

**متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية: دراسة ميدانية من وجهة****نظر الباحثين الاجتماعيين في قسم الحماية الاجتماعية – ديالى****حسين إبراهيم حمادي العنبي**

المديرية العامة لتربية محافظة ديالى/ وزارة التربية العراقية

[hussenalanbaky@gmail.com](mailto:hussenalanbaky@gmail.com)

تاريخ نشر البحث: ٢٠٢٥ / ١١ / ٢٦

تاريخ قبول النشر: ٢٠٢٥ / ٩ / ١١

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٥ / ٨ / ٢٥

**المستخلص:**

يهدفُ البحثُ إلى معرفة ماهية التطبيقات الذكية، وتحديد مُتطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية، وتشخيصُ أبرز التحديات التي يُمكن أن تواجه عملية توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية، زيادةً على معرفة الفروق الإحصائية عند مُستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس مُتطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات (الجنس - العمر - التحصيل الدراسي - التخصص الدقيق - مدة الخدمة الوظيفية)، ويُعدُّ هذا البحثُ من البحوث الوصفية التحليلية التي عمدت على استعمال منهج المسح الاجتماعي الشامل لـ (٩٢) باحثاً اجتماعياً ضمن قسم الحماية الاجتماعية في ديالى، وعمدَ الباحثُ على بناء استمارة مقياس (مُتطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية) الذي تكونَ من (٣٥) فقرة، بعد إخضاعها للاختبارات الإحصائية اللازمة للتأكد من صدقها، وقد توصلَ البحثُ إلى أن درجة مُتطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنحو (مرتفع) من وجهة نظر الباحثين الاجتماعيين العاملين ضمن قسم الحماية الاجتماعية في ديالى، وأن درجة المُتطلبات البشرية (المعرفية) والمُتطلبات التقنية والمُتطلبات المهارية والمُتطلبات القيمية قد ظهرت بنحو (مرتفع)، وأن درجة المعرفة بتحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنحو (متوسط) من وجهة نظر أفراد العينة، وتوصلَ البحثُ لوجود فرقٍ دالٍ إحصائياً عند مُستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس مُتطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية.

الكلمات الدالة: المتطلبات، التطبيقات الذكية، الخدمات الاجتماعية

# The Requirements of Employing Smart Applications in Social Services: A Field Study from the Social Researchers' Viewpoint in the Social Protection Department - Diyala

**Hussain Ibrahim Hammadi Al-Anbaki***Iraqi Ministry of Education / General Directorate of Education in Diyala Governorate***Abstract**

The research aims to know the nature of smart applications, determine the requirements for employing smart applications in social works, and diagnose the most prominent challenges that may face the process of employing smart applications in social works, in addition to knowing the statistical differences at the level of (0.05) between the arithmetic and hypothetical (theoretical) means on the scale of requirements for employing smart applications in social works according to the variables (gender - age - academic achievement - precise specialization - length of job service). This research is one of the descriptive analytical researches that used the comprehensive social survey method for (92) social researchers within the Social Protection Department in Diyala. The researcher built a scale form (requirements for employing

smart applications in social works), which consisted of (35) paragraphs, after subjecting them to the necessary statistical tests to verify their validity. The research concluded that the degree of requirements for employing smart applications in social works appeared in a (high) manner from the point of view of social researchers working within the Social Protection Department in Diyala, and the degree of human (cognitive) requirements, technical requirements, skill requirements, and value requirements appeared in a (high) manner, and the degree of knowledge of the challenges of employing smart applications in social works appeared in a (medium) manner from the point of view of the sample members, and the research found that there is a statistically significant difference at the level of (0.05) between the arithmetic and hypothetical (theoretical) means on the scale of requirements for employing smart applications in social works.

**Keywords:** Requirements, Smart Applications, Social works

## 1. المقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحاضر عدداً من التطورات والمتغيرات في مختلف المجالات ولاسيما في مجال الخدمات الاجتماعية التي كانت -ولا تزال- من أكثر المهن تأثراً واستيعاباً واستفادةً من هذه التحولات لكونها مهنة ديناميكية تتسم بالتحديث المستمر في معارفها وأساليبها سعياً في تحقيق مستويات عالية من الكفاءة المهنية. وتمثل التطبيقات الذكية إحدى تجليات المد المعلوماتي والرقمي، إذ بدأت مختلف القطاعات (الحكومية/ غير الحكومية) بتقديم خدماتها بمساعدة هذه التطبيقات، لسهولة استخدامها، وواجهتها الجذابة للمستخدمين، وإمكانية الاستفادة من خدماتها بمختلف الأوقات والأماكن، وتوافرها في العديد من الأجهزة الإلكترونية التي يستخدمها أغلب أفراد المجتمع، وترجع هذه الاعتمادية لإدراك القائمين على الخدمات الاجتماعية بأهمية العمل الذي يمكن أن تؤديه هذه التطبيقات الذكية في الارتقاء بنتائج الأنشطة المجتمعية المختلفة.

## 2. الإطار العام للبحث

**1.2. مشكلة البحث:** أضحت التكنولوجيا الرقمية في الوقت الحاضر محور اهتمام مختلف المؤسسات المجتمعية ولاسيما الرعاية منها التي تتمثل بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية لما لها من تأثير واضح على تحسين الأداء في تقديم الخدمات الاجتماعية للمستخدمين عبر عدد من التطبيقات الذكية (الإلكترونية)، مما يمكن العاملين في المؤسسات والمستخدمين من تقديم الخدمات ومن استخدامها خارج بيئة العمل المؤسساتي في أي وقت ومكان وبكل يسر وسهولة، فالمؤسسات الاجتماعية الحكومية عمدت على استخدام عدد من المنصات والتطبيقات الذكية التي تسهم في الارتقاء بعملية التحول الرقمي في الخدمات الحكومية ولاسيما الاجتماعية منها سعياً في تحسين جودة الحياة لأفراد المجتمع.

واستناداً لحتمية التحول الرقمي في الخدمات الاجتماعية واعتماد التطبيقات الذكية في تسهيل عملية التواصل مع المستخدمين فإن الأمر بطبيعة الحال يستلزم معرفة المتطلبات والتحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند اعتمادهم لهذه التطبيقات.

ويسعى البحث الحالي للبحث عن إجابات لعدد من التساؤلات هي:

أ- ما المقصود بالتطبيقات الذكية؟

ب- ما متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية؟

ت- ما التحديات التي تواجه عملية توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية؟

## 2.2. أهمية البحث: تتضح أهمية البحث الحالي بالآتي:

أ- يكتسب البحث أهميته مما تقدمه التطبيقات الذكية للارتقاء بواقع الخدمات الاجتماعية.

ب- يعد البحث الحالي من البحوث ذات التأثير القيم في إثراء الجوانب العلمية والتطبيقية لكونه يوضح إحدى المواضيع الملزمة للحياة الاجتماعية المعاصرة.

ت- العمل على إثراء وتطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين لاسيما العاملين في مؤسسات الحماية الاجتماعية ممن يعتمدون التطبيقات الذكية في ممارساتهم المهنية للربط بين أفضل النتائج البحثية وأفضل الممارسات المهنية الرقمية.

ث- ندرة الدراسات الاجتماعية التي تتطرق لموضوع التطبيقات الذكية، وإيضاح دورها في تقديم الخدمات الاجتماعية.

ج- يمثل البحث إضافة علمية للمكتبات الاجتماعية ولاسيما في تخصص الخدمة الاجتماعية الرقمية.

## 3.2. أهداف البحث: يسعى البحث الحالي لتحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على ماهية التطبيقات الذكية.

ب- تحديد متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية.

ت- تشخيص التحديات التي تواجه عملية توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية.

ث- معرفة الفروق الإحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات (الجنس - العمر - التحصيل الدراسي - التخصص الدقيق - مدة الخدمة الوظيفية).

## 3. مفاهيم البحث

### 1.3. المتطلبات

● **المتطلبات لغة:** من المصدر (طَلَبَ) يَطْلُبُ، طَلَباً وطلّابةً فهو طالب، والمفعول مطلوب، والمتطلب: جمعه متطلبات، وهو أسم مفعول من تطلب، وهو أمر أو عمل يُطلب تحقيقه [١٤٠٨:١]، والمتطلب هو محاولة وجدان الشيء وأخذه، ويُقال طَلَبَ له شيئاً [٥٦١:٢].

● **المتطلبات اصطلاحاً:** مجموعة المؤهلات العقلية والاستعدادات البدنية المطلوبة لدى الفرد، التي تُسندُ إليه وظيفة أو عمل ما [٣٥٥:٣]، ويُعرّف بأنه: عدد من الصفات والخصائص والعناصر التي تتجمع وتتألف وتتوافر معاً في الأفراد وفقاً لظروف مختلفة والتي تُعد بمنزلة السلوك الظاهري، زيادة على كونها ركائز أساسية وثابتة في الشخصية الإنسانية [٣٩٨:٤]، ويُعرّف بأنه مجموعة الأنماط الواجب انتهاجها من الأفراد تجاه الآخرين ضمن دائرة التفاعل، واضعاً في الاعتبار الحقوق والالتزامات التي تفرضها عليهم مراكزهم الاجتماعية [١١٣:٥].

● **المتطلبات إجرائياً:** الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوثين من الاستمارة التي أعدت لموضوع البحث، والتي تُشير إلى السمات، والصفات، والمهارات، والمعارف، والقيم المهنية التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي لتسهيل الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بعددٍ من التطبيقات الذكية التي أنشأتها مؤسسات الحماية الاجتماعية العراقية.

### 2.3. التطبيقات الذكية

● **التطبيقات لغةً:** مفردتها (تطبيق)، من المصدر (طَبَقَ) يُطَبَّقُ، إطباقاً، فهو مُطَبَّقٌ، والمفعول مُطَبَّقٌ، وهو اخضاع المسائل والقضايا لقاعدة علمية أو قانونية أو نحوية [١٣٨٧:١].

● **التطبيقات اصطلاحاً:** مجموعة البرامجيات أو البرامج التي توظف لخدمة المستخدمين على منصة الحوسبة [٦: ٨]، ويُعرّف بأنه برنامج ذكي تم تصميمه للهاتف النقال أو الحواسيب المختلفة لتقديم مجموعة من الخدمات أو الإجراءات التي تخدم أغراضاً معينة للمستخدمين أو المشتركين [١٠٥:٧].

● **الذكاء لغةً:** من المصدر (ذَكَأَ) تَذَكَّى، أذك، ذكاءً وذكاءً، فهو ذكي، والشخص الذكي: كان سريع الفهم وفطناً - هذه المسألة لا يحلّها إلا ذكي فطن - ذكاء لاعم - حدة الذكاء، والقدرة على التحليل والتركيب والتمييز والاختبار، والتكيف إزاء المواقف المختلفة، وذكاء المرء محسوب عليه [٨١٨:١].

● **الذكاء اصطلاحاً:** تعرّف بأنها: قدرة العقل البشري على التكيف بنجاح مع المستجدات الحياتية من علاقات ومواقف [١٧٢:٨]، وتعرّف بأنها: القدرة على التعامل بنحو فاعل مع الآخرين، وعلى فهم أفراد المجتمع، وحسن التعامل معهم، والتصرف المتزن في المواقف الاجتماعية [٢٤:٩].

● **التطبيقات الذكية:** برامج تثبت على أجهزة الاتصال النقالة وعلى عددٍ من الحاسبات المحمولة أو المكتبية بعد تصميمها من الشركات المصنعة لهذه الأجهزة أو من شركات متخصصة بتقديم خدمات الاتصال أو من شركات تقنية تتخصص في صناعتها [٥١٣:١٠]، وتُعرّف بأنها: برامج إلكترونية تهدف لتعزيز الهاتف المحمول بحيث يكون أكثر من كونه جهازاً لإرسال الرسائل النصية والاتصال والتصفح واعتمادها في استخدامات متعددة الأوجه، حيث تثبت أثناء التصنيع أو بتزليلها من منصات توزيع البرامج مجاناً أو مقابل رسوم نقدية [٤٢٣:١١].

● **التطبيقات الذكية إجرائياً:** الدرجة الكلية التي يمكن أن يستحصلها المبحوثون من الاستمارة التي عمد الباحث على إعدادها لموضوع البحث، والتي تشير إلى عددٍ من البرامج المتطورة التي صُممت للعمل في عددٍ من الأجهزة الإلكترونية الذكية كالهواتف والحواسيب المختلفة والتي يحتاج بعضها للاتصال بشبكة الأنترنت لتفعيل التطبيق ومنها لا يحتاج لذلك، ويفاد منها وتوظف لتسهيل عملية تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين في محافظة ديالى.

### 3.3. الخدمات الاجتماعية

● **الخدمات لغةً:** مفردتها (خدمة)، من المصدر (خَدَمَ) خَدَمَ، وخِدْمَةٌ: قام بحاجته فهو وهي خادمٌ، وأخدمه: جعل له خادماً، و(خدمته): أخدمته [٢٢١:٢].

● **الخدمات اصطلاحاً:** تُعرّف بأنها: نشاطات وإنجازات وتصرفات تتم في زمنٍ معين ومكانٍ مُحدد بعددٍ من الوسائل المادية أو البشرية لغرض تحقيق منفعة لفردٍ معين أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على عددٍ من



الإجراءات والسلوكيات المنتظمة [٤:١٢]، وتُعرف بأنها: منفعة يحصل عليها المستفيد عن طريق مُقدم الخدمة أو من ينوب عنه، ويمكن أن تكون الخدمات إلزامية أو اختيارية، وقد تكون مجانية أو بمقابلٍ بعدد من الإجراءات التي يُمكن أن يحددها مُقدم الخدمة [٢٤١:١٣].

● **الاجتماعية لغةً:** كلمة مُشتقة من (المُجتمع) وهو يمثل موضع الاجتماع، من المصدر (جَمَعَ): عكس (فَرَّقَ)، والمُجتمع على وزن (مُفتعل): ويعني مكان الاجتماع [١٣٦:٢].

