



## التحول الرقمي ودوره في تعزيز الخدمات الاجتماعية (دراسة ميدانية في مدينة بغداد مستفيدي الحماية الاجتماعية)

م.م. زمن مجيد حميد خميس الجنابي  
شعبة الشؤون المالية، كلية التربية بنات، جامعة بغداد، العراق  
البريد الإلكتروني: zaman.m@coeduw.uobaghdad.edu.iq

### المخلص

هدف البحث إلى دراسة التحول الرقمي ودوره في تعزيز الخدمات الاجتماعية، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، طريقة المسح الاجتماعي بالعينة، وتم الاعتماد على استبانة مخصصة للدراسة من إعداد الباحث، وبلغ حجم عينة الدراسة 578 مشارك، وبعد جمع البيانات تم تحليلها بالاستعانة ببرنامج SPSS، وتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج البحث، وقد أظهرت نتائج هذا البحث أن للتحول الرقمي تأثيراً إيجابياً على رضا المستخدمين، لكنه لا يزال يواجه بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية، ونقص الدعم الفني، وقلة الوعي الرقمي لدى بعض الفئات. كما تبين أن العوامل الديموغرافية، مثل العمر والجنس، لم تؤثر بشكل كبير على رضا المستخدمين، بينما كان هناك ارتباط واضح بين ارتفاع المستوى التعليمي وزيادة الرضا عن الخدمات الرقمية. وفي نهاية البحث تم تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها أن تقوم بتحسين تجربة التحول الرقمي بشكل عام، وفي مجال الخدمات الاجتماعية بشكل خاص.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي، الحماية الاجتماعية، الخدمات الاجتماعية.



# Digital Transformation and its Role in Enhancing Social Services (A field study in the city of Baghdad, beneficiaries of social protection)

Zaman Majeed Hamid Khamis Al-Janabi

Financial Affairs Division, College of Education for Girls, University of Baghdad, Iraq

Email: [zaman.m@coeduw.uobaghdad.edu.iq](mailto:zaman.m@coeduw.uobaghdad.edu.iq)

## ABSTRACT

The research aimed to study digital transformation and its role in enhancing social services. To achieve this goal, the descriptive analytical approach was used, the social survey method by sample, and a questionnaire was prepared by the researcher for the study. The size of the study sample was 578 participants. After collecting the data, it was analyzed using the SPSS program, and the appropriate statistical methods were applied to reach the research results. The results of this research showed that digital transformation has a positive impact on beneficiary satisfaction, but it still faces some challenges related to infrastructure, lack of technical support, and lack of digital awareness among some groups. It was also found that demographic factors, such as age and gender, did not significantly affect beneficiary satisfaction, while there was a clear link between the increase in educational level and increased satisfaction with digital services.

At the end of the research, a set of proposals were presented that would improve the digital transformation experience in general, and in the field of social services in particular.

**Keywords:** Digital transformation, social protection, social services.



### المقدمة:

في عصر التكنولوجيا الحديثة، أصبح التحول الرقمي أحد المحركات الأساسية للنمو والتطور في مختلف القطاعات، وعلى رأسها قطاع الخدمات الاجتماعية. فلم يعد التحول الرقمي مجرد خيار لتحسين الكفاءة، بل أصبح ضرورة استراتيجية لتحقيق تنمية مستدامة وضمان وصول الخدمات إلى جميع أفراد المجتمع بسهولة وشفافية. فالتقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة، أحدثت ثورة في طريقة تقديم الخدمات، مما أسهم في تبسيط الإجراءات، وخفض التكاليف، وتعزيز الفعالية في الاستجابة لاحتياجات المواطنين.

كما يتيح التحول الرقمي فرصاً غير مسبوقة لتوسيع نطاق الخدمات الاجتماعية وجعلها أكثر دقة وتخصيصاً، حيث يساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية والتعليمية، وتعزيز برامج الدعم الاجتماعي، وتطوير الحلول الذكية التي تمكن الفئات الأكثر احتياجاً من الوصول إلى الموارد المتاحة بسهولة. كما أن الرقمنة تساهم في تعزيز الحوكمة والشفافية، حيث توفر منصات إلكترونية تتيح للمواطنين التفاعل مع المؤسسات الحكومية والاطلاع على الخدمات المتاحة لهم بشكل مباشر ودون تعقيدات بيروقراطية.

إضافةً إلى ذلك، يعزز التحول الرقمي قدرة الحكومات والمؤسسات على اتخاذ قرارات قائمة على البيانات، مما يساهم في تحسين التخطيط الاستراتيجي وتوزيع الموارد بكفاءة أعلى. كما أنه يساهم في بناء مجتمعات أكثر تكاملاً من خلال تمكين الأفراد من المشاركة في التنمية والاستفادة من الخدمات دون عوائق جغرافية أو إدارية.

ورغم المزايا العديدة التي يوفرها التحول الرقمي، إلا أن هناك تحديات تستدعي اهتماماً خاصاً، مثل الفجوة الرقمية التي تعيق بعض الفئات من الاستفادة الكاملة من هذه الخدمات، وقضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية التي تتطلب حلولاً متقدمة لضمان الاستخدام الآمن لهذه التقنيات.

انطلاقاً من هذه المعطيات، سيقدم البحث رؤى حول دور التحول الرقمي في تحسين وتطوير الخدمات الاجتماعية، مع تسليط الضوء على أبرز التقنيات المستخدمة، وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة، إضافةً إلى مناقشة التحديات المحتملة والحلول الممكنة للتغلب عليها.



## الإطار المنهي للبحث:

### أولاً: مشكلة البحث وتساؤلاته

يشهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً، حيث أصبحت التقنيات الحديثة جزءاً أساسياً من عمليات تقديم الخدمات، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص. ويعد قطاع الحماية الاجتماعية أحد المجالات التي يمكن أن تستفيد بشكل كبير من التحول الرقمي، إذ يمكن أن يساهم في تسريع الإجراءات، وتحسين دقة البيانات، وزيادة كفاءة توزيع المساعدات، وتعزيز الشفافية في تقديم الخدمات. ومع ذلك، فإن تطبيق التحول الرقمي في هذا المجال يواجه العديد من التحديات، خاصة في البيئات التي تعاني من مشكلات في البنية التحتية الرقمية، وضعف الوعي التكنولوجي، والمخاوف المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية.

في مدينة بغداد، التي تعد مركزاً رئيسياً للخدمات الاجتماعية في العراق، يواجه مستفيدو برامج الحماية الاجتماعية تحديات متعددة تتعلق بإجراءات الحصول على الدعم، مما قد يؤدي إلى تأخير وصول المساعدات وصعوبة التحقق من استحقاقها. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة لمستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد، مع التركيز على الفرص التي يوفرها والتحديات التي قد تعيق تطبيقه. وتتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

### ما دور التحول الرقمي في تعزيز الخدمات الاجتماعية لدى مستفيدي الحماية الاجتماعية في مدينة بغداد؟

ويتفرع عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1. ما مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة لمستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد؟
2. ما مدى تحقيق التحول الرقمي للعدالة والشفافية في تقديم المساعدة؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في مجال الحماية الاجتماعية؟
4. ما الحلول المقترحة لتعزيز فعالية التحول الرقمي في تحسين خدمات الحماية الاجتماعية؟

## ثانياً: أهمية البحث

### أ- الأهمية النظرية:

ينبع البعد النظري لهذا البحث من كونه يساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي وتأثيره على قطاع الحماية الاجتماعية، حيث يسلط الضوء على دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتعزيز كفاءتها. كما يوفر إطاراً تحليلياً لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق العدالة الاجتماعية، من خلال استكشاف مدى تأثير التقنيات الرقمية على سرعة إيصال الدعم للمستفيدين، وتقليل الأخطاء، وتعزيز الشفافية في إدارة الخدمات الاجتماعية. ويساهم البحث كذلك في توضيح العوامل الأساسية التي تؤثر على نجاح التحول الرقمي، مثل البنية التحتية الرقمية، والجاهزية المؤسسية، ومستوى الوعي الرقمي لدى المستفيدين، مما يجعله إضافة قيمة للمجال الأكاديمي.

