



Digital social services and their role in reducing cybercrime: A field study in the Ministry of Labor and Social Affairs

Dr. Alaa Jawad Hanin

University of Baghdad – College of Education for Women – Department of Sociology

alaa.j@uw.uobaghdad@edu.iq

Received May.19, 2026

Revised Jun.25, 2026

Accepted Jul.8, 2026

Online October1, 2026

ABSTRACT

This study examines the role of digital social services in raising awareness of cybercrimes and supporting affected individuals at the Ministry of Labor and Social Affairs. Using a descriptive survey of 180 professional staff, digital awareness emerges as one of the most effective preventive measures against cybercrime, achieved through lectures, workshops, and educational initiatives that teach data protection. The mean score for the increase in cybercrime among young people reached approximately 4.32, underscoring the urgency of the issue. Psychological and social support is identified as central to helping individuals overcome the effects of these crimes, thereby strengthening societal resilience. Digital transformation is shown to be not merely technical but a social and institutional process requiring professional preparedness. While employees recognize the importance of secure digital behavior, they still require specialized training to address cyber threats effectively. Organizational readiness, including digital infrastructure and strategic planning, remains uneven. 41% of respondents identify national awareness campaigns as the most important preventive measure, followed by legislative updates. The study recommends integrating digital awareness into institutional plans, continuous training, and inter-departmental cooperation to enhance digital security in the modern environment, noting the digital shift in professional social work.

Keywords: Test Anxiety, Female Secondary School Students, Mental Health, Educational Guidance, Cognitive Restructuring.

الخدمة الاجتماعية الرقمية ودورها في الحد من الجرائم الالكترونية : دراسة ميدانية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية

م. د. الاء جواد حنين / جامعة بغداد / كلية التربية للبنات / قسم الاجتماع

alaa.j@uw.uobaghdad@edu.iq

07744941554

المخلص

يهدف هذا البحث الى التعرف على اسهامات، الخدمة الاجتماعية الرقمية نقلة النوعية في مجال تقديم الدعم الاجتماعي ، إذ تمكن التكنولوجيا من الوصول إلى المستفيدين بطرق أسرع وأكثر كفاءة ، وفي ظل انتشار الجرائم الإلكترونية ، عبر مجموعة من الاستراتيجيات التي تركز على الادوار الوقائية للخدمة ومن ابرز تلك الادوار . التوعية تشمل تنظيم المحاضرات والورش والمنصات الرقمية ، تهدف إلى رفع الوعي بأهمية الأمن الرقمي، وتعليم الأفراد كيفية حماية أنفسهم من المخاطر الرقمية ، وتسهم هذه الجهود في بناء ثقافة وقائية تسهم بتقليل نسبة الجرائم الإلكترونية ، فضلاً عن ذلك الاستعانة بخبراء برامج مواجهة الجرائم الالكترونية وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي له دور محوري في مساعدة الضحايا على تجاوز الآثار النفسية المترتبة على هذه الجرائم، مما



يعزز من قدرة المجتمع على الصمود ومواجهة التحديات الرقمية.

تبين نتائج الدراسة أن التحول الرقمي لا يمثل مجرد تطور تقني، بل هو مسار اجتماعي يتطلب استعدادًا مهنيًا ومؤسسيًا لمواجهة ما يرافقه من تحديات، وأن الوعي بهذه المخاطر يختلف بين العاملين، مما يتطلب تعزيز برامج التوعية والوقاية بشكل مستمر. وبينت الدراسة أن الخدمة الاجتماعية الرقمية قادرة على لعب دور محوري في التخفيف من هذه المخاطر، من طريق التوعية والدعم والإرشاد. إذ بلغ المتوسط الحسابي لتزايد الجرائم الإلكترونية بين فئة الشباب قرابة (4.32 %).

ومن البيانات الميدانية، تبين أن العاملين يدركون أهمية تعزيز السلوك الأمني، ولكنهم بحاجة إلى تدريب مهني متخصص يساعدهم على مواجهة التهديدات الرقمية. وأظهرت النتائج أيضًا أن الدور المهني للأخصائي الاجتماعي يشهد تحولًا نحو البيئة الرقمية، وأن هذا الدور بحاجة إلى تطوير مهارات تقنية ومهنية مكثفة.

تبين (41 %) من أفراد العينة يرون تنفيذ حملات توعية وطنية، ثم تحديث التشريعات و ضرورة تبني سياسات داعمة للخدمة الاجتماعية الرقمية، ودمج برامج التوعية الرقمية ضمن الخطط المهنية، فضلًا عن دعم تدريب العاملين ورفع جاهزيتهم للتعامل مع التحديات الإلكترونية. وتؤكد على أهمية الشراكة بين الأقسام العلمية داخل الوزارة لتعزيز الأمن الرقمي وتطوير الممارسات المهنية. واعتمد البحث المنهج الوصفي المسحي، و المسح شامل على أعضاء الأقسام المهنية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وعددهم (180) عضواً وتم تطبيق الاستبيان والملاحظة. تبين نتائج أن المقترحات المقدمة لحل المشكلات الرقمية تركز على إنشاء منصات دعم إلكترونية وتدريب الأخصائيين.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية، الجرائم الإلكترونية، وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، الخدمات الرقمية.

المقدمة:

الخدمة الاجتماعية مهنة انسانية تعتمد في ممارستها على العديد من المهارات يتمحور اهتمامها في العنصر البشري تهتم بالانسان كفرد وعضو في الجماعة، وتسعى الى تطوير اساليبها في الممارسة بتقديم التدخلات المهنية.

وقد شهد العالم المعاصر تحولات متسارعة فرضتها الثورة الرقمية ، واتساع استخدام التقنيات الحديثة بمختلف مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحتى السياسية والأمنية ، ومع اتساع الاعتماد على الوسائط الرقمية واندماجها في العمل والتعليم والاتصال والخدمات، أضحت المجتمعات تواجه صوراً مختلفة من المخاطر التي تمتد آثارها إلى الفرد والأسرة والمؤسسات ، ولا يخفى أن هذا التحول الرقمي الواسع قد خلف سلوكيات وأنماط تفاعل جديدة، بعضها إيجابي يسهم في تطوير الأداء ورفع مستوى الرفاه، وبعضها الآخر سلبي يفسح المجال لظهور تهديدات تتطلب استعدادًا مهنيًا ومؤسسيًا للتعامل معها.

وقد أثرت مواقع التواصل الاجتماعي بشكل واضح على الأسرة والمجتمع إذ فتحت ابواب التعارف والتواصل بكافة اشكاله صوتا وصورة مما ادى الى زيادة معدلات جرائم الالكترونية. مما ادى الى خلخلة الجانب الاجتماعي للأسرة والمجتمع.

وفي هذا السياق يمكن النظر إلى الجرائم الإلكترونية بوصفها أحد أبرز التحديات التي نشأت بالتوازي مع التطور التقني، إذ لم تعد تقتصر على فئة معينة أو بيئة محددة بذاتها ، فقد أصبحت هذه الجرائم تمس مختلف جوانب الحياة، وتؤثر في الأمن الاجتماعي والنفسي والاقتصادي، وتفرض مسؤوليات جديدة على المؤسسات المعنية بالرعاية والتنظيم والتوعية ، ومع هذا الواقع المتغير،

برزت الحاجة إلى أدوار مهنية أكثر تطوراً، قادرة على فهم البيئة الرقمية ومعالجة مشكلاتها، مما وضع الخدمة الاجتماعية أمام مرحلة جديدة من التحول، وأصبحت فيها التكنولوجيا ليس مجرد وسيلة مساعدة فحسب ، وإنما فضاءً مهنيًا قائمًا بذاته.

