

بحث بعنوان

الابتكار الاجتماعي كمدخل لتطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية

الباحثة

هالة محمود حسين عبد الكريم

مدرس مساعد بقسم مجالات الخدمة
الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

ملخص البحث:

تواجه المجتمعات مشكلات غير مسبقة تشمل تأثيراتها الاقتصاد والنواحي الاجتماعية، مما يشكل احتياجاً حقيقياً للابتكار الاجتماعي، ولذلك أصبح الابتكار الاجتماعي موضوعاً مهماً للمناقشة في العلوم الاجتماعية بصفة عامة وللخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، حيث يمكن للابتكارات في الخدمات الاجتماعية أن تلبي بشكل أفضل احتياجات الناس والتنمية المجتمعية. ويمكن أن تنشأ الابتكارات في الخدمة الاجتماعية إذا لم يتم الوفاء بالقيم الاجتماعية الأساسية بشكل كافٍ. وتتمتع مهنة الخدمة الاجتماعية بالقدرة على تقديم مساهمة فريدة في تدريس وممارسة الابتكار الاجتماعي. فالأخصائيون الاجتماعيون هم وكلاء التغيير على جميع المستويات النظامية، وهم لاعبون رئيسيون في خلق القيمة الاجتماعية للأفراد والأسر والمجتمعات. ونظراً لالتزام الأخصائيين الاجتماعيين القوي بالقيم والأخلاق، بصفتهم مبتكرين اجتماعيين، يمكنهم الدعوة بقوة أكبر لخلق فرص تمكين للسكان المهمشين، وخلق القيمة الاجتماعية بما يتماشى مع مهمة المهنة. وفي جوهره، يعد الابتكار الاجتماعي وجهة نظر واستراتيجية مهمة لجميع مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية وفي جميع أنظمة التدخل.

الكلمات المفتاحية: الابتكار الاجتماعي، الممارسة، الخدمة الاجتماعية.

Abstract:

Societies face unprecedented problems with economic and social impacts, creating a real need for social innovation. Therefore, social innovation has become an important topic of discussion in the social sciences in general and social work in particular, as innovations in social services can better meet people's needs and community development. Innovations in social work can arise when fundamental social values are not adequately addressed. The social work profession has the potential to make a unique contribution to the teaching and practice of social innovation. Social workers are agents of change at all systemic levels and are key players in creating social value for individuals, families, and communities. Given their strong commitment to values and ethics, social workers, as social innovators, can more forcefully advocate for the creation of empowerment opportunities for marginalized populations and the creation of social value in line with the profession's mission. Essentially, social innovation is an important perspective and strategy for all areas of social work practice and across all intervention systems.

Keywords : social innovation, social work.

١. مفهوم الابتكار الاجتماعي:

يُعرف الابتكار الاجتماعي على أنه: "حل جديد لمشكلة اجتماعية يتصف بأنه أكثر فعالية وكفاءة واستدامة من الحلول الموجودة ينتج عنه قيمة للمجتمع ككل وليس الأفراد فقط، ويتم من خلال منتج أو عملية الإنتاج أو التكنولوجيا، ويمكن أن يكون مبدأ أو فكرة أو تشريع أو حركة اجتماعية أو برنامج للتدخل المهني أو مزيج مما سبق". (إبراهيم صبري، ٢٠٢١)

كما يمكن تعريف الابتكار الاجتماعي بأنه: "تطوير وتنفيذ أفكار جديدة (منتجات وخدمات ونماذج) لتلبية الاحتياجات الاجتماعية، وخلق علاقات أو تعاونات اجتماعية جديدة. وهو يمثل استجابات جديدة للمطالب الاجتماعية الملحة، والتي تؤثر على عملية التفاعلات الاجتماعية. ويهدف إلى تحسين رفاهة الإنسان. والابتكارات الاجتماعية هي ابتكارات اجتماعية في غاياتها ووسائلها، وهذه الابتكارات ليست مفيدة للمجتمع فحسب، بل إنها تعزز أيضاً قدرة الأفراد على العمل". (Krlev et al., 2018)

وتتضمن الابتكارات الاجتماعية تغييرات في الطريقة التي يتصرف بها الشخص أو المجتمع لحل المشكلات أو خلق فرص جديدة، والتي عادة ما تكون مدفوعة بالتغيرات السلوكية بدلاً من التغييرات التكنولوجية أو السوقية. وقد لاحظ البعض الحاجة إلى تطوير أنظمة ابتكارية اجتماعية قائمة على الإنتاج المشترك، والتبادلية، والمحلية. وتتطلب هذه الأساليب قيادة قوية، وتفكيراً طويلاً الأمد، وحوافز ذات مغزى. ويمكن أن يؤدي تقديم خدمات اجتماعية جديدة أو محسنة بشكل كبير إلى تعزيز جودة وكفاءة عملية تقديم الخدمة. وتسمح الابتكارات الاجتماعية بالاستخدام الأمثل للموارد الحالية، وتعزيز أو تجديد الشبكات الاجتماعية، وبالتالي تحقيق الاستدامة. (Chong & Chi, 2019)

٢. أهمية الابتكار الاجتماعي:

لقد أصبح الابتكار الاجتماعي موضوعاً مهماً للمناقشة في العلوم الاجتماعية. ومن حيث الأساس، ينبغي للابتكارات في الخدمات الاجتماعية أن تلبي بشكل أفضل احتياجات الناس والتنمية المجتمعية. ونظراً للضغوط على الميزانيات العامة، فمن المتوقع أن يتم تطوير الأساليب والممارسات المبتكرة بشكل أكبر، ويعود الدور المتزايد للابتكار في الخدمات الاجتماعية إلى عدة تغييرات مترابطة، منها:

أ. التحول نحو اقتصاد المعرفة.

ب. المخاطر الاجتماعية الجديدة مثل المهارات القديمة في سوق العمل.

ج. الحاجة إلى الجمع بين العمل والحياة الأسرية.