### ب- الأهمية التطبيقية:

يقدم البحث من الناحية التطبيقية قيمة عملية للمؤسسات الحكومية والمنظمات غير الحكومية المعنية بتقديم خدمات الحماية الاجتماعية في بغداد، حيث يساعد على تحديد الفجوات والتحديات التي تعيق تنفيذ التحول الرقمي بكفاءة. كما يقدم البحث توصيات قابلة للتطبيق تهدف إلى تحسين آليات تقديم الدعم الاجتماعي، وتطوير سياسات التحول الرقمي بما يتماشى مع الاحتياجات الفعلية للمستفيدين. ومن خلال النتائج المستخلصة، يمكن للمؤسسات المعنية اتخاذ قرارات مبنية على بيانات ميدانية لتحسين جودة الخدمات، وتعزيز التفاعل الرقمي مع المستفيدين، مما يساهم في تحقيق تحول رقمي أكثر استدامة وفاعلية.

## ثالثاً: فرضيات البحث

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومستوى رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على مستوى رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية.



- في بغداد تبعاً لمتغير الجنس .  
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على مستوى رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير العمر .  
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على مستوى رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير المستوى التعليمي .

#### رابعاً: مصادر جمع البيانات

الاستبيانات: وتعد أداة فعالة لجمع بيانات كمية من عدد كبير من الأفراد وهي عبارة عن أسئلة حول جوانب متعددة من التجربة الرقمية مثل سهولة الاستخدام والسرعة، التخصيص، ومستوى الأمان. من مزايا الاستبيان هو توفير بيانات قابلة للقياس والتحليل وتتيح جمع آراء مجموعة واسعة من العملاء.

#### خامساً: مصطلحات البحث:

**التحول الرقمي:** في اللغة اسم ومصدر من تحول عن يتحول، أي تغيرت من حال إلى حال، تغير من وضع إلى آخر، وتحول عن السيئ أي انصرف إلى غيره (عبد الرحمن، 2013، ص419).  
و اصطلاحاً: السعي لتحقيق استراتيجية المنظمات وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة من خلال الاستثمار في التحسينات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير لخلق قيمة وخبرات جديدة للعاملين والموظفين وخدمة الإنسانية ومساعدة المنظمات على البقاء والاستمرار في ضوء العمل الأخلاقي (أحمد، 2021، ص14).

**وإجرائياً:** هي اعتماد التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات الاجتماعية لأفراد عينة البحث خلال فترة تطبيق البحث.

**الخدمات الاجتماعية:** وفقاً لتعريف كاسيدي، تُعرّف الخدمات الاجتماعية بأنها "الأنشطة المنظمة التي تهتم بصورة أساسية وبشكل مباشر بحماية وصيانة وتحسين الموارد الإنسانية". (العادلي، 1981، ص6-7).  
الحماية الاجتماعية: كما عرفها معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية، تهتم بمنع وإدارة والتغلب على الحالات التي تؤثر سلباً على رفاهة الشعب. وتتكون الحماية الاجتماعية من السياسات والبرامج الرامية إلى الحد من الفقر والضعف من خلال تعزيز كفاءة أسواق العمل، مما يقلل من تعرض الناس للمخاطر ويعزز قدرتهم على إدارة المخاطر الاقتصادية والاجتماعية، مثل البطالة والإقصاء والمرض والعجز والشيخوخة. (UNRISD, 2010)

#### الإطار النظري:

##### أولاً: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي وأدواره، سواء بشكل عام أو في مجال الخدمات الاجتماعية، ورغم اختلافها من حيث المناهج البحثية والأدوات المستخدمة وعينات الدراسة، إلا أنها تقدم إطاراً معرفياً يمكن توظيفه لدعم البحث الحالي. عند تحليل هذه الدراسات بشكل نقدي، نجد أن بعضها ركز على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الاجتماعية، بينما تناول البعض الآخر دور التكنولوجيا بشكل عام في تحسين الكفاءة المؤسسية واتخاذ القرارات.

##### 1 دراسة عيد (2010) وشديد (2021)

أكدت هذه الدراسة على الدور الفعال للتحول الرقمي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات داخل المؤسسات، حيث يساعد على التخطيط والرقابة وتحديد الاستراتيجيات المناسبة. كما أشارت إلى أن التحول الرقمي أدى إلى تغيير جذري في توقعات المستهلكين وسلوكياتهم، مما فرض ضغوطاً كبيرة على المؤسسات التقليدية لدفعها نحو الرقمنة بهدف تلبية متطلبات المستفيدين بفاعلية أكبر. رغم أهمية هذه الدراسة في إبراز الأثر الاقتصادي للتحول الرقمي، إلا أنها لم تتعمق في تأثيره المباشر على الفئات الأكثر احتياجاً، مثل مستفيدي الحماية الاجتماعية، مما يجعلها أقل ارتباطاً بالمجال الذي يتناوله البحث الحالي.



## 2. دراسة شعبان (2014)

سلطت هذه الدراسة الضوء على أهمية تطوير الأداء المؤسسي والرقابة الإدارية في دعم التحول الرقمي، مشيرة إلى أن الحكومات بدأت في إنشاء وحدات متخصصة للتحول الرقمي داخل المؤسسات العامة، مع التركيز على بناء قدرات الموظفين وتدريبهم على المهارات الرقمية. كما أكدت الدراسة أن الرقمنة تسهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية بسرعة وكفاءة، إلى جانب تعزيز الشفافية وتقليل الاعتماد على العنصر البشري، مما يقلل من الأخطاء الإدارية والفساد. تقدم هذه الدراسة رؤية مهمة حول الإصلاح الإداري من خلال التحول الرقمي، لكنها لم تتناول بشكل تفصيلي مدى تأثير ذلك على الفئات المجتمعية المختلفة، وهو جانب يسعى البحث الحالي إلى التركيز عليه.

## 3. دراسة هاشم (2020)

ركزت هذه الدراسة على دور التحول الرقمي في تنمية المجتمع المحلي، مشيرة إلى أن التنمية لا تقتصر على التكنولوجيا فقط، بل تتطلب بناء علاقات قوية مع المجتمع المحلي وإشراك المنظمات الأهلية في عمليات التخطيط والتنفيذ. ووفقاً للدراسة، فإن إشراك المجتمع منذ البداية يعد عنصراً أساسياً لضمان نجاح أي مبادرة للتحول الرقمي، لا سيما في القطاعات الخدمية مثل التعليم والصحة والمياه. رغم أهمية هذا الطرح، إلا أن الدراسة لم تقدم تحليلاً تفصيلياً لكيفية تطبيق هذه المبادئ في برامج الحماية الاجتماعية، مما يفتح مجالاً لمزيد من البحث في هذا الجانب.