ومن هنا يبرز مفهوم الخدمة الاجتماعية الرقمية كاتجاه حديث يسعى لتوظيف الإمكانيات التقنية لتعزيز الحماية الاجتماعية للمستفيدين، ودعم الأفراد والمجتمعات في مواجهة التحديات الرقمية ، ولذلك يهدف هذا الاتجاه إلى خلق بيئة أكثر أمنًا عبر العمل على التوعية والوقاية، وتوفير الإرشاد والدعم بوسائل تتناسب مع طبيعة العصر ، بالمقابل فإن هذا التوجه يفتح أمام الأخصائي الاجتماعي أدوارًا جديدة تتطلب مهارات تكنولوجية وفهمًا معمقًا لطبيعة التفاعل الرقمي وتأثيره في السلوك الإنساني.

ومن ثم حظيت المؤسسات الحكومية، ومنها وزارات العمل والشؤون الاجتماعية، بأهمية لاسيما في هذا المجال، نظرًا لدورها المباشر في تقديم الخدمات للفئات المختلفة من المجتمع ، ومع تزايد حضور الخدمات الرقمية داخل هذه المؤسسات، أصبح من المهم دراسة كيفية توظيف الخدمة الاجتماعية الرقمية فيها، ودورها في التخفيف من آثار الجرائم الإلكترونية التي قد يتعرض لها العاملون أو المستفيدون من خدماتها.

ونُمثل هذه الدراسة محاولة لفهم هذا الدور ضمن بيئة مهنية واقعية، تستند إلى معاشية العاملين وخبراتهم، وتساعد في تقديم رؤية واضحة حول التحديات والفرص التي تتيحها البيئة الرقمية في المجال الاجتماعي.

المبحث الأول: الإطار النظري

أولاً. أهمية الدراسة : تبرز أهميتها الدراسة في سياقين النظري والتطبيقي :

1. الأهمية النظرية : تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء اسهامات الخدمة الاجتماعية في الحد من مخاطر الجرائم الإلكترونية.

2. الأهمية التطبيقية : في الجانب التطبيقي فإن الخدمة الاجتماعية الرقمية في العراق تمثل خطوة مهمة نحو مكافحة الجرائم الإلكترونية، إذ يمكن بها رصد الأنماط الإجرامية ، مما يسهم في بناء استراتيجيات فعالة، وتطوير سياسات وقائية تتناسب مع الظروف المحلية للعراق ، ويعزز في الوقت نفسه من مستوى الأمان الرقمي ويحمي المواطنين من المخاطر الإلكترونية، يقدم هذا البحث تصور حقيقي عن واقع الجرائم الإلكترونية في مختلف المجالات التي تقع على جميع الفئات .

ثانياً. مشكلة الدراسة :

تتبع مشكلة الدراسة من زيادة التحديات التي تواجه العاملين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية نتيجة التوسع في استخدام الخدمات الرقمية، وما يرافق ذلك من تعرضهم أو تعرض المستفيدين لأنماط متعددة من الجرائم الإلكترونية ، فعلى الرغم وجود جهود مبذولة في مجال التوعية، إلا أن الممارسة المهنية لا تزال بحاجة إلى إطار واضح يحدد كيف يمكن للخدمة الاجتماعية الرقمية أن تسهم في الحد من هذه الظاهرة ، ولهذا فإن الفجوة بين الحاجة إلى الحماية الرقمية وقدرة المؤسسات على المواجهة كانت الدافع الرئيس لإجراء هذه الدراسة ، فضلاً عن ذلك تنطوي مشكلة الدراسة ايضاً في غياب فهم دقيق لأدوار الأخصائي الاجتماعي في البيئة الرقمية، ومدى فعاليته في التعامل مع التحديات الإلكترونية، فضلاً عن ذلك عدم وضوح مدى تطبيق آليات التوعية والوقاية والدعم داخل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في العراق ، كما تشمل المشكلة الحاجة لمعرفة تأثير العوامل المهنية والتنظيمية في قدرة العاملين على تبني الخدمة الاجتماعية الرقمية، ومدى وعيهم بالمخاطر الإلكترونية المحيطة ببيئة العمل ، وانطلاقاً مما تقدم تتفرع عدة تساؤلات فرعية للدراسة يمكن اجمالها بما يلي :

1. ما مدى انتشار الوعي بالمخاطر الإلكترونية بين العاملين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية .

2. ما هو دور الخدمة الاجتماعية الرقمية في الحد من الجرائم الإلكترونية .
4. ما مستوى جاهزية الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة أدوارهم في البيئة الرقمية.
5. ما هي العوامل التي تسهم في ظهور الجرائم الإلكترونية داخل بيئة العمل .
6. إلى أي مدى تؤثر الخدمات الرقمية في تحسين أو إضعاف مستوى الحماية داخل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .

ثالثاً. منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي لكونه من المناهج المناسبة لدراسة الظواهر الاجتماعية في بيئاتها الطبيعية، ويتيح هذا المنهج جمع بيانات كمية من عينة واسعة نسبياً، مما يساعد على تحليل الاتجاهات والأنماط التي تعكس واقع العاملين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية ، وقد تم تصميم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، إذ تضمنت مجموعة محاور تغطي المعرفة بالمخاطر الإلكترونية، وتقييم برامج التوعية، وأدوار الأخصائي الاجتماعي الرقمي، فضلاً عن العوامل المؤدية لظهور الجرائم الإلكترونية ، بالمقابل ، كما تم اعتماد أساليب تحليل إحصائي مناسبة لمعالجة البيانات وتفسيرها بشكل علمي، مع الالتزام بمعايير الصدق والثبات في إعداد الأدوات وضبطها. وقد وُفِّرَ هذا المنهج إطاراً علمياً متيناً يساعد على فهم ميداني عميق لطبيعة أدوار الخدمة الاجتماعية الرقمية في البيئة المهنية، وما إذا كانت تبلغ مستوى الفاعلية المطلوبة في الحد من الجرائم الإلكترونية.

رابعاً. حدود الدراسة :

اشتملت الدراسة على عدة حدود تنظيمية وزمانية وجغرافية أثرت في نطاقها ، فمن الناحية البشرية، اقتصرَت الدراسة على الموظفين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في العراق ، دون التوسع إلى بقية الوزارات أو المؤسسات ذات العلاقة ، وقد شمل ذلك موظفي الأقسام العلمية (هيئة الرعاية الاجتماعية، رعاية الأسرة والطفولة، هيئة حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة) فقط، مما يحصر النتائج في إطار بيئة وظيفية محددة ، أما من الناحية الجغرافية، فقد اقتصرَت الدراسة على محافظة بغداد، بعدها مركزاً للوزارة ومكاناً مناسباً لتطبيق منهج المسح الميداني والوصول إلى العاملين بصورة مباشرة.

ومن الناحية الزمنية، تم تنفيذ الدراسة ضمن مدة زمنية محددة عام (2025) ، الأمر الذي يجعل نتائجها تعكس الظروف التي كانت سائدة في المدة التي تم فيها جمع البيانات، وقد تتأثر بالتغيرات المستقبلية في المنظومة الرقمية أو سياسات الوزارة ، كما تضمنت الدراسة حدوداً موضوعية تمثلت في التركيز على دور الخدمة الاجتماعية الرقمية دون التوسع في الجوانب التقنية لأنظمة الأمن السيبراني أو الجوانب القانونية التشريعية المرتبطة بالجرائم الإلكترونية، وذلك بهدف الحفاظ على الإطار الاجتماعي للدراسة وعدم تشتيت محاورها الأساسية.

وبالرغم من محدودية هذه الحدود، فإنها أسهمت في توجيه الدراسة نحو تحقيق أهداف محددة بدقة، وعززت التركيز على البيئة المهنية الحقيقية للعاملين داخل الوزارة، وهو ما يجعل نتائج الدراسة أكثر ارتباطاً بالواقع وأكثر فائدة في تطوير السياسات والإجراءات الداخلية.

