استجابته.



والبيئة الافتراضية التي يوفرها الميتافيرس يمكنها بإمكانياتها المذهلة أن توفر بيئة تعليمية متفردة، ونظامًا تعليميًا جديدًا ومثمرًا، وبخاصة في الاختصاصات الدراسية التي تتماس مع التجريب وارتداد البيئة الواقعية، وكذا في الظروف الطارئة؛ كأن يغزو المجتمع مانعًا من ممارسة الأنشطة البشرية، كما كان من فيروس (COVID 19) الذي اجتاح الكوكب.

وإمكانية دخول الميتافيرس في تشكيل نظم التعليم تبرز أهمية الخدمة الاجتماعية بدورها الذي يحتم انسجامها مع كل جديد في المجتمع المحلي والعالي، فكلليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية - كغيرها - من المؤسسات التعليمية تحتاج أسسًا وأنظمة ومعايير

جديدة تواكب كل مُستحدث، وكل ما تستوجبه النظم التعليمية من توفير الخدمات التكنولوجية الداعمة، وتطوير النظم الإدارية وآليات إعداد المخططات الشاملة وتنفيذها، وإعداد كوادرات تعليمية مُجدّدة وواعية من أعضاء هيئات التدريس، من أجل إعداد كوادرات طلابية مؤهلة من طلاب الخدمة الاجتماعية المستقبلين، الذين لا بد أن يحظوا بنصيب كافٍ من مساهمات عالم الميتافيرس الجديد.

ولن ينتهِ الأمر عند حد طلاب الخدمة الاجتماعية الجُدد بل لا بد أن يشمل الأخصائيين الاجتماعيين القائمين على العمل بمفردهم أو داخل المؤسسات المختلفة، والذين لم يحظوا بتعليم يعتمد على معطيات التكنولوجيا الجديدة، وهذا الجانب



يتطلب العديد من الإمكانيات الهائلة من أجل تطوير هذا الجيل العامل في مجال الخدمة الاجتماعية والذي وقع على كاهله التصدي لمشكلات المجتمع الماضية والتعامل معها قدر ما أُتيح له من إمكانيات، وما زال في وسعه أن يقدم المزيد.

وإن كان الميتافيرس يوفر فرصا جديدة لتطوير التعليم عبر بيئات تعليمية افتراضية تتيح للطلاب التفاعل داخل البيئة التعليمية عن بعد، وتسهل التواصل بين الطلاب والمعلمين، وتذلل الحصول على المعلومة، وغير ذلك من الإمكانيات فإن الميتافيرس عندما يصير ركيزة أساسية ووسيلة تُبنى عليها أنظمة التعليم لن

يستطيع الجميع الحصول على فرصة في التعليم النظامي لنيل شهادة لأن الجميع آنذاك لن يكونوا قادرين على الدفع في مقابل الخدمة التي لا زالت تُقدّم مجانية في العديد من الدول.

التدريب الافتراضي:

من أبرز ما يمكن أن يقدمه الميتافيرس أن يُستخدَم في تدريب العاملين في العديد من المجالات، مثل الطب، كأن يقوم أحد الأطباء بإجراء عملية جراحية ويتابع المتدربون المتواجدون في أماكن بعيدة ونائية ما يحدث داخل غرفة العمليات وكأنهم موجودون بالداخل.

وفي مجالات أخرى كالطيران والعمليات الصناعية، حيث يوفر تجربة تدريبية واقعية دون المخاطر المرتبطة بالتدريب التقليدي.

وفي مجال الخدمة الاجتماعية يمكن استخدام الميتافيرس في تكوين حقول وبيئات

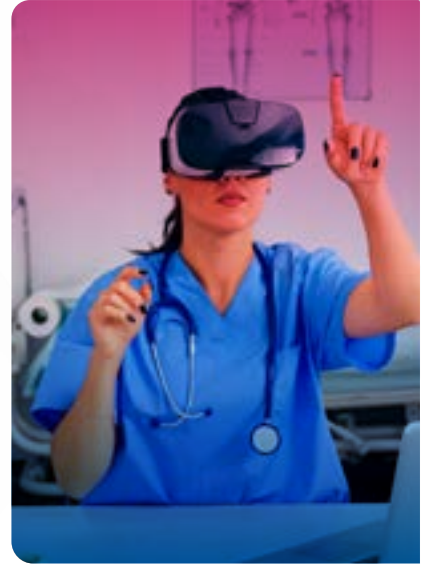
افتراضية لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين وعقد الاجتماعات مع رؤسائهم وزملائهم من التخصص نفسه في المؤسسات الأخرى، والأماكن البعيدة، وكذا يمكن تبادل الخبرات مع الآخرين من التخصصات القريبة مثل الأخصائيين النفسيين، وغيرهم.

