Adab Al-Rafidayn

https://ojs.uomosul.edu.iq/index.php/radab

The Role of Artificial Intelligence in Providing Social Safety Net Services to Beneficiaries (Social Analytical Study

Salam Abdel Rahman Mustaf
Social Protection Department / Ministry of Labor and Social Affairs / Kirkuk- Iraq

Harith Hazem Ayoub
Department of Sociology / College of Arts / University of Mosul/ Mosul-Iraq

Article Information

Article History:
Received Oct, 25, 2025
Revised Nov, 27 ,2025
Accepted Nov, 30, 2025
Available Online Feb 1, 2026

Keywords:
Artificial intelligence
Social safety net
Digital governance
Social justice
Smart social services

Correspondence:
Salam Abdel Rahman Mustaf
harith.h.a@uomosul.edu.iq

Abstract

Artificial intelligence (AI) is one of the most significant technological transformations taking place in contemporary societies. It is now being employed in various economic, administrative, and social fields, due to its superior analytical capabilities that contribute to efficient and objective data processing and decision-making. In light of this technological development, government institutions have moved towards integrating AI technologies into their service systems, with the aim of improving performance and enhancing transparency and fairness in the provision of public services. Social safety nets are among the most important government tools for achieving social justice, as they aim to protect vulnerable and poor groups from the effects of poverty, unemployment, and difficult economic conditions through financial support programs and various social services. However, these networks face multiple challenges, most notably poor targeting efficiency, slow procedures, and a lack of accurate data on beneficiaries, which sometimes results in aid not reaching the most deserving groups. Hence, the importance of employing AI in the social protection system emerges through the development of smart systems for data analysis, predicting beneficiary needs, monitoring poverty cases, and developing real-time monitoring and follow-up mechanisms to ensure the accuracy, fairness, and transparency of services. Based on this vision, this study sheds light on the role of artificial intelligence in improving the performance of the social safety net. This study analyzes its application mechanisms, areas of use, and impact on the quality of services provided to beneficiaries in Iraq in general and Kirkuk in particular. The first section focuses on the research methodology used. The second section sheds light on the technologies provided by artificial intelligence. The third section focuses on the social welfare network and the services it provides to its beneficiaries. The fourth section focuses on the link between the social safety net and its accompanying services for beneficiaries by employing artificial intelligence in providing these services, while arriving at the most important findings and recommendations

DOI: ----------, ©Authors, 2023, College of Arts, University of Mosul.
This is an open access article under the CC BY 4.0 license ((http://creativecommons.org/licenses/by/4.)

دور الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات شبكة الحماية الاجتماعي في العراق (دراسة اجتماعية تحليلية)

سلام عبد الرحمن مصطفى * حارث حازم أيوب*

المستخلص:

يُعدّ الذكاء الاصطناعي من أبرز التحولات التقنية التي تشهدها المجتمعات المعاصرة؛ إذ أصبح يوظَّف في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية، لما يملكه من قدرات تحليلية فائقة تسهم في معالجة البيانات واتخاذ القرارات بكفاءة وموضوعية, وفي ظل هذا التطور التكنولوجي، اتجهت المؤسسات الحكومية نحو دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في منظوماتها الخدمية، بهدف الارتقاء بمستوى الأداء وتعزيز الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات العامة, تُعدّ شبكات الحماية الاجتماعية من أهم الأدوات الحكومية في تحقيق العدالة الاجتماعية؛ إذ تهدف إلى حماية الفئات الهشّة والفقيرة من آثار الفقر والبطالة والظروف الاقتصادية الصعبة، من خلال برامج الدعم المالي والخدمات الاجتماعية المختلفة, غير أنّ هذه الشبكات تواجه تحديات متعددة من أبرزها ضعف كفاءة الاستهداف، والبطء في الإجراءات، ونقص البيانات الدقيقة عن المستفيدين، وهو ما يؤدي أحيانًا إلى عدم وصول المساعدات إلى الفئات الأكثر استحقاقًا, من هنا تبرز أهمية توظيف الذكاء الاصطناعي في منظومة الحماية الاجتماعية، من خلال بناء أنظمة ذكية لتحليل البيانات، والتنبؤ باحتياجات المستفيدين، ورصد حالات الفقر، وتطوير آليات المراقبة والمتابعة الآنية، بما يضمن دقّة الخدمات وعدالتها وشفافيتها, وانطلاقًا من هذه الرؤية، تأتي هذه الدراسة لتسلّط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء شبكة الحماية الاجتماعية من خلال تحليل آليات تطبيقه، ومجالات استخدامه، وأثره في جودة الخدمات المقدّمة للمستفيدين في العراق بشكل عام ومدينة كركوك بشكل خاص, ومن خلال أربعة مباحث، خصص المبحث الأول ليركز على منهجية البحث المستخدمة، كذلك في المبحث الثاني نحاول تسليط الضوء على التقنيات التي توفرها لنا ميزة الذكاء الاصطناعي، أما المبحث الثالث فسيركز على الشبكة الحماية الاجتماعية وخدمات التي تقدمها لمستفاديها، ليأتي المبحث الرابع ويركز على الربط بين شبكة الحماية الاجتماعية والخدمات المرافقة لها للمستفيدين من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي في تقديم هذه الخدمة مع الوصول إلى أهم النتائج والتوصيات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، شبكة الحماية الاجتماعية، الحوكمة الرقمية، العدالة الاجتماعية، الخدمات الاجتماعية الذكية

المقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة علمية وتكنولوجيا غير مسبوقة تمثلت في التطور السريع لتقنيات الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، والتي أصبحت تمثل أحد أهم ركائز التحول الرقمي في مختلف المجالات، ومنها المجال الاجتماعي, فقد أسهم الذكاء الاصطناعي في إعادة صياغة أساليب العمل الحكومي والخدمات العامة، من خلال تقديم حلول ذكية تساعد على رفع كفاءة الأداء، وتقليل الهدر، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين, إذ يشكل الذكاء الاصطناعي أحد أبرز مظاهر الثورة الرقمية المعاصرة، لما يمتلكه من قدرات هائلة في معالجة البيانات وتحليلها واتخاذ القرارات بكفاءة عالية. وقد أصبح اليوم أداة فاعلة في تطوير الخدمات العامة، ومن بينها خدمات شبكة الحماية الاجتماعية التي تمثل أحد أهم ركائز العدالة الاجتماعية ودعم الفئات الهشة في المجتمع, وفي ظل التحديات التي تواجه هذه الشبكة من حيث دقة الاستهداف وضعف الكفاءة الإدارية، برزت الحاجة إلى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء وتبسيط الإجراءات وضمان وصول الدعم إلى المستحقين الفعليين, ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الذي يمكن أن يؤديه الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات الحماية الاجتماعية، من خلال تحليل اجتماعي يربط بين التكنولوجيا والتنمية الاجتماعية في العراق.

المبحث الأول: منهجية البحث وتحديد المصطلحات

أولاً: منهجية البحث

1. مشكلة البحث - Research problem:

*. قسم الحماية الاجتماعية / وزارة العمل والشؤون الاجتماعية / كركوك
* قسم الاجتماع / كلية الآداب / جامعة الموصل.

على الرغم من الجهود الحكومية لتطوير خدمات شبكة الحماية الاجتماعية في العراق، إلا أن هناك تحديات مستمرة تتعلق بضعف الشفافية والدقة في الاستهداف، وتكرار البيانات، وتأخر وصول الإعانات إلى الفئات المستحقة. في المقابل، يتيح الذكاء الاصطناعي فرصاً حقيقية لتجاوز هذه الإشكاليات من خلال قدرته على تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالاحتياجات واتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية. ومن هنا تتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

أ. إلى أي مدى يمكن للذكاء الاصطناعي أن يسهم في تطوير خدمات شبكة الحماية الاجتماعية وتحسين كفاءتها في تلبية احتياجات المستفيدين؟

ب. ما النتائج المترتبة على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال شبكة الحماية الاجتماعية مقارنة بمرحلة ما قبل تطبيقها في العراق؟.