خامساً. أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الخدمة الاجتماعية الرقمية في الحد من الجرائم الإلكترونية، عبر تحقيق عدة أهداف رئيسية منها ما يلي :

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى فهم مدى تأثير التقنيات الرقمية على تحسين جودة التدخلات الاجتماعية في مجال مكافحة الجرائم الإلكترونية.

1. السعي لتقييم فعالية الأدوات الرقمية في رصد الأنماط الإجرامية وتحليل البيانات.
2. تهدف دراستنا إلى استكشاف التحديات التي تواجه تطبيق هذه الخدمات في البيئة العربية، وبشكل خاص في مؤسسات الدولة العراقية مثل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية.
3. تقديم توصيات مبنية على النتائج المستخلصة لتحسين الأداء في هذا المجال.

سادساً. هيكلية الدراسة :

تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وثلاثة مباحث هي ، تضمن المبحث الأول الاطار النظري وعناصر الدراسة ، في حين عالج المبحث الثاني : مصطلحات الدراسة ، اما المبحث الثالث فجاء بعنوان : نتائج الدراسة ، كما تضمنت الدراسة نتائج وتوصيات ومقترحات كخلاصة لأهم ما تم التوصل إليه من قبل الباحثة.

المبحث الثاني: مصطلحات الدراسة

تتناول هذه الدراسة في المبحث الثاني مصطلحات أساسية كالخدمة الاجتماعية الرقمية والجرائم الإلكترونية، إلى جانب العوامل المؤدية لظهور هذه الجرائم ، كما تستعرض دور الخدمة الاجتماعية الرقمية في التوعية، والتنقيف، وتعزيز الأمن الرقمي، بالإضافة إلى دعم الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة التحديات ، وفقاً لما تقدم تم تقسيم هذا المبحث إلى عدة محاور هي :

أولاً. ماهية الخدمة الاجتماعية : تعدد تعريفات الخدمة الاجتماعية بحسب الكتاب والباحثين والاتجاهات الفكرية والعلمية ، فهي تعرف بحسب مؤتمر باريس الدولي الذي عقد عام (1928) بأنها "جهود مقصودة من أجل الوصول إلى تخفيف الآلام عن الناس، وتوفير حياة معيشية لائقة لأفراد المجتمع، والوقاية من الأمراض الاجتماعية، وتحسين الأحوال الاجتماعية وصولاً للرفاهية الاجتماعية"، في حين عرفها الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية والصادر عام (1954) بأنها "عبارة عن خدمة مهنية تقدم للناس بغرض مساعدتهم، كأفراد وجماعات على الوصول إلى علاقات ومستويات معيشية، تتفق مع رغباتهم وقدراتهم والمجتمع الذي يعيشون فيه" ، بينما عرفت منظمة الأمم المتحدة على أنها "تلك الأنشطة المنظمة الهادفة للعمل على إيجاد التكيف ما بين المواطنين وبيئاتهم الاجتماعية" (السوسي، 2015، صفحة 14)

أما بالنسبة للفقهاء العرب فهو يعرفها "كل فعل أو امتناع عمدي، ينشأ عن الاستخدام غير المشروع لتقنية المعلومات ويهدف إلى الاعتداء على الاموال والحقوق المعنوية" (مدين، 2020، صفحة 28)

وبذلك نستطيع تعريف الخدمة الاجتماعية اجرائياً بأنه "العلم والتخصص الذي يدرس ويبحث اسباب العلل في المجتمع وإيجاد الحلول المناسبة لكي تضمن سلامة المجتمع وقوته" .

ثانياً. الجرائم الإلكترونية :

تمثل الجرائم الإلكترونية نوع من الجرائم الحديثة التي ظهرت نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع وانتشار استخدام الإنترنت في مختلف جوانب الحياة ، ويراد بها بحسب العديد من الباحثين على أنها "تلك الأنشطة الإجرامية التي ترتكب باستخدام الأجهزة الرقمية أو شبكات الحاسوب أو الإنترنت، بهدف التعدي على الأفراد أو المؤسسات أو الحكومات من خلال الاحتيال، أو سرقة المعلومات، أو التخريب، أو التجسس، أو انتهاك الخصوصية" ، وتعرف بحسب منظمة الأمم المتحدة بأنها "كل فعل إجرامي يتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء كان ذلك عن طريق اختراق الأنظمة، أو سرقة البيانات، أو التلاعب بالمعلومات، أو تعطيل الخدمات الإلكترونية" ، بينما تراها المنظمات الإقليمية مثل الاتحاد الأوروبي " أي سلوك غير قانوني يتم عبر

الإنترنت أو باستخدام الأدوات الرقمية، ويهدف إلى الإضرار بالأفراد أو المؤسسات أو الحكومات، سواء من خلال السرقة أو الاحتيال، أو التخريب، أو التلاعب بالبيانات"، أما فيما يخص التشريعات العربية فتراها بـ "أي استخدام غير قانوني للوسائل الإلكترونية بهدف الإضرار بالأشخاص أو المؤسسات أو المساس بالأمن القومي أو النظام العام سواء كان ذلك من خلال القرصنة، أو الابتزاز أو التشهير، أو انتهاك الخصوصية" (الحق و دعاء، 2025، صفحة 13)

ولهذا فإن التعريف الاجرائي للجرائم الالكترونية على أنها "الجرائم التي ترتكب بالحاسب الآلي ومرتبطة بتقنية المعلومات والبيانات المخزونة بالعالم الافتراضي، بالمخالفة لأحكام نظام مكافحة جرائم المعلومات ويتسبب بضرر خطير للأفراد والجماعات بدافع ارتكاب الجريمة وانتهاكات خصوصيات الآخرين".

ثالثاً. اسباب انتشار الجرائم الالكترونية : (الفتاح، 1999، الصفحات 33-35)

التحضر الزائف: يعد التحضر أحد أسباب الجريمة الإلكترونية بشكل عام بسبب التحضر والانتقال من الريف للمدينة، وان العيش فيها دون وجود مورد مادي مرتفع نسبياً يجعل من الفرد يعاني من تكاليف، الأمر الذي يؤدي إلى اللجوء للجرائم الإلكترونية للحصول على المورد المادي.

1. النشاط الروتيني : أن زيادة عدد الجرائم الالكترونية يأتي بالتزامن مع التغييرات في الأنشطة اليومية للإنسان، وبالتالي فإن ظهور وسائل الانترنت ومنها شبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها بشكل كبير يزيد من عمليات القرصنة والجرائم الالكترونية.

2. البطالة : تمثل الاسباب الاقتصادية سبباً رئيساً للقيام بالجرائم الالكترونية لاسيما في حالة البطالة لدى فئة الشباب التي تمتلك قدرات ومعرفة الكترونية في هذا المجال.

3. الضغوط العامة: تعد هذه الضغوطات لاسيما في مضامينها العامة والخاصة لدى فئة الشباب دافعاً للجوء للجرائم الالكترونية، اما للبحث عن الثراء او المتعة او غيرها.

4. ضعف إنفاذ القانون وتطبيقه : تواجه العديد من الدول النامية بل وحتى المتقدمة صعوبات كبيرة في مراقبة الجرائم الالكترونية والحد منها، ففي ظل عدم تطور النسبي للتشريعات واجهزة العدالة تزداد الجرائم في هذا المجال.

5. انخفاض الضبط الذاتي : أن القيام بأي سلوك غير شرعي لاسيما في حالة الجرائم الالكترونية يعود أما لقلة الضبط الذاتي لدى الفرد الناجم عن عوامل نفسية والتي حاول العديد من العلماء النفسيين تفسيرها، وبالتالي فإن هذا المسبب يؤدي بشكل مباشر او غير مباشر بالجرائم الالكترونية.

6. البحث عن التقدير : ترتكب الكثير من الجرائم الالكترونية لاسيما لدى صغار العمر او فئة الشباب بدافع الحصول على التقدير وحب الظهور في الإعلام.