- د. شيخوخة المجتمع.
- هـ. الإقصاء الاجتماعي بسبب عدم كفاية الوصول إلى الخدمات الاجتماعية.
- و. الضغوط المالية المتزايدة على الميزانيات العامة.
- ز. الافتقار إلى التمويل الكافي للخدمات الاجتماعية.
- ح. الأشكال المتغيرة للحكم.
- ط. المزيج بين القطاعين العام والخاص وتدابير ما بعد الإدارة العامة الجديدة. (Sirovátka & Greve, 2016)
٣. الاتجاهات المؤثرة على الاهتمام بالابتكار الاجتماعي:
- يمكن تحديد ستة اتجاهات من بين أهم العوامل التي تشكل الاهتمام بالابتكار الاجتماعي وتؤدي في الوقت نفسه إلى كيفية تعريف هذا المفهوم، هذه الاتجاهات هي:
- أ. انخفاض أهمية استراتيجيات التغيير التقليدية ونظرية دولة الرفاهية.
- ب. آثار ثورة الاتصالات، مما أدى إلى زيادة أهمية الهندسة وعلوم الكمبيوتر لتصميم البرامج الاجتماعية.
- ج. الهجرة العالمية مع نطاق غير مسبوق من المدن الكبرى والمدن القريبة في كل من الاقتصادات الناشئة والمتقدمة.
- د. عمليات الخدمات الصحية والإنسانية المتوسعة بسرعة المملوكة للقطاع الربحي.
- هـ. بيئة مهنية جديدة وتنافسية للعمل الاجتماعي، مما يقلل من القاعدة المؤسسية للمهنة في الحكومة والعمالة مع وجود مصادر أقل للشرعية.
- و. القيود الواضحة للاعتماد على العلم المعاصر والمنهج العلمي لدفع التغيير الاجتماعي. (Flynn, 2017)
٤. أشكال الابتكار الاجتماعي:
- تتعدد أشكال الحلول التي يقدمها الابتكار الاجتماعي بتعدد المشكلات التي يعالجها في كل مرة، فقد تكون منتجات، خدمات، عمليات، أسواق، أو نظم جديدة:
- أ. منتجات جديدة: المنتجات قد تكون سلعاً أو برمجيات جديدة تلي حاجة اجتماعية معينة وتساهم في تطور المجتمع. مثال: التكنولوجيات المتقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

- ب. **خدمات جديدة:** تشمل الخدمات التي قد تتطلب أدواراً مهنية جديدة، أو علاقاتٍ جديدةً من أجل تقديمها. مثال: الخدمات المصرفية عبر المحمول.
- ج. **عمليات جديدة:** يُقصد بالعمليات الجديدة نماذج عملٍ جديدةٍ تظهر لتقديم إنتاجٍ مشتركٍ لخدماتٍ جديدةٍ. مثال: التعاون بين القطاعات.
- د. **أسواق جديدة:** يقصد بالأسواق الجديدة القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها الوصول إلى المستفيد. مثال: منصات البيع الإلكتروني.
- هـ. **نظم جديدة:** يقصد بها الأشكال التنظيمية الهجينة التي تختلف عن القطاعات العام والخاص والاجتماعي المعروفة. مثال: الشركات الربحية المجتمعية. المؤسسات الاجتماعية (غياث هواري & كنده المعمار، ٢٠١٩)
- ويمكن التمييز بين ثلاثة أشكال محتملة للابتكار في الخدمات الاجتماعية، والتي تمثل فئات تحليلية؛ وفي الممارسة العملية، من المرجح أن يكون هناك بعض التداخل لأن أشكال الابتكار المختلفة تعتمد على بعضها البعض وتؤثر على بعضها البعض:
- أ. **ابتكار المنتج:** خدمة جديدة أو محسنة تلبي احتياجات ومتطلبات جديدة أو تلبي بشكل أفضل الاحتياجات والمتطلبات القائمة.
- ب. **ابتكار العملية:** عمليات جديدة أو محسنة تحفز تحسين خدمة موجودة بالفعل.
- ج. **ابتكار الإطار:** أشكال جديدة أو محسنة لتنظيم ودعم الخدمة. (Langer et al., 2019)
٥. **مستويات الابتكار الاجتماعي:**
- أ. **الابتكار التدريجي:** يحدث عندما تستغل مؤسسة أو فرد الفرص المتاحة في السوق من خلال تقديم برامج أو منتجات جديدة، أو تلك التي تحتوي على ميزات محسنة.
- ب. **الابتكار المؤسسي:** يحدث عندما يتم تحويل الهياكل الاجتماعية أو السوقية القائمة لتحقيق الهدف الاجتماعي المقصود.
- ج. **الابتكار التحويلي:** يحدث عندما يحدث تغيير منهجي، يتضمن هذا تغييرات في علاقات القوة والسلسلات الهرمية الاجتماعية، بالإضافة إلى صياغة قضايا معينة لصالح الفئات المحرومة، قد يتضمن أو لا يتضمن حركة اجتماعية. (Lee et al., 2021)

ويقارن الجدول التالي بين المستويات الثلاث للابتكار الاجتماعي: (Nicholls & Murdock, 2011)

المستوى	الهدف	مجال التركيز
التدريجي	لمعالجة إخفاقات السوق المحددة بشكل أكثر فعالية: على سبيل المثال، التأثيرات الخارجية السلبية والفراغات المؤسسية	المنتجات والخدمات
المؤسسي	إعادة تشكيل هيكل وأنماط السوق الحالية لخلق قيمة اجتماعية جديدة	الأسواق
التخريبي	لتغيير الأطر المرجعية المعرفية حول الأسواق والقضايا لتغيير الأنظمة والهياكل الاجتماعية	السياسة (الحركات الاجتماعية)

٦. العناصر الأساسية للابتكار الاجتماعي:

يشير الابتكار الاجتماعي إلى الحل الجديد (المنتجات، والخدمات، والنماذج، والأسواق، والعمليات، وما إلى ذلك) الذي يلبي في الوقت نفسه حاجة اجتماعية (بشكل أكثر فعالية من الحلول القائمة)، ويخلق قدرات وعلاقات جديدة أو أفضل، ويحسن استخدام الأصول والموارد. ويتضمن هذا التعريف خمسة عناصر ذات صلة:

