دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهنة الخدمة الاجتماعية

The role of artificial intelligence in enhancing the social work profession

إعداد

أ.د/ مدحت محمد أبو النصر

Prof. Medhat Mohamed Abu El-Nasr

أستاذ العمل مع المنظمات والمجتمعات ورئيس قسم المجالات (سابقا) - كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان ، دكتوراه من جامعة ويلز- كارديف ببريطانيا

Doi: 10.21608/jinfo.2025.443880

استلام البحث ٢٠٢٥/٣/٧

قبول البحث ١٩ / ٥ / ٢٠٢٥

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٢٥). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهنة الخدمة الاجتماعية. ***المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، ٦(٢٠) ، ١٤٧ – ١٦٢.

https://jinfo.journals.ekb.eg

دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهنة الخدمة الاجتماعية

المستخلص

هدف البحث الحالي إلى تسليط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهنة الخدمة الاجتماعية، سواء في التعليم أو في التدريب الميداني، أو في البحوث، أو في الممارسة المهنية لهذه المهنة.أيضا تم عرض بعض تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية منها. كذلك تم الحديث عن بعض التحديات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية عند استخدامها لمثل هذه التطبيقات. ثم تناول البحث عرضا لبعض التخوفات والمخاطر المحتملة عند استخدام أدوات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مهنة الخدمة الاجتماعية. وفي نهاية البحث تم تقديم بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تطوير كفاءة وفاعلية مهنة الخدمة الاجتماعية في الاستفادة من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية، الذكاء الاصطناعي، تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي.

Abstract

The current research aimed to highlight the ways in which the social work profession can benefit from artificial intelligence applications and tools, whether in social work education, field or practical training, social work research, or professional practice. It also presented some of the artificial intelligence applications and tools that can benefit the social work profession. It also discusses some of the challenges facing the social work profession when using such applications. The research then addressed some of the potential concerns and risk associated with using artificial intelligence tools and applications in the social work profession. At the end of the research, some recommendations were presented that can be used to improve the efficiency and effectiveness of the social work profession in utilizing artificial intelligence applications and tools.

Keywords: Social work, artificial intelligence, artificial intelligence applications and tools.

مقدمة:

الخدمة الاجتماعية Social Work أو ما يطلق عليها في بعض الدول العربية وخاصة الخليجية مصطلح العمل الاجتماعي، هي مهنة إنسانية تهدف إلي مساعدة الناس وخاصة العملاء علي تنمية قدراتهم، والوقاية من مشكلاتهم وخاصة

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

الاجتماعية منها، واشباع حاجاتهم وخاصة الاجتماعية منها، وحل مشكلاتهم وخاصة الاجتماعية منها، بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين والمنظمات التي يعملون بها، سواء كانت هذه المنظمات مؤسسات حكومية، أو تنظيمات المجتمع المدني وخاصة الجمعيات الأهلية أو التطوعية، أو القطاع الخاص، وذلك في ضوء دين وثقافة وقوانين وإمكانات المجتمع.

والخدمة الاجتماعية هي كائن حي، ومهنة ديناميكية، وتستجيب للمتغيرات المحيطة بها باستمرار. ولكنها بطيئة بعض الشيء في القيام بذلك. فهي بالفعل تحتاج إلى أن تطور من نفسها بشكل أسرع حتى تثبت للمجتمع أنها مهنة عظيمة ومتميزة ولها دور إنساني واجتماعي ورئيسي في خدمة المجتمع والمساهمة في تنميته وعلاج مشكلاته.

ومن محاور هذا التطوير ضرورة مواكبة العصر الحالي من خلال الاستفادة من تطبيقات Applications وأدوات Tools الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence، ذلك العلم والمجال الذي فرض نفسه على العالم كله منذ منتصف القرن الحادي والعشرين وحتى الآن، وجعل من الضروري الاستفادة منه، لما له من فوائد جمة ومميزات كثيرة في مختلف مجالات الحياة والعمل. علما بأن الخدمة الاجتماعية ليست المهنة الأولي التي تحاول الاستفادة من الذكاء الاصطناعي، فلقد سبقتها علوم ومهن أخري في هذا الشأن.

والبحث الحالي سوف يسلط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهنة الخدمة الاجتماعية، سواء في التعليم أو في التدريب الميداني، أو في البحوث، أو في الممارسة المهنية لهذه المهنة.

أيضا سيتم عرض بعض تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية منها. كذلك سيتم الحديث عن بعض التحديات Challenges التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية عند استخدامها لمثل هذه التطبيقات. وفي نهاية البحث سيتم تقديم بعض التوصيات Recommendations التي يمكن الاستفادة منها في تطوير كفاءة وفاعلية مهنة الاجتماعية في الاستفادة من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي.