7. البحث عن الفرصة : وفرت المنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها فضاءً يمكن من خلاله انتشار الجريمة الالكترونية.

رابعاً. سمات الجريمة الالكترونية : (حبابية، 2022، الصفحات 41-47)

1. عابرة للحدود والقارات وبالتالي يصعب نسبياً تتبعها على اعتبار ان الفضاء الرقمي يتجاوز فكرة الحدود في الواقع الفعلي.

2. سهولة الارتكاب لأنها تنفذ من بعيد وبطريقة ذكية يصعب في بعض الاحيان ملاحظتها او تتبعها.

3. إمكانية ارتكابها بوسائل الالكترونية تقنية عبر الشبكة العنكبوتية الانترنت.
4. يصعب اكتشافها أي بمعنى أن مرتكبها لا يترك آثار وراه وبالتالي يصعب على المجني عليه أن يكتشف ذلك إلا بعد مرور مدة طويلة أو عبر شركة أو متخصصين في مجال الأمن السيبراني أو شبكة المعلومات.
5. أنها جريمة يصعب اثباتها.
6. أنها ترتكب من قبل الشخص وتكون مخاطرها قليلة نسبياً بالمقارنة بالجريمة التقليدية.

خامساً. ما يميز الجريمة الالكترونية عن الجريمة التقليدية : (محمد حسين، 2021، الصفحات 64-69)

1. من حيث التقنية : أن الجريمة الالكترونية ترتكب بوسائل تكنولوجيا حديثة متطورة بعكس التقليدية التي ترتكب بوسائل بدائية ، الأمر الذي يمنح الجريمة الالكترونية خطورة عالية لاسيما في ظل التطورات الرقمية الهائلة التي يشهدها العالم في الوقت المعاصر.
2. من حيث الأفعال الاجرامية : أن الجريمة الالكترونية عندما ترتكب من قبل شخص ليس الهدف منها الشخص بجسده أو بحد ذاته وإنما ما موجود في جهاز الكمبيوتر مثلاً من مال أو معلومات بعكس الجريمة التقليدية.
3. من حيث الفاعل والخبرة : لا يشترط في الجريمة التقليدية أن يمتلك الشخص ثقافة أو معرفة عالية بالأمر التقنية بعكس الجريمة الإلكترونية لا بد من توفر هذا الشرط.
4. من حيث العنف : الجريمة الإلكترونية أقل عنفاً من الناحية المادية والمعنوية إلى حد ما بعكس الجريمة التقليدية.
5. من حيث صعوبة الاكتشاف : الجريمة الالكترونية صعب اكتشافها نسبياً بعكس الجريمة التقليدية هي أسهل إلى حد كبير.
6. من حيث القوة : يستخدم مرتكب الجريمة الإلكترونية ادوات القوة الناعمة أي بدون الحاجة لشخص يمتلك قوة أو عضلات ، بعكس الجريمة التقليدية التي يستخدم فيها العضلات والقتل والاغتصاب والسرقه . (نصار، 2017، صفحة 37)
7. الجريمة في الفضاء السيبرانية والمواجهة الرقمية ركز على تكتيكات بتقنيات متطورة وتكنولوجيا الى الهجوم الالكتروني. (ابراهيم، 2026، صفحة 356).

سادساً. دور الخدمة الاجتماعية الرقمية في الحد من الجرائم الإلكترونية:

1. التوعية والوقاية: من خلال استراتيجيات التفاعل الاجتماعي على تعزيز الروابط الاجتماعية الايجابية،
- التأكيد من خلال الورش والمحاضرات واللقاءات على ضرورة تأمين البيانات والمعلومات والحماية السيبرانية من المخاطر الرقمية ، من خلال تنمية الوعي للأفراد بمخاطر الجرائم الالكترونية ومحاولة اكسابهم الخبرة للتعامل معها على اعتبار أن موظفي الخدمة الاجتماعية الرقمية هم ذو خبرة وكفاءة عالية نسبياً، فضلاً عن حث الجميع على المشاركة في مواجهة هكذا نوع من المشكلات والعمل من أجل تحقيق الاهداف التي تقيد الافراد والمجتمع ، فضلاً عن ذلك تقديم برامج جماعية وانشطة لمساعدة أكبر عدد ممكن من الافراد سواء العاملين في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية وحتى الطلبة (الحفيظ، 2023، الصفحات 249-250)
- فضلاً عن ذلك يقوم الأخصائي الاجتماعي الرقمي بالتوجيه نحو ما يلي :

أ. الحذر عند التعامل مع الرسائل المشبوهة : أي بمعنى الابتعاد وتجنب فتح أية رسالة الكترونية لاسيما في وسائل التواصل الاجتماعي من اشخاص غير معروفين .او المواقع التي تحوي افلام او صور غير مرغوب بها

ب. الحفاظ على الخصوصية الرقمية : وتعني تجنب مشاركة المعلومات الشخصية الحساسة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والانترنت كالعناوين وأرقام الهواتف ، وضبط الاعدادات الحسابات الرقمية للتحكم بما يمكن للآخرين رؤيته. بوضع ارقام سرية على ملفاتك المهمة.

ت. عدم التفاعل مع المبتزين : وينطوي هذا التوجه حول عدم الرد على الرسائل التي يتوقع بأنها ذات ابعاد ابتزاز او تهكير ، بل وحتى الابتعاد عن أي شخص يحتمل أن يكون من المبتزين بأي شكل من الأشكال.

ث. الاحتفاظ بدلائل حول الجرائم الالكترونية : ويشير التوجيه في هذا السياق إلى الاحتفاظ بنسخ من جميع الرسائل التي تضمنت الجريمة الالكترونية مثل الابتزاز او غيرها كدليل لإدانة المبتز عبر ابلاغ الجهات المختصة فوراً. (التلمساني، 2022، صفحة 28)

ج. تعزيز أمان الحسابات : أي الاهتمام بتعزيز الامان الالكتروني من خلال استعمال كلمات مرور قوية وفريدة لكل حساب، وتجنب استخدام نفس الكلمة لأكثر من حساب بالنظر لأن حصول المبتز على هذا المركز سيضع جميع حساباتك في دائرة الخطر، فضلاً عن التأكيد على تفعيل خاصية المصادقة الثنائية بهدف تعزيز الأمان للحسابات.

2. أدوار الأخصائي الاجتماعي للتعامل مع العوامل المؤدية للجرائم الإلكترونية :

أ. التأكيد على أهمية الاهتمام بالروابط الاجتماعية وضرورة تطويرها لاسيما بين أفراد الأسرة الواحدة ، للحد من انعزال الاجتماعي للأبناء وحتى الأسر كونها إحدى ابرز الاسباب التي تؤدي إلى الوقوع بالجرائم الإلكترونية.

ب. توجيه الأسر حول ماهية أسس وأساليب الجرائم الاجتماعية بهدف تجنبها ، فضلاً عن متابعة جميع الأبناء لاسيما من فئة الشباب او صغار العمر على اعتبار أنهم يجلسون لفترات طويلة للدراسة الالكترونية.

ت. دعوة ارباب الأسر والعاملين في مجال المؤسسات لحضور الورش والدورات التي تهتم بشرح مخاطر الجرائم الالكترونية ، فضلاً عن استخدام الوسائل الحديثة لنشر الصور التعريفية لزيادة الثقافة لدى الافراد والأسر حول طبيعية وتطورات الجرائم الالكترونية.

ث. التأكيد على ضرورة القيام ببيان طبيعة المشكلة للأسرة التي يتعرض احد افرادها للجريمة الالكترونية من خلال النشرات ووسائل الإيضاح ، إلى جانب تعديل بعض الاعتقادات الاجتماعية التي تقوم على شراء اي شيء يطلبه الأبناء لهدف الدراسة المرح لأنه قد يؤدي للتعرض للجريمة الالكترونية.