● **الاجتماعية اصطلاحاً:** مُصطلح يُشير إلى المُجتمع الذي يمثل نسقاً يكثفي بذاته، ويتميز بالاستمرارية والبقاء بفعل قواه الخاصة، ويضم أعضاء من كلا الجنسين ومن كلا الفئات العمرية [٢٧٠:٨]، ويُعرف بأنه: مجموعة من الأفراد الذين يعيشون سوياً في منطقة معينة، وتجمعهم ثقافات مُشتركة ومختلفة عن غيرها، ويتنامى لديهم الشعور بالوحدة والتآزر، وينظرون لأنفسهم كياناً مميزاً ومستقلاً لشموله جميع الأشكال التنظيمية لبقائه [٦٢:١٤].

● **الخدمات الاجتماعية:** عدد من الخدمات المهنية التي تؤدي بواسطة عدد من الأفراد المهنيين ممن تتوفر لديهم القدرة الكافية من التعليم المُتخصص، إذ إنها مهنة تستمد أهميتها من تصديها للمشكلات الناجمة عن التطورات التكنولوجية بنحوٍ سريع ومُستمر [١٣:١٥]، وتمثل مجموعة الجهود والخدمات الإنسانية التي تقدم بطريقة علمية ويمارسها عدد من الأخصائيين الاجتماعيين الذين أُعدوا إعداداً أكاديمياً مناسباً لتقديم خدماتهم ومهاراتهم العلاجية والوقائية والانمائية، مما يساعد أفراد المُجتمع على مُقابلة احتياجاتهم وهم أفراد وجماعات ومُجتمعات [١٢:١٦].

● **الخدمات الاجتماعية إجرائياً:** الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوثون من الاستمارة التي أُعدت لموضوع البحث، والتي تشير إلى كونها مهنة، وعلوم، ونشاطات وفنون يمارسها مُتخصصون اجتماعيون ذوو مؤهلات أكاديمية، ويسعون إلى مساعدة أفراد المُجتمع بعدد من الطرق الخدمية، وتعتمد عدداً من القيم والمبادئ، ولها فلسفة خاصة تتمثل بالأسس التي تقوم عليها المهنة للارتقاء بواقع وجودة الخدمات التي تقدم للمستفيدين ضمن محافظة ديالى.

#### 4. الإطار المرجعي للبحث

##### 1.4. نماذج من دراسات سابقة

تطُرقت بعض الدراسات السابقة التي سنعرضها وفق تسلسلها الزمني وبحسب حداثتها في النشر الأكاديمي إلى مُتطلبات واستخدامات بعض التطبيقات الذكية في مجال الخدمات الاجتماعية بنحوٍ عام سواء كانت بالعنوان الصريح أم العنوان القريب الذي يحمل ضمناً التوجهات البحثية نفسها، ومن هذه الدراسات دراسة [١٧] التي تحمل عنوان (تطبيقات الذكاء الاصطناعي وموقعاته في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية) والتي تهدف إلى معرفة ماهية الذكاء الاصطناعي وأبرز خصائصه، وتحديد المعوقات التي تحد من استخدام هذه التطبيقات في المؤسسات الحكومية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي اعتمدت منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة لـ (١٥٠) مبحوثاً بأداة الاستبانة و (١٥٠) مبحوثاً بأداة استمارة المقياس، وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الحكومية بحاجة ماسة إلى موظفين رقميين وإلى بُنى تحتية تلأم هذه الانتقالة، زيادة على قلة وعي المبحوثين

بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وأن هنالك رغبة لدى المبحوثين في الاشتراك بدورات تطويرية فيما يخص تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

أما دراسة [١٨] التي تحمل عنوان (مُتطلبات استخدام العلاج عبر الأنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية) تهدف إلى تحديد المُتطلبات المعرفية، والادارية، والمهارية، والقيمية والذاتية للأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام العلاج عبر الأنترنت، زيادة على عرض التحديات التي تواجه عملية العلاج عبر الأنترنت، ويُعد البحث من البحوث الوصفية التحليلية التي اعتمدت منهج المسح الاجتماعي لعينة قوامها (٣٨٢) مفردة، وتوصل البحث إلى أن المبحوثين على معرفة جيدة بعدد من التطبيقات الإلكترونية التي يمكن أن تساعدهم في العلاج عبر الأنترنت، وأن الأخصائيين الاجتماعيين بحاجة ماسة إلى دورات تدريبية بهذا الشأن، زيادة على ضرورة توفير البنى التحتية لإنجاح عملية العلاج.

أما دراسة [٤] فقد جاءت بعنوان (مُتطلبات تطبيق الممارسة المُركزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر)، وكانت تهدف إلى تحديد مُتطلبات استخدام الممارسة المهنية التي تركز لتطبيقات الهواتف الذكية، وتحديد فوائد استخدام هذه الممارسة المهنية زيادة على تحديد طبيعة الأدوار التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون عند استخدامهم للممارسة المهنية التي تعتمد التطبيقات الذكية، ويُعد البحث من البحوث الوصفية التحليلية التي اعتمدت منهج المسح الاجتماعي الشامل لـ (٢٩) مفردة، وتوصل البحث إلى أن المُتطلبات المهارية قد ظهرت بالترتيب الأول من حيث الأهمية، وتليها المُتطلبات المعرفية، ومن ثم المُتطلبات القيمية، وهذه التطبيقات ذات فائدة للأطفال؛ لأنه يمكن أن يتلقوا الخدمات عن طريقها في كل وقت ومكان.

وتهدف دراسة [١٩] التي جاءت بعنوان (مُتطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي) إلى تحديد المُتطلبات المعرفية، والمهارية، والتقنية والقيمية الواجب توافرها في تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحولات الرقمية، ويُعد البحث من البحوث الوصفية التحليلية التي عمدت على استخدام منهج المسح الاجتماعي لعينة تبلغ (١٦٠) مبحوثاً، وتوصل البحث إلى تنامي الرغبة لدى المبحوثين للخضوع لدورات تدريبية للاستخدامات الرقمية وتطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التطبيقات والمنصات الإلكترونية ضمن إدارة المؤسسات، زيادة على ضرورة الالتزام بأخلاقيات المهنة في التواصل مع المستفيدين عبر التطبيقات الإلكترونية.

أما دراسة [٢٠] التي تحمل عنوان (تصميم وإدارة الخدمات الذكية في القطاع الاجتماعي والصحي) فإنها تهدف إلى تحديد الخدمات الاجتماعية والصحية الرقمية، ومعرفة قدرتها على مواجهة الأزمات المختلفة زيادة على التعرف على مُصطلح الخدمات الذكية، ومعرفة أبرز أنواعها ضمن البيئات الاجتماعية، ويُعد هذا البحث من البحوث الوصفية التي اعتمدت على عرض وسرد الإطار النظري لموضوع البحث، وتوصل البحث إلى أن الرعاية الاجتماعية والصحية الذكية تضمن الرفاهية الاجتماعية، وتحقق المُجتمعات الآمنة، كذلك أشارت لوجود محاولات مُجتمعية لتغيير طريقة تنظيم الخدمات الاجتماعية من الطريقة التقليدية إلى الطرق الرقمية، وتأكيداً ضرورة الالتزام بالمعايير الأخلاقية في ممارسة الخدمات الاجتماعية الرقمية بنحو مُحترف.

وجاءت دراسة [٢١] بعنوان (ممارسة الابتكار عبر التكنولوجيا في العصر الرقمي: التحديات الكبيرة للخدمات الاجتماعية)، إذ هدفت إلى معرفة أثر عمليات دمج التكنولوجيا وعمليات الابتكار في تطوير الخدمات الاجتماعية، ومعرفة إمكانية استفادة المهنة من مختلف التقنيات الذكية، وتشخيص التحديات التي تواجه ممارسي الخدمات الاجتماعية في توظيفهم للتقنيات التكنولوجية مع المستفيدين، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي عمدت على عرض ووصف الموضوع نظرياً، وتوصلت إلى أن للتطور التكنولوجي والاتصالي أثراً فاعلاً في تحسين الممارسات المهنية في الخدمات الاجتماعية، وهي في الوقت نفسه لا تضمن تحقيق مبدأ العدالة الاجتماعية، وأن الفجوة الرقمية بين الفئات المجتمعية تمثل أكثر التحديات التي تواجه تحسين الخدمات الاجتماعية، وأن التدريب والتعليم المحدود للممارسين يمنع العديد منهم من معرفة كيفية توظيف هذه التطبيقات في الخدمات الاجتماعية.

وفي ضوء العرض السابق لنماذج من دراسات سابقة، تبين تعدد الدراسات التي أهتمت بالتقانة الذكية بنحو عام، إذ اتفقت هذه النماذج مع بحثنا الحالي في كونها قد أشارت للتطبيقات الذكية سواء بالمصطلح الصريح أم بمصطلحات قريبة جداً منها، واتفق بحثنا الحالي مع دراسة [١٧] و [١٨] و [٤] و [١٩] في كونها دراسات وصفية تحليلية اعتمدت منهج المسح الاجتماعي، في حين اختلف بحثنا الحالي مع دراسة [٢٠] و [٢١] في كونها دراسات وصفية اعتمدت الجانب النظري فقط.

#### 2.4. النظرية المفسرة لمشكلة البحث (نظرية الحتمية الاجتماعية)

تعرف النظرية الحتمية بأنها: النظرية التي تعتمد على دراسة العلاقة بين المجتمع والتكنولوجيا والإعلام، وترى أن التفاعلات المجتمعية بين أفراد المجتمع والبناء الاجتماعي المكون للمجتمع هو الذي يحدد سلوكيات الأفراد وبذلك يمكن أن يفهموا هوياتهم الاجتماعية [١٢٥:٢٢]، واشتهرت هذه النظرية في عدد من العلوم الإنسانية لاسيما أن من أشار إليها هو عالم الاجتماع الفرنسي (أميل دوركايم) بموقفه من التمثيل الجمعي والعواطف والميول التي لا تنتج عن حالات الوعي الفردي بقدر إنتاجها ضمن المجموعات الاجتماعية، ويرى دوركايم أن العلاقة بين الفرد والمجتمع لها معان عدة وتتمثل ضمن نموذجين: الأول يشير إلى العلاقة السلبية بين الفرد والمجتمع وهي قائمة على التحكم المجتمعي الذي يتحدد بثلاثة طرق، هي: (القوة، والسلطة، والتنشئة المجتمعية)، أما النموذج الثاني فيتمثل بالعلاقة الإيجابية بين الفرد والمجتمع وتقوم على علاقة البناء الاجتماعي، ويرى أن المجتمع هو الأم المغذية التي يستسقي منها الأفراد الجوهر الأخلاقي والفكري، ويرى أن كلتا الحالتين (السلبية/ الإيجابية) مهمة وضرورية للحتمية الاجتماعية [١٢٦:٢٢].

وتفترض الحتمية الاجتماعية أن البيئة هي التي تجعل الأفراد على ما هم عليه، وأن الأفراد الذين تربوا تربية اجتماعية على قيم معينة سيعتمدونها في تعاملاتهم المجتمعية مع الآخرين وبذلك فإن البيئة المحيطة بالأفراد هي من تحدد هوياتهم الاجتماعية [٤٩:٢٣]، وترى هذه النظرية أن العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع ذات دافع قوي وأساسي لإنشاء التكنولوجيا الرقمية لغرض التواصل الاجتماعي وليس العكس، فللعلاقات الاجتماعية القوة والقدرة والتأثير الكبير لدفع أفراد المجتمع لإيجاد بيئة مجتمعية ضمن إطار موحد، مما يشجعهم لتكوين الشبكات الاجتماعية الرقمية سواء كانت بالإنترنت أم بالأجهزة الذكية المختلفة لتقريب المسافات بينهم [١٠٦:٢٤].

وتأسيساً على ما تقدم فيمكن أن تمثل البنية المجتمعية المعاصرة انعكاساً لفهم أفراد المجتمع عن ماهية فوائد استخدام التقنية الرقمية ومختلف التطبيقات الذكية التي توظف لخدمة أفراد المجتمع سواء على المستوى الفردي أم الجماعي أم المجتمعي، زيادة على قدرة هذه المواقع الرقمية والتطبيقات الذكية على إذكاء الوعي بالقضايا المجتمعية، ويتبين من النظرية المعتمدة أن السلوك الإنساني واحتياجاته والرغبة المتنامية لديه في إطار مجتمعي موحد يتقارب فيه الأفراد مع بعضهم البعض قد أسهم في إيجاد وتطوير عدد من التطبيقات الذكية لتحقيق هذا الهدف سواء بالتواصل أم بتسهيل عملية تقديم الخدمات الاجتماعية.

## 5. الإطار النظري للبحث

### 1.5. الخدمات الاجتماعية الرقمية

تمثل قدرة عدد من الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا الرقمية والاتصالية في تعزيز التواصل المهني، وتطوير قدرات ومهارات المتخصصين الاجتماعيين على مستوى جيد من المهارات المهنية، زيادة على إسهامها في تطوير عمليات البحث العلمي في حقل الخدمة الاجتماعية [٢٥:١٤]، فالخدمة الاجتماعية بنحو عام شأنها شأن العلوم الأخرى التي تأثرت بالتطورات والتحويلات الرقمية لكونها مهنة تخدم فئات مجتمعية مختلفة بالاستناد لوسائل تكنولوجية متنوعة.

وأن البدايات الأولى التي مهدت استخدام التكنولوجيا بنحو عام في الخدمات الاجتماعية كانت في مدة الخمسينيات من القرن العشرين، ثم تطورت في الثمانينيات لاستخدام أجهزة الحاسوب الآلي في تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية، وفي التسعينيات من القرن العشرين ظهر لأول مرة مفهوم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أو ما يطلق عليه أحياناً بالخدمة الاجتماعية الرقمية من منطلق استفادة المهنة من التكنولوجيا الرقمية [٢٦:٥٣]، وبذلك تمثل الخدمة الاجتماعية الرقمية عملية التحول الجذري والفاعل في مجال الممارسة المهنية لكونها قد عمدت على دمج المعرفة في التقنية الرقمية بتقديم الخدمات الاجتماعية للمستخدمين مما ساعد على الارتقاء بواقعها نتيجة مساعدتها في زيادة الوصول إلى فئات مجتمعية أكبر ولاسيما الأفراد الذين يعيشون في أماكن بعيدة عن مركز تقديم هذه الخدمات، ومساهمتها في تقليل الجهود المبذولة أثناء تقديم الخدمات الاجتماعية، وتسهم في تحسين جودة الخدمات التي يتلقاها المستفيدون بالقدرة على تقييم خدماتها بنحو سريع وفاعل عبر التطبيقات الذكية.