والبحث الحالي هو بحث نظري مكتبي، ويعتبر من الدراسات الوصفية الكيفية، التي تهدف إلي وصف موضوع البحث من أجل تحقيق الفهم له، والتوصل إلى عدد من التوصيات المفيدة للمجتمع.

ولقد تم الاستفادة في إعداد هذا البحث بما هو متاح من معرفة مرتبطة بموضوع البحث من مصادر متعددة، مثل: الكتب والبحوث والدراسات والرسائل العلمية وبعض مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وخاصة دار المنظومة وبعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

أوجه استفادة تعليم الخدمة الاجتماعية من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي:

تعزيز التعلم التفاعلي والشخصي:

أولا: أنظمة التعلم التكيفي:(Adaptive Learning Systems)

يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل أداء الطلاب وتحديد نقاط قوتهم وضعفهم، وتقديم محتوى تعليمي مخصص يتناسب مع احتياجاتهم الفردية. هذا يضمن حصول كل طالب على الدعم الذي يحتاجه للنجاح.

التشخيص الفردي :تقوم هذه الأنظمة بتقييم مستوى معرفة الطالب ومهاراته في مواضيع مختلفة من خلال اختبارات تشخيصية وأنشطة تفاعلية.

تخصيص المحتوى :بناءً على نتائج التقييم، يتم تكييف المحتوى التعليمي ليناسب احتياجات الطالب الفردية. قد يحصل الطالب الذي يواجه صعوبة في مفهوم معين على شروحات إضافية وأمثلة متنوعة، بينما يمكن للطالب المتقدم الانتقال إلى مواضيع أكثر تحديًا.

وتيرة التعلم الفردية :تسمح هذه الأنظمة للطلاب بالتقدم في المادة التعليمية بالسرعة التي تناسبهم، مما يقلل من الشعور بالإحباط لدى المتعلمين البطيئين ويحافظ على حماس المتعلمين السريعين.

تقديم ملاحظات فورية ومستمرة :توفر الأنظمة ملاحظات فورية على أداء الطالب في الأنشطة والتمارين، مما يساعده على تحديد نقاط قوته وضعفه وتوجيهه نحو التحسين المستمر.

ثانيا: المحادثات الآلية (Chatbots) التعليمية

يمكن استخدامها للإجابة عن أسئلة الطلاب بشكل فوري، وتقديم شروحات إضافية للمفاهيم الصعبة، وحتى إجراء اختبارات قصيرة لتقييم الفهم. هذا يوفر دعمًا مستمرًا للطلاب خارج أوقات المحاضرات التقليدية.

دعم على مدار الساعة :يمكن للمحادثات الآلية الإجابة عن أسئلة الطلاب في أي وقت، مما يوفر دعمًا مستمرًا خارج ساعات الدراسة التقليدية.

توضيح المفاهيم الصعبة :يمكن تصميم المحادثات الآلية لتقديم شروحات مبسطة ومختلفة للمفاهيم المعقدة، والإجابة على استفسارات الطلاب بشكل تفاعلي.

إجراء اختبارات قصيرة وتقييم الفهم :يمكن للمحادثات الآلية إجراء اختبارات قصيرة لتقييم فهم الطلاب للمادة التعليمية وتقديم تغذية راجعة فورية.

تحفيز المشاركة :يمكن للمحادثات الآلية طرح أسئلة مفتوحة لتشجيع الطلاب على التفكير النقدي والمشاركة الفعالة في عملية التعلم.

ثالثا: محاكاة الحالات الواقعية:(Simulations)

توفير بيئة آمنة للتجربة :تسمح المحاكاة للطلاب بممارسة مهاراتهم في التعامل مع سيناريوهات معقدة تحاكي الواقع المهني دون خوف من ارتكاب أخطاء ذات عواقب حقيقية.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

تطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات :يواجه الطلاب في المحاكاة تحديات مختلفة ويتعين عليهم تحليل المعلومات واتخاذ القرارات وتقييم نتائج أفعالهم.

تعزيز التعاطف والفهم :يمكن تصميم المحاكاة لتمثيل وجهات نظر العملاء المختلفة وخلفياتهم وتحدياتهم، مما يساعد الطلاب على تطوير التعاطف والفهم العميق لتجاربهم.

تلقي ردود فعل على القرارات :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل قرارات الطلاب في المحاكاة وتقديم ردود فعل مفصلة حول فعاليتها وعواقبها المحتملة.