3.التحديات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي الرقمي:

إن الأخصائي الاجتماعي ضمن البيئة الرقمية قد يواجه عدداً من التحديات والصعوبات المستحدثة والمعقدة التي تختلف في طبيعتها عن التحديات الميدانية في العالم الواقعي لإرتباط هذه التحديات بطبيعة العمل المهني ضمن البيئة الرقمية، ويمكننا أن نحدد هذه التحديات بالآتي:-

1. ضعف الخصوصية وسرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين: إن استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهاراته المهنية ضمن بيئة رقمية مفتوحة قد يُعرض سرية بيانات المستفيدين لإحتمالية التسريب أو الاختراق، ويجعل المستفيدين يتخوفون من إعطاء بياناتهم الحقيقية .
2. الفجوة المهارية والرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين والمستفيدين إن بعض الأخصائيين الاجتماعيين لا يمتلكون الخبرات والمهارات اللازمة للتعامل مع المستفيدين عبر المواقع

والمقصود الرقمي، وذلك بسبب عدم مواكبتهم للتطورات التقنية والرقمية المتسارعة، وعدم إخضاعهم لتدريبات بهذا الشأن، فضلاً عن عدم توافر الأجهزة والموارد التقنية ضمن المؤسسات الاجتماعية التي تعمل على تقديم خدماتها الاجتماعية لضعف إمكانياتها المالية

3. ضعف الضوابط المهنية والأخلاقية في البيئة الرقمية: إن البيئة الرقمية تُعاني من عدم توافر الأطر التنظيمية الواضحة التي تنظم العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والمستفيد عبر المواقع والمنصات الرقمية، مما يُمكن المستخدمين (الأخصائي الاجتماعي - المستفيد) من تجاوز الحدود المهنية والخروج عن معايير التعامل السليم لتحقيق الأهداف الاجتماعية المرجوة من هذا التواصل.

4. ضعف التفاعل المهني بين الأخصائي الاجتماعي والمستفيد ضمن البيئة الرقمية: يُعد التفاعل الإنساني المباشر أساس نجاح عملية التدخل المهني العلاجي والاسنادي، وإن عدم المواجهة المباشرة (وجهًا لوجه).

5. ضعف الموثوقية والتحقق من هوية المستفيد: إن اعتماد المواقع والتطبيقات والمنصات الرقمية يُصعب الأمر على الأخصائي الاجتماعي في عملية التحقق من هوية المستفيد، وتقلُّ موثوقيته بالمعلومات والبيانات التي يقدمها، مما يُمكن أن يؤثر ذلك على فاعلية التدخل المهني.

6. نقص التشريعات والقوانين التي تحدد الاستخدامات الآمنة للعالم الرقمي: إن عدم توافر قوانين مُخصصة وواضحة تحمي الأخصائي الاجتماعي والمستفيد من الانتهاكات والاختراقات والاعتداءات عبر العالم الرقمي يسهم في تحجيم عملية التدخل المهني للأخصائيين الاجتماعيين لعلاج ومُساندة الحالات الإنسانية التي تطلب الدعم عبر المواقع الرقمية. تزايد وتنوع الانحرافات والجرائم الرقمية إن التقانة الرقمية في تطور

7. متسارع لحد كبير، وتتنامي الانحرافات والجرائم الرقمية بإطراد متنامي الاستخدامات الرقمية للأفراد، إذ من الصعب فهم وتحديد ومتابعة مُختلف الانحرافات الرقمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك لأن أسلوب مواجهة هذه الانحرافات والجرائم قائم كرد فعل لهذه السلوكيات الرقمية التي تتطور بنحو أسرع من أدوات المواجهة المهنية (حمادي، 2026، الصفحات 236-237).

المبحث الثاني: منهجية البحث وإجراءاته

أولاً: منهج البحث وعينته

منهجية الدراسة : استندت الباحثة في معالجتها لموضوع الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ومجتمع البحث مسح شامل موزعين على اعضاء الاقسام المهنية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وعددهم (180) عضوه وتم تطبيق الاستبيان.

ثانياً: مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من الموظفين العاملين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية تشمل كلا من الاقسام العلمية) هيئة الرعاية الاجتماعية، هيئة الرعاية الاجتماعية، رعاية الاسرة والطفولة، هيئة حقوق ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة).

ثالثاً: تحليل البيانات الدراسة:

جدول (1) يبين الجنس المبحوث

النسبة	العدد	الجنس
27.8	50	انثى
72.2	130	ذكر
100	180	المجموع

نلاحظ الجدول اعلاه بأن معظم افراد الدراسة كانت من الذكور على اعتبار أن هذه الفئة هي تمثل نسبياً غالبية مؤسسات الدولة العراقية لاسيما في مدينة بغداد وبالتحديد في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ويعود السبب في ذلك للموروث الاجتماعي والثقافة المجتمعية التي ترسخ في المجتمع عبر السنوات الماضية، إلى جانب تأثير العوامل التقليدية مثل العرف العشائري التي لطالما كانت محدداً لمشاركة المرأة في سوق العمل.

جدول (2) تصنيف عينات الدراسة بحسب الاعداد

النسبة	العدد	الفئة العمرية
2.2%	4	25- 18
25%	45	34 - 25
62.3%	112	45-35
10.5%	19	45- فاكتر
100%	180	المجموع

يتضح من الجدول اعلاه أن نسبة العالمين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في العاصمة بغداد والتي يتراوح اعمارهم من (35-45) عاماً ، وبنسبة تقدر بحوالي (62.3%) ، وتدلل هذه النسبة الكبيرة بأن المجتمع العراقي يصنف من بين المجتمعات الفتية في الشرق الأوسط ، الأمر الذي انعكس ايجاباً على خبرة الموظفين والعاملين وإدارتهم الانتاجية الكفوءة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ببغداد.

جدول (3) يبين المستوى التعليمي للمبحوثين

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
9.4%	17	اعدادية
14.4%	26	دبلوم
39.4%	71	بكالوريوس
31.8%	57	ماجستير
5%	9	دكتوراه
100%	180	المجموع

تشير نتائج الجدول (3) أن معظم افراد العينة التي اجرت الباحثة عليها الدراسة كانت من حملة الشهادات الأولية (البكالوريوس) من الموظفين والتي بلغت قرابة (39.4%) ويفسر هذا الأمر إلى أن هناك العديد من المعايير المتبعة اثناء تعيين الافراد منها مسألة الشهادة الأولية (البكالوريوس) ، فضلاً عن ذلك أن معظم العاملين في الوزارة اعلاه هم ذو ارتباطات عائلية ومعيشية ، وبالتالي تصبح عملية اكمال الدراسات العليا صعبة نسبياً في ظل صعوبات الحياة المادية ، وزيادة متطلبات الحياة اليومية للأسر كون الحصول على شهادة الماجستير يتطلب الحصول على تفرغ تام للدراسة الأمر الذي يؤدي إلى جعل راتبه محدود نسبياً كونه، سيحصل على مخصصات راتبه الأسمي ، في حين شكل حملة الشهادات العليا لاسيما من فئة الماجستير نحو (31.8%) ، وتدلل هذه البيانات على أن معظم الموظفين العاملين هم ذو كفاءة علمية وإدارية عالية نسبياً.