فاليئات التدريبية الافتراضية تمحو معوقات حضور التدريب أو الاجتماعات، وتسهل تبادل الخبرات، والحصول على المهارات المختلفة، وتساعد في تقييم الدورات التدريبية، واتخاذ قرارات الاجتماعات، وغير ذلك من الإجراءات دون مغادرة المنزل.

العلاج الافتراضي:

ساعد اليتافيرس على نشوء استراتيجيات تكنولوجية جديدة في مجال الصحة عبر بيئات علاجية افتراضية، وبخاصة في مجال صحة الأطفال.

وفي هذا السياق، يستطيع القائمون على البحث في هذا المجال أن يصنعوا مركزًا علاجيًا طبيعيًا مستقبليًا بغرف مجهزة بأنظمة ميتافيرس تمنح الأطفال الاستمتاع بالتنقل داخل مساحات ثلاثية الأبعاد تساعدهم على تحقيق تحديات ومهام جديدة تسهم في تحقيق أهدافهم العلاجية.



فمن الممكن تصميم قصص وسيناريوهات افتراضية متعددة تناسب الحالات المرضية المختلفة وتنسي الأطفال أنهم في جلسة علاجية وتمنحهم الشعور الكامل بأنهم أبطالاً داخل قصة مثيرة وممتعة، وعلى هذا التصور يمكن بناء استراتيجيات مبدعة لتطوير فعاليات جديدة في مجال الرعاية الصحية.

وفي مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية العلاجية يمكن أن يساعد اليتافيرس في معالجة المرضى، حيث يقدم الأخصائي الاجتماعي الافتراضي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لمعالجة الصعوبات الاجتماعية وتذليلها للعميل الافتراضي عبر الأدوات والوسائط والمصادر الإلكترونية المتاحة من خلال بيئات افتراضية ثلاثية الأبعاد، وهنا يجب أن يتناسب البرنامج العلاجي الذي يختاره الأخصائي الاجتماعي متوافقاً مع حالة العميل الافتراضي بعد تقديرها وتشخيصها، وهنا تنشأ مجموعة من الصعوبات؛ منها صعوبة توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة، ومنها أن العميل الافتراضي قد يخشى على معلوماته الشخصية بالرغم من أنه يتخفى تحت ستار شخصية افتراضية مما يفتح

مجالاً لعدم المصادقية الكاملة فيضل الأخصائي الافتراضي عن التشخيص الصحيح وقد يفشل في تأدية مهمته.



وما ينطبق على المدخل العلاجي لممارسة الخدمة الاجتماعية ينطبق كذلك على المدخل الوقائي، والمدخل التنموي، ومدخل البحث والدراسة لتطوير ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، ويحتم هذا كله الالتزام بقيم المهنة وأخلاقياتها، وسن لوائح وقوانين تضمن عاملي الثقة والأمان داخل عالم الميتافيرس. وما يتوقع بخصوص هذا الشأن زيادة جهود ميتافيرس في تعزيز الأمان والخصوصية للمستخدمين من خلال تطوير تقنيات متقدمة لحماية البيانات الشخصية والمعلومات السرية.

إن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية اليوم تواجه العديد من القضايا المتعددة، منها ما يرتبط بالتغيرات المحليّة، والثقافية، والتكنولوجية، والاقتصادية، والاجتماعية، ومنها ما يرتبط بالتغيرات العالمية، حيث إننا نواجه اليوم العولة بكافة جوانبها السياسية والثقافية والاقتصادية المختلفة.⁽¹⁾

صعوبات الخدمة الاجتماعية المستقبلية في ظل الميتافيرس:

إن تقييم عالم الميتافيرس مستقبلاً لن يكون صادقاً إلى الدرجة المطمئنة، فمع التبشير بأن هذا العالم الجديد يشكل فرصة غير مسبوقة للإنسانية يمكن القول أيضاً بأنه يمكن أن يشكل تهديداً حقيقياً، فممارسة الاجتماعية في ظل الميتافيرس تشكل عقبة حقيقية لأن الميتافيرس يستوجب استعدادات ضخمة لمواكبة كل التحديات الآتية.