2. أهمية البحث-Importance of the research :

تنبع أهمية هذا البحث من كونه يقدم مقاربة تحليلية اجتماعية تجمع بين التكنولوجيا والتنمية الاجتماعية، وتسعى إلى إظهار كيفية توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي لخدمة قضايا العدالة الاجتماعية, وإبراز الدور المحتمل للتقنيات الذكية في تعزيز كفاءة مؤسسات الحماية الاجتماعية، وكذلك مساعدة صانعي القرار على تبني حلول رقمية حديثة في مجال العدالة الاجتماعية، فضلاً عن دعم الرؤية المستقبلية للتحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية العراقية.

3. أهداف البحث-Research objectives :

تتجلى أهداف البحث كالآتي:

1. توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وأبرز تطبيقاته في مجال شبكة الحماية الاجتماعية.
2. التعرف على النتائج المتحققة من توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحديد المستحقين الحقيقين من المطلوب شمولهم بشبكة الحماية الاجتماعية في العراق.
3. استشراف الأبعاد الاجتماعية والإدارية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الحماية الاجتماعية في العراق.
4. تساؤلات البحث-Research questions

1. ما مفهوم الذكاء الاصطناعي, وما تطبيقاته في المجال شبكة الحماية الاجتماعية؟
2. ماهي الخدمات التي تقدمها تقنيات الذكاء الاصطناعي لخدمة المستفيدين من شبكة الحماية الاجتماعية؟
3. متى تم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات للمستفيدين من شبكة الحماية الاجتماعية في العراق؟

5. نوع البحث-Search type

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية, إذ يقوم على وصف واقع توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات الشبكة الاجتماعية في العراق، وتحليل انعكاساته على طبيعة ومستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين.

6. مناهج الدراسة-Study Methods: تم استخدام المناهج الآتية:

1- المنهج التاريخي: تم استخدام المنهج التاريخي في تتبّع التطور الزمني لكلٍّ من الشبكة الاجتماعية في العراق وتقنيات الذكاء الاصطناعي المرتبطة بتقديم خدماتها. يقوم هذا المنهج على الرجوع إلى الوثائق والسجلات والتقارير الرسمية والقوانين والقرارات الحكومية ذات الصلة، بهدف الكشف عن المراحل التي مرّت بها عملية تقديم الخدمات، وكيف انتقلت من الأساليب التقليدية اليدوية إلى الأساليب الرقمية المعتمدة على الأتمتة والذكاء الاصطناعي. ويساعد هذا المنهج على توضيح السياق التاريخي الذي جاءت فيه عملية التحول التقني، وفهم دوافعه والعوامل المؤثرة فيه، مما يتيح تفسيراً أدق لواقع الخدمة الحالي.

2. المنهج الوصفي: استخدم هذا المنهج في عرض الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي والشبكة الاجتماعية، وتحديد طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيدين، فضلاً عن وصف واقع استخدام الأنظمة الرقمية في المؤسسات المعنية, ويهدف هذا المنهج إلى تقديم صورة واضحة عن الظاهرة كما هي في الواقع دون تدخل أو تغيير، من خلال جمع البيانات وتنظيمها وعرضها بصورة منهجية

3- المنهج التحليلي: اعتمد البحث على المنهج التحليلي في تفسير المعطيات التي تم الحصول عليها، والوقوف على أبعاد وآثار إدخال تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين مستوى الخدمة. ويقوم هذا المنهج على تحليل العلاقات بين المتغيرات، واستخلاص النتائج التي تفسر مدى إسهام الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة وجودة الخدمة وتقليل الأخطاء والوقت والجهد

ثانياً: تحديد مفاهيم البحث:

1. الذكاء الاصطناعي:

لغة: الذكاء في اللغة مأخوذ من "ذَكَا يَذْكُو" أي اشتعل وتوقد، ويقال "ذكا النار" أي اشتعلت، ومنه سُمِّي الذكاء لتوقد الذهن وحدة الفهم وسرعة الإدراك, أما الاصطناعي فهو من "الصنع"، أي الفعل المقصود الناتج عن الإنسان وليس الفعل الطبيعي. وعليه، فإن "الذكاء الاصطناعي" يعني لغويًا الذكاء المصنوع أو المبرمج من قبل الإنسان ليحاكي ذكاءه الطبيعي[1].

اصطلاحا: يُعرَّف الذكاء الاصطناعي بأنه" :فرع من فروع علم الحاسوب يُعنى بتصميم أنظمة وبرامج قادرة على محاكاة السلوك الذكي للإنسان من حيث التعلم، والاستنتاج، واتخاذ القرار، وحل المشكلات بطريقة تحاكي التفكير البشري.[2]". كما عرّفه آخرون بأنه: "قدرة الأنظمة الحاسوبية على أداء مهام تتطلب عادةً ذكاءً بشريًا، مثل الفهم، والتعلم، والإدراك، واتخاذ القرارات، وذلك من خلال خوارزميات وبرامج متقدمة تحاكي عمليات التفكير الإنساني"[3]. وعرفه "ستيوارت ونورفيغ، بيتر"" الذكاء الاصطناعي هو علم وهندسة صنع الآلات الذكية، وخاصة تلك القادرة على التفكير والتصرف مثل الإنسان" [4].

من خلال ما تقدم، يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي يجمع بين البعدين التقني والعقلي، فهو علم يسعى إلى محاكاة القدرات الذهنية البشرية كالاستنتاج والتعلّم واتخاذ القرار من خلال أنظمة حاسوبية ذكية قادرة على معالجة البيانات بشكل يشبه التفكير الإنساني, وبناءً على ذلك، يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي إجرائيًا في هذا البحث بأنه: مجموعة من التقنيات والأنظمة الرقمية التي تهدف إلى محاكاة القدرات الذهنية للإنسان – كالتحليل والتعلّم واتخاذ القرار – بهدف تحسين كفاءة الخدمات الاجتماعية ودقتها في الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

2. الحماية الاجتماعية:

لُغة: الحماية" في اللغة تعني: الوقاية والدفاع والمنع من الأذى أو الحاجة [5]. ويقال: "حماه يحميه حمايةً" أي صانه ودافع عنه. حَمَى الشَّيءَ يَحْمِيه حَمْياً، بالفتْحِ، وحِمًى وحِمَايَةً، بالكسْرِ، ومَحْمِيةً: مَنَعَهُ ودَفَعَ عنه [6].

اصطلاحا: ويعرف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية: الحماية الاجتماعية بأنها (تطوير السياسات التنموية الرامية إلى تحقيق الرفاهية الاجتماعية والحد من الفقر الدائم)[7]. وقد ورد في تعريف منظمة العمل الدولية:(ILO) "الحماية الاجتماعية هي نظام يشمل السياسات والإجراءات التي تُمكّن الأفراد من مواجهة الصدمات الاقتصادية والاجتماعية، مثل فقدان الدخل، المرض، الإعاقة، أو الشيخوخة، وذلك من خلال التحويلات النقدية أو التأمينات أو الخدمات"[8].

---

[1] - ابن منظور، لسان العرب، الجزء 14، دار صادر للنشر، بيروت، 1990م، ص 272.

[2] - عبد الرحمن حسن سالم، الذكاء الاصطناعي: المفاهيم والتطبيقات، دار الفكر العربي، الطبعة الثانية، القاهرة، 2018م، ص 15.

[3] - محمد عبد الله الفضلي، مدخل إلى الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمّان ، 2020م، ص22.

[4] - ستيوارت راسل، وبيتر نريغ، الذكاء الاصطناعي: منهج حديث، ترجمة: محمد عبد الرحمن الشامي،:جامعة الملك سعود، الرياض 2019م، ص 34.

[5] - ابن منظور، لسان العرب. مصدر سابق، ص198.

[6] - قاموس النور، معنى الحمَايَة، نشر في الموقع التالي: تاريخ الزيارة: 2025/1/27م: https://qamus.inoor.ir/ar

[7] - محمد حسين صادق حسن، الحماية الاجتماعية كمؤشر لإشباع الحاجات الصحية للفقراء، بحث منشور في مجلة بحوث الشرق الأوسط-جزء (2) – العدد (38)، مصر، 2016م، ص 314.