جدول (4) يبين الاقسام العلمية للعينة المبحوث

النسبة	العدد	الاقسام العلمية
44.4%	80	هيئة الرعاية الاجتماعية
33.3%	60	رعاية الاسرة والطفولة
22.2%	40	هيئة حقوق ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة
100%	180	المجموع

تبين من خلال نتائج الجدول اعلاه ، أن قرابة (80) عينة استهدفتها الدراسة والتي شكلت نسبتهم (44.4%) كانت من قسم الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ببغداد ، ويفسر هذا الأمر إلى أن موظفي هذا القسم العلمي هم ذو اغلبيه نسبيه داخل الوزارة اعلاه ، بحكم احتكاكهم الكبير بالمواطنين والحاجة الإدارية لهم ، في حين مثلت افراد العينة من قسم رعاية الاسرة

والطفولة قرابة (60) عينة والتي تقدر بنحو (33.3%) ، ويعود السبب في ذلك إلى اعدادهم تأتي وفق تراتبية الوزارة العاملين فيها بالمركز الثاني ، بينما تبوء قسم هيئة حقوق ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة (40) عينة وبنسبة تقدر بـ (22.2%) وهذه القلة النسبية في مجتمع القسم العلمي يعود لقلة اعداد الموظفين فيه وعدم وجود حاجة إدارية كبيرة لهم للعمل داخل الوزارة.

جدول (5) يبين الوعي بالخدمة الاجتماعية الرقمية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	المتوسط الحسابي
أمتلك معرفة كافية بمفهوم الخدمة الاجتماعية الرقمية	40 (%22)	70 (%39)	50 (%28)	20 (%11)	2.98
استخدام التكنولوجيا يسهل مهام اليومية كأخصائي اجتماعي.	60 (%33)	80 (%44)	30 (%17)	10 (%6)	3.16
التدريب على المهارات الرقمية ضروري لتطوير الأداء المهني	100 (%56)	60 (%33)	15 (%8)	5 (%3)	3.44
أتابع المستجدات الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية.	50	80 (%4)	40 (%22)	10 (%6)	3
الخدمة الاجتماعية الرقمية أصبحت مطلباً مهنيًا أساسيًا	90 (%50)	60 (%33)	20 (%11)	10 (%6)	3.28

يتبين من الجدول اعلاه ، ان معظم جهود وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ببغداد تتجه نحو الرقمنة بتقديم الخدمات الاجتماعية ، وذلك من خلال اطلاق منصات رقمية بالتنسيق مع الحكومة العراقية ، بهدف تسهيل الاجراءات على المواطنين وتقديم خدمات وفق أسس ومعايير تتضمن الشفافية والكفاءة ، وبالتالي يمكن أن تخلق هذا الخطوة تطوراً في البنى التحتية الرقمية ، فضلاً عن اكساب المزيد من الخبرة للموظفين العاملين في الوزارة على مهارات الرقمنة والأمن السيبراني ، والذي سيؤدي تدريجياً إلى تقليل التعامل بالمستندات الورقية ، ولابد من التأكيد إلى أن الوزارة اعلاه انشئت بريداً خاصاً بها مع وجود ارشفة الكترونية تضمن للمواطنين حقوقهم وتسهل عليهم انجاز معاملاتهم مع الوزارة.

جدول (6) يبين مظاهر الجرائم الإلكترونية في المجتمع

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	متوسط الحسابي
تزايدت الجرائم الإلكترونية بين فئة الشباب.	90 (%50)	60 (%33)	20 (%11)	8 (%4)	2 (%1)	4.32
ضعف الوعي الرقمي سبب رئيسي في انتشار الجرائم الإلكترونية	80 (%44)	70 (%39)	20 (%11)	8 (%4)	2 (%1)	4.25
النساء والأطفال من أكثر الفئات تعرضاً للجرائم الإلكترونية	70 (%39)	80 (%44)	20 (%11)	8 (%4)	2 (%1)	4.14
وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت بيئة خصبة للجريمة الإلكترونية	85 (%47)	65 (%36)	20 (%11)	7 (%4)	3 (%2)	4.26
الجرائم الإلكترونية تمثل تحدياً للأخصائيين الاجتماعيين.	90 (%50)	60 (%33)	20 (%11)	8 (%4)	2 (%1)	4.27

يبين الجدول اعلاه أن مستوى الجرائم الإلكترونية في تزايد مستمر في السنوات الأخيرة لاسيما على الفئات العمرية المتوسطة في المجتمع ، إذ ان تكنولوجيا المعلومات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي أصبحت منتشرة ومستخدمة بشكل كبير ، وبالتالي ، فإن الجرائم هي احد انواع هذا التفاعل ، على اعتبار أن معظم فئة الشباب والنساء والأطفال يقضون معظم أوقاتهم على الانترنت عبر هواتفهم التي تصلهم بالعالم الإلكتروني ويجعلهم يعتمدون سلوكيات تؤدي عن عمد الى ارتكاب جرائم الإلكترونية بشكل مباشر او غير مباشر ، ويفسر هذا الأمر لقلّة الوعي الرقمي والجهل، مما يجعل عملية استهدافهم من قبل المبتزين سهلة نسبياً ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتزايد الجرائم الإلكترونية بين فئة الشباب قرابة (4.32 %) وهي تمثل نسبة بسيطة نسبياً.

جدول (7) يبين دور الخدمة الاجتماعية الرقمية في الحد من الجرائم الإلكترونية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع
يمكن للأخصائي الاجتماعي رفع الوعي الرقمي للأسر عبر المنصات الإلكترونية	72	60	28	15	5	180
الحملات الإلكترونية وسيلة فعالة في التوعية ضد الجرائم الإلكترونية	65	70	25	15	5	180
التدريب على الأمان الرقمي يقلل من وقوع	60	80	25	10	5	180

الضحايا						
التعاون مع الجهات الأمنية يعزز الوقاية من الجرائم الإلكترونية	50	90	30	5	5	180
الأخصائي الاجتماعي الرقمي قادر على تقديم دعم نفسي عبر المنصات	45	85	35	10	5	180

يتضح من خلال الجدول اعلاه ، ان المتوسط الحسابي (3.99) أي أن هناك اتفاق كبير على فعالية دور الخدمة الاجتماعية الرقمية ، ودور الاخصائي الاجتماعي في رفع الوعي الرقمي للأسر والافراد عبر منصات التواصل الاجتماعي والوسائل الإلكترونية، والتدريب على الأمان الرقمي الأكثر تأثيراً في الحد من الجرائم الإلكترونية ، في حين أن أدنى متوسط (3.97) توصلت له الدراسة لاسيما حول الحملات الإلكترونية كوسيلة فعالة في التوعية ضد الجرائم الإلكترونية وتقديم الدعم النفسي الرقمي ، بالرغم أهميته ، إلا أن المشاركين أقل اقتناعاً وبه ، نستخلص مما تقدم بأن البيانات التي تضمنها الجدول اعلاه أنّ جميع المتوسطات تقع بين (3.8) (4.0) مما يشير الى اتجاه ايجابي عام لدى المشاركين جميع الاجابات ان للأخصائي الاجتماعي دور فعال في الوقاية من الجرائم الإلكترونية.

جدول (8) يبين الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة الرقمية

الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة الرقمية	عدد المشاركين	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ضعف شبكة الانترنت	90	50%	36%	29.83
نقص أو قدم الأجهزة والتجهيزات التقنية	45	25.0%	36%	29.83
مقاومة التغيير من قبل الموظفين أو المستفيدين	23	12.8%	36%	29.83
نقص الوعي أو الدعم الإداري	15	8.3%	36%	29.83
أخرى (ضعف المهارات أو الأمن السيبراني)	7	3.9%	36%	29.83
المجموع	180	100%	-	-

يتضح من الجدول اعلاه ، أنّ المتوسط الحسابي (36) والانحراف المعياري (29.83) ، إذ تعكس هذه البيانات تفاوتاً كبيراً بين الفئات بمعنى (وجود فجوة بين الفئة الأعلى والأدنى)، ويعود السبب في ذلك إلى ارتفاع مشكلة ضعف الإنترنت والتي قدرت بقرابة (50%)، تليها نقص الأجهزة (25%)، وأدناها أخرى (3.9%) ، وبالتالي فإن نقص الوصول هي الإنترنت ونقص الأجهزة الإلكترونية ، والافتقار إلى المهارات الرقمية اللازمة بين الموظفين ، فضلاً عن نقص البنية التحتية ، الأمر الذي يؤدي بصورة أو بأخرى ويقلل من الوصول الى الخدمات الحكومية بين كافة شرائح المجتمع بشكل اسرع وافضل وهذا يؤدي الى نقص في تقديم الخدمات.