- العنصر الأول تلبية الاحتياجات الاجتماعية كسبب للوجود، أي قبل السعي إلى تحقيق منفعة اقتصادية، فإنه يعزز الاهتمام بمشكلة اجتماعية قد يتم تناولها أو لا يتم تناولها بطريقة كريمة.
- العنصر الثاني هو الخاصية الإبداعية، والتي يمكن أن تكون خلق شيء جديد تماماً، أو ابتكار جذري، أو إضافة ميزات إلى حل موجود، أو ابتكار تدريجي.
- العنصر الثالث هو المكمل للعنصر الثاني، وهو نوع المنتج أو النتيجة التي يقدمها الابتكار الاجتماعي في الوقت الحاضر، والتي يمكن أن تكون منتجاً أو خدمة أو عملية أو نموذجاً أو سوقاً، من بين أمور أخرى.
- يشير العنصر الرابع إلى كفاءة الابتكار الاجتماعي. فهو ليس مجرد مسألة إشباع حاجة؛ بل يجب أن يقوم الابتكار الاجتماعي بذلك باستخدام موارد أقل وأن يكون له تأثير أكثر أهمية من الطريقة التي يتم بها تنفيذه في الوقت الحاضر.

هـ. العنصر الخامس هو المنتج النهائي للابتكارات الاجتماعية، وهو توليد أو تعزيز القدرات والعلاقات داخل المجتمع من منظور منهجي حتى تتمكن من الاستجابة للاحتياجات المستقبلية. (Portales, 2019)

٧. مصادر الابتكار الاجتماعي:

يمكن أن تجد الابتكارات الاجتماعية مصادرها في جهات وقطاعات متعددة في المجتمع، حيث أن المبدعين أو المروجين لهذا النوع من الابتكار هم مبتكرون اجتماعيون، ويمكن أن يأتوا من القطاع الخاص والعام والاجتماعي، ويتم تصنيف هذه المصادر وفقاً لمستوى الجهة الفاعلة التي تنفذها أو القطاع الذي ينفذها. ويمكن أن يكون هؤلاء المبتكرون أفراداً (رواد أعمال اجتماعيون)، أو مجموعات اجتماعية (جماعات)، أو منظمات خاصة (منظمات غير حكومية أو شركات أو تعاونيات)، أو مؤسسات عامة (منظمات حكومية) تسعى، من خلال نوع ما من قيادة الأعمال أو المبادرة، إلى الاستجابة لمشكلة اجتماعية ومعالجة حاجة اجتماعية غير مُلباة بطريقة منهجية. وفيما يتعلق بالقطاع الذي تأتي منه الابتكارات الاجتماعية، هناك أربعة مصادر محتملة: (غير ربحية، وعامة، وخاصة، وغير رسمية). (Portales, 2019)

٨. أنماط واتجاهات الابتكار الاجتماعي:

أ. **نمط شبكة العمل:** ترتبط بشكل رئيسي بنظم التقنية والتي تعكس بشكل أساسي تطبيقات الانترنت في نظم الإدارة حيث العمل مع تطور الانترنت أصبح أقل هرمية وأكثر انفتاحاً وانهارت المسافة بين المدير التنفيذي وموظفيه.

ب. **تكنولوجيا المعلومات:** لها دور كبير في تمكين الابتكار الاجتماعي من إعادة هيكلة العمل.

ج. **نمط التكيف:** وهذا نمط يتكون من أربع دورات، ويعرف في أدبيات الإدارة باسم دورة التكيف، وهو يركز على المرونة والقدرة على التكيف مع التغييرات السريعة والمضطردة.

د. **نمط التكيف التنظيمي المرن:** يعكس كفاءة الابتكار الاجتماعي (نواتج، مخرجات، خدمات، عمليات)، وهي القدرة التنظيمية في استثمار مدخلات النظام وتحويلها إلى مخرجات تلبي الحاجات والغايات التي وجدت من أجلها في عالم يتسم بالتعقيد والتغيرات المضطردة والسريعة والتي تحتاج إلى أنماط عمل مرنة تعزز الابتكار الاجتماعي. (Huddart, 2010)

٩. مجالات التركيز في الابتكار الاجتماعي:

تركز الأدبيات المتعلقة بالابتكار الاجتماعي بشكل خاص على الابتكار الذي يتناول أبعادًا مختلفة للتغيرات في العلاقات الاجتماعية، ويمكن تقسيم هذه الأدبيات إلى خمس فئات:

أ. **تحديات تصميم البحوث:** تطور العمل المبكر في مجال الابتكار الاجتماعي من داخل العلوم السلوكية مع اهتمام خاص بابتكار مناهج "التغيير الاجتماعي" لمعالجة المشاكل الاجتماعية الرئيسية المعاصرة، غالبًا على مستوى المجتمع.

ب. **التغيرات في الهياكل الاجتماعية:** حيث يرى البعض أن عمليات الابتكار الاجتماعي هي التي تحدد في نهاية المطاف الأداء الاقتصادي والاجتماعي للدول والمناطق والقطاعات والمنظمات الصناعية.

ج. **التغيرات في أنماط العمل (أو الابتكار في مكان العمل):** ويركز على الابتكار الاجتماعي داخل المنظمات، والذي تصوره على أنه أنماط اجتماعية جديدة للتفاعل بين الموظفين.

د. **انتشار التغيير الاجتماعي:** من داخل علم الاجتماع، هناك تحليلات للهياكل على المستوى الجزئي للابتكار والانتشار التي تؤثر على المجتمع، على سبيل المثال، كيف تنتشر الابتكارات الطبية عبر مجموعات من الأطباء، والتي تم تصنيفها على أنها ابتكار اجتماعي.

هـ. **الدراسات الحضرية:** هناك مجموعة كبيرة من الأدبيات داخل الدراسات الحضرية تستكشف الاستجابات المبكرة للاستبعاد الاجتماعي باعتبارها ابتكارًا اجتماعيًا تحت عنوان التنمية المتكاملة للمناطق. (Nicholls et al., 2015)

وتتمثل الجوانب الرئيسية لعملية الابتكار الاجتماعي في:

أ. تنظيم عملية الابتكار.