الانسحاب من الواقع:

قد تظهر مع الميتافيرس العديد من المشاكل الاجتماعية الجديدة من نوعها، فمثلاً قد يشكل الميتافيرس أمام البشر مهرباً من واقع أليم إلى عالم افتراضي يصنعه الأفراد بأنفسهم ليكون لهم حجاباً عن المشكلات المجتمعية وتحقيقاً لمعتهم ورغباتهم التي يفتقدونها في الواقع الحقيقي فتتحول الحياة إلى مجموعة من الخيالات التي تريح الأفراد عبر مساحات صنعوها بأيديهم من خلال نظارات افتراضية سواء بالشخصيات الحقيقية أو الافتراضية (الأفاتار / Avatar)، ولك أن تتخيل إلى أي مدى ستنشأ المشكلات

(1) نصيف فهمي منقريوس: تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. قضايا مهنية وبحوث ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2014م، ص25.

الاجتماعية الناتجة عن انسحاب الأفراد من العالم الحقيقي والتي تتطلب جهدًا كبيرًا لكي يعود الأفراد المسؤولون اجتماعيًا إلى عالمهم الحقيقي.

سوف نجد أبًا ترك أبناءه في خضم كبير من المشكلات وهرب ليجد راحته في عالم افتراضي تأثيره كالتأثير الذي يرجوه معاصر الخمر ليهرب من الواقع ومواجهة مشكلاته. وربما نجد آخر ترك عمله أو قَصَّر في أدائه فصنع ضعفًا في مؤسسته. وطالب علم أفسد مستقبله بترك مهامه الدراسية وانغمس في خيالات افتراضية. ولك أن تتخيل نماذج مماثلة كثيرة تنسحب من الواقع وتترك المجتمع الحقيقي لتضيع في عالم زائف.

وكلما كان الانغماس في ضلالت هذا العالم صعبت العودة، وأمثال هذه النماذج لا شك أنها تتحد افتراضيًا مع أمثالها لتشكّل كتلة كبيرة أو بؤرة من الفساد المجتمعي تحتاج إلى كل جهد من ممارسي الخدمة الاجتماعية وغيرها من المهن التي يقع على عاتقها عبء الإصلاح والتصدي لتداعيات انهدام البناء المجتمعي.

سيكون على ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية، وغيرها من المهن الخدمية الاجتماعية أن يكونوا محاربين يصلون ويجولون في عوالم افتراضية لا نهاية لها لاسترجاع كل شخص انخرط في عالم الوهم، ولا يستطيع العودة إلى عالمه الطبيعي القديم.

ربما يشكل عالم الميتافيرس مستقبلًا وهمًا كبيرًا لا يفيق منه الفرد إلا على مشكلات تضاعفت في عالمه الواقعي إلى الدرجة التي يصعب التعامل معها، ومنها أن يجد شُرْذمة من الشركات الإلكترونية تحتقر هذه الصناعة وتغالي في ثمنها بعدما يصل جزءًا كبيرًا من العالم إلى حد الإدمان الإلكتروني.

ولكننا لا يمكن أن نحكم بأن مشكلات عالم الميتافيرس ستشكل خطرًا وضررًا بالحدة نفسها لدى الجميع، فربما لن تشكل نتائج الميتافيرس ضررًا يُذكر في المجتمعات ذات الاقتصاد المرتفع أو مع الأفراد الأثرياء، أولئك الذين لا همّ لهم سوى البحث عن الترفيه والتسوق الإلكتروني، وحجز فندقٍ فاخر، ولكن النتائج السلبية للميتافيرس ستنال من الدول والمجتمعات ذات الاقتصاد الضعيف أو الأفراد الذين يحصلون على عيشهم كفافًا، ولا يمنحهم وقتهم ولا إمكاناتهم المادية الغيبة عن عالمهم الواقعي أو النزوح إلى عوالم افتراضية دون أن يغادروا الأريكة التي يجلسون عليها.

خاتمة:

تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في العالم العربي تحديات كبيرة جدا ذات أبعاد وتداعيات اجتماعية كبيرة، تجسد العديد من أصناف المعاناة البشرية التي تتصدى لها مهنة الخدمة الاجتماعية، واليوم تظهر العديد من التحديات التي تحمل أبعاداً أخرى، أكثرها أهمية ذلك التحول الرقمي الإلكتروني الذي اجتاحت العالم، وأصبح ضرورة من ضروريات العصر لا تقبل الانتظار أو التأجيل في حين أن بعض الأفراد والمؤسسات والمنظمات العربية الاجتماعية وغير الاجتماعية مازالت ترفض نسائم التغيير الإلكترونية، ومازالت تتمسك بالتقليدية والأنظمة القديمة.