[8] International Labour Organization (ILO). World Social Protection Report 2020–22. Geneva: ILO, 2021, p. 15.

إجرائياً: يمكن تعريف الحماية الاجتماعية بأنها " السياسات والبرامج التي تهدف إلى الحد من الفقر والمخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد غير القادرين على العمل سواء بسبب المرض أو كبر السن وكذلك حماية السكان من التقلبات الشديدة وغير المتوقعة في مستوى المعيشة نتيجة التغيرات الاقتصادية المختلفة.

الحماية الاجتماعية، في هذه الدراسة، تُشير إلى النظام الرسمي الذي تُشرف عليه الحكومة العراقية لتقديم الدعم المالي والخدمات الاجتماعية للفئات الفقيرة والهشة في قضاء الدبس، وذلك بهدف مساعدتهم على تلبية احتياجاتهم الأساسية وتحسين ظروفهم المعيشية، من خلال شبكة الحماية الاجتماعية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية.

3. المستفيد: لُغة: كلمة "المستفيد" مشتقة من الجذر (ف.ي.د)، ويُقال: استفاد من الشيء، أي حصل منه على فائدة أو نفع، أو المُستفاد: اسم المفعول من اِستَفَادَ (فاعل مِن اِسْتَفَادَ) مُسْتَفِيدٌ مِنَ العَمَلِ: مُنْتَفِعٌ بِهِ[1], ويُعرف بأن طلب الفائدة أو حصل على منفعة من شيءٍ ما، والمستفيد هو من تقع عليه هذه المنفعة" [2].

أصطلاحاً: يُعرّف البنك الدولي "المستفيد" بأنه: "الشخص أو الفئة التي تتلقى خدمات أو مساعدات مباشرة نتيجة تنفيذ برنامج حكومي أو اجتماعي، بهدف تحسين وضعها المعيشي أو الاقتصادي أو الصحي"[3]. ووفقًا لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي(UNDP) : المستفيد هو الفرد أو الأسرة التي تحصل على دعم مباشر من المشاريع التنموية أو شبكات الحماية الاجتماعية لتعزيز قدرتها على تلبية احتياجاتها الأساسية" [4].

إجرائياً: المستفيد هو الشخص أو الجهة التي تستفيد من خدمة أو منتج أو نشاط معين. يُستخدم هذا المصطلح في العديد من المجالات، مثل: في القانون: المستفيد هو الشخص الذي يحصل على منفعة من عقد أو وصية أو تأمين. في العمل الإنساني: المستفيدون هم الأفراد أو المجتمعات التي تتلقى المساعدات أو الدعم من الحكومة أو جهة معينة.

المستفيد في هذه الدراسة هو: كل فرد أو أسرة مسجّلة رسميًا ضمن قوائم شبكة الحماية الاجتماعية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ويتلقى إعانات أو خدمات مباشرة من الحكومة العراقية تهدف إلى دعمه في تجاوز الفقر أو الإعاقة أو البطالة أو الهشاشة الاجتماعية, وتشمل الدراسة هؤلاء المستفيدين بوصفهم وحدة التحليل الأساسية لرصد المشكلات والتحديات التي يواجهها.

المبحث الثاني: مميزات الذكاء الاصطناعي

أولاً: نشأة الذكاء الاصطناعي

نشأ الذكاء الاصطناعي بوصفه أحد أهم فروع علوم الحاسوب التي تسعى إلى محاكاة قدرات الإنسان الذهنية كالاستنتاج والتعلّم واتخاذ القرار, وتعود جذوره النظرية إلى عام 1950 حينما نشر عالم الرياضيات البريطاني آلان تورينغ بحثه الشهير "Computing Machinery and Intelligence" في مجلةMind ، صاغ فيه سؤالاً جوهرياً: «هل يمكن للآلات أن تفكر؟»، وقدم اختباراً يُعرف بـ«اختبار تورينغ» لقياس قدرة الآلة على محاكاة التفكير الإنساني .أما الانطلاقة الرسمية للمجال فكانت في مؤتمر دارتموث عام 1956 الذي دعا إليه العالم جون مكارثي وشارك فيه باحثون بارزون مثل مارفن مينسكي وألن نيويل وهربرت سايمون، حيث وُضع لأول مرة مصطلح "الذكاء الاصطناعي" وتم تحديد ملامح المشروع العلمي لجعل الحاسوب قادراً على التعلم والتفكير[5], وشهدت المدة اللاحقة تطوراً سريعاً للبرامج القائمة على المنطق الرمزي مثل برنامج(1957) "Logic Theorist" ، تلتها مرحلة ركود في السبعينيات بسبب محدودية قدرات الحواسيب، ثم انتعاش جديد في الثمانينيات مع ظهور أنظمة الخبراء التي استخدمت في الطب والصناعة[6], ومع التسعينيات، تحوّل التركيز نحو التعلم الآلي والشبكات العصبية، التي مهدت لثورة التعلم العميق في العقدين الأخيرين، حيث مكّنت الخوارزميات الحديثة من تطوير تطبيقات كالتعرّف على الصور، والترجمة الآلية، والمساعدات الذكية، واليوم يمثل الذكاء الاصطناعي

---

1 - معجم المعاني الجامع، نشر في الموقع التالي: تاريخ الزيارة: 2025/1/27م: https://www.almaany.com/ar/dict/

2 - إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط. ط4، مجمع اللغة العربية، القاهرة، 2004م، ص 698.

3 - World Bank. Social Protection and Labor Strategy. Washington, DC: World Bank, 2012, p. 14.

4 - UNDP. Guidance Note on Social Protection. New York: United Nations, 2016, p. 9.

5 - Stuart Russell & Peter Norvig, Artificial Intelligence: A Modern Approach, 4th Ed., Pearson, 2021, pp. 18–25.

6 - وجيه المرسي أبو لبن، الذكاء الاصطناعي: المفاهيم والتطبيقات، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018م، ص 24–27.

التوليدي — كنماذج اللغة والصور المتقدمة — مرحلة جديدة من التطور التقني الذي يجمع بين القدرة على التحليل والإبداع، ويُعدّ أداة محورية في إدارة المعرفة والخدمات الحكومية والاجتماعية حول العالم[1].

ثانياً: أهمية الذكاء الاصطناعي

يُعَدُّ الذكاء الاصطناعي من أهم الإنجازات التكنولوجية المعاصرة التي أحدثت ثورة في جميع مجالات الحياة البشرية، لما يمتلكه من قدرة على تحليل البيانات واتخاذ القرارات بسرعة ودقة تفوق القدرات البشرية, وتكمن أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الأداء في المؤسسات والخدمات، وخاصة في القطاعات الصحية والاجتماعية والتعليمية والإدارية[2]. فهو يسهم في أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الأخطاء البشرية وتوفير الوقت والجهد، كما يمكّن من التنبؤ بالمشكلات المستقبلية عبر تحليل الأنماط الضخمة من البيانات (Big Data)مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة .وقد أصبح الذكاء الاصطناعي أحد الركائز الأساسية للتحول الرقمي في المجتمعات الحديثة، إذ تعتمد عليه الحكومات والمؤسسات في تطوير أنظمة ذكية تقدم خدمات أكثر جودة وشفافية، مثل أنظمة الرعاية الاجتماعية والخدمات الصحية الذكية والتعليم الإلكتروني[3]. كما يمثل الذكاء الاصطناعي عنصراً مهماً في دعم التنمية المستدامة من خلال تحسين استغلال الموارد الطبيعية وتعزيز الكفاءة الاقتصادية، فضلاً عن دوره في تطوير البحث العلمي وتحليل الظواهر الاجتماعية والسلوكية بطرق كمية ونوعية دقيقة .إن أهمية الذكاء الاصطناعي لا تقتصر على المجال التقني، بل تمتد إلى البُعد الاجتماعي والثقافي؛ إذ يسهم في إعادة تشكيل علاقة الإنسان بالتكنولوجيا ويطرح تحديات أخلاقية وفكرية حول مستقبل العمل والمعرفة الإنسانية في ظل الأنظمة الذكية[4].