أمثلة في تعليم الخدمة الاجتماعية:

محاكاة مقابلة أولية مع عميل يعاني من الاكتئاب :يمكن للطالب التفاعل مع شخصية افتراضية تعبر عن أعراض الاكتئاب وتدرب على مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة المناسبة وتقديم الدعم الأولي.

نظام تعلم تكيفي في مقرر "نظريات الخدمة الاجتماعية :"يمكن للنظام تكييف الشروحات والأمثلة بناءً على فهم الطالب لكل نظرية، وتقديم أنشطة تطبيقية متنوعة لتعزيز الفهم.

محادثة آلية للإجابة عن أسئلة الطلاب حول إجراءات الإحالة إلى الخدمات المجتمعية :يمكن للطالب طرح أسئلة حول أنواع الخدمات المتاحة ومعايير الأهلية والإجراءات اللازمة للإحالة والحصول على إجابات فورية ودقيقة.

أوجه استفادة التدريب الميداني أو العملي في مهنة الخدمة الاجتماعية من **تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي:**

أولا: تعزيز الإشراف والتوجيه

تحليل تسجيلات الجلسات :يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل تسجيلات صوتية أو مرئية لجلسات الطلاب مع العملاء (بموافقة مسبقة وحفاظ على السرية). يمكن لهذه الأدوات تحديد أنماط التواصل، ونقاط القوة والضعف في أسلوب الطالب، ومجالات التحسين، وتقديم ملاحظات موضوعية للمشرفين والطلاب.

تتبع التقدم وتقييم الأداء :يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي مساعدة المشرفين على تتبع تقدم الطلاب في تحقيق أهداف التعلم المحددة، وتقييم أدائهم بناءً على معايير موضوعية، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى دعم إضافي.

توفير موارد وتوجيهات مخصصة :بناءً على أداء الطالب واحتياجاته المحددة خلال التدريب الميداني، يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي اقتراح موارد تعليمية إضافية، ومقالات بحثية، أو حتى نماذج لممارسات فعالة ذات صلة بالحالات التي يواجهها الطالب.

ثانيا: تطوير مهارات الممارسة المباشرة

محاكاة تفاعلات العملاء المعقدة :يمكن للذكاء الاصطناعي إنشاء محاكاة متقدمة لتفاعلات العملاء الذين يواجهون تحديات معقدة ومتنوعة (مثل الصحة

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

العقلية، والإدمان، والعنف الأسري). يمكن للطلاب التدرب على التعامل مع هذه الحالات في بيئة آمنة والحصول على ردود فعل فورية على قراراتهم واستجاباتهم.

تحليل لغة الجسد والتعبير العاطفي :يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تحليل لغة جسد العملاء وتعبيراتهم العاطفية خلال المحاكاة أو حتى في تسجيلات الجلسات الحقيقية (بموافقة)، مما يساعد الطلاب على تطوير حساسيتهم وفهمهم للإشارات غير اللفظية الهامة في التواصل.

التدريب على إدارة الأزمات :يمكن تصميم سيناريوهات محاكاة تحاكي حالات الأزمات التي قد يواجهها أخصائيو الخدمة الاجتماعية. يمكن للطلاب التدرب على تقييم المخاطر، واتخاذ قرارات سريعة وفعالة، وتطبيق بروتوكولات الاستجابة للأزمات تحت إشراف افتراضي.

ثالثا: تعزيز التفكير النقدي واتخاذ القرارات الأخلاقية

تحليل الحالات المعقدة :يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة الطلاب على تحليل الحالات المعقدة من وجهات نظر متعددة، وتحديد العوامل المؤثرة، وتقييم الخيارات المتاحة بناءً على الأدلة والمبادئ الأخلاقية.

دعم اتخاذ القرارات الأخلاقية :يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تزويد الطلاب بإطار عمل أخلاقي وقانوني لاتخاذ القرارات في المواقف الصعبة، وعرض سيناريوهات افتراضية تتضمن معضلات أخلاقية لمناقشتها وتحليلها.

رابعا: تسهيل عملية التوثيق وإعداد التقارير

المساعدة في تدوين الملاحظات :يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي المساعدة في تدوين الملاحظات أثناء الجلسات أو بعدها، من خلال تحويل الصوت إلى نص أو اقتراح نقاط رئيسية يجب تضمينها في التوثيق.

إنشاء تقارير أولية :يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في إنشاء مسودات أولية للتقارير بناءً على الملاحظات والبيانات التي تم جمعها، مما يوفر وقت الطلاب ويقلل من الأخطاء.