جدول رقم (9) يبين أي من المقترحات التالية تعتقد أنه الأهم لتطوير الخدمة الاجتماعية الرقمية

المقترحات	عدد المشاركين	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إنشاء منصات دعم إلكترونية	50	% 27.8	45	20.31
تدريب الأخصائيين	70	% 41.7	45	20.31
حملات توعية وطنية	35	%19.4	45	20.31
تحديث التشريعات	20	%11.1	45	20.31
المجموع	180	%100	-	-

أظهرت بيانات الجدول (9) أن المتوسط الحسابي (45) والانحراف المعياري (20.31)، إذ تبوء تدريب الأخصائيين في المرتبة الأولى كأهم مقترح لتطوير الخدمة الاجتماعية الرقمية بنسبة وصلت لنحو (41.7%)، يليه إنشاء منصات دعم إلكترونية بنسبة (27.8%)، ومن هذا المنطلق بات الحاجة لتطوير مستمر بخبرة الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات والخبرات بما يصفّل شخصية المهنية، مما يسهم في تحسين جودة الخدمة وضمان استمرارية الدعم.

المبحث الثالث: مناقشة النتائج

أولاً. نتائج الدراسة :

1. أظهرت النتائج أنّ التوزيع الديموغرافي للمبحوثين يتسم بغلبة الذكور بنسبة تفوق (70%)، مما يبرهن على أن وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لا تزال تعتمد بدرجة أكبر على القوى العاملة الذكورية في مواقع العمل الإدارية والميدانية. ويعكس هذا التوزيع استمرار تأثير بعض العوامل الثقافية والمجتمعية التي حدّت من توسع مشاركة المرأة في الوظائف الحكومية، رغم التحسن النسبي التي شهدتها سوق العمل العراقي لاسيما بعد العام 2003، وبالتالي يشير هذا الاختلال إلى ضرورة زيادة تمكين المرأة داخل المؤسسات الخدمية، لاسيما في التخصصات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية الرقمية التي يمكن أن تستفيد من قدرات كلا الجنسين دون تمييز.

2 - بيّنت الدراسة أن الفئة العمرية الأكثر حضوراً في مجتمع الدراسة هي الفئة ما بين (45 – 35) سنة، بنسبة تتجاوز الـ (60%) من العينة، مما يدلّ على أنّ غالبية العاملين في الوزارة يمتلكون خبرة وظيفية طويلة نسبياً جعلتهم أكثر إدراكاً لطبيعة العمل الميداني والاجتماعي، إلا أن هذا التوزيع العمري يعكس أيضاً محدودية استقطاب الشباب حديثي التخرج، رغم حاجتهم الضرورية في مجال التحول الرقمي وتقنيات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، ولهذا يشير التركيب العمري إلى فجوة بين الخبرة المهنية التقليدية والمهارات الرقمية الحديثة.

3 - أظهرت نتائج أن غالبية المبحوثين يحملون شهادة البكالوريوس بنسبة تقارب الـ (40%)، وهذا يعني أنّ الوزارة تعتمد في الأغلب على خريجي الاختصاصات علم الاجتماع وأخرى، وهو أمر إيجابي نظراً لطبيعة عمل الوزارة، لكنه يكشف في الوقت ذاته

ضعف نسبة حاملي الشهادات العليا الذين يشكلون أقل من (20%) من العينة ، إذ تشير هذه النتيجة للحاجة لمزيد من دعم العاملين لإكمال الدراسات العليا بما يعزز كفاءتهم في إدارة المشكلات الاجتماعية والرقمية المستجدة.

4. يتضح من توزيع أماكن العمل كما مبين في الجدول (4) أن أكبر نسبة من العينة تنتمي إلى قسم الرعاية الاجتماعية في بغداد، بنسبة تجاوزت الـ 44%، ما يدلّ على تركّز الجهود الحكومية في هذا القسم مقارنة بالأقسام الأخرى ، ويكشف ذلك عن حجم العمل الملقى على عاتق العاملين في الرعاية الاجتماعية، فضلاً عن الحاجة لمُدّ الأقسام الأخرى بالكوادر وتوزيع الجهد الخدمي بشكل أكثر توازناً، لاسيما لما لهذه الأقسام من دور في معالجة نتائج الجرائم الإلكترونية مثل العنف الأسري، الابتزاز، والتنمر الرقمي.

5 - بينت بيانات الدراسة إلى أن مظاهر الجرائم الإلكترونية في المجتمع العراقي أخذت بالتصاعد، ووفقاً للجدول (6) ، فإن أكثر من نصف العينة تؤكد أن الجرائم الإلكترونية باتت منتشرة بشكل واضح بين فئة الشباب والنساء والأطفال الذين يشكلون الفئات الأكثر هشاشة ، وتدلل هذه النتيجة على أن ضعف الوعي المعلوماتي، وغياب الإرشاد الاجتماعي، وسهولة استخدام التطبيقات الرقمية ساهمت مجتمعة في ارتفاع معدل الجرائم الرقمية، مما يزيد الحاجة لتدخل الخدمة الاجتماعية الرقمية كوسيلة حماية ومساندة.

6 - تبين من نتائج أن الأخصائي الاجتماعي الرقمي يؤدي دوراً مهماً في الحد من الجرائم الإلكترونية، إذ أظهرت الإجابات ارتفاعاً واضحاً في نسبة الموافقة على دوره في رفع الوعي، وتقديم التوجيه، وتطوير المهارات الرقمية، والتعاون مع الجهات الأمنية ، يدل ذلك على أن العاملين يدركون أهمية إدماج الخدمة الاجتماعية الرقمية في السياسات الوقائية، وليس الاكتفاء بالأساليب التقليدية ، كما يؤكد هذا الإدراك جاهزية العاملين لتبني نماذج عمل حديثة تعتمد على التدريب الإلكتروني والمنصات التوعوية.

7 - أشارت النتائج إلى أن أبرز الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية هي ضعف شبكة الإنترنت وقدم الأجهزة، حيث احتلت هذه المشكلات المرتبة الأولى بواقع (50%) من إجابات العينة، تلّهبها مقاومة بعض الموظفين للتغيير، وضعف الدعم الإداري، وقلة الوعي التقني ، وتدلل هذه الصعوبات على وجود فجوة تكنولوجية وُصفت بأنها "بنية تحتية غير جاهزة"، وهي تمثل أكبر عائق أمام التحول الرقمي للخدمات الاجتماعية.

8 - تُظهر نتائج أن المقترحات المقدمة لحل المشكلات الرقمية تركز على إنشاء منصات دعم إلكترونية وتدريب الأخصائيين، ويلاحظ أن قرابة (41 %) من المبحوثين يرون أن تدريب الأخصائيين هو الخيار الأكثر أهمية، يليه تنفيذ حملات توعية وطنية، ثم تحديث التشريعات ، وبالتالي تعكس هذه الآراء إدراك العاملين أن التحول الرقمي لا يمكن أن يتحقق من دون بناء قدرات بشرية مؤهلة قادرة على إدارة الأنظمة والمنصات الإلكترونية والتعامل مع قضايا المجتمع الرقمية.

9 - فقد أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين يمتلكون تصوراً جيداً حول المفهوم، وأهمية التطوير المهني، ودور التحديثات الرقمية ، إلا أنها كشفت أيضاً أن هذا الوعي لا يرافقه تطبيق فعلي كامل بسبب نقص التجهيزات، وبسبب غياب برامج تدريبية مستمرة ، وهذا يشير إلى أن الوعي النظري متحقق، لكن التطبيق العملي ما يزال يحتاج إلى مبادرات مؤسسية فعلية.