ثالثاً: مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي

تُعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أهم مظاهر التحول الرقمي في القرن الحادي والعشرين؛ إذ دخل هذا المجال في معظم القطاعات الحيوية التي تمس حياة الإنسان اليومية .ففي القطاع الصحي، يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تشخيص الأمراض وتحليل الصور الطبية والتنبؤ بالحالات المرضية، مما يسهم في تحسين دقة العلاج وتقليل الأخطاء الطبية, وتُعد أنظمة التشخيص المبكر مثل IBM Watson (Healthمثالًا على قدرة الذكاء الاصطناعي على تحليل ملايين البيانات الطبية خلال ثوان[5]. أما في القطاع الاقتصادي والمالي، فقد أصبح الذكاء الاصطناعي أداة رئيسية في تحليل الأسواق والتنبؤ بالاتجاهات الاقتصادية وإدارة المخاطر الائتمانية، حيث تعتمد المؤسسات المالية الكبرى على الخوارزميات الذكية لاتخاذ قرارات استثمارية دقيقة, وفي مجال التعليم، ساهمت تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير أنظمة التعليم الذكية التي تراعي الفروق الفردية بين المتعلمين، وتوفر بيئة تعليمية تفاعلية قائمة على تحليل الأداء والتغذية الراجعة المستمرة[6], كما تُستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الاجتماعي والخدمات الحكومية لتحسين كفاءة العمل الإداري، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتعزيز الشفافية في تقديم الخدمات العامة مثل شبكات الحماية الاجتماعية والرعاية الإنسانية, وفي القطاع الأمني والعسكري، تعتمد الدول المتقدمة على الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الأمنية، ورصد التهديدات، وتطوير أنظمة المراقبة الذكية، والطائرات بدون طيار، مما يعزز من سرعة الاستجابة ودقة القرارات الميدانية, كما يشمل تطبيق الذكاء الاصطناعي مجالات أخرى مثل النقل الذكي، والتجارة الإلكترونية، والإعلام الرقمي، والزراعة الدقيقة، والطاقة المتجددة، حيث تسهم الأنظمة الذكية في رفع الكفاءة وتقليل التكاليف وتعزيز الاستدامة[7], وهكذا، فإن الذكاء الاصطناعي لم يعد مقتصرًا على الجانب التقني، بل أصبح عنصرًا استراتيجيًا في التنمية الشاملة، وأداةً لتحقيق الكفاءة الاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات الحديثة.

المبحث الثالث: شبكة الحماية الاجتماعية وخدمات التي تقدمها لمستفاديها في العراق

أولاً: نبذة عن نشأة شبكة الحماية الاجتماعية في العراق بعد عام 2003

---

[1] -علي عبد الفتاح القريطي، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في التعليم، دار المسيرة، عمّان، 2019م، ص 36–39.

[2] - خالد محمد الزامل، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في إدارة المعرفة، دار العلوم للنشر والتوزيع، الرياض،2021م، ص 45-46.

[3] - عبد الله أحمد عودة، مقدمة في الذكاء الاصطناعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2020، ص. 112-115.

[4] - مازن عبد الكريم الشمري، الثورة الصناعية الرابعة والتحول الرقمي في الوطن العربي، دار الرواد المزدهرة، بغداد، 2022م، ص. 88-90

[5] - خالد محمد الزامل، مصدر سابق، ص83.

[6] - عبد الله أحمد عودة، مصدر سابق، ص135-136.

[7] - سامي علي الحسيني، الذكاء الاصطناعي في الإدارة الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة، 2022م، ص 93–95.

بعد عام 2003، شهد العراق تحولات كبيرة في نظام الحماية الاجتماعية نتيجة للتغيرات السياسية والاقتصادية, وقد سعت الحكومات المتعاقبة إلى تطوير آليات الدعم الاجتماعي لضمان حماية الفئات الفقيرة والهشة، مرورًا بمراحل متعددة من التأسيس والتوسع والإصلاح. ومع سقوط النظام السابق، برزت الحاجة إلى نظام اجتماعي جديد يعوض المواطنين عن تدهور الأوضاع المعيشية, وفي هذا السياق، صدر قانون شبكة الحماية الاجتماعية رقم (11) لسنة 2005، الذي وضع الأسس القانونية لتقديم المساعدات المالية للفئات الأكثر احتياجًا، مثل الأيتام، الأرامل، كبار السن، وذوي الإعاقة [1]. ومع تحسن الإيرادات النفطية في فترة ما بين (2007-2014) توسع نطاق الحماية الاجتماعية، حيث تم إنشاء صندوق الحماية الاجتماعية، واعتماد أنظمة إلكترونية لتسجيل المستفيدين. كما استمرت الحكومة في دعم الأسر الفقيرة عبر برامج مثل البطاقة التموينية، وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية. أصبح لديهم أكثر من 90 ألف مستفيد، وقد شملت الحماية قطع أرض للبناء ووحدات سكنية ورعاية أبناء الشهداء من الطلبة، ومنح للزواج، وإعانات علاجية واجتماعية، وتوفير دورات تدريبية لذوي الشهداء وفرص تعيين في المؤسسات الحكومية، وتمنح مؤسسة الشهداء ميزات للأفراد المنضمين إليها وفق قانون مؤسسة الشهداء. فضلاً عن مؤسسة السجناء السياسيين التي تأسست عام 2016 وتعنى بالسجناء السياسيين، وصار لدى المؤسسة أكثر من (59) ألف مستفيد مع نهاية عام 2016 ونظام الحماية المقدم للأفراد مشابه لنظام عمل مؤسسة [2], وتأسست بموجب العدد (11) لعام 2014 هيئة جديدة تحت اسم "هيئة الحماية الاجتماعية" وترتبط بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وحددت المادة 6 بموجبها استبدل تصنيف الفئات الاجتماعية بمعيار خط الفقر لتحديد المستفيدين. وتم اعتماد المسح الميداني وقواعد البيانات الإلكترونية لضمان عدالة توزيع المساعدات ومنع الهدر والفساد[3]. ومع تصاعد وتيرة أحداث في العراق بسبب هجوم العصابات الإرهابية في معظم مناطق العراق قدم صندوق النقد الدولي إلى العراق دعماً مالياً استمر الدعم من قبل الصندوق على شكل مساعدات طارئة لما بعد الصراع والسعي إلى إلغاء ديون العراق وتقديم القروض لوضع حل للعجز المالي الذي حدث بعد 2014 وكانت من الشروط لتقديم هذه المساعدات والقروض هو تحقيق عدالة اجتماعية وإصلاح نظام البطاقة التموينية. فضلاً عن تقديم المساعدات للأسر المحتاجة نتيجة لاستمرار الحرب [4], وبعد انتهاء الحرب ضد العصابات الإرهابية ما بين فترة (2017-2019)، ركزت الحكومة على إعادة الإعمار وتحسين أوضاع النازحين والعاطلين عن العمل. تم توسيع برامج الإعانات النقدية لتشمل المزيد من الأسر الفقيرة، وربط قاعدة بيانات الحماية الاجتماعية بوزارات أخرى لضمان الشفافية ومنع التلاعب. كما نُفذت برامج التدريب المهني لمساعدة المستفيدين على دخول سوق العمل [5], وثم جاءت تأثير جائحة كورونا ما بين فترة (2020-2021) أدت الجائحة إلى زيادة البطالة والفقر بسبب الإغلاق الاقتصادي, واستجابت الحكومة بإطلاق برامج دعم جديدة، بما في ذلك تخصيص منح طوارئ للعمال المتضررين. كما تم تعزيز برامج الرعاية الصحية والاجتماعية، خاصة للأسر التي فقدت معيلها بسبب الجائحة .[6] وفي فترة ما بين (2022-2023) برزت التحسينات الرقمية والاستدامة، وتم إطلاق برامج التكافل الاجتماعي الذكي باستخدام التكنولوجيا لتحديد الأسر الأكثر حاجة. كما أُدخل نظام البطاقة الذكية لصرف الإعانات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية، وتعززت الشراكة مع القطاع الخاص لتمويل مشاريع التنمية الاجتماعية. ولايزال العملية مستمرة إلى الآن [7].