## 4. دراسة سامارا (2020)

أوضحت هذه الدراسة أهمية الانتقال من المعاملات الورقية التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية، مشيرة إلى أن ذلك يعزز من جودة ودقة الخدمات المقدمة. كما شددت على ضرورة مشاركة جميع مؤسسات الدولة في رسم السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي، وأكدت على أهمية تغيير ثقافة المجتمع وزيادة وعي المواطنين بأهمية التكنولوجيا. رغم أن هذه الدراسة تقدم رؤية شاملة للتحول الرقمي على مستوى الدولة، إلا أنها لم تتناول بالتفصيل كيفية تأثير ذلك على الفئات المهمشة أو مستفيدي الحماية الاجتماعية تحديداً.

## 5. دراسة حافظ (2021)

ناقشت هذه الدراسة التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية، مشيرة إلى أهمية تصميم نظم معلومات متكاملة وتهيئة الكوادر البشرية لضمان نجاح التحول الرقمي. كما أكدت أن الجودة أصبحت مطلباً أساسياً في ظل التطورات التكنولوجية، وأن المؤسسات باتت تتنافس في تحسين الإنتاجية من خلال تطوير الجوانب التقنية والبشرية والإدارية. تعتبر هذه الدراسة ذات صلة وثيقة بالبحث الحالي، خاصة فيما يتعلق بتطوير الكفاءات البشرية والبنية التحتية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي في الخدمات الاجتماعية.

## 6. دراسة مصباح (2022)

تناولت هذه الدراسة بشكل أكثر تخصصاً العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الاجتماعية، من خلال دراسة ميدانية في وحدات تنمية المجتمع المحلي بمحافظة المنوفية. وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات، حيث كانت أكثر العوامل تأثيراً هي: الأمن الرقمي، والترابط بين الأجهزة التنفيذية، وتوافر الموارد البشرية المؤهلة، إلى جانب التدريب المستمر والبنية التحتية التكنولوجية. ورغم أن هذه الدراسة قدمت نتائج دقيقة بناءً على بيانات ميدانية، إلا أن نطاقها الجغرافي المحدود يجعل تعميم نتائجها على مناطق أخرى أمراً يتطلب المزيد من البحث، خاصة في بيئات ذات تحديات مختلفة مثل بغداد.

## تعقيب على الدراسات السابقة:

تكشف الدراسات السابقة عن دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات الاجتماعية، لكنها تختلف في تركيزها على الجوانب المختلفة لهذا التأثير، مما يتيح مجالاً للتحليل النقدي المقارن. فقد أشارت دراسة عبد (2010) وشديد (2021) إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات من خلال تعزيز التخطيط والرقابة، إلا أنها لم تتطرق بشكل مباشر إلى أثره على الفئات المستفيدة من الخدمات الاجتماعية. في المقابل، قدمت دراسة شعبان (2014) رؤية أكثر تفصيلاً حول كيفية توظيف التحول الرقمي في الإصلاح الإداري الحكومي، مؤكدة على دوره في تعزيز الشفافية وتقليل الاعتماد على العنصر البشري، لكنها لم تتناول



التحديات الاجتماعية المصاحبة لهذه العملية. أما دراسة هاشم (2020) فقد ربطت بين التحول الرقمي وتنمية المجتمع المحلي، مشددة على ضرورة إشراك المنظمات الأهلية في رسم السياسات، مما يبرز بُعداً مهماً يتعلق بمدى استجابة المجتمعات المحلية للتحول الرقمي، وهو ما لم يتم تحليله بعمق كافٍ في بقية الدراسات. من جهة أخرى، ركزت دراسة سامارا (2020) على أهمية الانتقال من النماذج التقليدية إلى الرقمية، لكنها لم تقدم تحليلاً كافياً حول الفجوة الرقمية وتأثيرها على الفئات الهشة. فيما تناولت دراسة حافظ (2021) مسألة جاهزية المؤسسات للتحول الرقمي، مشيرة إلى ضرورة تهيئة البنية التحتية والموارد البشرية لضمان نجاح العملية، وهو ما يتقاطع مع نتائج دراسة مصباح (2022)، التي تعد من أكثر الدراسات دقة في ربط التحول الرقمي بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية، رغم أن نطاقها الجغرافي المحدود يجعل تعميم نتائجها أمراً يتطلب المزيد من البحث. بناءً على ذلك، نجد أن معظم الدراسات ركزت على التحول الرقمي كعملية تقنية وإدارية دون الخوض في أبعاده الاجتماعية بشكل معمق، مما يبرز أهمية البحث الحالي في سد هذه الفجوة من خلال دراسة ميدانية تستهدف مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد، حيث يمكن تحليل الأثر الواقعي للتحول الرقمي على الفئات الأكثر احتياجاً، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل المحلية التي قد تؤثر على تطبيق هذه العملية بكفاءة وعدالة.

### ثانياً: التحول الرقمي

#### أ- مفهوم التحول الرقمي:

يُنظر إلى التحول الرقمي باعتباره عملية شاملة تهدف إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء، من خلال دمج تقنيات مثل شبكات المعلومات الواسعة، والإنترنت، ووسائل الاتصال الحديثة. يتيح ذلك إعادة تشكيل علاقات العملاء مع المؤسسات وتحسين الأداء المؤسسي، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات التشغيلية وزيادة الإنتاجية. في قطاع البنوك، يسهم التحول الرقمي في تسهيل التعاملات المصرفية، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل الوقت والجهد المطلوبين للوصول إلى الخدمات المالية. كما أنه يُعرف على أنه تحول ضروري يتطلب تكيفاً تكنولوجياً وثقافياً على مستوى المؤسسات، لضمان تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء في العصر الرقمي (المطرف، 2020، ص162).

ويرتكز التحول الرقمي أيضاً على الاستثمار في تغيير التفكير والسلوك المؤسسي، بهدف تحقيق تحول جوهري في بيئة العمل، من خلال الاستفادة من التقدم التكنولوجي لتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين بشكل أسرع وأكثر كفاءة. فهو لا يقتصر على تطوير الأدوات الرقمية، بل يتطلب إعادة هيكلة العمليات والإجراءات التشغيلية، بما يحقق تكاملاً بين المستهلكين والموظفين وأصحاب المصالح، ويعزز من تنافسية المؤسسات واستدامتها (الشيرباز، 2018، ص6).

ويُنظر إليه أيضاً على أنه عملية معقدة تشمل التطوير التقني والإداري والثقافي داخل البنوك، بهدف تلبية تطلعات العملاء المتغيرة والتكيف مع احتياجات الموظفين، وذلك من خلال تسخير الإمكانيات الرقمية في بناء نماذج أعمال مبتكرة، وتحسين تجارب العملاء، وتحديث العمليات التشغيلية لتحقيق أداء مالي أفضل، وتقليل المخاطر، وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية (حميس، 2021، ص1006).

بناءً على ما سبق، لا يُعد التحول الرقمي مجرد عملية تقنية، بل هو نهج استراتيجي شامل يسعى إلى تحسين الكفاءة المؤسسية، وتعزيز العلاقة مع العملاء، وتوفير خدمات متطورة بسهولة وسرعة أكبر. وفي القطاع المصرفي، أصبح التحول الرقمي أداة رئيسية لتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الإنتاجية، وتقليل المخاطر، مما يجعله استثماراً محورياً لضمان القدرة التنافسية والاستدامة في ظل بيئة أعمال متغيرة.