ب. نتائج الابتكار الاجتماعي.

ج. استدامة التغيرات الاجتماعية التي تم إجراؤها.

د. دور الجهات الفاعلة الرئيسية في عملية تنفيذ الابتكار الاجتماعي.

هـ. التعلم والتعاون كآليتين رئيسيتين لتنفيذ الابتكار الاجتماعي.

و. التغيرات في التفاعلات والعلاقات الاجتماعية، وكذلك في ممارسات الجهات الفاعلة الرئيسية. (Vasin et al., 2017)

١٠. مجالات الابتكار الاجتماعي:

تواجه المجتمعات مشكلات غير مسبقة تشمل تأثيراتها الاقتصاد والنواحي الاجتماعية، مما يشكل احتياجاً حقيقياً للابتكار الاجتماعي، وفي ضوء ذلك يمكن تحديد خمس مجالات للابتكار الاجتماعي وهي:

- أ. التوظيف.
- ب. الابتكار.
- ج. تغير المناخ والطاقة.
- د. التعليم.
- هـ. الفقر والإقصاء الاجتماعي. (غياث هوارى & كندة المعمار، ٢٠١٩)

١١. الاتجاهات النظرية المفسرة للابتكار الاجتماعي: (Majumdar et al., 2015)

أ. **المنظور الاجتماعي:** تؤكد النظرة الاجتماعية للابتكار الاجتماعي تؤكد على تأثير الابتكارات الاجتماعية على الممارسات والهياكل الاجتماعية، وبالتالي على إحداث التطور والتغيير الاجتماعي، ويُعرف الابتكار الاجتماعي وفقاً لهذا المنظر على أنه "مزيج جديد و/أو تكوين جديد للممارسات الاجتماعية في مجالات عمل معينة أو سياقات اجتماعية مدفوعة من قبل جهات فاعلة معينة أو مجموعات من الجهات الفاعلة بطريقة مستهدفة مقصودة بهدف إرضاء الاحتياجات والمشاكل أو الاستجابة لها بشكل أفضل مما هو ممكن على أساس الممارسات الراسخة.

ب. **منظور أبحاث الإبداع:** يبحث هذا المنظور في الاستراتيجيات والتكتيكات المستخدمة لتوليد وتنفيذ الابتكارات الاجتماعية، والعوامل التي تؤثر على تطوير أفكار الابتكارات الاجتماعية، والبيئات الاجتماعية التي تؤدي إلى قبول ونشر هذه الأفكار. يتم تعريف الابتكار الاجتماعي في هذا السياق بأنه "توليد وتنفيذ أفكار جديدة حول كيفية تنظيم الناس للأنشطة الشخصية، أو التفاعلات الاجتماعية، لتحقيق هدف أو أكثر مشترك".

ج. **منظور قيادة الأعمال:** على غرار وجهة النظر الاجتماعية، يرى منظور قيادة الأعمال أن الابتكار الاجتماعي هو المحرك للتغيير الاجتماعي والتطور الاجتماعي. ولكن على النقيض من وجهة النظر الاجتماعية، يمكن القول بأن منظور قيادة الأعمال ينظر إلى الابتكارات الاجتماعية على أنها مخطط لها عمداً ويتم تنفيذها من قبل رواد الأعمال.

د. **منظور اقتصاد الرفاهية:** يرى هذا المنظر أنه يُطلق على الابتكار اسم الابتكار الاجتماعي إذا كانت الفكرة الجديدة الضمنية لديها القدرة على تحسين جودة أو كمية الحياة. وعلى نطاق واسع

للغاية، فالابتكارات الاجتماعية هي الابتكارات التي تعمل على توسيع مجموعة الخيارات المتاحة للناس للاختيار من بينها.

هـ. **المنظور القائم على الممارسة:** يهتم هذا المنظور أكثر بالتطبيقات العملية للابتكار الاجتماعي بدلاً من بناء النظريات حول الموضوع. ومن ثم، فإن الأدبيات من هذا النوع تحاول في كثير من الأحيان تقديم استراتيجيات وخرائط طريق لخلق الابتكارات الاجتماعية، بدلاً من شرح الابتكار الاجتماعي في سياق نظري.

و. **منظور علم النفس المجتمعي:** يهدف علم نفس المجتمع إلى إحداث تغيير اجتماعي في المجتمعات وتحسين نوعية حياة أفرادها من خلال تقديم ونشر الحلول المبتكرة، أي الابتكارات الاجتماعية. ومن منظور علم نفس المجتمع، تعتبر الابتكارات الاجتماعية آليات لإحداث تغيير اجتماعي إيجابي للجماعات والمجتمعات. وتُوصف الابتكارات الاجتماعية بأنها "اجتماعية"، لأنها تعالج المشاكل الاجتماعية وتوفر حلولاً لهذه المشاكل، بدلاً من مجرد تغيير الممارسات الاجتماعية. ز. **منظور التنمية الإقليمية:** ينصب التركيز على الابتكار الاجتماعي في سياق التنمية الإقليمية على التنمية المحلية للمجتمعات والأحياء، وإدراج المجموعات المستبعدة في مجالات مختلفة من المجتمع. وعلى غرار منظور علم النفس المجتمعي، يشير منظور التنمية الإقليمية للابتكارات الاجتماعية صراحةً إلى موقف أخلاقي للعدالة الاجتماعية والقيم، كما تم التخطيط له وتنفيذه عمداً لحل مشاكل الإقصاء الاجتماعي.