ثانياً: أهم فئات المستفيدة من شبكة الحماية الاجتماعية:

1. وفقًا للمصادر الرسمية المتاحة، تشمل فئات المستفيدين من شبكة الحماية الاجتماعية في العراق:
2. الأسر العاطلة عن العمل: يشمل ذلك الأفراد غير العاملين والمتزوجين، الذين يمتلكون المستمسكات الرسمية الكاملة مثل البطاقة الموحدة، شهادة الجنسية، جواز السفر، البطاقة التموينية، وبطاقة السكن.

---

[1] - حسناء ناصر إبراهيم، وصال عبدالله حسين، واقع شبكات الحماية الاجتماعية في العراق وأثرها في حماية المستهلك، بحث منشور في المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك- المجلد (1) -العدد (2)، العراق، 2009م، ص 114.

[2] - ولاء علي فرحان، الحماية الاجتماعية في العراق، منتدى البدائل العربي للدراسات، بيروت، 2023م، ص5.

[3] -هناء عبد الغفار حمود ورسول حسن علي، تحليل مصادر تمويل برامج الحماية الاجتماعية في العراق للمدة (2004-2017) -دراسة تطبيقية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، بحث منشور في المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، العدد(61)، العراق، 2019م، ص96.

[4] - عبود تركي، وفراس عبد الجبار الربيعي، علاقة العراق بوكالتي (صندوق النقد الدولي والبنك الدولي-(دراسة في الجغرافية السياسية)، بحث منشور في مجلة ديالي للبحوث الإنسانية، العدد،(91)، العراق، 2019م، ص-228 -231.

[5] - مجموعة البنك الدولي، اصلاحات الحماية الاجتماعية في ظل الصراع قصة نجاح من العراق، نشر بتاريخ 2017/12/15 في الموقع التالي: تاريخ الزيارة2025/1/31

https://www.albankaldawli.org/ar/new

[6] -منظمة العمل الدولية، تأثير جائحة كورونا(كوفيد-19) على أنظمة الحماية الاجتماعية، جنيف،2021م، ص15.

[7] - عدنان ياسين مصطفى، السياسة الاجتماعية والمخاض التنموي للحماية الاجتماعية في العراق- خيارات التحول لحقبة مستدامة، ورقة العمل المقدمة الى منظمة العمل الدولية، جنيف، 2023م، ص64.

3. الأرامل والمطلقات: تشمل النساء الأرامل والمطلقات، بالإضافة إلى النساء المهجورات من قبل أزواجهن.
4. النساء العازبات فوق سن 35: النساء اللواتي تجاوزن سن 35 عامًا ولم يتزوجن، واللواتي تم تهجيرهن من قبل أزواجهن.
5. الأيتام: الأفراد الذين فقدوا أحد والديهم أو كليهما.
6. ذوو الإعاقة: الأشخاص ذوو الإعاقة، بما في ذلك أولئك الذين يعانون من إعاقات جسدية أو ذهنية.
7. المسنون فوق سن 60: الأفراد الذين بلغوا سن 60 عامًا فأكثر [1].

المبحث الرابع: علاقة شبكة الحماية الاجتماعية بتقنيات الذكاء الاصطناعي

أولاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال شبكة الحماية الاجتماعية

أصبح الذكاء الاصطناعي اليوم أحد الأدوات الأساسية في تطوير وتحسين برامج الحماية الاجتماعية التي تستهدف الفئات الفقيرة والمحتاجة في المجتمع. فقد أسهمت التقنيات الذكية في تعزيز كفاءة إدارة هذه البرامج من خلال تحليل البيانات الضخمة للمستفيدين، واكتشاف الثغرات في توزيع الإعانات، وضمان وصول الدعم إلى الفئات المستحقة بعدالة وشفافية, وتُستخدم خوارزميات التعلم الآلي (Machine Learning)في تحديد المستفيدين بدقة عالية عبر دراسة المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية للأفراد والأسر، مثل مستوى الدخل، وعدد أفراد الأسرة، والحالة الصحية، ومستوى التعليم. كما تُوظف تقنيات تحليل البيانات التنبؤية (Predictive Analytics) لتقدير الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين والتنبؤ بتغير الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية التي قد تؤثر في مستويات الفقر[2], وفي الجانب الإداري، تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة الإجراءات الحكومية الخاصة بتسجيل المستفيدين، ومتابعة الطلبات، ورصد حالات الاحتيال أو التكرار في البيانات، مما يحد من الفساد الإداري ويرفع كفاءة النظام العام[3], كذلك تُستخدم أنظمة المساعدات الذكية (Chatbots) لتقديم الخدمات الاستشارية للمستفيدين والإجابة عن استفساراتهم بلغة طبيعية من دون الحاجة إلى موظف. كما تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في التحليل الاجتماعي (Social Intelligence Analytics) في دراسة أنماط السلوك الاجتماعي للمستفيدين ومدى استفادتهم من برامج الدعم، مما يمكّن صناع القرار من تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية وشمولية .وقد أثبتت تجارب دول مثل الهند، وكندا، والسويد أن دمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة الحماية الاجتماعية يؤدي إلى زيادة كفاءة الخدمة، وخفض نسبة الخطأ البشري، وتعزيز العدالة في توزيع الموارد[4], وبذلك يمكن القول إن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تمثل نقلة نوعية في إدارة شبكات الحماية الاجتماعية، من نموذج إداري تقليدي إلى نظام ذكي قائم على التحليل الدقيق والمعالجة الذاتية للمعلومات.

ثانياً: أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية

أصبح الذكاء الاصطناعي أحد الركائز الأساسية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية عبر إدخال تقنيات التحليل الذكي والتعلم الآلي في عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم, وبفضل قدرته على تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة، أسهم الذكاء الاصطناعي في تطوير أنظمة قادرة على تقديم خدمات اجتماعية أكثر كفاءة واستجابة لاحتياجات المستفيدين, تتمثل أبرز آثار الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الإدارة الاجتماعية، من خلال أتمتة الإجراءات الحكومية وتقليل الوقت والجهد اللازمين لتقديم الخدمات، فضلاً عن تقليل الأخطاء البشرية في عمليات التقييم والتوزيع[5]. كما أدى استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي إلى رفع مستوى العدالة والشفافية في توزيع المساعدات الاجتماعية، حيث تُحلل الأنظمة الذكية مؤشرات الفقر والدخل وظروف الأسر لتحديد أولويات الدعم من دون تدخل بشري مباشر, وفي مجال خدمة المستفيدين، وفّرت تقنيات الذكاء الاصطناعي أدوات جديدة مثل المساعدات الافتراضية (Virtual Assistants)والمحادثات الآلية (Chatbots) التي تسهّل التواصل بين المواطنين والجهات المعنية، وتوفر المعلومات بسرعة ودقة على مدار الساعة[6]. كما أسهمت تقنيات التحليل التنبئي (Predictive Analysis) في رصد الحالات الاجتماعية المعرضة للخطر قبل تفاقمها، مما مكّن الجهات المختصة من التدخل الوقائي بدلاً من العلاج اللاحق .أما في الجانب التخطيطي، فقد ساعد الذكاء الاصطناعي

[1] - تُقدّم هذه المعلومات من خلال منصة "مظلتي" الإلكترونية التابعة لهيئة الحماية الاجتماعية، وهي الجهة الرسمية المسؤولة عن إدارة شبكة الحماية الاجتماعية في العراق .لمزيد من التفاصيل أو للتقديم على الإعانة، يمكن زيارة الموقع الرسمي للهيئة : https://spa.gov.iq/umbrella/

[2] - مازن عبد الكريم الشمري، مصدر سابق، ص 104-105.

[3] - خالد محمد الزامل، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في إدارة المعرفة، مصدر سابق، ص 91-93.