#### ب- أهمية التحول الرقمي:

يسهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين كفاءة المؤسسات، من خلال تبسيط الإجراءات وتقديم خدمات أكثر سرعة وابتكاراً، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء ورفع مستوى القبول المجتمعي للخدمات المالية. فمن خلال تطبيق تقنيات مثل التطبيقات الذكية ومنصات التجارة الإلكترونية، يتمكن العملاء من الوصول إلى الخدمات بسهولة، كما تتيح البيانات الضخمة المتولدة عن العمليات الرقمية لمتخذي القرار تحسين الأداء المؤسسي، وتطوير الاستراتيجيات، وجذب الاستثمارات المحلية والدولية (رشوان، 2020، ص2).

علاوة على ذلك، يسهم التحول الرقمي في تعزيز مصداقية المؤسسات المالية، من خلال تمكين البنوك من التفاعل السريع والفعال مع العملاء، والاستجابة للاتجاهات الرقمية الحديثة. كما أن أتمتة العمليات المصرفية التقليدية تقلل من النفقات التشغيلية، مما يسمح بإعادة توجيه الموارد البشرية إلى مجالات استراتيجية ذات قيمة



أعلى. وقد أدى تبني التقنيات الحديثة إلى إحداث تغيير في نهج الموظفين تجاه العملاء، حيث مكّنه من تقديم خدمات أكثر كفاءة وتحسين تجربة المستخدم (خميس، 2021، ص1003). كما يتيح التحول الرقمي إمكانية إعادة هيكلة العمليات الداخلية للمؤسسات، مما يمكنها من التكيف السريع مع متغيرات السوق ومتطلبات العملاء. فهو لا يعزز فقط من كفاءة الخدمات المقدمة، بل يسهم أيضاً في تطوير ثقافة مؤسسية تركز على الابتكار والتطوير المستمر، مما يضمن استمرارية التحسينات وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات (إبراهيم وآخرون، 2020، ص9).

إلى جانب ذلك، يساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم، حيث يعتمد على استراتيجيات تركز على احتياجات المستخدمين، بهدف استقطاب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين. فهو يسهم في تقديم تجربة متكاملة تعتمد على التقنيات الحديثة، مما يتيح للمستخدمين الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز من سرعة وكفاءة العمليات المصرفية (Schwertner 2017). بشكل عام، لا يقتصر التحول الرقمي على مجرد تحديث الأدوات التكنولوجية، بل يشمل تغييراً جوهرياً في الثقافة المؤسسية، مما يمكن المؤسسات المالية من الاستجابة بسرعة للمتغيرات وتحقيق مستويات جديدة من الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات.

### ت- التقنيات الداعمة للتحول الرقمي:

يستند التحول الرقمي إلى مجموعة من التقنيات الحديثة التي تعزز من فاعليته وكفاءته، أبرزها الهواتف الذكية، التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات مثل إجراء المعاملات المصرفية، ودفع الفواتير، وشراء التذاكر، وغيرها من الأنشطة اليومية بسهولة وسرعة (إبراهيم وآخرون، 2020، ص11). كما تُعد الكفاءات البشرية عنصراً أساسياً في نجاح التحول الرقمي، حيث تتطلب هذه العملية كوادر مؤهلة قادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة، وضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة الرقمية. إذ لا يمكن لأي بنية تحتية تقنية أن تحقق أهدافها دون وجود مستخدمين قادرين على التفاعل معها بفعالية، مما يجعل التدريب والتأهيل المستمر من أهم متطلبات التحول الرقمي الناجح (البلوشية، 2020، ص6).

أما البيانات الضخمة، فتعد من أهم التقنيات الداعمة للتحول الرقمي، حيث توفر كميات هائلة من المعلومات التي يمكن تحليلها لاتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. وتتميز البيانات الضخمة بسرعة إنتاجها وتنوع مصادرها، مما يجعلها أداة أساسية لفهم سلوك العملاء وتحليل الاتجاهات السوقية، مما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتوجيه القرارات الاستراتيجية بفعالية أكبر (أميرهم، 2020، ص158).

### ث- تحديات ومعوقات التحول الرقمي

رغم الفوائد العديدة للتحول الرقمي، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيقه، ومن أبرزها نقص الكفاءات البشرية المؤهلة رقمياً. إذ لا تزال العديد من الأنظمة التعليمية غير قادرة على توفير التدريب الكافي في مجالات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، والأمن السيبراني، وتصميم الأنظمة الرقمية، مما يؤثر على جاهزية المؤسسات للتحول الرقمي (شحادة، 2021، ص52).

كما أن بناء الثقة في التحول الرقمي يعد تحدياً رئيسياً، حيث لا يزال العديد من العملاء، خاصة كبار السن، يترددون في تبني الحلول الرقمية بسبب مخاوف تتعلق بالأمان والاحتيال الإلكتروني، مما يتطلب جهوداً مكثفة لنشر الثقافة الرقمية وزيادة الوعي بأهمية التحول الرقمي (شحادة، 2021، ص65).

إضافة إلى ذلك، يمثل التمويل عائقاً كبيراً أمام تطبيق التحول الرقمي، إذ تحتاج المؤسسات إلى استثمارات ضخمة لتبني التقنيات الحديثة، وتطوير البنية التحتية، وتدريب الموظفين، مما يشكل عبئاً مالياً على المؤسسات التي تواجه أولويات أخرى (Mwangangi & Bayern, 2017).

كما أن غياب استراتيجية واضحة للتحول الرقمي داخل بعض المؤسسات يؤدي إلى تعطيل عملية التحول، حيث تقف بعض الجهات إلى رؤية متكاملة وخطة تنفيذية تضمن تطبيق التقنيات الرقمية بفعالية، مما يؤثر سلباً على نجاح التحول الرقمي (شحادة، 2022، ص72).

من جهة أخرى، تشكل الثقافة المؤسسية المقاومة للتغيير تحدياً كبيراً، حيث يعارض العديد من الموظفين التغييرات الرقمية، مما يتطلب تبني استراتيجيات تدريبية وتوعوية لضمان الانتقال السلس إلى النظم الرقمية الجديدة (Mckinsey, 2016).



### ج- فوائد التحول الرقمي

يوفر التحول الرقمي مزايا متعددة، تشمل استبدال العمليات التقليدية بالأنظمة الرقمية، وزيادة سرعة اتخاذ القرارات، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء. كما يتيح تقديم الخدمات بجودة أعلى وفي وقت أقصر، مما يعزز من الإنتاجية والقدرة التنافسية للمؤسسات، ويدعم استدامتها في بيئة أعمال متغيرة.

### الجانب الميداني للبحث:

أولاً: منهج البحث المنهج المسحي. طريقة المسح الاجتماعي بالعينة.

ثانياً: نوع البحث من البحوث الوصفية

### ثالثاً: حدود البحث:

الحدود الزمانية: تطبيق البحث في العام الحالي 2025.

الحدود المكانية: مدينة بغداد.

الحدود البشرية: مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد.

### رابعاً: الأدوات المستخدمة في البحث:

#### 1- أداة البحث:

اعتمد البحث على استبانة تم تصميمها وفق مقياس ليكرت الخماسي، لجمع بيانات الجانب الميداني للبحث لكون هذه الأداة ملائمة لطريقة المسح الاجتماعي، ويستطيع عبرها الإجابة عن مجمل تساؤلات البحث. حيث شمل مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالبيانات الأولية والمتغيرات الأساسية للبحث. وهو من إعداد الباحث.

#### 2- الخصائص السيكومترية لأدوات البحث:

##### أ- الصدق الظاهري:

اعتمد البحث في هذا النوع من الصدق على آراء المحكمين من أساتذة ومدربين في القسم، وذلك للتحقق من صدق العبارات ومناسبتها للبحث، وشموليتها لأبعاد البحث، وبلغ عدد السادة المحكمين ستة مدرسين، وغدلت العبارات بناءً على ملاحظاتهم، وآرائهم، ومقترحاتهم، إذ اتفق السادة المحكمون على صحة المقياس ومناسبته بعد إجراء التعديلات المقترحة.