أوجه استفادة بحوث الخدمة الاجتماعية من لتطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي:

أولا: تسريع وتسهيل عملية جمع البيانات

تحليل النصوص والبيانات غير المهيكلة :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات كبيرة من النصوص (مثل المقابلات المفتوحة، ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي، وتقارير المؤسسات) والبيانات غير المهيكلة الأخرى لاستخلاص الأنماط والموضوعات الرئيسية، مما يوفر وقتًا وجهدًا كبيرين للباحثين في الترميز والتحليل اليدوي.

المسح الآلي وتحليل المشاعر :يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لإجراء مسوحات آلية عبر الإنترنت وتحليل استجابات المشاركين بشكل فعال.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحليل النصوص أو حتى البيانات الصوتية والمرئية لتحديد المشاعر والاتجاهات العامة لدى المشاركين.

استخراج البيانات من مصادر متعددة :يمكن للذكاء الاصطناعي دمج البيانات من مصادر متنوعة (مثل قواعد البيانات الحكومية، والسجلات الصحية، ومنصات التواصل الاجتماعي) وتحويلها إلى تنسيقات قابلة للتحليل، مما يوفر رؤية أكثر شمولية للظواهر الاجتماعية.

ثانيا: تعزيز قوة التحليل والكشف عن الأنماط

تحليل البيانات الضخمة :(Big Data) يمكن للذكاء الاصطناعي التعامل مع مجموعات بيانات ضخمة ومعقدة تتجاوز قدرة التحليل البشري التقليدي، مما يساعد في الكشف عن علاقات وأنماط خفية قد تكون ذات أهمية كبيرة لفهم المشكلات الاجتماعية وتطوير التدخلات الفعالة.

التعرف على الأنماط والتنبؤ :يمكن استخدام خوارزميات التعلم الآلي لتحديد الأنماط في البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للظواهر الاجتماعية، مما يساعد في التخطيط للخدمات والتدخلات الوقائية.

تحليل الشبكات الاجتماعية :يمكن لأدوات تحليل الشبكات الاجتماعية المدعومة بالذكاء الاصطناعي رسم خرائط للعلاقات بين الأفراد والجماعات والمنظمات، وفهم تأثير هذه العلاقات على السلوكيات والنتائج الاجتماعية.

ثالثا: تحسين جودة البحث وتقليل التحيز

الكشف عن التحيزات في البيانات :يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في تحديد وتقليل التحيزات المحتملة في مجموعات البيانات، مما يؤدي إلى نتائج بحث أكثر دقة وموثوقية.

المراجعة المنهجية الآلية :يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي للمساعدة في إجراء مراجعات منهجية شاملة للأدبيات الموجودة، وتحديد الدراسات ذات الصلة، وتقييم جودتها، وتجميع النتائج بشكل أكثر كفاءة وشمولية.

تطوير أدوات قياس أكثر دقة :يمكن للذكاء الاصطناعي المساهمة في تطوير أدوات قياس وتقييم أكثر دقة وموثوقية للظواهر الاجتماعية المعقدة.

رابعا: تسهيل نشر وتعميم نتائج البحوث

تلخيص البحوث وإنشاء الملخصات :يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تلخيص نتائج البحوث المعقدة وإنشاء ملخصات موجزة وسهلة الفهم لجمهور أوسع.

ترجمة البحوث إلى لغات متعددة :يمكن لأدوات الترجمة الآلية تسهيل نشر نتائج البحوث على نطاق عالمي.

تخصيص توصيات السياسات والممارسات :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل نتائج البحوث وتقديم توصيات مخصصة للسياسات والممارسات بناءً على السياقات المختلفة.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

أوجه الاستفادة من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية:

أولا: دعم اتخاذ القرارات السريرية والإدارية

أنظمة دعم القرار :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات العملاء، وتقييم المخاطر والاحتياجات، وتقديم توصيات مبنية على الأدلة بشأن خطط التدخل والاستراتيجيات العلاجية الأكثر ملاءمة.

التنبؤ بالمخاطر :يمكن للخوارزميات التنبؤية تحديد العملاء المعرضين لخطر متزايد (مثل الانتكاس في حالات الإدمان، أو الإيذاء، أو الانتحار) بناءً على الأنماط الموجودة في البيانات، مما يتيح للأخصائيين الاجتماعيين التدخل المبكر وتقديم الدعم الوقائي.

تحسين تخصيص الموارد :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات استخدام الموارد وتحديد أوجه القصور أو الاختناقات، مما يساعد الوكالات على تخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة وفعالية لتلبية احتياجات العملاء.