١٢. مراحل الابتكار الاجتماعي:

يقدم الجدول التالي عرضاً مفصلاً للمراحل المختلفة لعملية الابتكار الاجتماعي، فهو يعطي قائمة بالمهارات والأنشطة والاحتياجات والأهداف والمخرجات التي قد يحتاجها المشروع في كل مرحلة: (غياث هوارى & كندة المعمر، ٢٠١٩)

المرحلة	المهارات المطلوبة	الأنشطة والأدوات	المخرجات
المطالبات	الاستكشاف	تحديد المشكلة والأسباب	مشكلة أو فرصة محددة بوضوح
الاقتراحات	تيسير توليد الأفكار	توليد الأفكار	فكرة حل كاملة ليتم تجربتها
النماذج الأولية	مزيج مهارات التصميم والتنفيذ	النموذج الأولي	عرض مدعّم بالأدلة يوضح أن الفكرة قابلة

للتطبيق			
الاستدامة	تطوير الأعمال ووضع خطة للتنفيذ	نموذج العمل	ابتكارٌ منفذٌ ومستدام
النشر وتوسيع النطاق	القيادة والإدارة والإنتاجية والفعالية	خطة التوسع والتسويق وبناء الشراكات	انتشار تأثير الابتكار على النطاق الأوسع
تطوير النظم	تحديد النظم المعيقة للتعامل معها	التواصل مع الجهات المعنية والفاعلة	تحولٌ في طريقة قيامنا بالأمور

١٣. الابتكار الاجتماعي والخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية هي مهنة وتخصص أكاديمي يعزز التغيير الاجتماعي والتنمية والتماسك الاجتماعي وتمكين الناس وتحريرهم، وتمثل مبادئ العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان والمسؤولية الجماعية واحترام التنوع هي جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية". لقد أثبتت الخدمة الاجتماعية إمكاناتها الإبداعية مرارًا وتكرارًا (على سبيل المثال: الخدمة الاجتماعية المدرسية، والتعليم المدعوم، وتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقات المعرفية أو غيرها من الإعاقات، وملاجئ النساء وخدمات التدخل في الأزمات). كما حفزت القوة الإبداعية للخدمة الاجتماعية بشكل كبير الابتكارات المجتمعية مثل التخطيط الاجتماعي والاستشارة الأسرية والوقاية أو التحول النموذجي من التكامل إلى الإدماج. (Parpan-Blaser & Hüttemann, 2019)

ولدى ممارسي الخدمة الاجتماعية خبرة طويلة في قيادة برامج الخدمة الاجتماعية والعمل معها، وعندما يتم الاستفادة من هذه الخبرة بشكل مناسب، يمكن أن تكون هذه الخبرة بمثابة أصل لإطلاق جهود الابتكار الاجتماعي واستدامتها. وتستفيد ممارسات الخدمة الاجتماعية توجيه المشاركين وتمكينهم، ليس فقط كوسيلة لتحقيق غاية الابتكار، ولكن أيضًا باعتبارها ضرورية لاستدامة الابتكار، من خلال النظر إلى رفاهية الأفراد والمجموعات باعتبارها الهدف الشامل للمهنة، كما تصبح الخدمة الاجتماعية صوتًا حاسمًا للابتكار الاجتماعي، لأنها تمثل قطاع الخدمة الإنسانية، وهو أصل محتمل للابتكار. ويمكن أن يؤدي الجمع بين قيم الخدمة الاجتماعية والمبادئ الأخلاقية واستراتيجيات وعمليات الابتكار الاجتماعي إلى خلق عدسة للابتكار تدعم بشكل أفضل حل المشكلات الاجتماعية المعقدة. (Berzin & Pitt-Catsoupes, 2014)

وتتمتع مهنة الخدمة الاجتماعية بالقدرة على تقديم مساهمة فريدة في تدريس وممارسة الابتكار الاجتماعي. فالأخصائيون الاجتماعيون هم وكلاء التغيير على جميع المستويات النظامية، وهم لاعبون الموقع الإلكتروني: <https://sjss.journals.ekb.eg> البريد الإلكتروني: swork_journal@aswu.edu.eg

رئيسيون في خلق القيمة الاجتماعية للأفراد والأسر والمجتمعات. ونظرًا لالتزام الأخصائيين الاجتماعيين القوي بالقيم والأخلاق، بصفتهم مبتكرين اجتماعيين، يمكنهم الدعوة بقوة أكبر لخلق فرص تمكين للسكان المهمشين، وخلق القيمة الاجتماعية بما يتماشى مع مهمة المهنة. وفي جوهره، يعد الابتكار الاجتماعي وخلق القيمة الاجتماعية وجهات نظر واستراتيجيات مهمة لجميع مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية وفي جميع أنظمة التدخل. (Nandan et al., 2019)

وتشمل الخصائص العامة للابتكار الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية (التعقيد، والمخاطرة، والانعكاسية، وعدم القدرة على التنبؤ والقدرة المحدودة على التحكم، والتنوع، وتباين الأطراف المشاركة، والأنماط غير الخطية، بالإضافة إلى درجة عالية من الاعتماد على السياق، والتفاعل). ويعتبر الابتكار في الخدمة الاجتماعية أحد أشكال الابتكار الاجتماعي الذي يتميز بمشاركة محترفي الخدمة الاجتماعية في عملية الابتكار. (Parpan-Blaser & Hüttemann, 2019)

١٤. العناصر النموذجية للابتكار في الخدمة الاجتماعية: (Baines et al., 2024)

هناك بعض العناصر المهمة التي تميز الابتكار في الخدمة الاجتماعية:

١. الابتكار الشعبي:

من الأصول القوية للخدمة الاجتماعية أنها تعمل بشكل أساسي على مستوى القاعدة الشعبية. حيث لا يتم الابتكار على مستوى الحالة الفردية، لأنه يتعلق بالأساليب والبرامج والعروض التي تعمل على تحسين شبكات العلاقات بين الناس والحفاظ عليها أو زيادة رأس المال الاجتماعي وتعزيزه. ولكنه يتم على مستوى القاعدة الشعبية فهي المكان الذي تصبح فيه الفجوات في الرعاية وفرص التحسين أكثر وضوحًا بشكل مباشر بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين وكذلك لمستخدمي الخدمة.