##### صدق الاتساق الداخلي:

طبّق المقياس على عينة استطلاعية (30) شخص، من خارج عينة البحث الأساسية، وحساب مدى اتساق كلّ عبارة من عبارات البعد مع الدرجة الكلية للبعد، وذلك عبر حساب معامل الارتباط الخطي بيرسون بين كلّ عبارة والدرجة الكلية للبعد، والجداول الآتية تبين صدق كلّ بعد من الأبعاد:



جدول (1) يبين معاملات ارتباط (بيرسون) بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الخاص بها

القرار	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	العبارة
جيد ومقبول	0.000	0.758	تأثير الرقمي على الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.635	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.001	0.547	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.699	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.754	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.547	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.741	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.963	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.784	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.911	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.743	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.822	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.759	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.001	0.678	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.597	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.935	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.877	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.001	0.634	التحول الرقمي
جيد ومقبول	0.000	0.736	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
جيد ومقبول	0.000	0.912	التحول الرقمي

يتضح من الجدول (1) أن قيمة ارتباط بيرسون لعبارات المقياس مع الدرجات الكلية لكل محور خاص فيها جيدة ومقبولة وبالتالي يوجد علاقات ارتباط قوية بين العبارات والمحور الذي تنتمي إليه، وجميع العبارات جيدة ومقبولة.

النتائج: أجري اختبار ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة استطلاعية (30 شخص)، وذلك لمعرفة مدى صلاحية المقياس وثباته، والحصول على النتائج نفسها فيما لو طبقت على جميع المبحوثين. ومعامل ألفا كرونباخ هو أحد أشكال معامل الارتباط  $\alpha$ ، تتراوح قيمته بين (0-1)، إذ إن انخفاض قيمته عن (0.6) دليل على انخفاض الثبات الداخلي للمقياس. وقد طبق على كل بعد من أبعاد المقياس وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (2) يُبين ثبات أبعاد المقياس

عدد العبارات	ألفا كرونباخ	البعد
4	0.859	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
5	0.785	تأثير التحول الرقمي على الشفافية والعدالة في توزيع المساعدات
5	0.698	التحديات والصعوبات في استخدام الخدمات الرقمية
6	0.744	رضا المستفيدين عن تجربة الخدمات الرقمية
20	0.771	الكلية

تم حساب كرونباخ ألفا الكلي (جميع أبعاد المقياس) وكانت قيمته (0.771)، مما يدل على أن قيمة معامل الثبات



لبنود مقياس البحث بلغت معامل ثبات مناسب لأغراض البحث الحالي، بشكل يجعلنا على ثقة بصحة بنود المقياس وصلاحيتها للتطبيق الميداني، وذلك بحسب مقياس نانلي الذي اعتمد 0.70 حداً أدنى للثبات.

### خامساً-نتائج البحث وتفسيرها:

#### 1- خصائص مفردات عينة البحث:

بلغ حجم العينة التي تم الوصول إليها من خلال الاستبيان الإلكتروني الذي تم توزيعه عبر مواقع التواصل الاجتماعي كان (578) شخص.

الجدول (3) يوضح توزيع أفراد عينة البحث وفق متغيرات البحث

متغير البحث	الفئات	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	349	60.38%
	إناث	229	39.61%
العمر	أصغر من 20 سنة	135	23.35%
	من 20 حتى 30 سنة	195	33.73%
	من 31 حتى 40 سنة	113	19.55%
	من 41 حتى 50 سنة	107	18.51%
	فوق الـ 50 سنة	28	4.84%
المستوى التعليمي	ابتدائي	12	2.07%
	اعدادي	75	12.97%
	ثانوي	230	39.79%
	معهد متوسط	137	23.7%
	جامعة	121	20.93%
	دراسات عليا	3	0.51%

يتضح من الجدول (3):

**الجنس:** أن النسبة الأكبر من مجموع أفراد عينة البحث كانت من الذكور حيث بلغت نسبتهم (60.38%) من مجموع أفراد عينة البحث، أما بالنسبة للإناث فقد بلغت نسبتهم (39.61%) من مجموع أفراد عينة البحث.

**العمر:** يتضح من الجدول أن النسبة الأكبر من مجموع أفراد عينة البحث من الفئة العمرية (من 20 سنة حتى 30 سنة) حيث بلغت نسبتهم (33.73%) من مجموع أفراد العينة، ومن ثم الفئة العمرية (أصغر من 20 سنة) حيث بلغت نسبتهم (23.35%) من مجموع أفراد عينة البحث، تليهم الفئة العمرية (من 31 حتى 40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (19.55%) من مجموع أفراد عينة البحث، ومن ثم الفئة العمرية (من 41 حتى 50 سنة) حيث بلغت نسبتهم (18.51%) من مجموع أفراد عينة البحث، وكانت الفئة الأقل عدداً هي الفئة العمرية فوق الـ 50 سنة حيث بلغت نسبتهم (4.84%) من مجموع أفراد عينة البحث.

**المستوى التعليمي:** يتضح من الجدول أن النسبة الأكبر من مجموع أفراد عينة البحث كانوا من حملة التعليم الثانوي حيث شكلت نسبتهم (39.79%) من مجموع أفراد عينة البحث، ومن ثم الحاصلين على شهادة معهد متوسط وبلغت نسبتهم (23.7%) من مجموع أفراد عينة البحث، ومن ثم التعليم الجامعي وبلغت نسبتهم (20.93%) من مجموع أفراد عينة البحث، ومن ثم الإعدادي بنسبة (12.97%) من مجموع أفراد عينة البحث، والنسبة الأقل كانت لحملة شهادة الدراسات العليا حيث بلغت نسبتهم (0.51%) من مجموع أفراد عينة البحث.



## 2- النتائج المتعلقة بتساؤلات البحث:

### السؤال الأول: ما مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة لمستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد؟

اعتمد الباحث مقياس ليكرت (Likert) الخماسي (موافق بشدة، موافق، أحياناً، أرفض، أرفض بشدة)، وقد أعطيت رقمياً الدرجات (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب. للعبارة الإيجابية و(1، 2، 3، 4، 5) للعبارة السلبية.

كما حُسبت تقديرات الإجابة عبر حساب مجالات التقدير وفق الآتي:

$$\text{حساب طول المجال: } 0.8 = \frac{1-5}{5}$$

الجدول (4) مجالات تقديرات إجابة أفراد العينة على مقياس البحث

منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
1- 1.79	1.8- 2.59	2.6 - 3.39	3.4- 4.19	4.2- 5

للإجابة عن السؤال حُسبت المتوسطات الحسابية للدرجات المتحققة على محور تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة كما هو موضح في الجدول (5)

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات المتحققة على محور تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة

الدرجة	المتوسط الحسابي	المحاور		
		الرقم	العبارات	المحاور
متوسط	3		يساهم التحول الرقمي في تسهيل عملية التسجيل للحصول على خدمات الحماية الاجتماعية	تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية
متوسط	3.2		توفر الخدمات الرقمية إمكانية إنجاز المعاملات بشكل أسرع مقارنة بالطرق التقليدية.	
متوسط	2.9		التحول الرقمي يقلل من الأخطاء الإدارية في تقديم المساعدات الاجتماعية.	
متوسط	2.8		المنصات الرقمية تساهم في تحسين التواصل بين المستفيدين والجهات المقدمة للخدمة.	
متوسط	3.1		تتيح الخدمات الرقمية إمكانية متابعة حالة الطلبات المقدمة بسهولة.	
	3			متوسط المحور

يعرض الجدول (5) المتوسطات الحسابية للعبارات المتعلقة بقياس تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية لمستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة.