ثانيا: تعزيز كفاءة وفاعلية الأخصائيين الاجتماعيين وتخفيف الأعباء الإدارية

أتمتة المهام الروتينية :يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة العديد من المهام الإدارية المتكررة، مثل جدولة المواعيد، وإرسال التذكيرات، وإعداد التقارير الأولية، مما يوفر وقت الأخصائيين الاجتماعيين للتركيز على التفاعل المباشر مع العملاء وتقديم الدعم الشخصي.

المساعدة في تدوين الملاحظات والتوثيق :يمكن لأدوات تحويل الصوت إلى نص أو أدوات اقتراح النصوص المدعومة بالذكاء الاصطناعي تسهيل عملية تدوين الملاحظات والتوثيق، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول في هذه المهام.

تنظيم وإدارة الحالات :يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي المساعدة في تنظيم ملفات العملاء، وتتبع التقدم المحرز في الحالات، وإدارة المهام والمواعيد بكفاءة أكبر.

ثالثا: تحسين التواصل والتفاعل مع العملاء

المحادثات الآلية (Chatbots) للدعم الأولي والمعلومات :يمكن استخدام المحادثات الآلية لتوفير معلومات أولية للعملاء، والإجابة على الأسئلة الشائعة، وتوجيههم إلى الموارد المناسبة، مما يوفر دعمًا فوريًا ويقلل من عبء المكالمات والاستفسارات على الأخصائيين الاجتماعيين.

أدوات التواصل متعددة اللغات :يمكن لأدوات الترجمة الآلية تسهيل التواصل مع العملاء الذين يتحدثون لغات مختلفة، مما يزيل حاجز اللغة ويحسن جودة الخدمة.

تحليل المشاعر لتحسين التواصل :يمكن لأدوات تحليل المشاعر مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على فهم الحالة العاطفية للعملاء بشكل أفضل أثناء

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

التفاعلات عبر الإنترنت أو عبر الهاتف، مما يمكنهم من تعديل أسلوب تواصلهم ليكون أكثر حساسية وفعالية.

رابعا: تعزيز الوصول إلى الخدمات وتوسيع نطاقها

تقديم الخدمات عن بعد: يمكن للذكاء الاصطناعي دعم تقديم الخدمات عن بعد من خلال منصات آمنة للتواصل المرئي والصوتي، مما يزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات للأفراد في المناطق النائية أو الذين يواجهون صعوبات في التنقل.

تحديد الاحتياجات المجتمعية :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات على مستوى المجتمع لتحديد الاحتياجات غير الملباة وتوجيه جهود الوكالات لتطوير برامج وخدمات تستجيب لهذه الاحتياجات بشكل أفضل.

خامسا: دعم التدريب والتطوير المهني

محاكاة الحالات الصعبة :يمكن استخدام محاكاة الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة في بيئة آمنة وخاضعة للرقابة.

توفير موارد تعليمية مخصصة :يمكن لأنظمة التعلم التكيفي المدعومة بالذكاء الاصطناعي توفير موارد تعليمية وتدريبية مخصصة للأخصائيين الاجتماعيين بناءً على احتياجاتهم ومجالات تخصصهم.

أمثلة على بعض تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي التي يمكن لمهنة الخدمة الاجتماعية الاستفادة منها:

أولا: أدوات لتعزيز التعلم التفاعلي والشخصي

أنظمة التعلم التكيفي :(Adaptive Learning Platforms) مثل Courseraأو Khan Academy (مع محتوى مخصص للخدمة الاجتماعية إذا توفر)، والتي تتكيف مع مستوى فهم الطالب وتقدم محتوى وتمارين مخصصة.

المحادثات الآلية التعليمية :(Educational Chatbots) يمكن تطوير أو استخدام منصات مثل Dialogflow أو Amazon Lex لإنشاء روبوتات محادثة تجيب على أسئلة الطلاب، وتقدم شروحات، وتجري اختبارات قصيرة.

منصات المحاكاة التفاعلية :(Interactive Simulation Platforms) يمكن استخدام أدوات تطوير الألعاب أو منصات الواقع الافتراضي لإنشاء سيناريوهات واقعية تحاكي مقابلات العملاء أو حالات التدخل المختلفة.

أدوات إنشاء محتوى تعليمي تفاعلي :مثل Articulate Storyline أو Adobe Captivate، والتي تسمح بإنشاء وحدات تعليمية تتضمن اختبارات تفاعلية، ومحاكاة، وسيناريوهات اتخاذ قرار.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

ثانيا: أدوات لتطوير مهارات التحليل النقدي واتخاذ القرارات

منصات تحليل البيانات :(Data Analysis Platforms) مثل Tableau Publicأو Google Sheets (مع وظائف تحليل متقدمة) لتعليم الطلاب كيفية تحليل البيانات الاجتماعية واستخلاص النتائج.