٢. التعاون الإبداعي:

يتطلب الابتكار الشعبي أساليب العمل المجتمعي، حيث يتم التعبير عن أصول المجتمع واستخدامها كموارد. وتعتبر التنمية المجتمعية القائمة على الأصول هي نهج مبتكر في هذا الصدد. وعلى هذه الخلفية، يشير التعاون الإبداعي إلى حقيقة مفادها أن عمليات الابتكار مفتوحة وميسرة. وهناك جانب آخر يتمثل في تطوير العمليات والمشاركة فيها، والتي يشارك فيها المواطنون والأخصائيون الاجتماعيون وأصحاب المصلحة الآخرون. في هذه العمليات، تكون أساليب البحث في الخدمة الاجتماعية مثل البحث العملي التشاركي والتصميم الاجتماعي مفيدة.

٣. عملية التعلم، بما في ذلك المعرفة التجريبية:

نظرًا لأن الخدمة الاجتماعية تعمل في واقع متغير وديناميكي ومعقد باستمرار، فإن عملية الابتكار والتعلم المستمرة أمر بالغ الأهمية. ويمكن في هذه العملية دمج مصادر مختلفة للمعرفة، مثل المعرفة التجريبية للمشاركين والبيانات من البحث ومجموعة المعرفة في الخدمة الاجتماعية. ويعد التعلم من تجارب جميع المشاركين جزءًا من عملية الابتكار، كما تعد أساليب التعلم التجريبي والعاور للحدود أساسية هنا، ويمكن للأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا مشرفين على عمليات التعلم والتطوير هذه.

٤. ربط أشكال مختلفة من رأس المال:

يمكن توسيع قيمة الخدمة الاجتماعية إذا ربطنا رأس المال الاجتماعي بأشكال أخرى من رأس المال. وبوسعنا أن نجعل " الجانب الاجتماعي " في كافة أشكال الابتكارات ملموساً، من خلال إيجاد طرق جديدة أو أفضل لوضع العامل البشري في مركز الصدارة في الابتكارات في مجالات أخرى مثل الاقتصاد والبيئة والتكنولوجيا والرقمنة والحوكمة. ويتطلب هذا على وجه التحديد الخروج من صومعة الخدمة الاجتماعية كشكل من أشكال تقديم الخدمات، والاتصال بالتحديات المجتمعية العاجلة، كما هو منصوص عليه في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

٥. مواءمة وجهات النظر:

يتم تحقيق خطوة كبيرة إلى الأمام في الابتكار الاجتماعي عندما يتم مواءمة مستويات ووجهات نظر مختلفة (الصغيرة والمتوسطة والكبيرة) في حركة من الأسفل إلى الأعلى: منظور المواطن أو مستخدم الخدمة، والمنظور المهني، ومنظور مقدم الخدمة، ومنظور السياسة والحوكمة.

١٥. دوافع الابتكار في الخدمة الاجتماعية: (Eurich & Langer, 2014)

تمر الخدمة الاجتماعية بعملية تحول عميقة، ويرتبط هذا التحول بعمليات تغيير أخرى، مثل التغيير الديموغرافي أو التكنولوجي أو الاجتماعي، وهذا يؤدي إلى خلق احتياجات جديدة، فضلاً عن ارتفاع التكاليف التي تؤدي إلى أشكال جديدة من الخدمات، والتي يفهم أنها استجابة لاحتياجات جديدة أو حلول للمشاكل الحالية، ومن بين الدوافع المهمة للابتكار في مجال الخدمات الاجتماعية:

أ. **التغير الديموغرافي:** هناك عدد متزايد من الأشخاص الذين يعيشون لفترة أطول في سن الشيخوخة، مع زيادة خاصة في أعداد الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٨٠ عامًا. وسوف يؤدي هذا التطور إلى زيادة في الرعاية والتدخلات الطبية. وهذا جنبًا إلى جنب مع انخفاض في أعداد الأشخاص في

سن العمل، بسبب انخفاض معدل المواليد، مما يؤدي إلى مخاوف بشأن مستويات الرعاية غير الرسمية لكبار السن.

ب. **تغيير الأدوار الاجتماعية:** والنتائج عن التغييرات داخل الهياكل الأسرية، فقد تصبح الأسر أصغر حجمًا، أو يعيش أفراد الأسرة بعيدًا عن بعضهم البعض، بالإضافة إلى عدد الأسر التي يعيش فيها والد واحد، والتي تواجه تحدي "التنشئة الاجتماعية" السليمة لأطفالها، وهناك أيضاً تغييرات في العلاقات بين الأجيال بسبب طول العمر المتوقع.

ج. **عواقب تغيير أنماط الحياة:** هناك نمو في الظروف المرتبطة بنمط الحياة الناشئة عن السلوكيات غير الصحية، مثل سوء التغذية أو التدخين أو استهلاك الكحول والمخدرات، ولكنها تنشأ أيضاً عن الإجهاد (الإرهاق).

د. **تغيير المواقف والتوقعات:** يتوقع المواطنون نوعية حياة أفضل، وأصبحت الاستقلالية الشخصية وتقرير المصير أكثر أهمية على مدى السنوات الماضية. فعلى سبيل المثال، يرغب المرضى في المشاركة بشكل أكبر في القرارات المتعلقة بصحتهم وخيارات الرعاية الصحية المتاحة لهم. كما لم يعد الأشخاص ذوو الإعاقة يريدون أن يتم تعريفهم بإعاقتهم، بل يرغبون في أن يتم قبولهم كأعضاء كاملين في المجتمع، يُسمح لهم بتشكيل حياتهم بأنفسهم.

هـ. **التقدم في مجال العلوم والتكنولوجيا:** فالتطور في الإنترنت والتكنولوجيا القائمة على الويب لا يغير سير العمل أو التعاون بين مقدمي الخدمات الاجتماعية ومشاركة المستخدمين فحسب، بل إنه يغير أيضاً نطاق الخدمات نفسها.

و. **تغيير أنماط الإدارة والتغييرات التنظيمية:** إن تحول تقديم الخدمات من القطاع العام إلى القطاع الخاص يخلق أشكالاً تنظيمية جديدة، تتفاعل بشكل مختلف مع الاحتياجات المستمرة. وقد أدى إشراك عدد متزايد من الجهات الفاعلة إلى زيادة الحاجة إلى إدخال أشكال إدارية جديدة تأخذ في الاعتبار كل من الفردية والخبرة المشتركة واحترام مشاركة المستخدمين في نفس الوقت.