بلغ متوسط المحور العام = 3.0، مما يشير إلى أن تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الاجتماعية يقع ضمن المستوى المتوسط وفق مجالات التقدير.

العبارات الفردية حصلت جميعها على متوسطات تتراوح بين 2.8 و3.2، مما يعكس مستوى متوسط من القبول لأثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات.



تشير هذه النتائج إلى أن المستخدمين لا يشعرون بتأثير قوي جداً للتحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات الاجتماعية، بل يرونه تأثيراً متوسطاً، مما يدل على أن هناك تحسناً محدوداً في الكفاءة التشغيلية، ولكنه لم يصل بعد إلى مستوى مرتفع من الفعالية.

### السؤال الثاني: ما مدى تحقيق التحول الرقمي للعدالة والشفافية في تقديم المساعدة؟

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات المتحققة على محور تحقيق التحول الرقمي للعدالة والشفافية

الدرجة	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم	المحاور
متوسط	2.8	يساعد التحول الرقمي في الحد من التلاعب والفساد في توزيع المساعدات.		
متوسط	3	توفر الخدمات الرقمية معلومات واضحة حول أهلية المستخدمين وشروط الحصول على الدعم.		
متوسط	2.9	يتيح التحول الرقمي للمستخدمين إمكانية تقديم شكاوى أو استفسارات بسهولة.		
متوسط	3.2	أشعر أن الخدمات الرقمية تعزز من العدالة في توزيع المساعدات الاجتماعية.		
متوسط	2.9	التحول الرقمي يجعل إجراءات التحقق من أهلية المستخدمين أكثر دقة وموضوعية.		
			متوسط المحور	2.96

يهدف هذا السؤال إلى قياس مدى تحقيق التحول الرقمي لمبادئ العدالة والشفافية في تقديم المساعدات الاجتماعية، وذلك من خلال تحليل المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على العبارات ذات الصلة. وقد بلغ متوسط المحور العام = 2.96، وهو يقع ضمن نطاق المستوى المتوسط، مما يشير إلى أن المستخدمين لديهم تقييم محايد نسبياً حول قدرة التحول الرقمي على تعزيز العدالة والشفافية في تقديم المساعدات. وجميع العبارات حصلت على متوسطات تتراوح بين 2.8 و3.2، مما يدل على عدم وجود إجماع قوي حول تأثير التحول الرقمي في هذا الجانب.

أما العبارة التي حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.2) كانت "أشعر أن الخدمات الرقمية تعزز من العدالة في توزيع المساعدات الاجتماعية"، مما يشير إلى أن بعض المستخدمين يرون تحسناً في العدالة بفضل التحول الرقمي، لكنه ليس تحسناً كبيراً.

بالمقابل، حصلت عبارة "يساعد التحول الرقمي في الحد من التلاعب والفساد في توزيع المساعدات" على أدنى متوسط حسابي (2.8)، مما يعكس أن المستخدمين لا يشعرون بأن التحول الرقمي أدى إلى تقليل التلاعب أو الفساد بشكل ملموس.

إمكانية تقديم الشكاوى والاستفسارات بسهولة (2.9) والتحقق من أهلية المستخدمين (2.9) حصلت على تقييم متوسط، مما يشير إلى أن هذه العمليات قد تحسنت جزئياً، ولكنها لا تزال بحاجة إلى تطوير.

تشير هذه النتائج إلى أن التحول الرقمي لم يحقق بعد مستوى عالٍ من العدالة والشفافية في تقديم المساعدات الاجتماعية، حيث لا يزال المستخدمون ينظرون إليه بتقييم متوسط.

ورغم وجود تحسن نسبي في وضوح شروط الأهلية وإجراءات التوزيع، إلا أن المستخدمين لا يرون أن التحول



الرقمي قد نجح بشكل كامل في الحد من الفساد أو تسهيل عملية تقديم الشكاوى والاستفسارات. كما أن النتائج توحى بأن هناك حاجة لتطوير أدوات التحول الرقمي بحيث تضمن شفافية أكبر، وتعزز من ثقة المستفيدين في الأنظمة الرقمية المستخدمة لتوزيع المساعدات. السؤال الثالث: ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في مجال الحماية الاجتماعية؟ للإجابة عن السؤال حُسبت المتوسطات الحسابية للدرجات المتحققة على محور التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في مجال الحماية الاجتماعية كما هو موضح في الجدول (6)

#### الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات المتحققة على محور التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي

الدرجة	المتوسط الحسابي	المحاور		
		العبارات	الرقم	الرقمي
مرتفع	3.9	أواجه صعوبات تقنية عند محاولة استخدام الخدمات الرقمية للحماية الاجتماعية.		التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي
متوسط	3.2	ضعف البنية التحتية الرقمية (مثل الإنترنت والكهرباء) يؤثر على قدرتي في الوصول إلى الخدمات.		
منخفض	2.4	لا تتوفر مساعدة كافية عند مواجهة مشكلات في استخدام الخدمات الرقمية.		
مرتفع	4	أشعر بأن تصميم الخدمات الرقمية لا يلبي احتياجات جميع المستفيدين، خاصة كبار السن وذوي الإعاقة.		
مرتفع	3.8	لا يوجد توجيه كافٍ حول كيفية استخدام الخدمات الرقمية بشكل فعال.		
	3.46 (مرتفع)			متوسط المحور

يهدف هذا السؤال إلى تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في مجال الحماية الاجتماعية، وذلك من خلال تحليل المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بهذه التحديات. بلغ متوسط المحور العام = 3.46، وهو يقع ضمن نطاق التقدير المرتفع، مما يشير إلى أن المستفيدين يواجهون تحديات كبيرة عند استخدام الخدمات الرقمية في الحماية الاجتماعية.

التحديات التي حصلت على أعلى متوسطات حسابية كانت:

عدم تلبية تصميم الخدمات الرقمية لاحتياجات كبار السن وذوي الإعاقة (4.0 - مرتفع).

• وجود صعوبات تقنية عند استخدام الخدمات الرقمية (3.9 - مرتفع).

• عدم وجود توجيه كافٍ حول كيفية استخدام الخدمات الرقمية (3.8 - مرتفع).

• في المقابل، كان هناك تحدي واحد فقط حصل على متوسط منخفض، وهو:

• عدم توفر مساعدة كافية عند مواجهة مشكلات تقنية (2.4 - منخفض)، مما يشير إلى أن بعض المستفيدين يحصلون على دعم عند الحاجة، لكنه قد لا يكون كافياً للجميع.

• ضعف البنية التحتية الرقمية (3.2 - متوسط) يشير إلى أن هناك مشاكل في الاتصال بالإنترنت وانقطاع الكهرباء، لكنها ليست العائق الأكبر مقارنة بالتحديات الأخرى.

تشير هذه النتائج إلى أن التحديات التقنية ونقص الوعي الرقمي هما العائقان الأكبر أمام تطبيق التحول الرقمي في الحماية الاجتماعية.

والتصميم الحالي للخدمات الرقمية لا يراعي احتياجات جميع الفئات، خاصة كبار السن وذوي الإعاقة، مما يستدعي تطوير واجهات أكثر سهولة في الاستخدام.