أدوات تصور البيانات :(Data Visualization Tools) مثل Infogram أو ChartBlocks لمساعدة الطلاب على تحويل البيانات المعقدة إلى رسوم بيانية وجداول سهلة الفهم.

أدوات البحث والتحليل النصي :(Text Analysis Tools) مثل MonkeyLearnأو Lexalytics لتحليل النصوص من المقابلات أو التقارير وتحديد الموضوعات والاتجاهات الرئيسية.

ثالثا: أدوات لتحسين مهارات التواصل والتعاطف

أدوات تحليل المشاعر :(Sentiment Analysis Tools) يمكن استخدامها لتحليل النصوص أو حتى التسجيلات الصوتية (بموافقة) لتدريب الطلاب على التعرف على المشاعر المختلفة في سياقات الخدمة الاجتماعية.

تطبيقات التدريب على المحادثة :(Conversation Practice Apps) يمكن تطوير تطبيقات بسيطة تستخدم الذكاء الاصطناعي لمحاكاة محادثات مع عملاء افتراضيين وتقديم ملاحظات على أسلوب التواصل.

رابعا: أدوات لتبسيط المهام الإدارية والتعليمية لأعضاء هيئة التدريس

أدوات إنشاء الاختبارات والتقييمات (Quiz and Assessment Generators):يمكن أن تساعد في إنشاء بنوك أسئلة متنوعة وتقييم إجابات الطلاب بكفاءة.

أدوات إدارة الدورات التعليمية (Learning Management Systems - LMS) مع ميزات الذكاء الاصطناعي :بعض أنظمة إدارة التعلم تتضمن ميزات مثل تتبع تقدم الطلاب بشكل ذكي وتقديم توصيات للمحتوى.

خامسا: أدوات لتبسيط المهام البحثية

- أدوات صياغة عناوين البحوث، مثل: ChatGPT, Copy, al Write sonic
- أدوات تلخيص النصوص :(Text Summarization Tools) مثل QuillBotأو Summarizer لتلخيص المقالات والبحوث الطويلة.
- أدوات البحث عن البحوث والدراسات السابقة، مثل: Gemini AL, Elicit AL Research
- أدوات مفيدة في تحديد أهداف وأهمية البحث وتساؤلاته، مثل: Gemini AL,
- أدوات مفيدة في تحديد منهجية البحث، مثل: Deep Seek. Qwen 25

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

- أدوات مفيدة في تحليل البيانات وعرض النتائج وتفسيرها، مثل: Power AL. Excel Bot, Tableau

أمثلة محددة لتطبيقات واعدة:

استخدام معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتحليل نصوص الحالات :يمكن للطلاب التدرب على تحديد المعلومات الرئيسية والمشكلات والاحتياجات من خلال تحليل نصوص الحالات باستخدام أدوات.NLP

تطوير وكلاء افتراضيين (Virtual Agents) للعب أدوار العملاء :يمكن للطلاب ممارسة مهارات المقابلة والتقييم مع عملاء افتراضيين يتفاعلون بطرق واقعية بناءً على سيناريوهات محددة.

استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات التقييم البرامجي :يمكن للطلاب تعلم كيفية استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات تقييم البرامج الاجتماعية وتحديد مدى فعاليتها واقتراح تحسينات.

اعتبارات مهمة عند اختيار تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي:

سهولة الاستخدام :يجب أن تكون الأدوات سهلة التعلم والاستخدام لكل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومشرفي التدريب الميداني والأخصائيين الاجتماعيين.

التكامل مع المناهج الحالية :يجب أن تتكامل الأدوات بسلاسة مع المناهج الدراسية وأهداف التعلم والتعليم والتدريب والممارسة.

التكلفة :يجب مراعاة تكلفة الاشتراك أو الترخيص للأدوات.

دعم الخصوصية والأمان :عند التعامل مع بيانات الطلاب أو العملاء أو الحالات الافتراضية، يجب التأكد من أن الأدوات تتوافق مع معايير الخصوصية والأمان.

التوافق مع الأجهزة والأنظمة :يجب التأكد من أن الأدوات تعمل على مختلف الأجهزة والأنظمة التي يستخدمها الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومشرفي التدريب الميداني والأخصائيين الاجتماعيين.