[4] - أحمد جبار الهاشمي، الحوكمة الرقمية وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مؤسسات القطاع العام، دار وائل للنشر، عمان 2020م، ص 74–76.

[5] -نفس المصدر، ص85.

[6] - Misuraca, Gianluca; van Noordt, Colin. AI Watch: Artificial Intelligence in Public Services, European Commission, 2020, pp. 42–45.

صُنّاع القرار في تقييم فعالية البرامج الاجتماعية عبر تحليل بيانات الأداء ومؤشرات الرضا العام للمستفيدين، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير السياسات العامة على أسس علمية وموضوعية. [1] وبذلك يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي لا يُعد مجرد أداة تقنية، بل هو وسيلة استراتيجية لإعادة هيكلة منظومة الخدمات الاجتماعية نحو نموذج أكثر كفاءة وإنصافاً واستدامة، يسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية البشرية الشاملة.

وعلى سبيل المثال، حتى عام 2024، بلغ عدد الأسر المستفيدة من راتب شبكة الحماية الاجتماعية في العراق حوالي 2,111,000 أسرة، وفقًا لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية، وفقًا لمعلومات الوزارة ، هناك مشروع لتحسين فعالية وكفاءة شبكة الأمان الاجتماعي في العراق، والذي يتضمن تحديث النظام المعلوماتي وتطوير البنية التحتية. [2]. حتى الآن، لا توجد بيانات رسمية أو إحصاءات محددة تُظهر نسبة المستفيدين من شبكة الحماية الاجتماعية في العراق بعد تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. التحديثات المتعلقة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا المجال لا تزال في مراحل التخطيط والتنفيذ، من المتوقع أن تُظهر التقارير المستقبلية بعد تنفيذ التحديثات تأثير هذه التقنيات على فعالية الشبكة ونسبة التغطية وغيرها من الأمور بشان ذلك.

ثالثاً: التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات الاجتماعية

على الرغم من المزايا الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الاجتماعية وتحسين أدائها، إلا أن تطبيقه يواجه مجموعة من التحديات التقنية والإدارية والأخلاقية التي قد تعيق فاعليته واستدامته في المجتمعات النامية على وجه الخصوص, ومن أبرز هذه التحديات ضعف البنية التحتية الرقمية، إذ تحتاج أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى قواعد بيانات ضخمة، وشبكات اتصال متقدمة، وأجهزة حاسوبية ذات قدرات عالية، وهي أمور ما تزال محدودة في كثير من مؤسسات القطاع العام، خاصة في الدول النامية. كما يمثل نقص الكفاءات البشرية المتخصصة في مجالات تحليل البيانات وتعلم الآلة عقبة رئيسية، حيث تفتقر العديد من المؤسسات الاجتماعية إلى الكادر الفني القادر على إدارة وتشغيل الأنظمة الذكية بكفاءة، ويُضاف إلى ذلك ضعف التكامل بين المؤسسات الحكومية، إذ تتسم البيانات الاجتماعية غالباً بالتشتت والتكرار وغياب الربط الإلكتروني، مما يعيق بناء نظام ذكاء اصطناعي متكامل يعتمد على معلومات دقيقة ومحدثة [3], أما على الصعيد الأخلاقي، فتبرز قضية حماية الخصوصية والبيانات الشخصية للمستفيدين، حيث إن الأنظمة الذكية تعتمد على تحليل معلومات حساسة تتعلق بالدخل والوضع الاجتماعي والصحي، مما يتطلب إطاراً قانونياً صارماً يضمن أمن البيانات ويحمي الأفراد من الاستغلال أو التمييز الرقمي .كما تُعد محدودية التمويل وضعف الوعي المؤسسي من المعوقات المهمة أمام تبني الذكاء الاصطناعي في المجال الاجتماعي، إذ تتردد بعض المؤسسات في الاستثمار في هذه التقنيات نتيجة ارتفاع تكلفتها الأولية وجهلها بالعائد المستقبلي منها[4], ومن التحديات الإضافية أيضاً مشكلة الانحياز الخوارزمي(Algorithmic Bias) ، إذ قد تُظهر الأنظمة الذكية ميولاً أو قرارات غير عادلة إذا لم تُصمم بطريقة تراعي التنوع الاجتماعي والإنساني، مما قد يؤدي إلى حرمان بعض الفئات المستحقة من خدمات الحماية الاجتماعية, وإن مواجهة هذه التحديات تتطلب رؤية استراتيجية شاملة تعتمد على بناء القدرات البشرية، وتطوير التشريعات الرقمية، وتحقيق التكامل المؤسسي، وتبني الشفافية التقنية، بما يضمن الاستخدام الأمثل لتقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العدالة الاجتماعية والتنمية البشرية المستدامة. [5]

رابعاً: المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الحماية الاجتماعية

إن نجاح تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الحماية الاجتماعية لا يتحقق بصورة عشوائية، بل يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية التقنية والإدارية والبشرية والقانونية التي تضمن الاستخدام الفعّال لهذه التقنيات بما يخدم أهداف العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة, وفي المقدمة تأتي البنية التحتية الرقمية المتطورة، إذ لا يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي أن تعمل بكفاءة دون وجود شبكات معلومات متصلة، وقواعد بيانات موحدة، وأنظمة إلكترونية قادرة على تخزين وتحليل كميات ضخمة من المعلومات الاجتماعية. كما يُعد توفر البيانات الدقيقة والمحدثة شرطاً أساسياً، لأن فعالية الأنظمة الذكية تعتمد على جودة البيانات التي تُغذي بها، فكلما كانت

---

1 - Sharma, R. & Gupta, P. "AI for Social Good: Enhancing Public Service Delivery in Developing Nations," Government Information Quarterly, Vol. 39, No. 2, 2022, pp. 150–154.

2 - جمهورية العراق-وزارة العمل والشؤون الاجتماعية- https://molsa.gov.iq

3 - أحمد جبار الهاشمي ، مصدر سابق، ص 102–103.

4 - Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor, St. Martin's Press, New York, 2018, pp. 89–94.

5 - Wirtz, Bernd W.; Weyerer, Jan C.; Geyer, Carolin. "Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges," International Journal of Public Administration, Vol. 42, No.

البيانات أكثر اكتمالاً وموضوعية زادت دقة النتائج والمخرجات[1], ومن المتطلبات المهمة أيضاً تأهيل الكوادر البشرية من خلال برامج تدريب متخصصة في تحليل البيانات، وتعلم الآلة، وإدارة الأنظمة الرقمية، لضمان قدرة العاملين في المؤسسات الاجتماعية على التعامل مع التقنيات الجديدة بكفاءة عالية. كذلك يجب العمل على تعزيز الثقافة الرقمية لدى الموظفين والمستفيدين معاً لتقليل مقاومة التغيير وتحقيق اندماج فعّال بين الإنسان والنظام الذكي.[2] أما على الصعيد الإداري، فيُعد التكامل المؤسسي والتنسيق بين الوزارات والهيئات الاجتماعية عاملاً محورياً، إذ يسهم في توحيد قواعد البيانات وتبادل المعلومات لتجنب الازدواجية والخلل في تقديم الخدمات .ومن الناحية القانونية والأخلاقية، ينبغي وجود إطار تشريعي واضح ينظم استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات الاجتماعية، يضمن حماية الخصوصية، وأمن المعلومات، ويمنع التمييز أو الانحياز. كما أن تخصيص التمويل الكافي لمشروعات الذكاء الاصطناعي يمثل متطلباً جوهرياً، إذ تحتاج الأنظمة الذكية إلى استثمارات طويلة الأمد في البنية التحتية والصيانة والتحديث المستمر .وأخيراً، فإن تبني رؤية استراتيجية وطنية للذكاء الاصطناعي في مجال الحماية الاجتماعية يشكل الأساس الأهم لنجاح التطبيق، من خلال ربط التكنولوجيا بالأهداف التنموية والاجتماعية للدولة، وتحقيق التوازن بين الكفاءة التقنية والعدالة الاجتماعية[3].