وفي حين أن بعض مؤسساتنا مازالت تعاني عقبة التحول الرقمي وعبور التقليدية التي لا مكان لها اليوم نجد الكثيرين يتسابقون من أجل الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وعوالم الميتافيرس الافتراضية، والعبور إلى بيئات أخرى إلكترونية ثلاثية الأبعاد ستعيد تشكيل العالم مرةً أخرى في ظل إمكانات هائلة غير مسبوقة.

وهذا الفارق الشاسع يشكل الهوة العظيمة التي وجب على مهنة الخدمة الاجتماعية عبورها، فتحديات مهنة الخدمة الاجتماعية شائكة في هذه الأيام والأيام القادمة، فما قد يحدثه عالم الميتافيرس مستقبلاً من خدمات وميزات غير مسبوقة للمجتمع يشكل عائقاً أمام ممارسي الخدمة الاجتماعية لأنه يتطلب أن تكون الخدمة الاجتماعية على المستوى ذاته من التقدم التكنولوجي لتتماشى مع ذلك الانقلاب والتغيير المنعكس على المجتمع، وعلى صعيد آخر فيما يخص سلبيات الميتافيرس تجاه المجتمع سيكون على ممارسي الخدمة الاجتماعية أيضاً التصدي لما قد يستجد من مشكلات اجتماعية.

من أجل ذلك سيكون مستقبل الخدمة الاجتماعية حافلاً؛ لأنه لا مندوحة من أن ينعكس كل تغير مستقبلي على مهنة الخدمة الاجتماعية سلبيًا وإيجابيًا. ومن هنا وجب على الجميع توفير كافة الإمكانيات الداعمة لمهنة الخدمة الاجتماعية التي تعد طوق النجاة في كل عصر وفي كل مكان.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمرجع العربية والمترجمة:

أحمد حسن إبراهيم: التحول الرقمي. نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، بحث منشور في نادي التجارة، العدد 676، القاهرة، 2019م.
أحمد عبد الفتاح ناجي: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية لتحقيق التنمية المحلية، منشور في المؤتمر الدولي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، 2007م.

أسامة عبدالسلام علي: التحول الرقمي للجامعات المصرية. المتطلبات والآليات، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد 33، المجلد 4، القاهرة، 2011م.
بدر بوخلف: دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية، والاقتصادية والاجتماعية، مجلة القانون والأعمال، العدد 58، 2020م.

حسام فازولا: الواقع الافتراضي: أين تذهب هذا المساء في الميتافيرس؟، بي بي سي عربي نيوز، 26 نوفمبر/ تشرين الثاني 2021م. <https://www.bbc.com>
أبو الحسن عبدالموجود إبراهيم: ورقة عمل بعنوان الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الثقافية عالمياً ومحلياً، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 7.

د. ر. غاريسون، تيري أندرسون: التعلم الإلكتروني في القرن الواحد والعشرين. إطار عمل للبحث والتطبيق، ترجمة: محمد رضوان الأبرش، مراجعة: حسني عبدالغني المحتسب، مكتبة العبيكان، الرياض، 1427هـ.

سامر بركات: العالم الافتراضي الشامل والمستقبل المثير للتحول الرقمي (الميتافرس مستقبل الحياة الرقمية)، بيكسلز، مجلة حاسوبية متخصصة تابعة لكلية الحاسب الآلي، جامعة القصيم، الإصدار الثالث، 2023م.

علي السلمي: إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب، القاهرة، 2015م.

مبروكة محمد عليق: التحول الرقمي وتمكين الجمعيات الأهلية الناشئة من تحقيق أهدافها، مجلة بحوث الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف (مصر)، مجلد 3، عدد 1، 2022م.

مدحت محمد أبو النصر: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، الندوة العلمية، الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، مصر، 2020م.

ابن منظور (أبو الفضل جمال الدين): لسان العرب، تحقيق: عبدالله على الكبير، محمد أحمد حسب الله، هاشم محمد الشاذلي، دار المعارف، القاهرة، 1981م، مادة (حول)، ومادة (رقم).

نجلاء أحمد يس: نحو التحول الرقمي للدوريات، دراسة لواقع مبادرات المكتبات ومؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، دار النخلة للنشر، ليبيا، 2015م، عدد 14.