تحديات الاستفادة من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي في مهنة الخدمة الاجتماعية:

هناك تحديات يجب أخذها في الاعتبار عند الاستفادة من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي في مهنة الخدمة الاجتماعية، مثل: ضمان الخصوصية، وسرية المعلومات، والأمان للبيانات، والحفاظ على الجانب الإنساني والأخلاقي في تعليم وتدريب وبحوث وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية... ويبقى التحدي في كيفية دمج هذه التطبيقات والأدوات بشكل أخلاقي ومسؤول وفعال لخدمة أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

تخوفات ومخاطر استخدام ادوات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مهنة الخدمة الاجتماعية:

على الرغم من الفوائد المحتملة للذكاء الاصطناعي في مهنة الخدمة الاجتماعية، إلا أن هناك العديد من التخوفات والمخاطر المحتملة التي يجب أخذها في الاعتبار، أبرزها:

المخاطر الرئيسية:

أولا: التحيز والتمييز السلبي

التحيز في البيانات: تعتمد أنظمة الذكاء الاصطناعي على البيانات التي يتم تدريبها عليها. إذا كانت هذه البيانات تحتوي على تحيزات تاريخية أو مجتمعية (على سبيل المثال، بيانات تمييزية سلبية ضد فئات معينة)، فإن الذكاء الاصطناعي سيعكس هذه التحيزات ويؤدي إلى قرارات أو توصيات غير عادلة أو تمييزية.

التمييز السلبي في تقديم الخدمات: يمكن أن يؤدي التحيز في الخوارزميات إلى استبعاد بعض الفئات من الحصول على الدعم أو الخدمات الاجتماعية، أو تقديم خدمات ذات جودة متدنية لهم، كما حدث في بعض الحالات حيث اتهمت آلاف العائلات زوراً بالاحتيال على الإعانات الاجتماعية بناءً على خوارزميات خاطئة، وكثير منهم كانوا من الأقليات العرقية والمهاجرين وذوي البشرة السوداء...

ثانيا: انتهاك الخصوصية وأمن البيانات

حساسية البيانات: تتعامل الخدمة الاجتماعية مع بيانات شخصية بالغة الحساسية عن الأفراد والأسر، بما في ذلك معلومات صحية ونفسية واجتماعية واقتصادية. واستخدام الذكاء الاصطناعي يتطلب جمع وتحليل كميات ضخمة من هذه البيانات، مما يزيد من مخاطر اختراقها أو تسربها.

القرصنة السيبرانية: يمكن أن تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي من قبل قراصنة لشن هجمات إلكترونية واختراق المعلومات السرية، مما يهدد خصوصية العملاء أو المستفيدين من خدمات الخدمة الاجتماعية.

ثالثا: فقدان العامل الإنساني والعلاقة المهنية

ضعف العلاقات الإنسانية: تعتمد مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل كبير على العلاقة الإنسانية المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل والمعتمدة على الانصات والتفهم والتقبل والتعاطف... أما الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي بلا شك يضعف هذه العلاقة الإنسانية ويقلل من الاحتكاك البشري، مما يؤثر على فهم احتياجات العميل بشكل عميق وتقديم الدعم العاطفي والنفسي.

صعوبة فهم السياقات المعقدة: لا يزال الذكاء الاصطناعي يواجه صعوبة في فهم لغة الجسد مثل: الإشارات والحركات غير اللفظية، والسياقات الثقافية والاجتماعية المعقدة، والتعاطف، وهي جوانب حيوية في مهنة الخدمة الاجتماعية.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

رابعا: المسؤولية والأخلاقيات

تحديد المسؤولية: في حال حدوث خطأ أو ضرر نتيجة لقرار اتخذه نظام ذكاء اصطناعي، يصبح من الصعب تحديد المسؤولية القانونية والأخلاقية (هل هي مسؤولية المطور، أو المستخدم، أو المؤسسة؟).

الاعتبارات الأخلاقية: تثير مسألة اتخاذ الذكاء الاصطناعي لقرارات تؤثر على حياة الأفراد قضايا أخلاقية معقدة تتطلب وضع إطار عمل واضح للمبادئ التوجيهية الأخلاقية.

خامسا: التأثير على سوق العمل ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين

البطالة والأتمتة: هناك تخوف من أن يؤدي الذكاء الاصطناعي إلى أتمتة بعض المهام الروتينية في الخدمة الاجتماعية، مما قد يؤدي إلى فقدان بعض الوظائف أو تغيير طبيعة العمل.

تغير متطلبات المهارات: يحتاج الأخصائيون الاجتماعيون إلى تطوير مهارات جديدة تتعلق بالتعامل مع التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، وقد يشكل ذلك تحديًا للبعض.