### 2.5. نماذج من التطبيقات الذكية للخدمات الاجتماعية في العراق

للتطبيقات الذكية أهمية كبيرة في الوقت الحاضر نتيجة تنامي عمليات التصنيع والتنوع للأجهزة الرقمية، مما ساعد في توظيف هذه التطبيقات لخدمة أفراد المجتمع، وتسعى العديد من المؤسسات (الحكومية/ وغير الحكومية) لتبني إنشاء منصات إلكترونية تضم مجموعة من التطبيقات الذكية الخاصة بعملها ولاسيما مؤسسات العمل والشؤون الاجتماعية في العراق والتي عمدت على أتمتة أغلب خدماتها الاجتماعية وتقديمها بنحو رقمي لتسهيل وتيسير أمور المستخدمين بنحو أفضل، ومن تلك المنصات والتطبيقات الذكية الفاعلة في العراق:

أ- منصة بوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية: منصة تعتمد الخدمات الرقمية الرسمية للحكومة العراقية سواءً كانت هذه الخدمات اجتماعية أم اقتصادية أم مختلف الخدمات الأخرى بغية إكمال معاملات أفراد المجتمع بكل يسر وسهولة.

ب- تطبيق مظلتي: تطبيق إلكتروني يخص هيئة الحماية الاجتماعية ويساعد المستفيدين من معرفة قيمة الإعانات النقدية المخصصة لهم، ومعرفة أسباب إيقافها وطرق إكمال النواقص في معاملاتهم.

ت- تطبيق حمايتي بلس: تطبيق إلكتروني أعدته وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لتسهيل الإجراءات الخاصة بإثبات الحياة للمستفيدين، وتسهيل عملية تحديث بياناتهم لضمان استمرارية استلام إعاناتهم النقدية.

ث- تطبيق ضمان الرقمي: تطبيق أطلقته وزارة العمل والشؤون الاجتماعية للمستفيدين من أرباب العمل والمشاريع الخاصة بمختلف أنواعها ممن شملوا بقانون النقاعد والضمان الاجتماعي، لتسهيل عملية تسديد الاشتراكات وتحديد موقف العاملين في المشروع، وتحديث البيانات المختلفة التي تتطلبها عملية التسجيل في دائرة الضمان الاجتماعي.

ج- تطبيق مهن: تطبيق إلكتروني حكومي يسعى لتأمين فرص العمل للعاطلين، ودعم مختلف المشاريع الصغيرة الخاصة بغية التوسع بها مما يسهم في تقليص البطالة وبما يناسب قدراتهم مع متطلبات سوق العمل.

### 3.5. المتطلبات الواجب توافرها لتوظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية

أ- المتطلبات البشرية (المعرفية): يعتمد التنافس العالمي بنحو كبير على توافر رأس المال البشري والفكري في المؤسسات المعنية بالخدمات الاجتماعية، إذ من شأن الموارد البشرية الذكية أن تكون قادرة على الإبداع والتجديد المستمر في مواجهة التحولات المتسارعة للتطبيقات الذكية، وبتوظيف هذه التطبيقات في الخدمات الاجتماعية المختلفة [٣٤٩:٢٧].

ب- المتطلبات التقنية: تشمل قواعد المعلومات والبيانات الخاصة بمستفيدي الخدمات، وتوافر الخبراء والمتخصصين بالتطبيقات الذكية، وإتاحة الشبكات الحاسوبية وأنظمة البريد الإلكترونية التي تلائم أحدث الإصدارات، والارتفاع بواقع البرامج التدريبية المتخصصة بالتطبيقات الذكية للقائمين على تقديم الخدمات الاجتماعية بنحو رقمي [١٦:٢٨].

ت- المتطلبات المهارية: تنمية مهارات القائمين على الخدمات الاجتماعية هي عملية دينامية ترتبط بالتغيرات والتطورات المجتمعية لاسيما في المجال الرقمي، إذ لا بد أن يمتلكوا مجموعة من المهارات التي تعمل على تحسين الأداء المهني لاسيما في استخدام التكنولوجيا الرقمية في تعدد المنصات والتطبيقات الذكية التي تقدم الخدمات الاجتماعية [١٦:٢٩].

ث- المتطلبات القيمية: تركز الخدمات الاجتماعية على مجموعة من المبادئ والقيم التي تتمتع بصفة الثبات، فاحترام حقوق الإنسان وإيجاد نوع جديد من العدالة المجتمعية من أهم القيم التي يسعى إليها الأخصائيون الاجتماعيون، ومع تنامي الحاجة لاستخدام التطبيقات الذكية فإنه قد تزايدت الحاجة للالتزام بالقيم المهنية؛ لأن تواصل كلا الطرفين (الأخصائي - والمستفيد) يجون عبر التطبيقات الذكية، وهذا يستلزم احترام حقوق الآخرين في التعبير عن الذات، ويستلزم حماية أسرار وبيانات المستفيدين وغيرها [١٧٧:٣٠].

#### 4.5. تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية

تعتبر عملية توظيف التطبيقات الذكية عدداً من المعوقات والتحديات ومنها:

أ- التطوير: تميل أغلب التطبيقات الذكية إلى أن تكون أكثر تطوراً مما يجعلها أكثر تكلفةً للقائمين بالتطوير، وينطبق ذلك على المطورين الذين يسعون إلى ملاءمة تطبيقاتهم الذكية مع تطورات الأجهزة الذكية.

ب- الصيانة: يميل المطورون للتطبيقات الذكية لصيانتها بنحو مستمر لضمان استمرار عملها بنحو أفضل.

ت- الموافقات الرسمية: قد يستغرق عملية الحصول على الموافقة في نشر التطبيق المُستحدث في متجر التطبيقات وقتاً طويلاً مما يجعله أمراً مُملاً للمطورين، وقد لا يكتب له النجاح والشروع بين المستخدمين في بعض الأحيان.

ث- البرامج الضارة: قد يكون هنالك نوع من البرامج الضارة التي تحتوي على فيروسات إلكترونية، الأمر الذي لن يكون مفيداً للتطبيق ويعمل على الإضرار بمعاملات المستخدمين [٤٣:٣١].

ج- الفجوة الرقمية: قد تكون هنالك فروق بين أفراد المجتمع من حيث قدرتهم على استخدام التطبيقات الذكية، تبعاً لمهارات المستخدمين ومعارفهم في الاستخدام، ومدى القدرة المادية لبعض أفراد المجتمع في امتلاك الأجهزة التي تساعد في استخداماتهم الرقمية.

#### 6. الإطار المنهجي للبحث

1.6. نوع البحث ومنهجه وعينته: هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية التي تسعى لوصف مشكلة البحث، وتحدد توجهاته وخصائصه بنحو كمي وكيفي بالاستناد لجمع البيانات والمعلومات، وتعتمد على تحليلها وتفسيرها لغرض الوصول إلى تعميمات يمكن بها تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتوظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية.

واعتمد البحث الحالي على منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الباحثين الاجتماعيين العاملين ضمن قسم الحماية الاجتماعية في محافظة ديالى والبالغ عددهم الكلي (٩٢) باحثاً اجتماعياً.

2.6. فرضيات البحث: اعتمد البحث الحالي الفرضية الرئيسة التي مفادها (لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية)، ومن هذه الفرضية نستمد عدة فرضيات فرعية، هي: (لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي "النظري" على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات "الجنس - العمر - التحصيل الدراسي - التخصص الدقيق - مدة الخدمة الوظيفية").

#### 3.6. مجالات البحث:

أ- المجال البشري: تحدد بجميع الباحثين الاجتماعيين العاملين ضمن قسم الحماية الاجتماعية في ديالى.

ب- المجال المكاني: تحدد هذا المجال ضمن قسم الحماية الاجتماعية في محافظة ديالى.

ت- المجال الزمني: تحددت المدة الزمنية للبحث بجانبه النظري والميداني من (٢٠٢٥/٤/١٥ لغاية ٢٠٢٥/٨/١)



4.6. أداة جمع البيانات (استمارة المقياس): بعد الاطلاع على عددٍ من البحوث والدراسات السابقة لم يستطع الباحث اعتماد أحد المقاييس الواردة فيها لتبنيها في هذا البحث، لاختلاف التوجهات والأهداف البحثية بين فقراتها وبين بحثنا الحالي، مما أفضى لقيام الباحث ببناء استمارة مقياس (مُتطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية) وصياغة فقراته اعتماداً على الإطار النظري والدراسات السابقة القريبة من متغيرات البحث، وتكون المقياس في صورته الأولى من (٣٥) فقرة توزعت بالتساوي بين (٥) مجالات هي: (المتطلبات البشرية (المعرفية)، المتطلبات التقنية، المتطلبات المهارية، المتطلبات القيمية، تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية)، وبواقع (٧) فقرات لكل مجال، زيادة على (٥) فقرات للبيانات الأساسية للمبحوثين.

#### 5.6. الخصائص السايكومترية لاستمارة المقياس

1.5.6. الصدق الظاهري: عمد الباحث على عرض استمارة المقياس في صورته الأولى على عددٍ من المحكمين والبالغ عددهم (٥) محكمين<sup>(\*)</sup> لغرض ابداء الرأي في وضوح فقراته ومدى ملاءمته لقياس ما أُعد من أجله، زيادة على تعديل وحذف وإضافة ما يرويه مناسباً وضرورياً، وقد تبين أن نتيجة الصدق الظاهري للاستمارة كلها قد بلغت (٩٢،٧%) وهذا يوشّر امتلاكها لدرجة عالية من الصدق.

#### ٢.٥.٦. الصدق البنائي لاستمارة المقياس

1.2.5.6. حساب القوة التمييزية: احتسبت القوة التمييزية لفقرات المقياس باستعمال أسلوب المجموعتين المتطرفتين، بعد تطبيق الاستمارة التي تضم (٣٥) فقرة ضمن (٥) مجالات على عينة البحث الشاملة والتي تبلغ (٩٢) مبحوثاً، واحتساب الدرجة الكلية لكل استمارة، وتحددت نسبة (٢٧%) من الاستمارات التي حصلت على أعلى الدرجات وعددها (٢٤) استمارة، ونسبة مُماثلة من الاستمارات التي حصلت على أقل الدرجات، وبذلك تتكون لدينا المجموعتان (العليا- الدنيا) والبالغ مجموعها (٤٨) استمارة، واختارها للاختبار التائي (T-Test) لعينتين مستقلتين لاحتساب الفرق بين المجموعتين (العليا- الدنيا) في كل فقرة واستخراج القيمة المُحتسبة ومقارنتها مع القيمة الجدولية، وتبين أن جميع فقرات استمارة المقياس هي دالة إحصائياً؛ لأن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية البالغة (١،٩٦) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية (٤٦)، والجدول (١) يوضح ذلك.

جدول (١) يوضح القوة التمييزية لفقرات استمارة المقياس										
ت	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		ت	الدالة	القيمة الحسوبة (T)	المجموعة العليا		القيمة الحسوبة (T)
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
١	٤،٥١	٠،٨٤	٣،٥٥	٠،٨١	١٩	دالة	٣،٢٢	٣،٦٢	٠،٧٨	١١،٠٠
٢	٤،٧٢	٠،٧٧	٣،٧١	٠،٨٤	٢٠	دالة	٧،٨٨	٣،٨٤	٠،٨٥	٥،٩٢

\* أسماء المحكمين لاستمارة المقياس: أ.د. سلام عبد علي العبادي- أ.د. رسول مطلق محمد- أ.م.د. ماجد علي مصطفى (جامعة بغداد)- كلية الآداب- قسم علم الاجتماع، أ.د. فاضل حسن جاسم (جامعة ديالى- كلية التربية الأساسية)، أ.م.د. محمد عبد الحسن ناصر (وزارة التربية العراقية- مركز البحوث والدراسات التربوية).