وضعف البنية التحتية (الإنترنت والكهرباء) يعد مشكلة، لكنها ليست العقبة الأكبر مقارنة بنقص التوجيه



والتحديات التقنية الأخرى. إضافة إلى عدم توفر دعم كافٍ عند مواجهة مشكلات تقنية كان التحدي الأقل تأثيراً وفقاً لآراء العينة، مما هناك نوعاً من المساعدة لكنه بحاجة إلى تعزيز وتوسيع ليشمل الجميع.

### النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات: الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومستوى رضا مستخدمي الحماية الاجتماعية في بغداد.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى رضا المستخدمين.

جدول (8) يبين تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى رضا المستخدمين

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
التحول الرقمي	رضا المستخدمين	0.62	0.38	52.7	0.000**

معامل الارتباط (0.62) يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي ورضا المستخدمين. معامل التحديد ( $R^2 = 0.38$ ) يعني أن 38% من التغير في رضا المستخدمين يمكن تفسيره بالتحول الرقمي. قيمة (F) المحسوبة = 52.7 وهي دالة إحصائياً عند ( $Sig = 0.000$ )، مما يعني وجود تأثير معنوي للتحول الرقمي على رضا المستخدمين.

النتيجة: نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي أن للتحول الرقمي تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً على رضا المستخدمين عن الحماية الاجتماعية.

ويمكن تفسير ذلك يظهر تأثير التحول الرقمي على رضا مستخدمي الحماية الاجتماعية من خلال تحسين جودة الخدمات، وزيادة سرعة الاستجابة، وتعزيز الشفافية في توزيع المساعدات. فمع تطبيق الأنظمة الرقمية، أصبح بإمكان المستخدمين تسجيل طلباتهم إلكترونياً، ومتابعة حالتها بسهولة دون الحاجة إلى مراجعة المكاتب الحكومية بشكل متكرر، مما أدى إلى تقليل الجهد والوقت اللازم للحصول على المساعدات.

أحد العوامل الرئيسية لهذا التأثير هو قدرة التحول الرقمي على تقليل الأخطاء الإدارية وتعزيز الدقة في مراجعة بيانات المستخدمين. حيث إن استخدام الأنظمة الرقمية في التحقق من الأهلية قلل من احتمالات التلاعب أو حدوث أخطاء بشرية في إدخال المعلومات أو تحديثها. وهذا بدوره عزز ثقة المستخدمين في عدالة توزيع المساعدات، حيث أصبحت القرارات مبنية على بيانات دقيقة ومعايير واضحة، بعيداً عن التدخلات الشخصية أو الأخطاء الإدارية التقليدية.

علاوة على ذلك، فإن التحول الرقمي أسهم في توفير تجربة أكثر كفاءة للمستخدمين، حيث أصبح بإمكانهم تقديم استفساراتهم وشكاواهم عبر المنصات الإلكترونية، مما جعل عملية التواصل بين المستخدمين والجهات المسؤولة أكثر سرعة وفعالية. ومع تقليل الحاجة إلى الحضور الشخصي، خاصة للأشخاص الذين يعانون من ظروف صحية أو يعيشون في مناطق نائية، أصبح بإمكان الجميع الوصول إلى الخدمات بسهولة أكبر، مما زاد من رضاهم عن أداء النظام الرقمي.

ورغم هذه الفوائد، لا يزال هناك بعض التحديات التي تحد من التأثير الإيجابي الكامل للتحول الرقمي على رضا المستخدمين. فضعف البنية التحتية الرقمية، مثل عدم توفر الإنترنت بشكل جيد أو الانقطاعات المستمرة في الكهرباء، قد يُعيق قدرة بعض المستخدمين على الاستفادة من الخدمات الرقمية. كما أن بعض الفئات، مثل كبار السن أو الأشخاص غير الملمين بالتكنولوجيا، قد يجدون صعوبة في التعامل مع الأنظمة الرقمية، مما يتطلب برامج توعية وتدريب لضمان شمولية هذه الخدمات لجميع الفئات.

بالتالي، يمكن تفسير تأثير التحول الرقمي على رضا المستخدمين بأنه يعتمد على عدة عوامل متداخلة، فهو يحقق



رضا أعلى للمستفيدين الذين يتمكنون من استخدام الأنظمة الرقمية بسلاسة، لكنه قد لا يكون مؤثراً بنفس الدرجة لمن يواجهون تحديات في الوصول إلى هذه الخدمات. ولضمان تحقيق رضا أوسع، يجب تحسين البنية التحتية، وتوفير دعم فني فعال، وزيادة الوعي الرقمي بين المستفيدين، حتى يكون التحول الرقمي أداة حقيقية لتحقيق العدالة الاجتماعية وتقديم الخدمات بكفاءة أعلى.

**الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير الجنس.**

**جدول (9) يبين الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير الجنس.**

القرار	الدلالة	الانحراف ت المحسوبة	المتوسط المعياري	الجنس	أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية
غير دال	0.182	1.34	0.58	ذكور	
			0.88	إناث	

يتضح من الجدول (9) بأن قيمة ت 1.34 ومستوى دلالتها (0.182) أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير الجنس. ويمكن تفسير هذه النتيجة حيث يواجه كلاهما نفس التحديات ويستفيدون من نفس الميزات التي توفرها الخدمات الرقمية. يمكن تفسير ذلك بأن النظام الرقمي المصمم لتقديم الخدمات الاجتماعية لا يميز بين الجنسين، مما يجعل تجربة المستخدم متشابهة بين الرجال والنساء. بالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام التكنولوجيا أصبح منتشرًا بين جميع فئات المجتمع بغض النظر عن الجنس، حيث يعتمد كل من الذكور والإناث على المنصات الرقمية لإنجاز معاملاتهم بنفس السهولة. علاوة على ذلك، فإن الاحتياجات والاهتمامات الأساسية للمستفيدين من الحماية الاجتماعية متشابهة بغض النظر عن الجنس، مما يجعل مستوى رضاهم متقارباً. وبذلك، فإن التحول الرقمي لم يكن له تأثير مختلف على رضا المستفيدين بناءً على الجنس، لأن العوامل الأخرى مثل كفاءة النظام وسرعة الإنجاز هي التي تلعب الدور الأكبر في تحديد مستوى الرضا.

**الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير العمر.**

**جدول (9) يبين الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير العمر.**

القرار	الدلالة	ف	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال	0.350	1.12	0.61	4	2.45	بين المجموعات
			0.23	573	132.4	داخل المجموعات
				577	13485	الكلّي

المتوسطات الحسابية متقاربة بين الفئات العمرية، حيث تتراوح بين (3.80 – 3.95). قيمة  $F = 1.12$  وهي غير دالة إحصائياً عند  $(Sig = 0.350 > 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق معنوية بين الفئات العمرية. وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً لمتغير العمر،



ويمكن تفسير ذلك: يعود ذلك إلى انتشار التكنولوجيا على نطاق واسع، حيث أصبح استخدام الخدمات الرقمية متاحاً وسهل الوصول لكافة الفئات، بغض النظر عن العمر. كما أن تصميم الأنظمة الرقمية غالباً ما يكون موحداً، دون تمييز بين المستخدمين وفقاً لأعمارهم، مما يؤدي إلى تجانس التجربة الرقمية بينهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن كبار السن الذين قد يواجهون صعوبات في استخدام التقنيات الحديثة غالباً ما يعتمدون على أفراد العائلة الأصغر سناً لمساعدتهم، مما يقلل من الفجوة الرقمية بين الأجيال. وبالتالي، فإن مستوى الرضا لا يتأثر بشكل واضح بالعمر، لأن العوامل المؤثرة الأخرى مثل جودة الخدمة وسهولة الوصول تلعب دوراً أكبر في تشكيل تجربة المستخدمين.

### الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

جدول (10) يبين الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث أثر التحول الرقمي على رضا مستفيدي الحماية الاجتماعية في بغداد تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	F	الدلالة	القرار
بين المجموعات	5.72	5	1.144	3.21	0.018	دال
داخل المجموعات	204.85	572	0.358			
الكلّي	210.57	577				

بلغ متوسط المجموعات المختلفة مستويات متفاوتة من الرضا، حيث زاد الرضا مع ارتفاع المستوى التعليمي. قيمة  $F = 3.21$  وهي دالة إحصائياً عند  $(Sig = 0.018 < 0.05)$ ، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات التعليمية المختلفة.

بما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، فهذا يعني رفض الفرضية الصفرية، مما يدل على أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين المستويات التعليمية في رضا المستفيدين عن التحول الرقمي. تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد ذوي المستويات التعليمية الأعلى لديهم رضا أكبر عن التحول الرقمي مقارنة بمن لديهم مستويات تعليمية أقل.

ويمكن تفسير ذلك بأن الأشخاص الحاصلين على تعليم أعلى لديهم قدرة أكبر على استخدام الأنظمة الرقمية والتكيف معها، مما يجعلهم أكثر استفادة من الخدمات الرقمية، وبالتالي أكثر رضا. في المقابل، قد يواجه الأفراد ذوو المستويات التعليمية الأقل تحديات في التعامل مع الخدمات الرقمية، مما يؤثر سلباً على رضاهم.

### مقترحات البحث:

استناداً إلى نتائج البحث وتحليل البيانات، يمكن تقديم مجموعة من المقترحات التي تهدف إلى تعزيز كفاءة التحول الرقمي في تقديم خدمات الحماية الاجتماعية، وزيادة رضا المستفيدين، وتقليل التحديات التي تواجههم:

1. تحسين البنية التحتية الرقمية: ينبغي تطوير شبكات الإنترنت وزيادة استقرار الكهرباء لضمان وصول المستفيدين إلى الخدمات الرقمية بسهولة ودون انقطاع، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف الاتصال.
2. تعزيز الدعم الفني والتوعية الرقمية: يوصى بإطلاق برامج تدريبية وتوعوية لمساعدة الفئات غير المتمرسية رقمياً، خاصة كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، على استخدام الخدمات الرقمية بكفاءة.
3. تطوير واجهات المستخدم للخدمات الرقمية: يجب تصميم الأنظمة الرقمية بشكل أكثر سهولة ووضوحاً، بحيث تكون مناسبة لكافة الفئات، مع توفير إرشادات واضحة لضمان تجربة استخدام سلسة.
4. زيادة الشفافية والعدالة في توزيع المساعدات: يمكن تعزيز إجراءات الرقابة الرقمية من خلال استخدام



تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، لضمان وصول المساعدات إلى المستحقين بموضوعية وشفافية. 5. إتاحة قنوات متعددة لتقديم الشكاوى والاستفسارات: يجب توفير آليات أكثر فاعلية لاستقبال استفسارات المستفيدين وشكاوهم، مثل دعم الدردشة الفورية، والخطوط الساخنة، ومنصات التواصل الاجتماعي الرسمية. 6. تقديم حوافز لاستخدام الخدمات الرقمية: يمكن تشجيع المستفيدين على التحول إلى الخدمات الرقمية من خلال توفير مزايا إضافية، مثل أولوية المعالجة، أو تخفيضات على الرسوم الإدارية عند استخدام المنصات الرقمية. 7. تحليل البيانات بشكل مستمر لتحسين الخدمات: يوصى باستخدام أدوات تحليل البيانات الضخمة لفهم احتياجات المستفيدين بشكل أعمق، والعمل على تحسين جودة الخدمات بناءً على تفضيلاتهم وملاحظاتهم.

### الخاتمة:

يُعد التحول الرقمي خطوة أساسية في تطوير الخدمات الاجتماعية، حيث يساهم في تحسين كفاءتها، وزيادة سرعتها، وتعزيز الشفافية في توزيع المساعدات. وقد أظهرت نتائج هذا البحث أن للتحول الرقمي تأثيراً إيجابياً على رضا المستفيدين، لكنه لا يزال يواجه بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية، ونقص الدعم الفني، وقلة الوعي الرقمي لدى بعض الفئات. كما تبين أن العوامل الديموغرافية، مثل العمر والجنس، لم تؤثر بشكل كبير على رضا المستفيدين، بينما كان هناك ارتباط واضح بين ارتفاع المستوى التعليمي وزيادة الرضا عن الخدمات الرقمية. بناءً على هذه النتائج، فإن نجاح التحول الرقمي في قطاع الحماية الاجتماعية يعتمد على تطوير بيئة تقنية متكاملة، وتقديم دعم شامل للمستخدمين، وضمان عدالة الوصول إلى الخدمات الرقمية. لذلك، فإن الجهات المعنية بحاجة إلى تبني استراتيجيات أكثر فاعلية لمعالجة التحديات وتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا في تحسين الخدمات الاجتماعية.

### المصادر والمراجع

1. فاروق ممد العادلي (1981م)، "الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها"، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد الرابع.
2. محمد عبيد عياد الفهيدي (2012م)، تقييم دور الخدمة الاجتماعية الطبية (الطبعة الأولى)، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
3. عائض بن سعد الشهراني (2008م)، الخدمة الاجتماعية وظاهرة العنف الأسري (الطبعة الأولى)، السعودية: الجمعية السعودية لعلم الاجتماع.
4. فاروق محمد العادلي (1981م)، "الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها"، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد الرابع.
5. محمد عبيد عياد الفهيدي (2012م)، تقييم دور الخدمة الاجتماعية الطبية (الطبعة الأولى)، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
6. خليل إبراهيم عبد الرزاق (2016م)، "دور الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة مشكلة العلاقات الاجتماعية للمسنين"، جامعة الأقصى، العدد الثاني، المجلد العشرين.
7. فاروق محمد العادلي (1981م)، "الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها"، كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد الرابع.
8. مصباح، سحر فتحي. (2022)، التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي. مصر: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية عدد 60، ج2.
9. 1-Cloutier Geneviève, Une étude sur la relation entre la culture organisationnelle et la violence au travail, Mémoire présenté pour l'obtention du grade de maîtrise en relations industrielles (M. Sc.), Faculté des études supérieures et postdoctorale, Université de Montréal, 2013, Canada
10. lapina Inga, Ilze Kairiša, Daira Aramina, Role of Organizational Culture in the



Quality Management of University, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 213, 2015, pp 770-774 .

11. Mihai Adrian Vilcea, Quality Culture In Universities And Influences On Formal And Non-ormal Education, Social and Behavioral Sciences, (163), 2014, 148-152.

12. Pavel Adina-Petruța,, Quality Culture A Key Issue for Romanian Higher Education, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 116,2014, 3805 3810.

13. Stavroula Siatira, Labros Sdrolias, Georgios Aspridis, Ioannis Papadimopoulos, The Effect of the School Internal Environment of Secondary Education on Daily Work of Teaching Staff: A Systemic Approach, Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol 5 No 13, 2014, pp 244-251. 48.

14. United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD). 2010. Combating Poverty and Inequality: Structural Change, Social Policy and Politics.