سادسا: الاعتماد المفرط وعدم الشفافية

صندوق الذكاء الاصطناعي الأسود: قد تكون بعض خوارزميات الذكاء الاصطناعي معقدة وغير شفافة، مما يجعل من الصعب فهم كيف تتخذ القرارات أو تقدم التوصيات، وهذا يقلل من الثقة فيها.

فقدان التقدير المهني: قد يؤدي الاعتماد المفرط على الأدوات الذكية إلى تقليل دور التقدير المهني للأخصائي الاجتماعي، والذي يعتمد على الخبرة والحكمة البشرية.

التخوفات بشكل عام:

تدهور جودة التفاعل الإنساني: الخوف من أن تصبح العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل أكثر آلية وأقل إنسانية، مما يؤثر على فعالية التدخلات المهنية من قبل الأخصائي الاجتماعي.

زيادة الفجوة الرقمية: قد لا يتمكن جميع المستفيدين من الوصول إلى أو الاستفادة من الخدمات المقدمة بواسطة الذكاء الاصطناعي، مما يزيد من الفجوات في الوصول إلى الرعاية.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

غياب التكيّف مع الحالات المعقدة: الذكاء الاصطناعي قد لا يكون قادرًا على التعامل مع الحالات الاجتماعية المعقدة التي تتطلب تفكيراً مرناً وخلاقاً وحلولاً غير نمطية.

تهديد الاستقلالية المهنية: قد يؤدي الاعتماد على الذكاء الاصطناعي إلى تقليل استقلالية الأخصائي الاجتماعي في اتخاذ القرارات المهنية.

وللتخفيف من هذه المخاطر، يتطلب الأمر تخطيطاً دقيقاً ودراسة متأنية، ووضع أطر قانونية وأخلاقية صارمة، وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام هذه الأدوات بطريقة مسؤولة ومتمحورة حول الإنسان.

توصيات البحث:

يجب توفير بنية تحتية تكنولوجية من شبكات سريعة واتصالات متوفرة وأجهزة حاسب آلي متقدمة في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.

الحاجة إلى تدريب الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومشرفي التدريب الميداني والباحثين والأخصائيين الاجتماعيين على تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي، لتزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة لاستخدام مثل هذه التطبيقات والأدوات.

ضمان الخصوصية وسرية المعلومات للطلاب والعملاء عند الاستفادة من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي. فعلي سبيل المثال: يجب وضع بروتوكولات صارمة لضمان حماية هذه المعلومات عند استخدام تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي.

يجب التأكيد على أن أدوات الذكاء الاصطناعي هي أدوات مساعدة وليست بديلًا عن التفاعل البشري والتعاطف والمهارات العلائقية الأساسية في المهنة.

الخاتمة:

بشكل عام، يمكن لتطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي أن تثري مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل كبير، وتزويد الطلاب بفرص تعلم فريدة لتطوير مهاراتهم، وتعزيز تفكيرهم النقدي، والاستعداد بشكل أفضل لمواجهة تحديات الممارسة المهنية في المستقبل. أيضا يمكن أن تحسن من أداء أعضاء هيئة التدريس، وتعزيز جودة التدريب الميداني، وتطوير بحوث الخدمة الاجتماعية، وتحسين مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في الممارسة المهنية.

أيضا يمكن لتطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي أن تقدم فوائد جمة لمهنة الخدمة الاجتماعية، مما يمكّن على سبيل المثال أعضاء هيئة التدريس من تقديم

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

خدمات تعليمية متميزة، والأخصائيين الاجتماعيين من تقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية وعدالة للعملاء والمجتمعات التي يخدمونها. ومع ذلك، فمن الضروري تبني هذه التطبيقات والأدوات بحذر وتفكير نقدي، مع التركيز دائمًا على المحافظة على القيم الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745

مراجع البحث

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠١٨). *الذكاء الاصطناعي في المنظمات المعاصرة*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٠). "الخدمة الاجتماعية الإلكترونية". *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*. المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب. المجلد الأول. العدد ١. بنها: أكتوبر.

النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٢). " المنظمات الذكية في عصر المعرفة والذكاء الاصطناعي ". *المؤتمر الدولي الخامس عن الذكاء الاصطناعي في عصر المعرفة*. المؤسسة العربية للتربية والآداب والعلوم. القاهرة: سبتمبر.

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٢). " المنظمات الذكية في ضوء عصر المعرفة والذكاء الاصطناعي". *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*. المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب. المجلد ٣. العدد ٩. بنها: أكتوبر.

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٣). "التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية ". *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*. المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب. المجلد ٧. العدد ١١. بنها: أبريل.

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٤). *الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (عن بعد)*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

ISSN : 2735-3737 eISSN : 2735-3745