٣	٤,٣٢	٠,٨٦	٣,٣٤	١,١٤	٥,١٨	دالة	٢١	٤,٧٦	٠,٨٣	٣,٣٨	٠,٩٨	٩,٧٤	دالة
٤	٤,٦٨	٠,٨٠	٣,٨٣	٠,٩٧	٩,٤٢	دالة	٢٢	٤,٤٩	١,٠٨	٣,٧٤	٠,٧٧	١٢,٦٢	دالة
٥	٤,٣٦	٠,٩١	٣,٥٨	٠,٧٧	٤,٧١	دالة	٢٣	٤,٦٨	٠,٨٧	٣,٥٢	٠,٨٤	٦,٣٤	دالة
٦	٤,٤١	٠,٩٩	٣,٣٨	٠,٨٢	٦,٦٦	دالة	٢٤	٣,٩٧	٠,٨٥	٣,١١	١,٠٤	١٠,٩٢	دالة
٧	٤,٨٥	٠,٧٢	٣,٧٧	٠,٩٩	٩,٩٨	دالة	٢٥	٤,٨١	٠,٧٤	٣,٥٦	٠,٧٩	٤,٦٩	دالة
٨	٤,٢٨	١,١٦	٣,٤١	٠,٧٤	٢,٣٢	دالة	٢٦	٤,٣٩	٠,٩١	٣,٧٩	٠,٨٣	٩,٠٨	دالة
٩	٤,٧٢	٠,٧٨	٣,٨٥	٠,٨٣	٧,٦٩	دالة	٢٧	٣,٩٥	٠,٨٠	٣,٤٤	٠,٧٨	٢,٦٤	دالة
١٠	٤,١٦	٠,٨٢	٣,٢٦	٠,٩٨	٨,٦٤	دالة	٢٨	٤,٨١	٠,٩٥	٣,٦٤	٠,٨٩	٩,٧٦	دالة
١١	٤,٨٣	١,٨٨	٣,٦٨	٠,٧٨	٣,٤٦	دالة	٢٩	٤,٧٨	٠,٨٣	٣,٢٧	٠,٨٢	٦,٨٩	دالة
١٢	٤,٦٧	٠,٧٧	٣,٤٩	٠,٨٤	٥,٣٢	دالة	٣٠	٤,٦٩	٠,٨٦	٣,٨٤	٠,٩٣	٨,٨٦	دالة
١٣	٤,٨٢	٠,٩٦	٣,٢٤	٠,٨٧	٩,٧٩	دالة	٣١	٤,٤٧	٠,٨١	٣,٤٨	٠,٧٦	٣,٣٤	دالة
١٤	٣,٩٩	٠,٧٤	٣,٧٦	١,١٨	٢,٤٩	دالة	٣٢	٤,٨٢	٠,٩٨	٣,٣٩	٠,٨٨	٧,١٤	دالة
١٥	٤,٥٤	٠,٩٧	٣,٢٨	٠,٩٢	٦,٨٢	دالة	٣٣	٤,٢٦	٠,٨٣	٣,٧٩	٠,٨٥	١٠,٧٢	دالة
١٦	٤,٤٣	٠,٧٩	٣,٦٦	٠,٧٦	١٢,٢٢	دالة	٣٤	٤,٧٩	٠,٩٤	٣,٦٩	٠,٩٦	٥,٦٦	دالة
١٧	٤,٧٤	٠,٨٤	٣,٣٦	٠,٩٦	٣,٦٧	دالة	٣٥	٤,٦٣	١,٠٦	٣,٤٢	٠,٧٩	٨,٧٤	دالة
١٨	٤,٣٨	٠,٨٦	٣,٢٤	٠,٨٤	٧,٣٢	دالة							

2.2.5.6. حساب الاتساق الداخلي: عمد الباحث على حساب الاتساق الداخلي باستعمال (معامل الارتباط البسيط بيرسون) لإيجاد علاقة درجة كل فقرة بالدرجة الكلية لاستمارة المقياس، وعلاقة كل فقرة بالمجال الذي تنتمي إليه، وعلاقة كل مجال بالدرجة الكلية لاستمارة المقياس، وقد تبين أن جميع معاملات الارتباط هي دالة إحصائياً؛ لأن القيمة المحسوبة لمعاملات الارتباط أكبر من القيمة الجدولية البالغة (٠,٢٠٨) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٩٠)، والجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢) يوضح علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لاستمارة المقياس وعلاقة كل فقرة بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه وعلاقة كل مجال بالدرجة الكلية لاستمارة المقياس								
علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لاستمارة المقياس								
الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة
١	٠,٤٢٢	دالة	١٣	٠,٥٤٨	دالة	٢٥	٠,٣٣٦	دالة
٢	٠,٦٨٣	دالة	١٤	٠,٣٨٨	دالة	٢٦	٠,٥٢٨	دالة
٣	٠,٢٤٩	دالة	١٥	٠,٦١٤	دالة	٢٧	٠,٤٦٨	دالة
٤	٠,٧٠٤	دالة	١٦	٠,٦٧٤	دالة	٢٨	٠,٧٢١	دالة
٥	٠,٣٤٤	دالة	١٧	٠,٣٤٢	دالة	٢٩	٠,٢٦٩	دالة
٦	٠,٥٥٢	دالة	١٨	٠,٥٨٨	دالة	٣٠	٠,٣٩١	دالة
٧	٠,٣٧٩	دالة	١٩	٠,٦٩١	دالة	٣١	٠,٦٢٨	دالة
٨	٠,٧١٩	دالة	٢٠	٠,٢٧٤	دالة	٣٢	٠,٤٦٧	دالة
٩	٠,٢٣٢	دالة	٢١	٠,٦٥٢	دالة	٣٣	٠,٥٥٦	دالة
١٠	٠,٤٥٢	دالة	٢٢	٠,٤٤١	دالة	٣٤	٠,٤٢٤	دالة
١١	٠,٥٢٢	دالة	٢٣	٠,٤٩٢	دالة	٣٥	٠,٧١٨	دالة
١٢	٠,٦٦٧	دالة	٢٤	٠,٥٧٢	دالة			
معامل الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية في مجال المتطلبات البشرية (المعرفية)			معامل الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية في مجال المتطلبات التقنية			معامل الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية في مجال المتطلبات المهنية		
الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة

دالة	٠,٣٩٨	١	دالة	٠,٥٤٦	١	دالة	٠,٦٤١	١
دالة	٠,٥٣٢	٢	دالة	٠,٣٦٤	٢	دالة	٠,٤٨١	٢
دالة	٠,٦٤٦	٣	دالة	٠,٣٢١	٣	دالة	٠,٧١٢	٣
دالة	٠,٢١٨	٤	دالة	٠,٧٠٩	٤	دالة	٠,٢٢٤	٤
دالة	٠,٤٨٣	٥	دالة	٠,٤٣٩	٥	دالة	٠,٥٦٢	٥
دالة	٠,٥٥٩	٦	دالة	٠,٥١٩	٦	دالة	٠,٥٨٦	٦
دالة	٠,٧١٤	٧	دالة	٠,٥٣٣	٧	دالة	٠,٦٩٨	٧
معامل الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية لاستمارة المقياس			معامل الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية في مجال تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية			معامل الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية في مجال المتطلبات القيمية		
الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة
١	٠,٣١٩	دالة	١	٠,٢١٨	دالة	١	٠,٧٠٥	دالة
٢	٠,٤٩٢	دالة	٢	٠,٤٧١	دالة	٢	٠,٢٢٣	دالة
٣	٠,٦٦٩	دالة	٣	٠,٣٨٤	دالة	٣	٠,٣٥٥	دالة
٤	٠,٢٦٢	دالة	٤	٠,٧١٦	دالة	٤	٠,٤٤٦	دالة
٥	٠,٦٤٤	دالة	٥	٠,٥٣٨	دالة	٥	٠,٢٨٤	دالة
////	////////	////////	٦	٠,٦٣١	دالة	٦	٠,٥١١	دالة
////	////////	////////	٧	٠,٥٨٩	دالة	٧	٠,٦٣٢	دالة

3.5.6. الثبات: حساب ثبات استمارة المقياس باستخدام معامل الثبات (ألفا-كرونباخ)، بعد تطبيقها على عينة قوامها (٢٠) مبحوثاً من مجموع عينة البحث، وتبين أن جميع معاملات الثبات للمجالات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وتبين أن قيمة الثبات الكلية لاستمارة المقياس هي (٠,٨٩٤)، وهو ثبات عالٍ يمكن الاعتماد على نتائجه، والجدول (٣) يوضح ذلك.

جدول (٣) يوضح معاملات الثبات لمجالات المقياس		
ت	المجالات	قيمة ألفا كرونباخ
١	المتطلبات البشرية (المعرفية)	٠,٧٨٦
٢	المتطلبات التقنية	٠,٨١٩
٣	المتطلبات المهارية	٠,٨٣٧
٤	المتطلبات القيمية	٠,٨٤٦
٥	تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية	٠,٩٥١
	المقياس ككل	٠,٨٩٤

6.6. تصحيح المقياس وتحديد مستوى المتطلبات: اعتمد الباحث مقياس (ليكرت الثلاثي) الذي يصف البدائل (أنفق - أنفق لحد ما - لا أنفق) ولتي تقابلها بالتتابع الأوزان (٣ - ٢ - ١)، وعمد الباحث على استخراج المتوسط الفرضي للمقياس بجمع الأوزان وتقسيمها على عددها ومن ثم ضربها بعدد الفقرات المتميزة، وبذلك يبلغ المتوسط الفرضي (٧٠) وتكون أعلى درجة للمقياس هي (٢١٠) وأدنى درجة له (٧٠)، وعمد الباحث على حساب مستوى متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية بالحصول على طول الفئة المصحح عبر تحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، وحساب (المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة) أي (٣ - ١ = ٢)، ومن ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس (٣ ÷ ٢ = ٠,٦٧)، وبذلك تُضاف إلى أقل قيمة في المقياس وهي (١) لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، والجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لفقرات المقياس	
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للفقرة (١ - ٦٧,١)
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للفقرة (١,٦٨ - ٣٤,٢)
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للفقرة (٢,٣٥ - ٣)

7.6. تطبيق استمارة المقياس: عمد الباحث على تصميم الاستمارة بنحو إلكتروني باستخدام (Google Forms) لغرض توزيعها على المبحوثين، لصعوبة الوصول إليهم جميعاً بنحو مباشر، بالتعاون مع مسؤولي قسم الحماية الاجتماعية في محافظة ديالى.

## 7. نتائج البحث

### 1.7. البيانات الأساسية للمبحوثين

جدول(٥) يوضح البيانات الأساسية للمبحوثين				
الجنس				
ت	الجنس	العدد	النسبة	
١	ذكر	٦١	٦٦,٣	
٢	أنثى	٣١	٣٣,٧	
	المجموع	٩٢	١٠٠	
العمر				
ت	العمر	العدد	النسبة	المتوسط الحسابي
١	٢٥-٢٩سنة	٢	٢,٢	٤٣,١٧
٢	٣٠-٣٤سنة	٧	٧,٦	
٣	٣٥-٣٩سنة	١١	١٢	
٤	٤٠-٤٤سنة	٣٤	٣٧	الانحراف المعياري
٥	٤٥-٤٩سنة	٢٩	٣١,٥	٥,٨٨
٦	٥٠-٥٤سنة	٩	٩,٧	
	المجموع	٩٢	١٠٠	
التحصيل الدراسي				
ت	التحصيل الدراسي	العدد	النسبة	
١	بكالوريوس	٨٧	٩٤,٥	
٢	دبلوم عالي	١	١,١	
٣	ماجستير	٤	٤,٤	
	المجموع	٩٢	١٠٠	
التخصص الدقيق				
ت	التخصص الدقيق	العدد	النسبة	
١	علم الاجتماع العام	١١	١٢	
٢	الخدمة الاجتماعية	٢	٢,٢	
٣	الانثروبولوجيا	١	١,١	
٤	علم النفس	٢٥	٢٧,١	
٥	الفلسفة	٩	٩,٩	
٦	العلوم التربوية والنفسية	٢٧	٢٩,٣	
٧	الإرشاد التربوي	١٧	١٨,٤	
	المجموع	٩٢	١٠٠	
مدة الخدمة الوظيفية				
ت	مدة الخدمة الوظيفية	العدد	النسبة	المتوسط الحسابي
١	١-٥سنة	١٤	١٥,٢	٩,٨٩

	٦٢	٥٧	١٠-٦ سنة	٢
	١٧,٤	١٦	١١-١٥ سنة	٣
الانحراف المعياري	٣,٢	٣	١٦-٢٠ سنة	٤
	١,١	١	٢١-٢٥ سنة	٥
	١,١	١	٢٦-٣٠ سنة	٦
٣,٠٥	١٠٠	٩٢	المجموع	

يوضح الجدول (٥) توزيع مُفردات العينة وفقاً للمتغيرات الأساسية التي اعتمدها بحثنا الحالي، وظهرت كالاتي:

● اتضح أن عينة البحث وفقاً لمتغير الجنس قد اشتملت على (٦١) مبحوثاً وبنسبة (٦٦,٣%) من فئة الذكور، و (٣١) مبحوثاً وبنسبة (٣٣,٧%) من فئة الإناث، وهذا يشير إلى تفوق عدد الباحثين الاجتماعيين الذكور وبواقع ثلثي العينة الشاملة للبحث.

● اتضح من عينة البحث وفقاً لمتغير العمر أن ثلث عدد المبحوثين وبواقع (٣٤) مبحوثاً وبنسبة (٣٧%) من مجموع العينة الشاملة للبحث هم من الفئة العمرية (٤٠-٤٤ سنة)، في حين أن الفئة العمرية (٤٥-٤٩ سنة) قد ظهرت بواقع (٢٩) مبحوثاً وبنسبة (٣١,٥%)، وأن أقل الفئات العمرية ظهوراً في العينة هي الفئة (٢٥-٢٩ سنة) التي ظهرت بواقع مبحوثين اثنين فقط وبنسبة (٢,٢%)، ويمكن أن يعزى ذلك لحدثة تخرجهم من الجامعات الأكاديمية وعدم حصولهم على فرصة التوظيف، ويتبين إن المتوسط الحسابي لأعمار المبحوثين ضمن العينة الشاملة هو (٤٣,١٧)، وانحراف معياري مقداره (٥,٨٨).

● اتضح أن عينة البحث وفقاً لمتغير التحصيل الدراسي قد اشتملت على (٨٧) مبحوثاً وبنسبة (٩٤,٥%) من مجموع العينة لصالح شهادة البكالوريوس، وقد ظهرت أقل النسب لصالح شهادة الدبلوم العالي وبواقع مبحوث واحد فقط وبنسبة (١,١%) من مجموع العينة الشاملة للبحث.

● اتضح أن عينة البحث وفقاً لمتغير التخصص الدقيق قد اشتملت على (٢٧) مبحوثاً وبنسبة (٢٩,٣%) من مجموع عينة البحث هم ضمن تخصص العلوم التربوية والنفسية، وأن (٢٥) مبحوثاً وبنسبة (٢٧,١%) هم من ضمن تخصص علم النفس، في حين أن أقل النسب كانت من نصيب تخصص الخدمة الاجتماعية وبواقع مبحوثين اثنين فقط وبنسبة (٢,٢%)، وقد ظهر تخصص الأنثروبولوجيا بواقع مبحوث واحد فقط وبنسبة (١,١%)، وهذا يشير إلى أن العاملين بصفة (باحث اجتماعي) في مؤسسة الحماية الاجتماعية في محافظة ديالى هم في الأغلب الأعم قليلو المهارة في الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي.

● اتضح من عينة البحث وفقاً لمتغير مدة الخدمة الوظيفية أن أكثر من نصف عينة البحث وبواقع (٥٧) مبحوثاً وبنسبة (٦٢%) لديهم خدمة وظيفية (٦-١٠ سنة)، ويعزى ذلك لإطلاق وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية عدداً من الوظائف الخاصة بالباحثين الاجتماعيين للأعوام (٢٠١٥-٢٠١٦) لإنجاز عملية المسح الاجتماعي الشامل

لمُستفيدي الحماية الاجتماعية، واتضح أن المتوسط الحسابي لمدّة الخدمة الوظيفية للمبحوثين هي (٩,٨٩) وأن الانحراف المعياري قد بلغ (٣,٠٥).