ز. **التغييرات في السياسة الاجتماعية:** أصبحت منظمات الرعاية الاجتماعية مسؤولة عن أهداف السياسة الاجتماعية، في حين يتم تنظيم الخدمات والتكاليف من خلال إدخال المنافسة في القطاع الاجتماعي. وفي الوقت نفسه، فإن الموارد المتاحة لا تنمو بنفس القدر الذي تنمو به الاحتياجات، مما يؤدي إلى زيادة ضغوط التكلفة في السياسة الاجتماعية.

١٦. مهارات الابتكار الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية:

إن قيم ومهارات الخدمة الاجتماعية هي مؤهلات مرغوبة للابتكار الاجتماعي، وتشمل المهارات الأساسية للابتكار الاجتماعي على سبيل المثال لا الحصر: (المهارات الإدارية والتنظيمية، والتخطيط الاجتماعي والاستراتيجي والمجتمعي، والإدارة المالية والتنمية، والتنظيم وبناء التحالفات، والذكاء العاطفي، وتنمية المجتمع، والدعوة إلى السياسات، وتحليل السياسات وتشكيلها، والقدرة على إشراك منصات مختلفة للوسائط الاجتماعية والعامة). ومع التعمق في هذه المفاهيم، يمكننا القول بأن الابتكار الاجتماعي من الموضوعات التي تستحق التركيز عليها ضمن البرامج الأكاديمية للخدمة الاجتماعية. (Nandan et al., 2019)

١٧. الأساس الأخلاقي والقيمي للابتكار الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية:

باعتبارها إحدى مهن الرعاية الاجتماعية، تُعد الخدمة الاجتماعية مهنة مدفوعة بالقيم. ويمكن أن تنشأ الابتكارات في الخدمة الاجتماعية إذا لم يتم الوفاء بالقيم الاجتماعية الأساسية مثل العدالة الاجتماعية والتكامل الاجتماعي والمشاركة وما إلى ذلك بشكل كافٍ. وتعتمد القوة الإبداعية في المجال الاجتماعي، وبالتالي التماسك الاجتماعي ورفاهية الأفراد، على الاستثمارات التي تسعى إلى سد الفجوة بين القيم وتحقيقها. والفكرة التوجيهية وراء تطوير خدمات جديدة هي تلبية حاجة معينة بأكثر الطرق تأهيلاً وفعالية وتميزاً وتفصيلاً ممكنة لضمان توفير الخدمات الاجتماعية المناسبة. (Parpan-Blaser & Hüttemann, 2019)

ويتمثل جوهر نهج الخدمة الاجتماعية في الابتكار الاجتماعي في تضمين معتقدات وقيم معينة تتوافق مع ممارسة الخدمة الاجتماعية. وهذا يدعم التمييز بين هذا النهج المعين وعمل التخصصات الأخرى في هذا المجال. وفي حين أن الرغبة في القيام بشيء جيد مضمنة في جميع مناهج الابتكار الاجتماعي تقريباً، فإن مفاهيم التعاطف والعدالة الاجتماعية والتضمين الاجتماعي والكفاءة مميزة. والخدمة الاجتماعية، كمهنة، واضحة في سعيها إلى احترام الكرامة الإنسانية وتقدير قيمة كل شخص، حيث تعمل مفاهيم التضامن والشاركة والنزاهة والكفاءة الثقافية على تعزيز العلاقة المشتركة مع السكان المهمشين وتقدير تقرير المصير، كما يُعد التعاطف أداة مهمة لممارسة الخدمة الاجتماعية لأنه يمثل مساراً لإظهار هذه القيم والعمل عليها. وفي سياق الابتكار الاجتماعي، تسمح هذه الرؤية بتطوير علاقات متبادلة بين المبتكرين والمحتاجين، كما أنها تخلق حاجة قوية للتقييم وتكوين العلاقات قبل التدخل. (Berzin & Pitt-Catsoupes, 2014)

١٨. التحديات التي تواجه الابتكار الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية:

تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية العديد من التحديات، وخاصة في القرن الحادي والعشرين، فلا تزال القضايا الدائمة كال فقر، البطالة، التشرد، الإدمان، إساءة معاملة الأطفال، الطلاق، جنوح الأحداث وغيرها من العديد من المشكلات تواجه الإنسان، مما دفع المؤسسات إلى ضرورة اعتماد طرق وبرامج وأساليب مبتكرة في إدارة أعمالها لمواجهة تلك التحديات. (Frank & Muranda, 2016)

وتتمثل التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في ابتكار برامج وخدمات جديدة فيما يلي:

- أ. جذب المانحين.
 - ب. العمل عن بعد.
 - ج. التحديات الخاصة بعملية التوظيف.
 - د. تحديات الحصول على الدعم.
 - هـ. التحديات ذات الصلة بالحفاظ على جودة المنتج واستدامة الموظفين.
 - و. اشتداد حدة المنافسة مع الآخرين.
 - ز. تحديات خاصة باستقطاب الكوادر البشرية المؤهلة. (Sivathanu & Bhise, 2013)
١٩. أمثلة لابتكارات اجتماعية غيرت العالم: (Kristine Caswell, 2024)

أ. مشاريع المياه النظيفة في الدول النامية: تُعدّ مشاريع المياه النظيفة في الدول النامية من أكثر الأمثلة إلهامًا على الابتكار الاجتماعي الذي يُغيّر العالم نحو الأفضل. صُممت هذه المشاريع لتوفير مياه شرب آمنة وموثوقة لسكان المناطق الفقيرة الذين يفتقرون إلى المرافق الأساسية. وقد كان لهذه المبادرات تأثيرٌ بالغٌ على المجتمعات حول العالم، حيث منحتهم استقلاليةً أكبر في شؤون صحتهم ورفاهيتهم.