نصيف فهمي منقريوس: تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. قضايا مهنية وبحوث ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2014م. وفاء هانم الصادي وآخرون: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. الأسس- التطبيقات، دار المسيرة، عمان، 2016م.

يوسف محمد عبد الحميد: الخدمة الإلكترونية والمجتمع الرقمي «رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات»، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، مجلد 1، عدد 1، جامعة بني سويف (مصر)، سبتمبر 2012م.

Alexander s. Gillis: What is augmented reality (AR)? An explanation and in-depth guide, <https://www.techtarget.com>.

Andriole, S. J (2005): The 2nd digital revolution, London: IRM Press. Angela N. Bullock, Alex D. Colvin (2015): Communication Technology Integration into Social Work Practice, Bullock & Colvin, Advances in Social Work.

Brynjolfsson, E., &Hitt L.M.(2002): Digital organization: preliminary results from an MIT study of Internet organization, culture and productivity. Executive summary, April.

Dalia Mendelsson, Edith Falk, and Amalya L. Oliver (2014): The Albert Einstein archives digitization project: opening hidden treasures”. Library Hi Tech, 32, No. 2.

Joseph K. &Yaman R.(2016): IT Capability and Digital Transformation: A Fir Performance Perspective”, Thirty Seventh International Conference on Information Systems, Dublin.

Kinza Yaser & Robert Sheldon: What is virtual reality? How its used and how it will evolve, <https://www.techtarget.com>.

Linda Tucci & John Moore: What is the metaverse? An explanation and in-depth guide, 22 Mar 2024. <https://www.techtarget.com>

Rogers A. (2016): “The digital transformation play books rethink your business for the digital Age”, Columbia University Press, New York.

Twizeyimana, J. & Andersson, A. (2019). The public Value of E-Government- A literature review Government Information Quarterly. (39).

Westerman G. and Others: Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT center for Digital Business and Cap Gemini Consulting, 2011.

Ziadlou, D.(2020): Digital transformation leadership for smart healthcare organizations: House of success model. In Sandhu K, Opportunities and Challenges in Digital Healthcare Innovation, Hershey, PI: IGI Global.



صالح هليل العنزي

النبذة الشخصية

شخص يمتلك قدرة عالية على التعلم والتكيف مع البيئات المختلفة. أتمتع بمهارات تحليلية قوية، ولدي قدرة على التعامل مع التحديات بشكل فعال. مبادر ومنظم، وأستطيع العمل بشكل مستقل أو ضمن فريق بنفس الكفاءة. لدي شغف كبير بالتطوير المهني والابتكار، وأسعى دائماً لتحقيق النجاح وتحقيق الأهداف المحددة.

المعلومات الشخصية

الرياض - المملكة العربية السعودية

0530071315

Saleh.Hiayel@gmail.com

@Saleh_Hilayel

الخبرة المهنية

2019 حتى الان

• أخصائي اجتماعي في وزارة الصحة

2025 - 2024

• أخصائي اجتماعي في مستشفى صحة الافتراضي

2016 - 2014

• مصمم جرافيك في مجلس الامن الوطني

المؤهلات الأكاديمية

- ماجستير في الخدمة الاجتماعية | جامعة الملك عبد العزيز
- دبلوم عالٍ في الارشاد الأسري | جامعة المجمعة

الشهادات التدريبية

- دورة تدريب المدربين.
- دورة تدريب المدربين في الخدمة الاجتماعية،
- الشهادة الاحترافية أخصائي مايكروسوفت أوفيس.
- الشهادة الدولية في تقنية المعلومات.
- الشهادة الدولية محترف الأعمال المعتمد.
- دورات عديدة ومتنوعة في مجالات الحاسب الآلي والتصميم وتطوير الذات.

الإنجازات

- تأسيس جمعية اجتماعيون لتأهيل وتطوير المتخصصين في العمل الاجتماعي.
- مؤلف للعديد من الكتب والبحوث العلمية.
- كاتب مقالات في الصحف المطبوعة والإلكترونية.
- تقديم العديد من المحاضرات والدورات التدريبية.
- المركز الاول لجائزة الأخصائي الاجتماعي الخليجي المتميز.
- أفضل أخصائي اجتماعي على مستوى المملكة فئة تويتر.
- التنفيذ والإشراف على كتاب مقالات اجتماعية بإصداراته الثلاثة.
- المساهمة بإثراء المحتوى العربي في الخدمة الاجتماعية.
- متعاون مع العديد من الجهات الحكومية والمنظمات غير الربحية.