## 2.7. مجالات مقياس مُتطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية

### 1.2.7. مجال المُتطلبات البشرية (المعرفية)

جدول (٦) يوضح مجال المُتطلبات البشرية(المعرفية)										
ت	الفقرات	الدرجة	الاستجابات			المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المرتبة	المستوى
			اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق					
١	لدي معرفة بمختلف التطبيقات الذكية المستخدمة في الخدمات الاجتماعية	ك	٥٦	٣٣	٣	٢,٥٧	٠,٥٥	٨٥,٦	٣	مرتفع
			٦٠,٨ %	٣٥,٩	٣,٣					
٢	لدي معرفة بمدى ملائمة محتوى التطبيقات مع المعلومات التي تفيد المؤسسة	ك	٤٩	٢٧	١٦	٢,٢٦	٠,٧٦	٧٥,٣	٥	متوسط
			٥٣,٣ %	٢٩,٣	١٧,٤					
٣	تسهل التطبيقات الذكية بعدم شعور الباحثين الاجتماعيين بالتعب نتيجة كثرة المراجعات	ك	٧٣	١١	٨	٢,٧٠	٠,٦٢	٩٠	٢	مرتفع
			٧٩,٣ %	١٢	٨,٧					
٤	يستطيع مستخدم التطبيقات الذكية الاستفادة من الخدمات في أي وقت ومكان	ك	٨٤	٦	٢	٢,٨٩	٠,٣٧	٩٦,٣	١	مرتفع
			٩١,٣ %	٦,٥	٢,٢					
٥	تساعد التطبيقات الذكية المستخدمين من الوصول السريع للخدمات الاجتماعية	ك	٣٧	٣٢	٢٣	٢,١٥	٠,٧٩	٧١,٦	٦	متوسط
			٤٠,٢ %	٣٤,٨	٢٥					
٦	تسهل التطبيقات الذكية في زيادة الكفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة عبر أتمتة المهام الروتينية	ك	٥٣	٢٦	١٣	٢,٤٣	٠,٧٣	٨١	٤	مرتفع
			٥٧,٦ %	٢٨,٢	١٤,٢					
٧	أجمل الصعوبات التي تواجه المستخدمين لاستخدامهم التطبيقات الذكية	ك	١٧	٣١	٤٤	١,٧٠	٠,٧٦	٥٦,٦	٧	متوسط
			١٨,٥ %	٣٣,٧	٤٧,٨					
المُستوى العام لمجال المُتطلبات البشرية(المعرفية)						٢,٣٨	٠,٦٥	٧٩,٤	مرتفع	

باستقراء البيانات الإحصائية للجدول (٦) يتضح أن المُتطلبات البشرية (المعرفية) لتوظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنسبة موافقة مُرتفعة وذلك لظهورها بوسط مُرجح يبلغ (٢,٣٨)، وانحراف معياري يبلغ (٠,٦٥)، وقوة نسبية تبلغ (٧٩,٤)، إذ ترتبت الاستجابات على فقرات هذا المجال وفقاً لنسبها المُرجحة وقوتها النسبية كالآتي:

● ظهرت في المرتبة الأولى الفقرة (٤) التي تنص (يستطيع مُستخدم التطبيقات الذكية الاستفادة من الخدمات في أي وقت ومكان) بقوة نسبية (٩٦,٣) ووسط مُرجح (٢,٨٩)، وهذا يُشير إلى الأثر الكبير الذي يمكن أن تؤديه التطبيقات الذكية في تسهيل عملية تقديم الخدمات الاجتماعية لإمكانية المستخدمين من استخدام هذه التطبيقات بلا تقيّد بعامل الوقت والمكان.

● ظهرت في المرتبة الثانية الفقرة (٣) وهي: (تسهل التطبيقات الذكية بعدم شعور الباحثين الاجتماعيين بالتعب نتيجة كثرة المراجعات) بقوة نسبية (٩٠) ووسط مُرجح (٢,٧٠)، وهذا يدل على أن التطبيقات الذكية قد أسهمت في التخفيف

من ضغوط العمل الوظيفي للباحثين الاجتماعيين بتقليل عدد المراجعين والاكتفاء بإرسال البيانات عبر التطبيقات الذكية التي أسهمت بفرز وتبويب البيانات بنحو إلكتروني.

● في المرتبة الثالثة ظهرت الفقرة (١) وهي: (لدي معرفة بمختلف التطبيقات الذكية المستخدمة في الخدمات الاجتماعية) بقوة نسبية (٨٥,٦) ووسط مرجح (٢,٥٧)، وهذا يشير إلى أن أكثر من نصف عينة البحث لديهم اطلاع وخبرة رقمية جيدة للتعامل مع مختلف التطبيقات الذكية لاسيما التي ترتبط بطبيعة عملهم وهم باحثون اجتماعيون، وعليه فإن النتيجة أعلاه تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة [١٨] فيما يخص المعرفة الجيدة للمبحوثين بعدد من التطبيقات الذكية التي تساعدهم في ممارساتهم الحياتية اليومية.

● ظهرت في المرتبة الرابعة الفقرة (٦) وهي: (تسهم التطبيقات الذكية في زيادة الكفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة عبر أتمتة المهام الروتينية) بقوة نسبية (٨١) ووسط مرجح (٢,٤٣)، وهذا يشير إلى أثر التطبيقات الذكية في إتمام المهام بنحو أفضل وفاعلية وكفاءة عالية لإمكانية هذه التطبيقات في حفظ بيانات المستفيدين وتوجيهها باتجاه الخدمة التي يحتاجونها، وتسهيل عملية تواصل المستفيدين مع المؤسسات التي تعتمد على تقديم خدماتها الاجتماعية لاسيما مؤسسة الحماية الاجتماعية، لهذا تتوافق النتيجة أعلاه مع ما توصلت إليه دراسة [٢٠] فيما يخص الرغبة لتغيير طريقة تنظيم الخدمات الاجتماعية من الطرق التقليدية إلى الطرق الرقمية.

● ظهرت في المرتبة الخامسة الفقرة (٢) وهي: (لدي معرفة بمدى ملائمة محتوى التطبيقات مع المعلومات التي تفيد المؤسسة) بقوة نسبية (٧٥,٣) ووسط مرجح (٢,٢٦)، وهذا يشير إلى أن الباحثين الاجتماعيين لديهم خبرة مهنية وبمستوى (متوسط) تساعدهم على معرفة مدى ملائمة محتوى التطبيق الذكي الذي يقدم الخدمات الاجتماعية عبر اطلاعهم على نوعية وعدد البيانات المطلوبة من المستفيدين عبر التطبيق الذكي، التي تسهم في إتمام معاملاتهم وإنجازها بنحو أفضل.

● ظهرت في المرتبة السادسة الفقرة (٥) وهي: (تساعد التطبيقات الذكية المستفيدين من الوصول السريع للخدمات الاجتماعية) بقوة نسبية (٧١,٦) ووسط مرجح (٢,١٥)، وهذا يشير إلى أن المستفيدين يوظفون التطبيقات الذكية بنحو فاعل لإتمام معاملاتهم الروتينية سواء بالاطلاع على نوعية الخدمات المقدمة أم الحجز على خدمة معينة لتلافي حالات الزحام عند مراجعة مؤسسة الحماية الاجتماعية.

● ظهرت في المرتبة السابعة الفقرة (٧) وهي: (أجهل الصعوبات التي تواجه المستفيدين لاستخدامهم التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٥٦,٦) ووسط مرجح (١,٧٠)، وهذا يشير إلى رفض أغلب المبحوثين لفكرة هذه الفقرة، وأن المبحوثين لديهم اطلاع ومعرفة جيدة بالصعوبات التي تواجه المستفيدين في استخداماتهم للتطبيقات الذكية لكونهم بتماس مباشر مع المستفيدين لاسيما الذين لديهم صعوبات في استخدام هذه التطبيقات، زيادة على كونهم جزءا من المجتمع المحلي وعلى اطلاع جيد بمستوى الثقافة الرقمية للمجتمع ولاسيما مستفيدي الحماية الاجتماعية.

## 2.2.7. مجال المتطلبات التقنية

جدول (٧) يوضح مجال المتطلبات التقنية									
ت	الفقرات	إجمالي	الاستجابات			نِسْبَةُ الْقُوَّةِ	الترتيب	المستوى	المتوسط
			أتفق	أتفق لحد ما	لا أتفق				
١	هنالك ضعف في البنى التحتية التي تساعد على أتمتة البيانات في مؤسسة الحماية الاجتماعية	٤٩ ٥٣,٣ %	٢٠	٢١,٧	٢٣	٧٦	٠,٨٣	٦	متوسط
			٢١	١٨	٢١				
٢	قلة الأجهزة الإلكترونية المتوافرة للمؤسسة لأجل متابعة بيانات المستفيدين	٥٣ ٥٧,٧ %	١٨	١٩,٥	٢٢,٨	٧٨	٠,٨٤	٥	متوسط
			١٨	١٩,٥	١٥				
٣	هنالك فريق دعم تقني للتطبيقات الذكية في مؤسسات الحماية الاجتماعية	٥٩ ٦٤,٢ %	١٨	١٩,٥	١٦,٣	٨٢,٣	٠,٧٦	٤	مرتفع
			١٢	٣٣	٤٧				
٤	يستطيع الباحثون الاجتماعيون التأكد من إمكانية استخدام التطبيقات الذكية من مختلف المستويات العلمية للمستفيدين	١٢ ١٣ %	٣٣	٣٥,٩	٥١,١	٥٣,٦	٠,٧٠	٧	منخفض
			٨١	١٠	١				
٥	ضرورة ان تصمم التطبيقات الذكية بواجهات استخدام سهلة الانتقالات	٨١ ٨٨ %	١٠	١٠,٩	١,١	٩٥,٣	٠,٣٦	١	مرتفع
			٦٨	١٩	٥				
٦	يفضل أن تصمم أقسام الحماية الاجتماعية عدداً أكثر من التطبيقات الذكية التي تلائم احتياجات المستفيدين	٧٣,٩ ٧٣,٩ %	١٩	٢٠,٦	٥,٥	٨٩,٣	٠,٥٧	٣	مرتفع
			٧٢	١٩	١				
٧	إطلاق حملة إعلامية فاعلة لزيادة الوعي بفوائد التطبيق الذكي المصمم من أقسام الحماية الاجتماعية	٧٢ ٧٨,٢ %	١٩	٢٠,٧	١,١	٩٢,٣	٠,٤٤	٢	مرتفع
			المستوى العام لمجال المتطلبات التقنية			٨١	٠,٦٤	٢,٤٣	مرتفع

باستقراء البيانات الإحصائية للجدول (٧) يتضح إن المتطلبات التقنية لتوظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنسبة موافقة مرتفعة وذلك لظهورها بوسط مرجح يبلغ (٢,٤٣)، وانحراف معياري يبلغ (٠,٦٤)، وقوة نسبية تبلغ (٨١)، وترتبت الاستجابات على فقرات هذا المجال وفقاً لنسبها المرجحة وقوتها النسبية كالآتي:

● ظهرت في المرتبة الأولى الفقرة (٥) وهي: (ضرورة أن تُصمم التطبيقات الذكية بواجهات استخدام سهلة الانتقالات) بقوة نسبية (٩٥,٣) ووسط مرجح (٢,٨٦)، وهذا يؤكد أن الباحثين الاجتماعيين على اطلاع دائم بخطوات التسجيل في التطبيقات الذكية الخاصة بالخدمات الاجتماعية، ويسعون إلى إيلاغ القائمين على تصميم هذه التطبيقات بضرورة تصميمها بطريقة سهلة الاستخدام من مختلف المستويات العلمية للمستفيدين لضمان تحقيق المبتغى من تصميمه.

● ظهرت في المرتبة الثانية الفقرة (٧) وهي: (إطلاق حملة إعلامية فاعلة لزيادة الوعي بفوائد التطبيق الذكي المصمم من أقسام الحماية الاجتماعية) بقوة نسبية (٩٢,٣) ووسط مرجح (٢,٧٧)، وهذا يؤكد أهمية الإعلام في تشجيع المستفيدين لاستخدام التطبيقات الذكية وتعريفهم بفوائدها ومميزاتها، وتعليم المستفيدين طريقة استخدام التطبيق، وهذا من شأنه أن يسهم في تعريف التطبيق للمستفيدين ويساعد على زيادة أقبالهم في استخدامه بغية إنجاح عملية أتمتة المعلومات والبيانات المؤسسية، لذا تتوافق النتيجة أعلاه مع ما توصلت إليه دراسة [١٧] فيما يخص ضرورة الارتقاء بالواقع التوعوي للمستفيدين في أهمية الانتقال الرقمي في التعاملات المؤسسية.



● ظهرت في المرتبة الثالثة الفقرة (٦) التي تنص (يفضل أن تصمم أقسام الحماية الاجتماعية عدداً أكثر من التطبيقات الذكية التي تلائم احتياجات المستفيدين) بقوة نسبية (٨٩،٣) ووسط مرجح (٢،٦٨)، وهذا يؤشر أن ثلثي عينة البحث يشجعون المؤسسة الحكومية على إصدار عدد أكثر من التطبيقات الذكية لتشمل مختلف الخدمات التي يمكن أن تقدمها مؤسسة الحماية الاجتماعية للمستفيدين، والعمل على نقل المجتمع من التعاملات الروتينية إلى تعاملات رقمية تتميز بالدقة واختصار الوقت والجهد للطرفين (الباحث الاجتماعي - المستفيد).