ب. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المالية: تُعدّ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المالية مثالًا آخر على كيفية تأثير الابتكار الاجتماعي على حياة الناس نحو الأفضل، حيث تبنّى ملايين المستخدمين تحويلات الأموال عبر الهاتف المحمول بعد أن كانوا محرومين من الخدمات المصرفية سابقًا. وقد مكّنهم ذلك من توفير المال، وإجراء المدفوعات، واستلام التحويلات المالية بسهولة، مما مكّنهم بطرق لم تكن ممكنة من قبل.

ج. منصات التمويل الجماعي لدعم القضايا الاجتماعية: تلعب منصات التمويل الجماعي أيضًا دورًا هامًا في عالم الابتكار الاجتماعي. وتُمكن هذه المبادرات الأفراد من جميع أنحاء العالم من التبرع

بأموالهم لدعم قضايا يؤمنون بها، مما يُمكن القضايا الاجتماعية الشعبية من الوصول إلى الموارد اللازمة لإحداث فرق.

د. **حلول الطاقة المستدامة في أفريقيا ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ:** تُعدّ حلول الطاقة المستدامة مجالاً آخر يُحدث فيه الابتكار الاجتماعي تأثيراً كبيراً. تُوفر مبادرات مثل مضخات المياه التي تعمل بالطاقة الشمسية ومحطات الطاقة الكهرومائية الصغيرة للمجتمعات في أفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ ومناطق أخرى إمكانية الوصول إلى مصادر طاقة نظيفة وبأسعار معقولة وموثوقة، مما يُساعد على تقليل انبعاثاتها مع تحسين جودة حياتها.

هـ. **برامج التعليم الرقمي حول العالم:** تستخدم برامج التعليم الرقمي حول العالم تقنيات مبتكرة مثل الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) لتوفير فرص التعلم للطلاب الذين ربما لم يتمكنوا من الالتحاق بالمدارس أو الجامعات التقليدية بسبب القيود المالية أو البعد الجغرافي.

٢٠. المراجع:

1. Baines, S., Brummel, A., Bugarszki, Z., Cox, G., De Bell, L., De Droogh, L., Dominelli, L., Dortmans, K., Driessens, K., & Bye, R. E. (2024). *Social Work and Social Innovation: Emerging Trends and Challenges for Practice, Policy and Education in Europe*. Policy Press.
<https://books.google.com.eg/books?id=EB7oEAAAQBAJ>
2. Berzin, S. C., & Pitt-Catsoupes, M. (2014). A social work approach to social innovation. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 1(4), 7–18.
3. Chong, A. M. L., & Chi, I. (2019). *Social Work and Sustainability in Asia: Facing the Challenges of Global Environmental Changes*. Taylor & Francis.
<https://books.google.com.eg/books?id=LmcPEAAAQBAJ>
4. Eurich, J., & Langer, A. (2014). Innovation in Social Work and its Impact on Social Management. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 1(4), 27–40.
5. Flynn, M. L. (2017). Science, innovation, and social work: Clash or convergence? *Research on Social Work Practice*, 27(2), 123–128.
6. Frank, R., & Muranda, Z. (2016). Social enterprise as the game-changer: embracing innovation and dynamism in contemporary social work practice in Zimbabwe. *African Journal of Social Work*, 6(1), 30–41.
7. Huddart, S. (2010). Patterns, principles, and practices in social innovation. *The Philanthropist*, 23(3), 221–234.

8. Kristine Caswell. (2024). *5 Social Innovation Examples That Are Changing the World What is social innovation & Why do social impact businesses matter?* <https://ourgoodbrands.com/social-innovation-examples-changing-world/>
9. Krlev, G., Anheier, H. K., & Mildenberger, G. (2018). Introduction: Social innovation—What is it and who makes it? In *Social Innovation* (pp. 3–35). Routledge.
10. Langer, A., Eurich, J., & Güntner, S. (2019). *Innovation in Social Services: A Systematizing Overview based on the EU Research Platform INNOSERV*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://books.google.com.eg/books?id=WYGpDwAAQBAJ>
11. Lee, E. K. M., Lee, H., Kee, C. H., Kwan, C. H., & Ng, C. H. (2021). Social impact measurement in incremental social innovation. *Journal of Social Entrepreneurship*, 12(1), 69–86.
12. Majumdar, S., Guha, S., & Marakkath, N. (2015). *Technology and innovation for social change*. Springer.
13. Nandan, M., Bent-Goodley, T. B., Mandayam, G., & Singh, A. (2019). Social entrepreneurship, social intrapreneurship, social innovation, and social value creation: An overview and implications for social work. *Social Entrepreneurship, Intrapreneurship, and Social Value Creation*, 2019, 3–26.
14. Nicholls, A., & Murdock, A. (2011). *Social innovation: Blurring boundaries to reconfigure markets*. Springer.
15. Nicholls, A., Simon, J., & Gabriel, M. (2015). Introduction: Dimensions of social innovation. *New Frontiers in Social Innovation Research*, 1–26.
16. Parpan-Blaser, A., & Hüttemann, M. (2019). Social innovation in social work. *Atlas of Social Innovation: 2nd Volume: A World of New Practices*, 80–83.
17. Portales, L. (2019). Social innovation and social entrepreneurship. *Fundamentals, Concepts, and Tools*. Cham, Switzerland: Palgrave Macmillan.
18. Sirovátka, T., & Greve, B. (2016). *Innovation in Social Services: The Public-Private Mix in Service Provision, Fiscal Policy and Employment*. Taylor & Francis. <https://books.google.com.eg/books?id=rCg3DAAAQBAJ>
19. Sivathanu, B., & Bhise, P. V. (2013). Challenges for social entrepreneurship. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management (IJAIEEM)*, 9–10.
20. Vasin, S. M., Gamidullaeva, L. A., & Rostovskaya, T. K. (2017). *The challenge of social innovation: Approaches and key mechanisms of development*.
٢١. إبراهيم صبري. (2021). *التمكين المالي للمنظمات الاجتماعية*. دار اليازوري للنشر والتوزيع. <https://books.google.com.eg/books?id=JBIHEAAAQBAJ>
٢٢. غياث هواري & كندة المعمار. (2019). *أساسيات الابتكار الاجتماعي*. مؤسسة نماء الراجحي الإنسانية. <https://innovationhub.social/resources/socialInnovation>