خامساً: أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات شبكة الحماية الاجتماعية للمستفيدين في العراق

يُعدّ الذكاء الاصطناعي أداة محورية في تطوير وتحسين جودة خدمات شبكة الحماية الاجتماعية للمستفيدين في العراق، إذ أسهم في إحداث نقلة نوعية في آليات إدارة وتوزيع الدعم الاجتماعي, فمن خلال تطبيقات تحليل البيانات الذكية، أصبح بالإمكان تحديد الفئات الفقيرة والهشة بدقة أكبر، استناداً إلى مؤشرات اجتماعية واقتصادية متكاملة، مما يقلل من الأخطاء في الاستهداف ويضمن وصول الإعانات إلى من يستحقها فعلاً, وكما مكّن الذكاء الاصطناعي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية من إنشاء نظام رقمي موحّد لإدارة بيانات المستفيدين، ومتابعة حالاتهم المعيشية عبر الزمن، والكشف التلقائي عن حالات التلاعب أو التكرار في الملفات[4] إلى جانب ذلك، تُستخدم خوارزميات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمجتمع من خلال تحليل الاتجاهات الديموغرافية والاقتصادية، الأمر الذي يساهم في وضع خطط استباقية لتوسيع نطاق الحماية الاجتماعية, وكما تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمة عبر تقليل الروتين الإداري، وتسهيل إجراءات التسجيل والمراجعة الإلكترونية، وتوفير قنوات تواصل تفاعلية مع المستفيدين باستخدام المساعدات الافتراضية الذكية[5]. كل ذلك يؤدي إلى رفع مستوى الشفافية والكفاءة في الأداء المؤسسي، وتحقيق العدالة الاجتماعية المنشودة , وبذلك أصبح الذكاء الاصطناعي ليس مجرد وسيلة تقنية، بل رافعة اجتماعية وتنموية تسهم في بناء منظومة حماية قائمة على الدقة، والسرعة، والاستدامة، مما يعزز ثقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية ويرسخ مفهوم العدالة في توزيع الموارد العامة[6].

سادساً: انعكاسات توظيف الذكاء الاصطناعي على العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة في العراق

أن توظيف الذكاء الاصطناعي في مجال شبكة الحماية الاجتماعية في العراق لا يقتصر على الجوانب التقنية والإدارية فحسب، بل يمتد تأثيره إلى تعزيز العدالة الاجتماعية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة, وبفضل التحليل الذكي للبيانات، أصبح من الممكن بناء سياسات اجتماعية أكثر دقة وموضوعية في استهداف الفئات الهشة، كالنساء المعيلات، والأسر الفقيرة، وذوي الاحتياجات الخاصة، مما يحدّ من التمييز وعدم المساواة في توزيع الموارد, وكما يسهم الذكاء الاصطناعي في دعم صنع القرار الاجتماعي من خلال توفير مؤشرات واقعية عن مستويات المعيشة، والفقر، والبطالة، ما يمكّن صناع السياسات من التدخل الفعّال ووضع خطط طويلة المدى قائمة على البيانات الموثوقة بدلاً من التقديرات العشوائية[7].وعلى الصعيد التنموي، يمثل إدماج الذكاء الاصطناعي في إدارة الحماية الاجتماعية خطوة نحو الحوكمة الرقمية الرشيدة، التي تقوم على مبادئ الشفافية والمساءلة والاستدامة، وهو ما يتناغم مع الهدف الأول من أهداف التنمية المستدامة (القضاء على الفقر)، والهدف الثامن (العمل اللائق والنمو الاقتصادي)، والهدف السادس عشر (المؤسسات القوية والشفافة). كما

---

[1] - أحمد جبار الهاشمي، الحوكمة الرقمية وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مؤسسات القطاع العام، مصدر سابق، ص 111–113.

[2] - OECD. AI in the Public Sector: Opportunities and Challenges, OECD Publishing, Paris, 2021, pp. 80–84.

[3] - ريهام محمود دياب، دور الذكاء الاصطناعي في أداء الخدمات المصرفية، بحث منشور في المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، المجلد (3) -العدد (9)، مصر،2022م، ص89.

[4] - جمهورية العراق- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، تقرير تطوير نظام شبكة الحماية الاجتماعية في العراق، بغداد، 2023، ص 12–18.

[5] - World Bank, Iraq Social Safety Net Enhancement Project, 2022, pp. 7–10, 18–21.

[6] - UNDP, Digital Transformation in Social Protection Systems: Iraq Case Study, 2022, pp. 5–9.

[7] -جمهورية العراق- وزارة التخطيط العراقية، الخطة الوطنية للتنمية المستدامة 2030–2024، بغداد، 2023، ص 41–45.

يسهم الذكاء الاصطناعي في خفض كلف التشغيل وتسريع الاستجابة للأزمات الاجتماعية والاقتصادية، مثل البطالة أو الأزمات الصحية، مما يجعل منظومة الحماية الاجتماعية أكثر مرونة وقدرة على مواجهة التحديات المستقبلية[1].

ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي أصبح أداة استراتيجية لبناء مجتمع عادل ومتماسك، إذ يجمع بين التكنولوجيا والمعرفة الاجتماعية لتحقيق التنمية الإنسانية المستدامة, وتكمن أهمية ذلك في تحويل الرؤية الحكومية من مجرد "تقديم إعانات" إلى "تمكين اجتماعي ذكي" يستند إلى العلم والبيانات من أجل مستقبل أكثر عدلاً واستقراراً في العراق.

الاستنتاجات

1. أسهم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة شبكة الحماية الاجتماعية من خلال تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية والإدارية.
2. أدى الذكاء الاصطناعي إلى تحسين آليات استهداف الفئات الفقيرة عبر تحليل البيانات الدقيقة، مما قلل من حالات الازدواجية والتلاعب.
3. ساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل مؤسسات الحماية الاجتماعية، من خلال تتبع العمليات إلكترونيًا ورصد الأداء الإداري بدقة.
4. مكّن من خفض الكلف التشغيلية عبر تقليل الاعتماد على العنصر البشري وزيادة الاعتماد على الأنظمة الرقمية الذكية.
5. رفع مستوى رضا المستفيدين بفضل تسهيل الإجراءات وسرعة الحصول على الخدمة دون الحاجة للمراجعات الميدانية المتكررة.
6. كشف التحليل عن وجود تحديات تقنية وبشرية تواجه التطبيق الكامل للذكاء الاصطناعي، منها ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص الكوادر المتخصصة.
7. أكّد البحث أن الذكاء الاصطناعي أصبح أداة استراتيجية لتطوير السياسات الاجتماعية من خلال قدرته على تحليل البيانات والتنبؤ بمستويات الفقر والاحتياجات المستقبلية.
8. خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل تحولًا نوعيًا في الإدارة الاجتماعية نحو نظام أكثر عدالة وكفاءة واستدامة في تقديم الخدمات للمستفيدين.

التوصيات :

اعتماداً على ما جاء من النتائج في هذه الدراسة قام الباحث بوضع مجموعة من التوصيات التي تخص الدراسة والمؤمل أن يؤخذ بها القائمون والمسؤولون بجانبيه الرسمي والغير الرسمي للأخذ بها وتوجيهم للإفادة منها وهي:

1. التحول الرقمي الكامل في عمل مؤسسات الحماية الاجتماعية، وربطها بقاعدة بيانات وطنية موحدة.
2. تدريب الكوادر الإدارية والفنية على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأدوات تحليل البيانات.
3. وضع تشريعات وقوانين حديثة تنظم عمل الذكاء الاصطناعي في المجال الاجتماعي، وتكفل حماية خصوصية المستفيدين.
4. إطلاق مبادرات بحثية مشتركة بين الجامعات ومؤسسات الدولة لتطوير حلول ذكاء اصطناعي مخصصة للواقع العراقي.
5. تعميم استخدام الخوارزميات التنبؤية لتحديد المناطق والفئات المعرضة للفقر قبل وقوع الأزمات الاجتماعية.