● ظهرت في المرتبة الرابعة الفقرة (٣) وهي: (هناك فريق دعم تقني للتطبيقات الذكية في مؤسسات الحماية الاجتماعية) بقوة نسبية (٨٢،٣) ووسط مرجح (٢،٤٧)، وهذا يؤكد اهتمام مؤسسات الحماية الاجتماعية بتجربة التطبيقات الذكية والسعي لإنجاحها وتطويرها، وغالباً ما تشكل هذه الفرق لمعالجة أي مشكلات تواجه تصميم التطبيق من جهة، والمشكلات التي تواجه المستخدمين عبر نافذة إلكترونية ضمن التطبيق تسمى (الدعم والمساعدة) للاستفسار عن المشكلات التي تواجههم وطرق حلها، وتوجيههم بالاستخدام الصحيح.

● ظهرت في المرتبة الخامسة الفقرة (٢) وهي: (قلة الأجهزة الإلكترونية المتوفرة للمؤسسة لأجل متابعة بيانات المستفيدين) بقوة نسبية (٧٨) ووسط مرجح (٢،٣٤)، وهذا يؤكد معاناة مؤسسة الحماية الاجتماعية في ديالى من قلة الأجهزة الإلكترونية المتطورة، وذلك يلقي بظلاله بنحو سلبي على عمل الباحثين الاجتماعيين لعدم اطلاعهم على البيانات بنحو مستمر، واعتمادهم البيانات التي تزودهم بها الحاسبة الرئيسة للمؤسسة بنحو ورقي فقط.

● ظهرت في المرتبة السادسة الفقرة (١) وهي: (هناك ضعف في البنى التحتية التي تساعد على أتمتة البيانات في مؤسسة الحماية الاجتماعية) بقوة نسبية (٧٦) ووسط مرجح (٢،٢٨)، وهذا يشير إلى أن مؤسسة الحماية الاجتماعية في ديالى غير مؤهلة من حيث بنائها التحتية لتقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بنحو جيد، وتُعاني من ضيق البنية المخصصة لها وقلة بالأجهزة والمعدات الإلكترونية التي تساعد في حفظ وتحليل البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين، لذا تتوافق النتيجة أعلاه مع ما توصلت إليه دراسة [١٧] ودراسة [١٨]، فيما يخص ضرورة توافر بنى تحتية تلائم الانتقال إلى التعاملات الرقمية المؤسسية.

● ظهرت في المرتبة السابعة الفقرة (٤) وهي: (يستطيع الباحثين الاجتماعيين التأكد من إمكانية استخدام التطبيقات الذكية من مختلف المستويات العلمية للمستفيدين) بقوة نسبية (٥٣،٦) ووسط مرجح (١،٦١)، وهذا يؤشر ضعف قدرة الباحثين الاجتماعيين من التأكد من إمكانية استخدام التطبيقات الذكية من مختلف المستويات العلمية للمستفيدين؛ لأن مهمة الباحثين الاجتماعيين قد أضحت مهنة مكتبية أكثر من كونها مهنة ميدانية لاسيما بعد اعتمادها على التطبيقات الذكية وبذلك يقل تماسهم مع المستفيدين للاطلاع على أوضاعهم الميدانية.

## ٣,٢,٧. مجال المتطلبات المهنية

جدول(٨) يوضح مجال المتطلبات المهنية												
ت	الفقرات	الدرجة	الاستجابات			المتوسط	المعيار	النسبة المئوية	المرتبة	المستوى		
			أتفق	أتفق لحد ما	لا أتفق							
١	يتمتع الباحثون الاجتماعيون بمهارات رقمية جيدة تساعد على التعامل مع بيانات التطبيقات الذكية	ك	٣٩	٣٤	١٩	٢,٢١	٠,٧٦	٧٣,٦	٦	متوسط		
			%	٤٢,٤	٣٧						٢٠,٦	
٢	لدي القدرة على تعليم المستخدمين طريقة استخدامهم للتطبيقات الذكية المصممة من اقسام الحماية الاجتماعية	ك	٦٤	٢١	٧	٢,٦١	٠,٦٢	٨٧	٢	مرتفع		
			%	٦٩,٥	٢٢,٨						٧,٧	
٣	هنالك حاجة ملحة لتدريب الباحثين الاجتماعيين على مهارات استخدام المنصات والتطبيقات الذكية	ك	٤٨	٢١	٢٣	٢,٢٧	٠,٨٣	٧٥,٦	٤	متوسط		
			%	٥٢,٢	٢٢,٨						٢٥	
٤	هنالك فرصة لتبادل الخبرات مع مؤسسات الحماية الاجتماعية العالمية عبر التطبيقات الذكية	ك	٣٧	٢٨	٢٧	٢,١٠	٠,٨٣	٧٠	٧	متوسط		
			%	٤٠,٢	٣٠,٥						٢٩,٣	
٥	لدي القناعة بأن التطبيقات الذكية ليست بديلاً عن الاساليب التقليدية بل هي أداة تكاملية لتعزيزها	ك	٧٤	١٦	٢	٢,٧٨	٠,٤٦	٩٢,٦	١	مرتفع		
			%	٨٠,٤	١٧,٤						٢,٢	
٦	ضرورة كسب ثقة المستخدمين بالتطبيقات الذكية واقتناعهم بأنها آمنة وأقل تكلفة مقارنة بالتعاملات التقليدية	ك	٥٧	٣١	٤	٢,٥٧	٠,٥٧	٨٥,٦	٣	مرتفع		
			%	٦٢	٣٣,٧						٤,٣	
٧	تستطيع مؤسسة الحماية الاجتماعية أن تتخذ القرارات الأفضل عبر تحليل بيانات التطبيقات الذكية	ك	٤٤	٢٧	٢١	٢,٢٥	٠,٨٠	٧٥	٥	متوسط		
			%	٤٧,٨	٢٩,٤						٢٢,٨	
المُسْتَوَى العام لمجال المتطلبات المهنية												
									٢,٣٩	٠,٦٩	٧٩,٧	مرتفع

باستقراء البيانات الإحصائية للجدول (٨) يتضح أن المتطلبات المهنية لتوظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنسبة موافقة مرتفعة وذلك لظهورها بوسط مرجح يبلغ (٢,٣٩)، وانحراف معياري يبلغ (٠,٦٩)، وقوة نسبية تبلغ (٧٩,٧)، إذ ترتبت الاستجابات على فقرات هذا المجال وفقاً لنسبها المرجحة وقوتها النسبية كالآتي:

● ظهرت في المرتبة الأولى الفقرة (٥) وهي: (لدي القناعة بأن التطبيقات الذكية ليست بديلاً عن الأساليب التقليدية بل هي أداة تكاملية لتعزيزها) بقوة نسبية (٩٢,٦) ووسط مرجح (٢,٧٨)، وهذا يؤكد القناعة الكبيرة للباحثين الاجتماعيين بأن الطرق الرقمية تمثل وسائل هامة في العمل المؤسسي، وتسهم في تكامل الخدمات الاجتماعية مع الأساليب التقليدية التي تحتاج لمواجهة المستفيد وجهاً لوجه.

● ظهرت في المرتبة الثانية الفقرة (٢) وهي: (لدي القدرة على تعليم المستخدمين طريقة استخدامهم للتطبيقات الذكية المصممة من أقسام الحماية الاجتماعية) بقوة نسبية (٨٧) ووسط مرجح (٢,٦١)، وهذا يشير إلى الاطلاع الجيد للباحثين الاجتماعيين على التطبيقات الذكية المصممة لمستخدمي الحماية الاجتماعية، مما يدفعهم إلى تعليم المستخدمين الذين يطلبون المساعدة في استخداماتهم للتطبيق.

● ظهرت في المرتبة الثالثة الفقرة (٦) وهي: (ضرورة كسب ثقة المُستفيدين بالتطبيقات الذكية وأقناعهم بأنها آمنة وأقل تكلفة مقارنةً بالتعاملات التقليدية) بقوة نسبية (٨٥،٦) ووسط مُرجح (٢،٥٧)، وهذا يؤكد إن عملية بناء ثقة المُستفيدين بالتطبيقات الذكية المُصممة من مؤسسة الحماية الاجتماعية هي من أهم عوامل نجاح التجربة الإلكترونية والانتقال الفاعل نحو أتمتة البيانات المؤسساتية، ويمكن للباحثين الاجتماعيين تعزيز هذه الثقة عبر عمليات تنقيف المُستفيدين ونشر روابط التطبيق على صفحاتهم الإلكترونية الخاصة ليتسنى للمُستفيدين استخدامه بنحو فاعل.

● ظهرت في المرتبة الرابعة الفقرة (٣) وهي: (هناك حاجة ملحة لتدريب الباحثين الاجتماعيين على مهارات استخدام المنصات والتطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٧٥،٦) ووسط مُرجح (٢،٢٧)، وهذا يُشير إلى أنه بالرغم من معرفة الباحثين الاجتماعيين بالتطبيقات الذكية الخاصة بمؤسسات الحماية الاجتماعية إلا أن هذه المعرفة غالباً ما تكون مكتسبة بالممارسة فقط الأمر الذي يُفضي إلى الحاجة لإقامة العديد من الدورات التدريبية للباحثين الاجتماعيين لإكسابهم المهارات الرقمية اللازمة للتعامل مع البيانات الناتجة عن هذه التطبيقات، ومعالجة بعض المُشكلات التي تعترض الاستخدام السليم لها، لذا تتوافق النتيجة أعلاه مع ما توصلت إليه دراسة [١٧] ودراسة [١٨] ودراسة [١٩] فيما يخص أهمية إشراك المبحوثين في دورات تطويرية عن التطبيقات الرقمية.

● ظهرت في المرتبة الخامسة الفقرة (٧) وهي: (تستطيع مؤسسة الحماية الاجتماعية أن تتخذ القرارات الأفضل عبر تحليل بيانات التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٧٥) ووسط مُرجح (٢،٢٥)، وهذا يؤكد أن البيانات الموثقة التي يقدمها المُستفيدين ولاسيما فئة (العاطلين عن العمل) تخضع للتحليل والتدقيق وتقاطع البيانات مع مؤسسات حكومية أخرى لغرض اتخاذ القرارات المناسبة بشأن قطع الاعانة لكونه من ميسوري الحال وفوق خط الفقر من عدمه.

● ظهرت في المرتبة السادسة الفقرة (١) وهي: (يتمتع الباحثون الاجتماعيون بمهارات رقمية جيدة تساعدهم على التعامل مع بيانات التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٧٣،٦) ووسط مُرجح (٢،٢١)، وهذا يؤكد أن الباحثين الاجتماعيين لديهم مهارات رقمية بنحو متوسط لاسيما فيما يخص التعامل مع البيانات المُستخلصة من التطبيقات الذكية لمؤسسة الحماية الاجتماعية، الأمر الذي يتطلب تطوير هذه المهارات بنحو أفضل عبر التدريب المستمر، لذا يتوافق ما ذكرناه مع ما توصلت إليه دراسة [١٧] فيما يخص حاجة المؤسسات الحكومية إلى موظفين رقميين للارتقاء بواقع العمل المؤسساتي.

● ظهرت في المرتبة السابعة الفقرة (٤) وهي: (هناك فرصة لتبادل الخبرات مع مؤسسات الحماية الاجتماعية العالمية عبر التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٧٠) ووسط مُرجح (٢،١٠)، وهذا يؤشر أن هذه الفرصة قد ظهرت بنحو متوسط، وذلك يعتمد على مدى استفادة مُصممي هذه التطبيقات من التجارب العالمية المُماثلة والاستعانة بخبراتهم والسعي لتطويرها.

٤،٢،٧. مجال المتطلبات القيمية

جدول (٩) يوضح مجال المتطلبات القيمية								
ت	الفقرات	الاستجابات	ناتج الوسط	المتوسط	النسبة	المرتبة	المستوى	
١	تأكيد سرية البيانات الخاصة بالمستفيدين	ك	٨٤	٨	٠	١	مرتفع	

المستخلص من التطبيقات الذكية وسلامتها	%	٩١,٣	٨,٧	٠				
٢	ك	٧٩	١١	٢	٢,٨٣	٠,٤٢	٩٤,٣	٢
استخدام التطبيقات الذكية المصممة	%	٨٥,٨	١٢	٢,٢				مرتفع
٣	ك	٥٢	٣٦	٤	٢,٥٢	٠,٥٨	٨٤	٤
تساعد التطبيقات الذكية في استثمار الوقت عبر حصر بيانات المستفيدين بنحو أسرع	%	٥٦,٥	٣٩,٢	٤,٣				مرتفع
٤	ك	٣٤	٢٦	٣٢	٢,٠٢	٠,٨٥	٦٧,٣	٧
استخدام التطبيقات الذكية ينمي ثقافة الحق في الوصول والاستفادة من العالم الرقمي لدى المستفيدين	%	٣٧	٢٨,٣	٣٤,٧				متوسط
٥	ك	٣٧	٣١	٢٤	٢,١٤	٠,٨٠	٧١,٣	٥
تزيد العادات والتقاليد من خشية بعض المستفيدين بالإدلاء بالمعلومات الشخصية عبر التطبيقات الذكية	%	٤٠,٣	٣٣,٧	٢٦				متوسط
٦	ك	٥٨	٢٦	٨	٢,٥٤	٠,٦٥	٨٤,٦	٣
ضرورة توافر آليات متخصصة للرقابة والتقييم لضمان استخدام التطبيقات الذكية المتخصصة بنحو فاعل	%	٦٣	٢٨,٣	٨,٧				مرتفع
٧	ك	٣٦	٢٩	٢٧	٢,٠٩	٠,٨٢	٦٩,٦	٦
ضرورة متابعة آراء وتقييمات المستفيدين من التطبيق الذكي والأخذ بملاحظاتهم	%	٣٩,٢	٣١,٥	٢٩,٣				متوسط
المستوى العام لمجال المتطلبات القيمة								
					٢,٤٣	٠,٦٢	٨١	مرتفع

باستقراء البيانات الإحصائية للجدول (٩) يتضح أن المتطلبات القيمة لتوظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنسبة موافقة مرتفعة لظهورها بوسط مرجح يبلغ (٢,٤٣)، وانحراف معياري يبلغ (٠,٦٢)، وقوة نسبية تبلغ (٨١)، وترتبت الاستجابات على فقرات هذا المجال وفقاً لنسبها المرجحة وقوتها النسبية كالآتي:

● ظهرت في المرتبة الأولى الفقرة (١) وهي: (التأكيد على سرية وسلامة البيانات الخاصة بالمستفيدين والمستخلصات من التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٩٧) ووسط مرجح (٢,٩١)، وهذا يشير إلى ضرورة تمسك الباحثين الاجتماعيين بمبادئ ممارسة المهنة المرتبطة بالخدمات الاجتماعية وهي الحفاظ على سرية معلومات المستفيدين.