10 - فقد أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة واضحة بين وعي الأخصائي الاجتماعي الرقمي وارتفاع مستوى الوقاية من الجرائم الإلكترونية داخل المجتمع، إذ أوضحت الجداول الخاصة بدور الخدمة الاجتماعية الرقمية أن ارتفاع نسبة الموافقة على المهام الوقائية والتوعوية ينعكس على زيادة قدرة العاملين في مواجهة الجرائم الإلكترونية ، وتدلل هذه النتيجة على أن تطوير مهارات الأخصائيين الرقمية، وتوفير بيئة عمل مهياة، سيؤديان لتقليل معدلات الابتزاز والاحتيال والتنمر الإلكتروني عبر تعزيز التوعية، والإرشاد عبر المنصات، والتواصل المستمر مع الفئات الأكثر ضعفاً.

اهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة هي :

1. إنشاء منصات رقمية: يُوصى بإنشاء منصات رقمية مخصصة لتقديم الاستشارات والدعم الفوري للأفراد، بحيث يتمكن المستفيدون من التواصل مع الأخصائيين الاجتماعيين بسهولة وفعالية، مما يساهم في تقديم الدعم السريع والوقاية من المخاطر الإلكترونية.
2. التوعية الاسرية: تدريب اولياء الامور على طرق المتابعة الفعالة والاستخدام الآمن للإنترنت وكيفية حماية خصوصية بيانات الأبناء.
3. تطوير آليات التقييم المستمر: من المهم وضع آليات لتقييم فعالية الخدمات الرقمية بشكل دوري، بحيث يتم مراجعة النتائج وتحسين الأداء بناءً على التغذية الراجعة، لضمان تقديم خدمات أكثر فعالية وأماناً.
4. تعزيز التوعية المجتمعية: يُوصى بالعمل على نشر ثقافة الأمان الرقمي بين أفراد المجتمع، من خلال حملات توعية تستهدف جميع الفئات، بما يساعد على بناء بيئة رقمية آمنة.
5. تطوير سياسات حماية البيانات: من الضروري وضع سياسات واضحة لحماية البيانات الشخصية للمستفيدين، وضمان خصوصية المعلومات، مما يعزز الثقة في الخدمات الرقمية.
6. تشجيع الابتكار في تقديم الخدمات: يُوصى بتحفيز الابتكار المستمر في تصميم الخدمات الرقمية، بحيث تكون مرنة وقابلة للتطوير والتكيف مع متطلبات المجتمع المتغيرة.

اهم المقترحات التي توصلت اليها الدراسة:

1. نشر الوعي الرقمي من خلال تفعيل حملات توعية عبر منصات التواصل الاجتماعي لتثقيف كافة الفئات العمرية بمخاطر الجرائم والتخفي الإلكتروني .
2. اطلاق منصات للإرشاد الرقمي و تفعيل وحدة التدخل الرقمي، وتنفيذ برامج توعية للمستفيدين من خلال استخدام اليات التدخل المبكر والابلاغ عن حالات الابتزاز او الاختراق إلكتروني وحصول على الدعم عن بعد.
3. تفعيل ادوار الاخصائي الاجتماعي عبر ادوار (وقائية وتنموية واجتماعية) في تقديم المساعدة والدعم للضحايا الابتزاز الإلكتروني.
4. نشر الوعي الجماهيري : من خلال توفير كتيبات وفيديوهات توعية إلكترونية تناسب مختلف الفئات حثهم على عدم مشاركة البيانات الشخصية او المصرفية مع جهات مجهولة الهوية.

قائمة المصادر والمرجع

أولاً. الكتب :

1. السوسي، إحسان كامل. (2015). الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، عمان ، دار الاكاديميون للنشر والتوزيع .
2. التلمساني، مؤنس عبد اللطيف احمد.(2022). الامن السيبراني وحماية شبكات المعلومات من الفيروسات .
3. جمعة .عبد الفتاح. (1999). الجرائم الإلكترونية آفة الالفية الثالثة، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية .
4. عبد الحق خالد و عبدالعال دعاء.(2025). الجرائم الإلكترونية والتحقيقات الجنائية، عمان ، دار اليازوري العلمية .
5. محمد . شريف حسين .(2021) ، القانون الواجب التطبيق على الجريمة الإلكترونية ، القاهرة ، دار الكتب المصرية .

6. نصار. غادة.(2017). الإرهاب والجريمة الالكترونية ، القاهرة ، العربي للنشر والتوزيع .
7. مدين .محمود.(2020). فن التحقيق والاثبات في الجرائم الالكترونية ، القاهرة ، دار المصرية للنشر
8. حبابية .ميرفت محمد .(2022). مكافحة الجريمة الالكترونية ، عمان ، دار اليازوري .
9. حمادي. حسين ابراهيم.(2026). الخدمة الاجتماعية في مواجهة الانحرافات الرقمية، اراء،العراق.

ثانيًا. المجالات والدوريات العلمية :

1. عبد الحفيظ .حنان .(2023). تصور مقترح لتأسيس جماعة أصدقاء التكنولوجيا ضمن جماعات النشاط المدرسي لتعزيز ثقافة الأمن السيبراني ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، العدد 63 .
2. نيازي وحيد .عبير.(2023) . العوامل المؤدية للجرائم الإلكترونية وأدوار الاخصائي الاجتماعي للتعامل معها من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، العدد 61 .
3. عبد الحميد.هنا .(2026) . الحروب الهجينة وتهديداتها الجيو استراتيجية دراسة تحليلية في الواقع العراقي مرحلة ما بعد داعش انموذجا،مجلة لارك الفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية ، كلية الاداب ،جامعة واسط ،العدد18 .

References

First: Books

1. Al-Sousi, Ihsan Kamil. (2015). *Contemporary Social Work*. Amman: Al-Academy Publishers and Distributors.
2. Al-Tilmisani, Moanes Abdul Latif Ahmed. (2022). *Cybersecurity and the Protection of Information Networks from Viruses*
3. Juma, Abdel Fattah. (1999). *Electronic Crimes: The Scourge of the Third Millennium*. Cairo: Anglo Egyptian Bookshop.
4. Abdul Haq, Khalid & Abdul Aal, Doaa. (2025). *Cybercrimes and Criminal Investigations*. Amman: Dar Al-Yazouri Scientific Publishing and Distribution.
5. Mohammed, Sherif Hussein. (2021). *The Applicable Law to Cybercrime*. Cairo: Egyptian Book House.
6. Nassar, Ghada. (2017). *Terrorism and Cybercrime*. Cairo: Al-Arabi Publishing and Distribution.
7. Madin, Mahmoud. (2020). *The Art of Investigation and Evidence in Cybercrimes*. Cairo: Egyptian Publishing House .
8. Hababiya, Mirvat Mohammed. (2022). *Combating Cybercrime*. Amman: Dar Al-Yazouri.

9. Hammadi, Hussein Ibrahim. (2026). *Social Work in Confronting Digital Deviations*. Iraq: Araa Publishing House.

Second: Scientific Journals and Periodicals

1. Abdul Hafeez, Hanan. (2023). "A Proposed Vision for Establishing a Technology Friends Group within School Activity Groups to Promote Cybersecurity Culture." *Journal of Studies in Social Work*, Issue (63).
2. Niazi Wajid, Abeer. (2023). "Factors Leading to Cybercrimes and the Roles of Social Workers in Addressing Them from the Perspective of General Practice in Social Work." *Journal of Studies in Social Work*, Issue(61).
3. Abdul Hamid, Hanaa. (2026). "Hybrid Wars and Their Geostrategic Threats: An Analytical Study of the Iraqi Reality in the Post-داعش Model." *Lark Journal of Philosophy, Linguistics and Social Sciences*, College of Arts, Wasit University, Issue (18).