الخاتمة والرؤية المستقبلية

أنّ تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال شبكات الحماية الاجتماعية يمثل نقلة نوعية في عمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية في العراق؛ إذ يفتح آفاقًا واسعة نحو تحقيق الكفاءة والعدالة والشفافية في تقديم الخدمات الاجتماعية للفئات المستحقة, وقد أظهرت النتائج التحليلية للبحث أنّ اعتماد الذكاء الاصطناعي يسهم في تعزيز جودة الخدمات الحكومية من خلال سرعة إنجاز المعاملات، ودقّة تحديد المستفيدين، والحدّ من التكرار الإداري والفساد المالي والإجرائي .لقد تبيّن أنّ الذكاء الاصطناعي، بفضل قدراته على تحليل البيانات الضخمة، والتعلّم الآلي، والتنبؤ الاجتماعي، يمكّن الجهات الحكومية من رسم سياسات اجتماعية دقيقة قائمة على الأدلة العلمية، بدل الاعتماد على الاجتهادات الفردية أو القرارات البيروقراطية. كما يساعد في اكتشاف الأنماط الخفية للفقر، وتحديد المناطق الأكثر هشاشة، ووضع خطط استباقية لمعالجة التفاوت الاجتماعي قبل أن يتحول إلى أزمة بنيوية, وفي ضوء ما تقدم، فإن الرؤية المستقبلية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في شبكات الحماية الاجتماعية في العراق تتجسّد في بناء نظام وطني ذكي للرعاية الاجتماعية (National Smart Welfare System)، يقوم على الدمج بين قواعد البيانات الحكومية، والتحليل التنبؤي للظواهر الاجتماعية، مع تطوير البنية التحتية الرقمية وضمان الأمن السيبراني للبيانات الشخصية .كما ينبغي إعداد كوادر بشرية مؤهلة تمتلك الكفاءة في تحليل البيانات وإدارة النظم

[1] -United Nations, Sustainable Development Goals Report, 2023, pp. 7–12.

الذكية، من خلال التعاون بين وزارة العمل والشؤون الاجتماعية والجامعات ومراكز البحث العلمي، بما يضمن بناء قدرات وطنية مستدامة في هذا المجال.

References

Firstly: Dictionaries and lexicons

1. Ibn Manzur, Lisan al-Arab, Part 14, Dar Sadir Publishing, Beirut, 1990.
2. Al-Noor Dictionary, meaning of protection, published on the following website: Date of visit: January 27, 2025: https://qamus.inoor.ir/ar
3. The Comprehensive Dictionary of Meanings, published on the following website: Date of visit: 1/27/2025 AD: https://www.almaany.com/ar/dict/
4. Ibrahim Mustafa and others, Al-Mu'jam Al-Wasit, 4th ed., Arabic Language Academy, Cairo, 2004.

Second: Arabic sources

1. Abdul Rahman Hassan Salem, Artificial Intelligence: Concepts and Applications, Dar Al Fikr Al Arabi, Second Edition, Cairo, 2018.
2. Muhammad Abdullah Al-Fadhli, Introduction to Artificial Intelligence and its Modern Applications, Safa Publishing and Distribution House, Amman, 2020.
3. Stuart Russell and Peter Norvig. Artificial Intelligence: A Modern Approach, translated by Muhammad Abdul Rahman Al-Shami, King Saud University, Riyadh, 2019.
4. Wagih Al-Mursi Abu Laban, Artificial Intelligence: Concepts and Applications, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Cairo, 2018.
5. Ali Abdel Fattah Al-Quraiti, Artificial Intelligence and its Applications in Education, Dar Al-Masirah, Amman, 2019.
6. Khaled Mohammed Al-Zamel, Artificial Intelligence and its Applications in Knowledge Management, Dar Al-Ulum Publishing and Distribution, Riyadh, 2021.
7. Abdullah Ahmed Awda, Introduction to Artificial Intelligence, Safaa Publishing and Distribution House, Second Edition, Amman, 2020.
8. Mazen Abdul Karim Al-Shammari, The Fourth Industrial Revolution and Digital Transformation in the Arab World, Dar Al-Rowwad Al-Muzahira, Baghdad, 2022.
9. Sami Ali Al-Husseini, Artificial Intelligence in Modern Management, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Cairo, 2022.
10. Walaa Ali Farhan, Social Protection in Iraq, Arab Forum for Alternatives Studies, Beirut, 2023.
11. International Labour Organization, The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Protection Systems, Geneva, 2021.
12. Ahmed Jabbar Al-Hashemi, Digital Governance and Artificial Intelligence Technology in Public Sector Institutions, Wael Publishing House, Amman, 2020.
13. Republic of Iraq - Ministry of Labor and Social Affairs, Report on the Development of the Social Protection Network System in Iraq, Baghdad, 2023.
14. Republic of Iraq - Iraqi Ministry of Planning, National Sustainable Development Plan 2024–2030, Baghdad, 2023.

Third: Magazines and periodicals

1. Muhammad Hussein Sadiq Hassan, Social Protection as an Indicator of Satisfying the Health Needs of the Poor, a study published in the Middle East Research Journal - Part (2) - Issue (38), Egypt, 2016.

2. Hasnaa Nasser Ibrahim, Wasal Abdullah Hussein, The Reality of Social Protection Networks in Iraq and Their Impact on Consumer Protection, a study published in the Iraqi Journal of Market Research and Consumer Protection - Volume (1) - Issue (2), Iraq, 2009.
3. Hana Abdul Ghaffar Hamoud and Rasool Hassan Ali, Analysis of the Sources of Financing Social Protection Programs in Iraq for the Period (2004-2017) - An Applied Study in the Ministry of Labor and Social Affairs, a research published in the Iraqi Journal of Economic Sciences, Issue (61), Iraq, 2019 AD.
4. Aboud Turki and Firas Abdul Jabbar Al-Rubaie, Iraq's Relationship with the Two Agencies (the International Monetary Fund and the World Bank - (A Study in Political Geography), a research published in the Diyala Journal of Humanities Research, Issue (91), Iraq, 2019 AD.
5. Adnan Yassin Mustafa, Social Policy and the Developmental Travails of Social Protection in Iraq - Options for Transition to a Sustainable Era, Working Paper submitted to the International Labor Organization, Geneva, 2023.
6. Reham Mahmoud Diab, The Role of Artificial Intelligence in the Performance of Banking Services, a research published in the Arab Journal of Informatics and Information Security, Arab League Educational, Cultural and Scientific Foundation, Volume (3) - Issue (9), Egypt, 2022 AD.

Fourth: Websites

1. World Bank Group, Social Protection Reforms in Conflict: A Success Story from Iraq, published on 12/15/2017 at the following website: Visited on 1/31/2025 https://www.albankaldawli.org/ar/new
2. Republic of Iraq - Ministry of Labor and Social Affairs - https://molsa.gov.iq

Fifth: Foreign sources

1. International Labour Organization (ILO). World Social Protection Report 2020–22. Geneva: ILO, 2021.
2. World Bank. Social Protection and Labor Strategy. Washington, DC: World Bank, 2012.
3. UNDP. Guidance Note on Social Protection. New York: United Nations, 2016.
4. Stuart Russell & Peter Norvig, Artificial Intelligence: A Modern Approach, 4th Ed., Pearson, 2021.
5. Misuraca, Gianluca; van Noordt, Colin. AI Watch: Artificial Intelligence in Public Services, European Commission, 2020.
6. Sharma, R. & Gupta, P. "AI for Social Good: Enhancing Public Service Delivery in Developing Nations," Government Information Quarterly, Vol. 39, No. 2, 2022.
7. Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor, St. Martin's Press, New York, 2018.
8. -Wirtz, Bernd W.; Weyerer, Jan C.; Geyer, Carolin. "Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges," International Journal of Public Administration, Vol,2023.
9. OECD. AI in the Public Sector: Opportunities and Challenges, OECD Publishing, Paris, 2021.
10. World Bank, Iraq Social Safety Net Enhancement Project, 2022.
11. -UNDP, Digital Transformation in Social Protection Systems: Iraq Case Study, 2022.
12. United Nations, Sustainable Development Goals Report, 2023.