● ظهرت في المرتبة الثانية الفقرة (٢) وهي: (تحلي الباحثون الاجتماعيون بأخلاقيات المهنة في مساعدة المستفيدين من استخدام التطبيقات الذكية المصممة) بقوة نسبية (٩٤,٣) ووسط مرجح (٢,٨٣)، وهذا يشير إلى إيمان الباحثين الاجتماعيين بأخلاقيات المهنة ومساعدة المستفيدين على الاستخدام الأمثل للتطبيقات الذكية الخاصة بالخدمات الاجتماعية ومعالجة المشكلات التي تعترضهم، لذا يتوافق ما ذكرناه مع ما توصلت إليه دراسة [١٩] ودراسة [٢٠] فيما يخص بضرورة الالتزام بأخلاقيات المهنة في التواصل مع المستفيدين عبر التطبيقات الإلكترونية.

● ظهرت في المرتبة الثالثة الفقرة (٦) وهي: (ضرورة توافر آليات متخصصة للرقابة والتقييم لضمان استخدام التطبيقات الذكية المتخصصة بنحو فاعل) بقوة نسبية (٨٤,٦) ووسط مرجح (٢,٥٤)، وهذا يؤكد أهمية الرقابة على مدى إقبال المستفيدين على التطبيقات الذكية المصممة للخدمات الاجتماعية وتقييم رضاهم بنحو مستمر.

● ظهرت في المرتبة الرابعة الفقرة (٣) هي: (تساعد التطبيقات الذكية في استثمار الوقت عبر حصر بيانات المستفيدين بنحو أسرع) بقوة نسبية (٨٤) ووسط مرجح (٢,٥٢)، وهذا يؤكد أن التقنية الرقمية تسهم في إتمام

التعاملات بنحوٍ أسرع، إذ تعملُ النتائجُ الخاصةُ بالمُسْتَفِيدِينَ التي تستخلصُ من التطبيقات الذكية بنحوٍ سريعٍ على الارتقاء بواقع الخدمات الاجتماعية.

● ظهرت في المرتبة الخامسة الفقرة (٥) هي: (إن العادات والتقاليد تزيد من خشية بعض المُستفِدين بالإدلاء بالمعلومات الشخصية عبر التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٧١,٣) ووسط مُرجح (٢٠,٤)، وهذا يُشيرُ إلى أن التزام بعض المُستفِدين بالعادات والتقاليد قد يشكلُ عائقاً وتخوفاً تجاه عملية الإدلاء بمعلوماتهم وبياناتهم عبر التطبيقات الذكية خشية تسريبها واستغلالها بنحوٍ غير سليم، مما يجعلهم يعزفون عن استخدام هذه التطبيقات أو يعملون على إعطاء بيانات غير حقيقية أو منقوصة.

● ظهرت في المرتبة السادسة الفقرة (٧) هي: (ضرورة متابعة آراء وتقييمات المُستفِدين من التطبيق الذكي والأخذ بملاحظاتهم) بقوة نسبية (٦٩,٦) ووسط مُرجح (٢٠,٩)، وهذا يُشيرُ إلى أن ثلث عينة البحث تؤكد ضرورة متابعة تقييمات المُستفِدين من استخدام التطبيق التي يُشار إليها في نهاية استخدام التطبيق، وضرورة وضع حقل لمقترحاتهم والاطلاع عليها والأخذ بما يلائم عملية تطوير هذه التطبيقات.

● ظهرت في المرتبة السابعة الفقرة (٤) وهي: (استخدام التطبيقات الذكية يُنمي ثقافة الحق في الوصول والاستفادة من العالم الرقمي لدى المُستفِدين) بقوة نسبية (٦٧,٣) ووسط مُرجح (٢٠,٢)، وهذا يُشيرُ إلى أن الثقافة الرقمية للمُستفِدين ومعرفتهم بحقوقهم الرقمية قد ظهرت بنحوٍ متوسط، ويُعدُّ الحق في الوصول الرقمي من أهم حقوق الإنسان المُستحدثة التي توظف بها الثقافة الرقمية لخدمة مصالحه.

#### ٥,٢,٧. مجال تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية

جدول (١٠) يوضح مجال تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية									
ت	الفقرات	الترتيب	الاستجابات			النسبة المئوية	المتوسط	المتوسط	المرتبة
			اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق				
١	ضعف في الوعي لدى بعض الباحثين الاجتماعيين بأهمية اعتماد التطبيقات الذكية	ك	٢٧	٢٤	٤١	%	١,٨٤	٠,٨٥	٧
			٢٩,٣	٢٦,١	٤٤,٦				
٢	ندرة الدورات التدريبية التي تختص بطرق التعامل مع التطبيق المُصمم	ك	٤٨	٢٣	٢١	%	٢,٢٩	٠,٨١	٤
			٥٢,٢	٢٥	٢٢,٨				
٣	قلة الأجهزة الحاسوبية المُخصصة للباحثين الاجتماعيين	ك	٥٣	٢٢	١٧	%	٢,٣٩	٠,٧٨	٢
			٥٧,٦	٢٣,٩	١٨,٥				
٤	وجود حالة عدم الثقة لدى المستخدمين تجاه التطبيقات الذكية	ك	٢٧	٢٨	٣٧	%	١,٨٩	٠,٨٣	٦
			٢٩,٣	٣٠,٥	٤٠,٢				
٥	وجود فجوة رقمية بين المستخدمين مما يحد من فوائد تصميم التطبيق الذكي	ك	٦٥	٢٤	٣	%	٢,٦٧	٠,٥٣	١
			٧٠,٦	٢٦,١	٣,٣				
٦	وجود مقاومة للتغيير والتطوير بالعمل المؤسساتي من بعض الباحثين الاجتماعيين	ك	٤٩	٢٣	٢٠	%	٢,٣١	٠,٨١	٣
			٥٣,٣	٢٥	٢١,٧				
٧	غياب الرؤية المستقبلية لاعتماد التطبيقات الذكية بمختلف جوانب الخدمات الاجتماعية	ك	٣٦	٣١	٢٥	%	٢,١١	٠,٨٠	٥
			٣٩,١	٣٣,٧	٢٧,٢				
المستوى العام لمجال تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية									
							٢,٢١	٠,٧٧	٧٣,٧

باستقراء البيانات الإحصائية للجدول (١٠) يتضح أن التحديات التي تواجه عملية توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنسبة موافقة متوسطة وذلك لظهورها بوسط مرجح يبلغ (٢,٢١)، وانحراف معياري يبلغ (٠,٧٧)، وقوة نسبية تبلغ (٧٣,٧)، إذ ترتبت الاستجابات على فقرات هذا المجال وفقاً لنسبها المرجحة وقوتها النسبية كالآتي:

● ظهرت في المرتبة الأولى الفقرة (٥) وهي: (وجود فجوة رقمية بين المستفيدين مما يحد من فوائد تصميم التطبيق الذكي) بقوة نسبية (٨٩) ووسط مرجح (٢,٦٧)، وهذا يؤكد أن الباحثين الاجتماعيين يشخصون حالة الفروق بين المستفيدين من حيث إمكانية وصولهم للتكنولوجيا الرقمية، فليس لدى بعض المستفيدين قدرة الوصول للإنترنت لكونهم في مناطق نائية تضعف لديهم مثل هذه الخدمات أو نتيجة تزايد تكاليف الأجهزة أو الخدمات الرقمية، وضعف مهارات البعض في استخدامهم للعالم الرقمي بنحو عام، لذا تتوافق النتيجة أعلاه مع ما توصلت إليه دراسة [٢١] عن تواجد الفجوة الرقمية بين الفئات المجتمعية التي تمثل أكبر التحديات التي تواجه عملية تحسين الخدمات الاجتماعية.

● ظهرت في المرتبة الثانية الفقرة (٣) وهي: (قلة الأجهزة الحاسوبية المخصصة للباحثين الاجتماعيين) بقوة نسبية (٧٩,٦) ووسط مرجح (٢,٣٩)، وهذا يشير إلى أن مؤسسة الحماية الاجتماعية تعاني من نقص واضح في عدد الأجهزة الحاسوبية المتوفرة لدى الباحثين الاجتماعيين ولاسيما الأجهزة التي ترتبط بالإنترنت التي تساعدهم على معرفة بيانات ومعلومات المستفيدين أولاً بأول.

● ظهرت في المرتبة الثالثة الفقرة (٦) وهي: (وجود مقاومة للتغيير والتطوير بالعمل المؤسساتي من بعض الباحثين الاجتماعيين) بقوة نسبية (٧٧) ووسط مرجح (٢,٣١)، وهذا يؤكد ارتفاع المؤشر البيروقراطي في العمل المؤسساتي والذي من الصعب جداً أن يتكيف مع التغيرات المستحدثة، وتخوف بعض الباحثين الاجتماعيين من هذه التطورات الرقمية التي من شأنها أن تحجم طبيعة عملهم الوظيفي الروتيني.

● ظهرت في المرتبة الرابعة الفقرة (٢) وهي: (ندرة الدورات التدريبية التي تختص بطرق التعامل مع التطبيق المصمم) بقوة نسبية (٧٦,٣) ووسط مرجح (٢,٢٩)، وهذا يؤكد قلة تدريب الباحثين الاجتماعيين على التعاملات الرقمية ولاسيما التعاملات المتقدمة التي تخص تحليل البيانات والمعلومات التي تستخلص من التطبيقات الذكية ويمثل ذلك تحدياً كبيراً في إتمام عملية التحول الرقمي في مؤسسة الحماية الاجتماعية، لذا يتوافق ما ذكر آنفاً مع ما توصلت إليه دراسة [٢١] عن التدريب والتعليم المحدود وإسهامه في قلة المعرفة لدى المبحوثين بكيفية توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية.

● ظهرت في المرتبة الخامسة الفقرة (٧) وهي: (غياب الرؤية المستقبلية لاعتماد التطبيقات الذكية بمختلف جوانب الخدمات الاجتماعية) بقوة نسبية (٧٠,٣) ووسط مرجح (٢,١١)، وهذا يؤشر محدودية الأفق التخطيطية لأغلب الباحثين الاجتماعيين فيما يخص تطوير الخدمات الاجتماعية عبر عدد من التطبيقات الذكية المستحدثة.



● ظهرت في المرتبة السادسة الفقرة (٤) وهي: (وجود حالة عدم الثقة لدى المُستفيدين تجاه التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٦٣) ووسط مُرجح (١,٨٩)، وهذا يُشيرُ إلى أن تزايد حالة عدم ثقة المُستفيدين بالتطبيقات الذكية يحدُ من تحقيق الهدف المُبتغى من تصميمه، ويُصعبُ عملية التحول الرقمي في مؤسسة الحماية الاجتماعية.

● ظهرت في المرتبة السابعة الفقرة (١) وهي: (ضعف في الوعي لدى بعض الباحثين الاجتماعيين بأهمية اعتماد التطبيقات الذكية) بقوة نسبية (٦١,٣) ووسط مُرجح (١,٨٤)، وهذا يُشيرُ إلى أن مستوى الوعي لدى الباحثين الاجتماعيين بضرورة اعتماد التطبيقات الذكية قد ظهر بنحو متوسط لإيمانهم بأهمية التحول الرقمي في العمل المؤسسي من جهة، لتقليل ضغط العمل الميداني من جهة أخرى، وإمكانية الحصول على بيانات المُستفيدين بالسرعة والدقة اللازمة في مدة زمنية قصيرة.

٦,٢,٧. المستوى العام لمجالات مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية

جدول (١١) يوضح المستوى العام لمجالات المقياس						
ت	المجالات	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المرتبة	المستوى
١	مجال المتطلبات البشرية (المعرفية)	٢,٣٨	٠,٦٥	٧٩,٤	٣	مرتفع
٢	مجال المتطلبات التقنية	٢,٤٣	٠,٦٤	٨١	١	مرتفع
٣	مجال المتطلبات المهارية	٢,٣٩	٠,٦٩	٧٩,٧	٢	مرتفع
٤	مجال المتطلبات القيمية	٢,٤٣	٠,٦٢	٨١	١ مكرر	مرتفع
٥	مجال تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية	٢,٢١	٠,٧٧	٧٣,٧	٤	متوسط
المستوى العام لمجالات المقياس ككل		٢,٣٦	٠,٦٧	٧٨,٧	مرتفع	

البيانات الإحصائية للجدول (١١) يتضح أن المستوى العام لمجالات مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية قد ظهرت بنسبة موافقة مرتفعة، لظهورها بوسط مُرجح يبلغ (٢,٣٦)، وانحراف معياري يبلغ (٠,٦٧)، وقوة نسبية تبلغ (٧٨,٧)، وظهر مجال المتطلبات التقنية ومجال المتطلبات القيمية أولاً بقوة نسبية (٨١) ووسط مُرجح (٢,٤٣)، وظهر مجال المتطلبات المهارية ثانياً بقوة نسبية (٧٩,٧) ووسط مُرجح (٢,٣٩) وهذا يخالف ما توصلت إليه دراسة [٤] في ظهور المتطلبات المهارية أولاً من الأهمية لدى المبحوثين، وظهر مجال المتطلبات البشرية (المعرفية) ثالثاً بقوة نسبية (٧٩,٤) ووسط مُرجح (٢,٣٨)، ومجال تحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية بالمرتبة الرابعة والأخيرة لحصوله على قوة نسبية (٧٣,٧) ووسط مُرجح (٢,٢١).

#### 8. نتائج فرضيات البحث

1.8. الفرضية الرئيسية: لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية

للتحقق من صدق فرضية البحث عمد الباحث على تطبيق المقياس على العينة الشاملة والبالغ عددها (٩٢) مبحوثاً، وأظهرت النتائج الإحصائية أن المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين على مجالات المقياس هو (٧٢,٠٨) وانحراف معياري (٦,٢٨)، وعند موازنة هذا المتوسط مع المتوسط الفرضي لمجالات المقياس والبالغ (٧٠) وباستعمال الاختبار التائي (T-Test) لعينة واحدة، اتضح أن الفروق ذات دلالة إحصائية لصالح



المتوسط الحسابي، وأن القيمة التائية المحسوبة والبالغة (٣٤,٠٦) أكبر من القيمة الجدولية البالغة (١,٦٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٥) ودرجة حرية (٩١)، لذلك تُرفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة وهي: (يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية)، وهذا يشير إلى اختلاف الحاجة للمتطلبات الخاصة بتوظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية من باحث اجتماعي لآخر، والجدول (١٢) يوضح ذلك.

جدول (١٢) يوضح الاختبار الثاني للفرق بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية							
حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	درجة الحرية	الدلالة
٩٢	٧٢,٠٨	٦,٢٨	٧٠	٣٤,٠٦	١,٦٤	٩١	معنوي

## 2.8. الفرضيات الفرعية

1.2.8. لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير جنس المبحوثين. للتحقق من صدق الفرضية فقد عمد الباحث على استعمال الاختبار التائي (T-Test) لعينتين مستقلتين، والجدول (١٣) يوضح ذلك.

جدول (١٣) يوضح الاختبار الثاني لعينتين مستقلتين للتعرف على الفرق بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير جنس المبحوثين							
العينة	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	الدلالة
٩٢	ذكر	٦١	٤٤,١٢	٩,٥٣	٠,٨٩	١,٩٦	غير معنوي
	أنثى	٣١	٤٢,٧٦	٨,١٤			

اتضح من الجدول (١٣) أن القيمة التائية المحسوبة والبالغة (٠,٨٩) هي أكبر من القيمة التائية الجدولية التي تبلغ (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٥) ودرجة حرية (٩٠)، لذلك تُقبل الفرضية الصفرية وهي: (لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير جنس المبحوثين)، وهذا يشير إلى عدم توافر الفروق بين الجنسين في تحديد متطلبات وتحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية.

2.2.8. لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات (العمر - التحصيل الدراسي - التخصص الدقيق - مدة الخدمة الوظيفية).

للتحقق من صدق هذه الفرضيات فقد عمد الباحث على استعمال تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، والجدول (١٤) يوضح ذلك.

جدول(١٤) يوضح تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغيرات (العمر- التحصيل الدراسي- التخصص الدقيق- مدة الخدمة الوظيفية)						
تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير العمر						
الدلالة	القيمة الفائية الجدولية	القيمة الفائية المحسوبة	متوسط المربعات M.S	درجة الحرية D.F	مجموع المربعات S.OF.S	مصدر التباين S.OF.V
غير معنوي	٢,٣٣	١,٨٩	٤٥,٥١١	٥	٢٥١,٧٠٢	بين المجموعات
			٨٣,٤٥٢	٨٦	٩٤٩١,٦٢١	داخل المجموعات
			-----	٩١	٩٧٤٣,٣٢٣	الكلي
تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي						
الدلالة	القيمة الفائية الجدولية	القيمة الفائية المحسوبة	متوسط المربعات M.S	درجة الحرية D.F	مجموع المربعات S.OF.S	مصدر التباين S.OF.V
معنوي	٣,١١	٨,٦٢	٠,٢٥١	٢	٠,٤٩٢	بين المجموعات
			٧٤,٦٩٩	٨٩	١٥٤٢٥,٦٩٩	داخل المجموعات
			-----	٩١	١٥٤٢٦,١٩١	الكلي
تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير التخصص الدقيق						
الدلالة	القيمة الفائية الجدولية	القيمة الفائية المحسوبة	متوسط المربعات M.S	درجة الحرية D.F	مجموع المربعات S.OF.S	مصدر التباين S.OF.V
معنوي	٢,٢١	٧,٦٢	٨١,٥٢٤	٦	٦٠٤,٣٢١	بين المجموعات
			٢٠٧,٣١٢	٨٥	١٥٨٤٣,٨٢١	داخل المجموعات
			-----	٩١	١٦٤٤٨,١٤٢	الكلي
تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير مدة الخدمة الوظيفية						
الدلالة	القيمة الفائية الجدولية	القيمة الفائية المحسوبة	متوسط المربعات M.S	درجة الحرية D.F	مجموع المربعات S.OF.S	مصدر التباين S.OF.V
معنوي	٢,٣٣	١٢,٠٤	٤٢,١٢٢	٥	٩٠,١٢٥	بين المجموعات
			٤٤,٩١٤	٨٦	٩٧٤٢,٢١٥	داخل المجموعات
			-----	٩١	٩٨٣٢,٣٤	الكلي

بالاطلاع على المعطيات الإحصائية للجدول (١٤) يتضح أن القيمة الفئوية المحسوبة لتحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير العمر قد بلغت (١,٨٩) وهي بذلك تكون أصغر من القيمة الفئوية الجدولية البالغة (٢,٣٣) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٥-٨٦)، لذلك تقبل الفرضية الصفرية وهي: (لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير العمر).

ويتضح أن القيمة الفئوية المحسوبة لتحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي قد بلغت (٨,٦٢) وتكون بذلك أكبر من القيمة الفئوية الجدولية التي تبلغ (٣,١١) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٢-٨٩)، لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة وهي: (يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي).

ويتضح من الجدول (١٤) أن القيمة الفئوية المحسوبة لتحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير التخصص الدقيق قد بلغت (٧,٦٢) وتكون بذلك أكبر من القيمة الفئوية الجدولية البالغة (٢,٢١) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦-٨٥)، لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة

وهي: (يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير التخصص الدقيق).

ويتضح أن القيمة الفائية المحسوبة لتحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين مجالات المقياس تبعاً لمتغير مدة الخدمة الوظيفية قد بلغت (١٢,٠٤) وتكون بذلك أكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٣٣,٢) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٥) ودرجة حرية (٥-٨٦)، لذلك تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة وهي: (يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً لمتغير مدة الخدمة الوظيفية).

## 9. ملخص نتائج البحث والتوصيات

### 1.9. ملخص نتائج البحث

- أ- ظهرت درجة متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية بنحو (مرتفع) من وجهة نظر الباحثين الاجتماعيين العاملين ضمن قسم الحماية الاجتماعية في ديالى.
- ب- ظهرت درجة المتطلبات البشرية (المعرفية) والمتطلبات التقنية والمتطلبات المهارية والمتطلبات القيمية بنحو (مرتفع) من وجهة نظر أفراد العينة.
- ت- ظهرت درجة المعرفة بتحديات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية بنحو (متوسط) من وجهة نظر أفراد العينة.
- ث- يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية.
- ج- يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات (التحصيل الدراسي-التخصص الدقيق-مدة الخدمة الوظيفية).
- ح- لا يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٥) بين الوسطين الحسابي والفرضي (النظري) على مقياس متطلبات توظيف التطبيقات الذكية في الخدمات الاجتماعية تبعاً للمتغيرات (الجنس-العمر).

### 2.9. التوصيات

- أ- ضرورة استفادة هيئة الحماية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية من نتائج البحث الحالي لتحديد المتطلبات والارتقاء بواقعها لضمان التحول الرقمي الشامل في التعاملات المؤسسية لاسيما فيما يخص الخدمات الاجتماعية.
- ب- ضرورة قيام هيئة الحماية الاجتماعية بدورات تدريبية وتطويرية للباحثين الاجتماعيين للتعامل مع البيانات والمعلومات المستخلصة من التطبيقات الذكية، وزيادة معارفهم في تخطي المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين عند استخدامهم للتطبيقات الذكية.

- ت- ضرورة الارتقاء بواقع البنى التحتية لمؤسسات الحماية الاجتماعية وتجهيزها بأحدث الحواسيب والشبكات الإلكترونية، والعمل على حماية أمن البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين.
- ث- العمل على بناء شراكات عميقة وفاعلة مع مؤسسات الحماية الاجتماعية العالمية، والعمل على تبادل الخبرات الرقمية في مجال الخدمات الاجتماعية.
- ج- ضرورة أن يُوظف خريجو أقسام علم الاجتماع ولاسيما تخصص الخدمة الاجتماعية في وظيفة الباحث الاجتماعي ضمن مؤسسات الحماية الاجتماعية لكونهم معدون إعداداً أكاديمياً ملائماً للتعامل مع المستفيدين.

### CONFLICT OF IN TERESTS

There are no conflicts of interest

### 10. المصادر

- [١] عمر، أحمد مختار. (٢٠٠٨)، معجم اللغة العربية المعاصرة، المجلد ١، عالم الكتب، ط١، القاهرة.
- [٢] المعجم الوسيط. (٢٠٠٤)، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط٤، القاهرة.
- [٣] بدوي، أحمد زكي. (١٩٨٢)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
- [٤] حسن، جابر فوزي محمد. (٢٠٢٠)، متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد ٢، العدد ٥٢.
- [٥] منقريوس، نصيف فهمي. (٢٠١٤)، تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: قضايا مهنية وبحوث ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، ط١، الإسكندرية.
- [6] OECD.(2013),The App Econong, OECD Digitat Economy Paper, No. 230,Organisation De Cooperation et de Developpment Economiques.
- [٧] زيا، عامر شبل. (٢٠٢٤)، دراسة توصيفية لإسهامات اقتصاد التطبيقات الذكية للهاتف النقال عبر الإشارة لنماذج دولية مختارة، بحث منشور، مجلة دراسات اقتصادية، بيت الحكمة، العدد ٥٠، بغداد.
- [٨] الصقور، صالح خليل. (٢٠٠٩)، موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
- [٩] العبد، وليد. (٢٠١٨)، الذكاء والذكاءات المتعددة، دار الكتب العالمية، بيروت.
- [١٠] فيلي وكنناوي، زينب، نور الدين. (٢٠٢٣)، التطبيقات الذكية واستثمارها في تعليم أصوات اللغة العربية للناطقين بغيرها في منطقة الاهقار: دراسة ميدانية على عينة من الأطفال الناطقين بغير العربية في منطقة الاهقار، بحث منشور، مجلة إشكالات في اللغة والأدب، المجلد ١٢، العدد ٤.
- [١١] الفايد، أحمد عطية ربيع. (٢٠٢١)، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، بحث منشور، المجلة العربية للنشر العالمي، العدد ٣٢.
- [١٢] سامي، بلخاري. (٢٠١٧)، تسويق الخدمات، مطبعة كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ٨ ماي، الجزائر.

- [١٣] محمد، شريف صالح.(٢٠١٩)، تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والاتصالات، بحث منشور، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد ٢٠، العدد ١.
- [١٤] حافظ ومحمد، ناهدة عبد الكريم، رسول مطلق.(٢٠١٦)، علم الاجتماع: مقدمة تعريفية، المطبعة العصرية، ط١، لبنان.
- [١٥] الدهيمي، مروج مظهر.(٢٠١٨)، الخدمة الاجتماعية والمُجتمعات المتغيرة، مكتبة الجامعة للطباعة، واسط.
- [١٦] برهم، نضال عبد اللطيف.(٢٠١١)، الخدمات الاجتماعية، مكتبة المُجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
- [١٧] هزاع، أحمد علي جاسم.(٢٠٢٤)، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومعوقاته في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الآداب، قسم علم الاجتماع.
- [١٨] علي، شامية جمال سيد.(٢٠٢١)، مُتطلبات استخدام العلاج عبر الأنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلد ٣، العدد ٥٣.
- [١٩] أبو السعود، منى جلال.(٢٠٢٠)، مُتطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- [20] Valkama K. And Salminen, Katja M.(2019), Designing And Managing Smart Sevices in the Social And Helth Sector, Published Research, Journal Praksis, University Feevalel, Vol 13, Finland.
- [21] Berzin S. And Others.(2015), Practice Innovation Through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge For Social Work, Working Paper, American Academy Of Social Work And Social Welfare.
- [٢٢] حسن، مريم محمد.(٢٠٢٤)، جدلية الحتمية الاجتماعية والحتمية التكنولوجية، بحث منشور، مجلة الدراسات الإعلامية، المركز الديمقراطي العربي، المجلد ١١، العدد ٢٦.
- [23] Moonie N. And Others.(2004), Diversity And Rights In Care, Portsmouth, Heinemann.
- [24] Rangel U. And keller j.(2011), Essentialism Goes Social: Belief In Social Deteminism As A Component Of Psychological Essentialism, Published Research, Journal Of personality And Social Psychology, Vol 100, Issue 6.
- [25] QAA.(2005), Electronic Social Work Defintion, Quality Assurance Agency.
- [٢٦] أبو النصر، مدحت محمد.(٢٠٢٠)، الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، بحث منشور، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلد ١، العدد ١.
- [٢٧] ضاهر، مصطفى عمر سيد.(٢٠٢٢)، مُتطلبات توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم قبل الجامعي بمصر، بحث منشور، مجلة التربية- جامعة الأزهر، المجلد ٤١، العدد ١٩٦.
- [٢٨] القحطاني، غادة.(٢٠٢٢)، واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في ادارة الموارد البشرية ومعوقاتها ومتطلبات تطبيقه بجامعة الملك سعود من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة، بحث منشور، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٦، العدد ٥٥.

- [٢٩] أحمد، نورا محمد سليمان.(٢٠٢٤)، المتطلبات المهنية لتحسين الأداء المهني للممارس العام الرقمي، بحث منشور، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية- كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة اسوان، المجلد ٥، العدد ٣.
- [٣٠] حمادي، حسين ابراهيم.(٢٠٢٣)، الخدمة الاجتماعية السيرية في العراق بين الواقع والطموح(رؤية استشرافية)، بحث منشور، مجلة الدراسات المُستدامة، المجلد ٥، العدد ١.
- [٣١] نواره، بلمجاهد.(٢٠٢٢)، دور التطبيقات الذكية كأداة لتفعيل تقسيم العمل، بحث منشور، جامعة ابن خلدون تيارت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر.