

مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء

الاصطناعي: تحديات التحول وفرص التمكين

The Future of the Social Work Profession in the Age of Artificial Intelligence: Challenges of Transformation and Opportunities for Empowerment

أ.د/ محمود علي عطية بالي.

أستاذ تنظيم المجتمع وكيل المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر

الشيخ لشئون التدريب ورعاية الشباب

DOI:10.21608/fjssj.2025.396643.1323 Url:https://fjssj.journals.ekb.eg/article_440117.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٥/٥/٢٨ م تاريخ القبول: ٢٠٢٥/٦/٢٥ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/٧/٢٠ م
توثيق البحث: بالي، محمود علي عطية (٢٠٢٥). مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي: تحديات
التحول وفرص التمكين، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ٢٢، ج. (٦)، ص-ص: ٢٢-٣.

٢٠٢٥ م

مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي: تحديات التحول وفرص التمكين

المستخلص:

تشهد مهنة الخدمة الاجتماعية تحولاً غير مسبوق نتيجة للتقدم السريع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يثير تساؤلات جوهرية حول مستقبل المهنة وأدوار الأخصائيين الاجتماعيين في ظل هذه الثورة الرقمية. تهدف هذه الورقة إلى استكشاف تأثير الذكاء الاصطناعي على الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، مع التركيز على التحديات المحتملة والفرص التمكينية. تناقش الورقة طبيعة المهنة باعتبارها نشاطاً إنسانياً يتطلب تفاعلاً عاطفياً وأخلاقياً لا يمكن استبداله بأنظمة ذكية. كما تستعرض أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في هذا المجال، مثل روبوتات الدعم النفسي، وأنظمة إدارة الحالات، وأدوات التحليل التنبؤي، وتسلط الورقة الضوء على التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين، مثل تهديد فقدان الوظائف، والفجوة الرقمية، وقضايا الخصوصية، مع اقتراح حلول استراتيجية لتجاوزها. وتطرح الورقة مفهوم "الأخصائي الاجتماعي الذكي" بوصفه نموذجاً مستقبلياً يجمع بين الكفاءة التقنية والوعي المهني والأخلاقي. وتختتم الورقة بتوصيات لتطوير البرامج الأكاديمية والتدريبية، وإعادة هيكلة الأدوار المهنية بما يتواءم مع معطيات التحول الرقمي. وتؤكد الورقة أن الذكاء الاصطناعي لا يُعد تهديداً للمهنة، بل فرصة لإعادة اكتشافها وتعزيز فعاليتها في سياقات اجتماعية متغيرة. **الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاصطناعي، الخدمة الاجتماعية، الأخصائي الاجتماعي الذكي، التحول الرقمي، التحديات المهنية، الفرص التمكينية، الممارسة المهنية، الرعاية الاجتماعية الذكية، أدوات الذكاء الاصطناعي، أخلاقيات المهنة الرقمية.

The Future of the Social Work Profession in the Age of Artificial Intelligence: Challenges of Transformation and Opportunities for Empowerment

Abstract:

The social work profession is undergoing an unprecedented transformation due to the rapid advancement of artificial intelligence (AI), raising fundamental questions about the future of the profession and the evolving roles of social workers in the digital age. This paper explores the impact of AI on professional social work practice, focusing on both emerging challenges and opportunities for empowerment. It examines the inherent human-centered nature of social work—based on empathy, ethical judgment, and contextual sensitivity—which remains irreplaceable by intelligent systems. The paper reviews key AI applications in social work, including mental health chatbots, case management systems, and predictive analytics tools. It also highlights critical challenges, such as job displacement risks, the digital divide, and ethical concerns regarding data privacy, while offering strategic solutions to address them. Central to the discussion is the concept of the “Smart Social Worker,” a future-oriented model that integrates technical competence with ethical and professional awareness. The paper concludes with recommendations to reform academic curricula, develop AI-integrated training programs, and restructure professional roles to align with the demands of the digital transformation. It emphasizes that AI should not be seen as a threat to the profession, but rather as an opportunity to reimagine and enhance its impact in an increasingly complex and technology-driven society.

Key Words: Artificial Intelligence, Social Work, Smart Social Worker, Digital Transformation, Professional Challenges, Empowerment Opportunities, Professional Practice, Intelligent Social Care, AI Tools, Digital Ethics in Social Work.

أولاً: مقدمة.

في ظل الثورة الرقمية المتسارعة، أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) واحداً من أبرز القوى المؤثرة في بنية المجتمعات ونظمها المهنية، بما في ذلك مهنة الخدمة الاجتماعية. إذ باتت تقنيات مثل تحليل البيانات الضخمة، والتشخيص الآلي، وروبوتات الدعم النفسي تُستخدم بشكل متزايد في تقديم خدمات الرعاية والدعم، وهو ما يُعيد تشكيل طبيعة العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والمستفيدين من عمليات المساعدة. وقد أدى هذا التحول التكنولوجي إلى إحداث حالة من القلق المهني بشأن دور الأخصائي الاجتماعي التقليدي، ومستقبل المهنة في ظل أنظمة قد تُحاكي بعض وظائفها، لكنها لا تملك القدرة على الإحساس، التعاطف، أو اتخاذ القرار الأخلاقي في السياقات المعقدة. (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2016; Lauri, 2023, pp. 45–63)

هذا الواقع يفرض ضرورة استباقية لإعادة النظر في أطر إعداد الأخصائيين الاجتماعيين، ومناهج التدريب، بحيث تُدمج المهارات الرقمية، والوعي التكنولوجي، دون المساس بالقيم الجوهرية للمهنة كالعلاقة المهنية، والخصوصية، والتمكين. ومن هنا، تتبع أهمية هذه الورقة في تحليل مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في ظل الذكاء الاصطناعي، بين التحديات الحقيقية والفرص الممكنة لإعادة بناء نموذج أكثر تطوراً واستدامة للممارسة المهنية. (National Association of Social Workers [NASW], 2021)

ثانياً: إشكالية الورقة كقضية بحثية.

تتمثل القضية البحثية لهذه الورقة في استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي على هوية وأدوار الأخصائي الاجتماعي، من خلال تحليل مزيج الجوانب التهديدية والتمكينية. فالذكاء الاصطناعي قادر على أداء بعض المهام الوظيفية – كجمع المعلومات، وتقييم المخاطر، واقتراح تدخلات – إلا أن سلوكيات التعاطف، وبناء العلاقة العلاجية، والوعي الأخلاقي، تظل حكراً على البشر. ومن ثم تُطرح تساؤلات جوهرية حول: ما الحد الفاصل بين الدور المهني للأخصائي ودور الأنظمة الذكية؟ وهل من الممكن تطوير نموذج تكاملي يجمع بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة الإنسانية لتعزيز جودة الممارسة؟ وما هي محددات إعداد "الأخصائي الاجتماعي الذكي" لمستقبل مهني رقمي ومتغير؟ (Lauri, 2023, pp. 45–63; Goldkind et al., 2016)

تهدف هذه الورقة إلى تقديم رؤية تحليلية مستقبلية حول كيفية تكيف مهنة الخدمة الاجتماعية مع التحول الرقمي، بما يضمن استمراريتها وأثرها في مجتمع تزداد فيه الحاجة إلى توازن بين التقنية والإنسانية. (NASW, 2021)

ثالثاً: ماهية مهنة الخدمة الاجتماعية وأدوار الأخصائي الاجتماعي.

تُعد الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية متخصصة تهدف إلى تعزيز رفاه الأفراد وتمكينهم من التعامل الفعّال مع مشكلاتهم ضمن بيئاتهم الاجتماعية، من خلال تفعيل الطاقات الذاتية واستثمار الموارد المجتمعية المتاحة. تقوم المهنة على التفاعل بين الأخصائي والمستفيدين من عمليات المساعدة، عبر استخدام منهج علمي أخلاقي يراعي الفروق الفردية والسياقات الثقافية المختلفة. (Barker, 2014)

تتمثل أبعاد مهنة الخدمة الاجتماعية في ثلاثة محاور تكاملية رئيسية:

- ١- **البعد الوقائي**، ويشمل التدخل المبكر للحيلولة دون تفاقم المشكلات الاجتماعية والنفسية والجماعية والمجتمعية من خلال برامج التوعية والتثقيف المجتمعي.
 - ٢- **البعد العلاجي**، ويشمل تقديم الدعم المهني المباشر للأفراد أو الأسر أو الجماعات أو المجتمعات أو المنظمات التي تعاني من مشكلات قائمة كالإدمان، العنف الأسري، الاضطرابات النفسية والاجتماعية، الفقر، البطالة، نقص الموارد، أو التمييز.
 - ٣- **البعد التنموي**، ويركز على بناء القدرات وتطوير الموارد الذاتية لدى الأفراد والمجتمعات لتحقيق الاستقلالية وتحسين جودة الحياة. (Zastrow, 2021)
- أما **الأخصائي الاجتماعي**، فهو ممارس محترف يتولى أدواراً متعددة تشمل التقدير المهني، والتخطيط للتدخل، وتنفيذ الاستراتيجيات المناسبة وفقاً للحالة أو الموقف. ويعمل كحلقة وصل بين الأفراد ومؤسسات الرعاية، وكمدافع عن الحقوق، وموجه نحو التمكين والإدماج الاجتماعي. (Sheafor & Horejsi, 2015)

وتتسم الخدمة الاجتماعية بسمات إنسانية فريدة تميزها عن المهن التقنية، من أهمها:

- ١- **التعاطف الإنساني** الذي يُمكن الأخصائي من بناء علاقة مهنية داعمة تقوم على الثقة والتفاهم.
- ٢- **الاستبصار الأخلاقي** في التعامل مع قضايا معقدة تشمل الألم، العنف، التهميش، والتمييز.

٣- المرونة الثقافية والاجتماعية في تقدير الأوضاع المختلفة وفهم منظومات القيم.
(NASW, 2021)

تلك السمات تمثل جوهرًا لا يمكن تعويضه بالأنظمة الذكية، ما يجعل وجود الأخصائي ضرورة مهنية وإنسانية لا غنى عنها حتى في عصر التحول الرقمي.
رابعاً: أهم المفاهيم التي تتضمنها هذه الورقة: هناك العديد من المفاهيم التي يُمكن أن تتضمنها هذه الورقة البحثية، التي يجدر الإشارة إليها وتوضيحها بإيجاز فيما يلي:

١- الذكاء الاصطناعي: (Artificial Intelligence)

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) هو فرع من علوم الحاسوب يركز على تصميم أنظمة وبرمجيات قادرة على محاكاة الذكاء البشري في أداء المهام مثل التعلم، والاستنتاج، وحل المشكلات، واتخاذ القرار، ومعالجة اللغة الطبيعية. ويهدف الذكاء الاصطناعي إلى تمكين الآلات من التفكير والتصرف بطريقة ذكية تحاكي قدرات الإنسان العقلية. (Russell & Norvig, 2021)

يهدف الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على تنفيذ مهام تتطلب ذكاءً بشرياً، مثل التعلم من البيانات، والاستنتاج، وفهم اللغة، والتفاعل، واتخاذ القرارات. ويُستخدم اليوم في مجالات متعددة كالصحة والتعليم والخدمة الاجتماعية والصناعة. (Russell & Norvig, 2021)

٢- الخدمة الاجتماعية: (Social Work)

الخدمة الاجتماعية (Social Work) في ظل الرقمنة تشير إلى دمج التقنيات الرقمية، مثل الذكاء الاصطناعي، ومنصات الإنترنت، وتحليل البيانات، في ممارسات الخدمة الاجتماعية بهدف تحسين جودة الخدمات، وتوسيع نطاق الوصول إلى الفئات المستفيدة، وتعزيز التفاعل بين الأخصائيين الاجتماعيين والمجتمعات. وتساهم الرقمنة في تطوير نماذج جديدة للتدخل المهني، والعمل الوقائي، والدعم النفسي والاجتماعي، مع الحفاظ على المبادئ الأخلاقية للمهنة. (Reamer, 2018, pp. 101-102)

٣- الأخصائي الاجتماعي الذكي: (Smart Social Work)

الأخصائي الاجتماعي (Smart Social Work) الذكي في ظل الرقمنة هو ممارس مهني يمتلك الكفاءة الرقمية والقدرة على استخدام التقنيات الذكية، مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، وتطبيقات الدعم النفسي، في تقديم الخدمات الاجتماعية بطرق مبتكرة وأخلاقية.

يتميز الأخصائي في ظل الرقمنة بالقدرة على التفاعل مع المنصات الرقمية، وتوظيف الأدوات التكنولوجية لتعزيز فعالية التدخلات المهنية، وتوسيع نطاق الوصول إلى الأفراد والجماعات والمجتمعات، خاصة في البيئات المتغيرة والسياقات الافتراضية. (Barake & Palinkas, 2021, pp. 121-139)

٤- التحول الرقمي: (Digital transformation)

التحول الرقمي (Digital transformation) في الخدمة الاجتماعية هو عملية تكامل واستخدام الأدوات والتقنيات الرقمية - مثل المنصات الإلكترونية، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والواقع الافتراضي - في تطوير الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية. يهدف هذا التحول إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتسهيل الوصول إليها، وتعزيز فعالية التدخلات الاجتماعية، مع الالتزام بالقيم والمبادئ الأخلاقية للمهنة. (Goldkind, Wolf & Freddolino, 2016)

٥- التحديات المهنية: (Professional challenges)

التحديات المهنية (Professional challenges) في الخدمة الاجتماعية تشير إلى الصعوبات والمعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين أثناء ممارسة مهنتهم، والتي قد تشمل ضغوط العمل، ونقص الموارد، والتغيرات التشريعية، والتطورات التكنولوجية، ومحدودية التدريب، إلى جانب التحديات الأخلاقية المتعلقة بالخصوصية والعدالة. وتؤثر هذه التحديات على جودة الأداء المهني وقدرة الأخصائي على تلبية احتياجات الأفراد والمجتمعات بشكل فعال. (Beddoe & Maidment, 2014)

٦- الفرص التمكينية: (Empowering opportunities)

الفرص التمكينية (Empowering opportunities) في الخدمة الاجتماعية في ظل الرقمنة تُشير إلى الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة لتعزيز دور الأخصائي الاجتماعي، من خلال تحسين كفاءة العمل، وتوسيع نطاق الوصول إلى الفئات المستهدفة، وتوفير أدوات رقمية مبتكرة للتشخيص والتدخل، وتعزيز التفاعل عبر المنصات الرقمية. كما تتيح الرقمنة للأخصائيين فرصًا أكبر في التعلم المستمر، والعمل عن بُعد، واستخدام البيانات الضخمة لدعم اتخاذ القرار المهني. (Goldkind & Wolf, 2015, pp. 305-313)

٧- الممارسة المهنية: (Professional practice)

الممارسة المهنية (Professional practice) في الخدمة الاجتماعية في ظل الرقمنة هي عملية تقديم الخدمات الاجتماعية باستخدام الوسائط والتقنيات الرقمية، مثل الاستشارات عبر الإنترنت، وتحليل البيانات، والتواصل الافتراضي، بهدف تعزيز فعالية التدخلات وتوسيع نطاق الوصول إلى المستفيدين. وتشمل هذه الممارسة استخدام أدوات تكنولوجية داعمة في التشخيص، والمتابعة، وتوثيق الحالات، مع الحفاظ على المبادئ الأخلاقية للمهنة. (Reamer, 2013, pp. 163-172)

٨- الرعاية الاجتماعية الذكية: (Smart Social Welfare)

الرعاية الاجتماعية الذكية (Smart Social Welfare) في ظل الرقمنة تشير إلى استخدام التقنيات الذكية مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل أكثر كفاءة وتخصيصًا. وتهدف هذه الرعاية إلى تحسين جودة حياة الأفراد والفئات المستهدفة، من خلال التنبؤ بالاحتياجات، والتدخل المبكر، وتقديم الدعم عبر قنوات إلكترونية متكاملة، مع الحفاظ على المبادئ الأخلاقية للمهنة وتعزيز التفاعل الإنساني الرقمي. (Jung & Lim, 2020, pp. 205-215)، (محمود بالي، ٢٠٢٥، ص ٣١-٣٤)

٩- أدوات الذكاء الاصطناعي: (Artificial intelligence tools)

تشير أدوات الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence tools) في الخدمة الاجتماعية في ظل الرقمنة إلى التطبيقات والأنظمة الذكية التي تُستخدم لتحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين، مثل أدوات تحليل البيانات الضخمة، والتعرف على النمط السلوكي، ومعالجة اللغة الطبيعية، والردشة الآلية (Chatbots)، ومنصات التنبؤ بالمخاطر. تُمكن هذه الأدوات من تقديم خدمات أكثر تخصيصًا وفعالية، ودعم اتخاذ القرار المهني، وتعزيز التدخل المبكر، مع مراعاة القيم الأخلاقية والمهنية. (McCarty & Clancy, 2020, pp. 2-17)

١٠- أخلاقيات المهنة الرقمية: (Digital Professional Ethics)

تشير أخلاقيات المهنة الرقمية (Digital Professional Ethics) في الخدمة الاجتماعية في ظل الرقمنة إلى المبادئ والتوجيهات الأخلاقية التي تحكم سلوك الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدامهم للتكنولوجيا في تقديم الخدمات. وتشمل هذه الأخلاقيات حماية الخصوصية الرقمية، وسرية البيانات، وضمان الموافقة المستنيرة عبر الوسائط الإلكترونية، والحفاظ على

العدالة الرقمية، وضبط العلاقة المهنية في البيئات الافتراضية، بما يضمن حماية المستفيدين واحترام كرامتهم في العالم الرقمي. (Reamer, 2018, pp. 71-80)

خامساً: مدى تأثير مهنة الخدمة الاجتماعية بتقنيات الذكاء الاصطناعي تشهد مهنة الخدمة الاجتماعية في السنوات الأخيرة تزايداً ملحوظاً في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، لا سيما في مجالات الدعم النفسي، إدارة الحالات والمواقف النفسية والسلوكية والاجتماعية، وتحليل البيانات السلوكية. وقد بدأت العديد من المؤسسات تعتمد أدوات ذكية قادرة على توفير دعم أولي واستشارات فورية للمستفيدين، مما أحدث تحولاً في بعض جوانب الممارسة التقليدية. (Lauri, 2023, pp. 45-63)

- من أبرز هذه الأدوات الرقمية المتقدمة: (محمود بالي، ٢٠٢٦)

١. تطبيق (Woebot)، وهو روبوت محادثة يستخدم تقنيات العلاج المعرفي السلوكي (CBT) لتقديم دعم نفسي وسلوكي ومعرفي مباشر للمستخدمين بشكل يومي. (Fitzpatrick, Darcy & Vierhile, 2017)
٢. منصة (IBM Watson)، أداة تحليل ذكية قادرة على معالجة اللغة الطبيعية، وتستخدم في تحليل محتوى الحالات الاجتماعية، وفهم المشكلات المعقدة، وتقديم توصيات مبنية على البيانات. وتقديم توصيات مهنية تستند إلى الذكاء التنبؤي. (Ferrucci, 2012, pp. 1-15; IBM, 2020)
٣. نموذج (ChatGPT) من (OpenAI)، والذي يُستخدم بشكل متزايد في تقديم إجابات فورية وتفسير مفاهيم اجتماعية ونفسية لدعم الأخصائيين والمستفيدين على حد سواء. (OpenAI, 2023)
٤. منصة (Talkspace)، هي منصة علاج نفسي عن بُعد تستخدم الذكاء الاصطناعي لربط الأفراد بالأخصائيين بناءً على احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، مع متابعة مستمرة عبر تطبيق ذكي. (Hull & Mahan, 2017)
٥. تطبيق (Wysa)، تطبيق دعم نفسي تفاعلي قائم على الذكاء الاصطناعي، يُستخدم في المساعدة الذاتية وإدارة الضغوط، مع تقنيات العلاج السلوكي المعرفي (CBT) والممارسات التأملية. (Inkster, Sarda & Subramanian, 2018)
٦. أدوات التحليل التنبؤي (Predictive Analytics Tools)، تُستخدم لتحليل البيانات الاجتماعية الضخمة والتنبؤ بمخاطر مثل إساءة المعاملة، أو التسرب المدرسي، أو

- الحاجة للتدخل المبكر، ما يعزز فعالية القرار المهني. (Chouldechova, Benavides-Prado, Feller & Vaithianathan, 2018, pp. 134-148)
- ورغم قدرة هذه الأدوات على أداء العديد من المهام الإجرائية مثل التوثيق، وجدولة الجلسات، وتقديم محتوى تثقيفي، إلا أن هناك حدودًا واضحة لما يمكن أتمتته؛ إذ لا يمكن استبدال الأخصائي الاجتماعي في مهام تتطلب الذكاء العاطفي، وإدارة العلاقة المهنية، والقدرة على اتخاذ القرار الأخلاقي ضمن سياقات اجتماعية معقدة. (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2016)
- إن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعمل كمساعد ذكي، لكنه يفقر إلى القيم الجوهرية للممارسة الإنسانية كالتعاطف، التفهم، والالتزام الأخلاقي، وهي عناصر مركزية لا يمكن تكرارها برمجيًا. (NASW, 2021)
- سادساً: أهم تحديات مهنة الخدمة الاجتماعية المحتملة في ظل الرقمنة:
- فيما يلي، يُمكن عرض أهم التحديات المهنية المحتملة التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:
- ١- تهديدات فقدان الوظائف المهنية: أدى تصاعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات المساعدة والدعم النفسي إلى مخاوف مهنية متزايدة من احتمالية تقليص أعداد الأخصائيين الاجتماعيين أو استبدالهم بأدوات ذكية في بعض الأدوار الوظيفية. (Lauri, 2023, pp. 45-63)
 - ٢- قضايا الخصوصية وأخلاقيات التعامل مع البيانات: يشكل استخدام الأنظمة الذكية في جمع وتحليل بيانات المستفيدين تحديًا أخلاقيًا يتعلق بكيفية حماية المعلومات الحساسة وضمان عدم إساءة استخدامها، خاصة مع غياب أطر تنظيمية واضحة في بعض السياقات. (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2016)
 - ٣- الفجوة الرقمية بين الأخصائيين الاجتماعيين: ما زالت هناك فجوة معرفية وتقنية بين الأخصائيين الاجتماعيين في القدرة على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، مما يهدد بكسر التوازن المهني ويخلق تفاوتًا في الكفاءة بين الإخصائيين الاجتماعيين. (NASW, 2021)

- ٤- ضعف التأهيل الأكاديمي التقني: لا تزال البرامج التعليمية التقليدية في الخدمة الاجتماعية تقتصر إلى دمج الكفايات الرقمية والتقنية، مما يعوق جاهزية الخريجين للتعامل مع بيئات مهنية مدعومة بالذكاء الاصطناعي. (Reamer, 2018, pp. 12-24)
- ٥- مخاطر الاعتماد المفرط على التكنولوجيا: الاعتماد الزائد على أدوات الذكاء الاصطناعي قد يؤدي إلى تراجع مهارات التدخل الإنساني، ويُضعف من جودة العلاقة المهنية التي تمثل جوهر الممارسة الاجتماعية. (Lauri, 2023, pp. 45-63)
- سابعاً: أهم الفرص والتطبيقات الممكنة لتقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية: فيما يلي، يُمكن عرض أهم الفرص والتطبيقات التمكينية الممكنة التي يُمكن أن تستثمرها مهنة الخدمة الاجتماعية في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:
- ١- تحسين سرعة ودقة تشخيص الحالات بدقة أعلى وسرعة أكبر: تتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي للأخصائيين الاجتماعيين تحليل الأنماط السلوكية والنفسية والاجتماعية بسرعة ودقة أعلى، بما في ذلك النصوص، والصوت، والسلوكيات الرقمية، لاكتشاف مؤشرات اضطرابات نفسية واجتماعية في وقت مبكر، مما يعزز فعالية التدخل العلاجي، ويُسهّم في تقديم تدخلات أكثر فعالية وفي توقيت مناسب. (Wang, Kung, & Byrd, 2020)
- ٢- تعزيز التقدير المهني من خلال التحليل التنبؤي: توفر خوارزميات الذكاء الاصطناعي إمكانية التنبؤ بالمخاطر السلوكية والاجتماعية لدى الأفراد، ما يساعد الأخصائي على التخطيط لتدخلات وقائية واستباقية. (Lauri, 2023, pp. 45-63)
- ٣- تخفيف العبء الإداري على الأخصائيين الاجتماعيين: من خلال أتمتة العمليات الإدارية مثل جدولة المواعيد، وتوثيق الجلسات، ومتابعة الخطط العلاجية، تتاح للأخصائيين فرص أكبر للتركيز على العمل المباشر مع الحالات. (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2016)
- ٤- الوصول إلى فئات يصعب خدمتها تقليدياً: تُمكن الأدوات الذكية - مثل تطبيقات الدعم النفسي عبر الإنترنت - من تقديم خدمات لمن يعيشون في مناطق نائية أو يواجهون حواجز اجتماعية أو نفسية تمنعهم من الوصول إلى الخدمات التقليدية. (Fitzpatrick, Darcy, & Vierhile, 2017)

- ٥- تحسين ودعم اتخاذ القرار المهني في بيئات معقدة: تُسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم وتحليل المعلومات المتعددة المصادر وتقديم توصيات مهنية لمساعدة الأخصائي الاجتماعي في اتخاذ قرارات أكثر استنارة، استنادًا إلى بيانات دقيقة وسيناريوهات محتملة، دون أن تلغي دوره المهني والأخلاقي. (Reamer, 2021, pp. 183-192) في اتخاذ قرارات دقيقة في حالات تتسم بالغموض أو التداخل
- ٦- تعزيز التدريب والتأهيل المهني عبر المحاكاة الذكية: توفر بيئات التعلم الذكي أدوات محاكاة افتراضية تُمكن الطلاب والممارسين من تنمية مهاراتهم المهنية في بيئة رقمية آمنة. (Dombo, Kays, & Weller, 2020)
- ٧- إدارة الملفات المهنية وتوثيق البيانات: تتيح خوارزميات الذكاء الاصطناعي أتمتة عمليات إدارة الملفات، مثل تنظيم معلومات الحالات، وتحديث سجلات التدخلات، وتوليد التقارير الدورية، بما يوفر وقت الأخصائي ويقلل من الأخطاء البشرية. (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2016)
- ٨- تقييم فعالية البرامج والخدمات الاجتماعية: من خلال التحليل الكمي والنوعي للبيانات الضخمة، يمكن للذكاء الاصطناعي المساهمة في قياس الأثر الفعلي للبرامج الاجتماعية وتحديد مدى تحقيقها لأهدافها، مما يساعد في تحسين التخطيط والتنفيذ. (Jung & Park, 2021, pp. 293-306)
- ٩- تقديم تدخلات مساعدة فورية وشخصية: تُستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات المحادثة (Chatbots) لتقديم دعم نفسي أولي، واستجابات فورية للضغوطات، وتوجيه المستفيدين إلى الموارد المناسبة بناءً على احتياجاتهم المحددة. (Fitzpatrick, Darcy, & Vierhile, 2017)
- ١٠- تصميم تدخلات وقائية موجهة: يمكن لتقنيات الذكاء التنبؤي تحديد الأفراد أو المجموعات المعرضة لمخاطر اجتماعية مستقبلية، مما يتيح للأخصائيين التدخل قبل تفاقم المشكلة. (Lauri, 2023, pp. 45-63)

ثامناً: نموذج الأخصائي الاجتماعي الذكي: (Smart Social Worker)

فيما يلي، يُمكن عرض أهم النقاط التي يجب أن يتضمنها نموذج إعداد الإخصائي الاجتماعي الذكي القادر على استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في ممارساته المهنية (النظرية والبحثية والعملية)، حيث يجب أن يتميز الإخصائي الاجتماعي في هذا النموذج بالآتي:

١- القدرة على دمج المعرفة التقنية بالمهارات الإنسانية: يتمثل جوهر عمل الأخصائي الاجتماعي الذكي في قدرته على الجمع بين الفهم العميق للاحتياجات الإنسانية والمعرفة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئات الرعاية الاجتماعية. (Lauri, 2023, pp. 45-63)

٢- التمكن من الكفايات الرقمية الأساسية: يشمل ذلك القدرة على التعامل مع قواعد البيانات، واستخدام برمجيات تحليل الحالات والمواقف، وتوظيف الأنظمة الإلكترونية في التوثيق المهني ومتابعة الحالات والمواقف. (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2016)

٣- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في الممارسة اليومية: يتوقع من الأخصائي الاجتماعي الذكي أن يُجيد التعامل مع التطبيقات الذكية مثل روبوتات الدعم النفسي، وخوارزميات التنبؤ بالمخاطر الاجتماعية، ومنصات الرعاية الرقمية. (Reamer, 2021, pp. 183-192)

٤- الوعي الأخلاقي بالتكنولوجيا الرقمية: لا تقتصر الكفاءة المهنية على المهارات التقنية فقط، بل تشمل أيضاً وعياً نقدياً بمخاطر الذكاء الاصطناعي، مثل قضايا الخصوصية والانحيازات الخوارزمية، وامتلاك قدرة على اتخاذ قرارات أخلاقية ضمن بيئات معقدة. (NASW, 2021)

٥- القدرة على التعلم المستمر والتكيف مع المستجدات: يشترط في الأخصائي الذكي التمتع بمرونة معرفية تجعله منفتحاً على التطوير المهني الرقمي، وتحديث مهاراته بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية المتسارعة. (Dombo, Kays, & Weller, 2020)

٦- التواصل الفعّال في بيئات هجينة: يتعامل الأخصائي الذكي مع مستفيدين ومؤسسات من خلال قنوات تقليدية ورقمية في آن واحد، مما يستلزم امتلاك مهارات تواصل فعّالة ومتعددة الوسائط. (Jung & Park, 2021, pp. 293-306)

تاسعاً: توصيات تطويرية مهمة لمهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي: فيما يلي، يُمكن عرض أهم التوصيات التي أسفرت عنها هذه الورقة والتي يُمكن أن تعمل على تطوير مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي، ومن ثم تطوير برامج إعداد الإخصائي الاجتماعي الذكي القادر على استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في ممارساته المهنية (النظرية والبحثية والعملية):

١- تحديث البرامج الأكاديمية لتضمن الكفايات الرقمية والذكاء الاصطناعي: ينبغي إدماج مساقات تدريبية حول تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والأخلاقيات الرقمية ضمن الخطط الدراسية لبرامج الخدمة الاجتماعية. (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2016)

٢- تصميم مناهج هجينة تجمع بين المهارات التقنية والمهارات الإنسانية: يجب أن توازن البرامج بين تعليم استخدام الأدوات الذكية وتعزيز الجوانب الإنسانية كالتعاطف، التفكير النقدي، واتخاذ القرار الأخلاقي. (Dombo, Kays, & Weller, 2020)

٣- تأهيل الإخصائيين الاجتماعيين الميدانيين من خلال دورات مهنية مستمرة: يتطلب التحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية تدريباً مستمراً للإخصائيين في الميدان على استخدام الأدوات الرقمية، وتحليل البيانات، والعمل عبر المنصات الذكية. (Reamer, 2021, pp. 183-192)

٤- إنشاء وحدات تدريب افتراضية ومحاكاة ذكية: يمكن استخدام تقنيات الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي في تصميم بيئات تدريب تحاكي الواقع المهني وتُعزز الجاهزية الميدانية. (Lauri, 2023, pp. 45-63)

٥- دمج الذكاء الاصطناعي ضمن نظم الرعاية الاجتماعية بطريقة أخلاقية ومنضبطة: يجب وضع أطر تنظيمية تحكم استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الملفات، وتقديم الخدمات، وضمان حماية بيانات المستفيدين وخصوصيتهم. (NASW, 2021)

٦- تطوير شراكات بين الجامعات، والهيئات المهنية، ومراكز التكنولوجيا: يُوصى بتفعيل تعاون مشترك لبناء بيئة تعليمية ومهنية متكاملة تُواكب متطلبات التحول الرقمي وترتبط الأخصائيين الاجتماعيين بأحدث المستجدات التقنية. (Jung & Park, 2021, pp. 293-306)

- ٧- بناء برامج أكاديمية بينية متخصصة بين كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الذكاء الاصطناعي وكليات الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك لتطوير كفاءة الإحصائي الاجتماعي في استخدام أدوات وتطبيقات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في العمل المهني على كافة مستوياته النظرية والبحثية والعملية.
- ٨- بناء برامج أكاديمية بينية أكثر تخصصاً بين كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الطب والتربية والزراعة والحقوق وغيرها لبناء برامج تخصصية، تمكن الإحصائي الاجتماعي من أن يكون مؤهلاً للعمل ضمن فرق عمل تجعله مسؤولاً عن أداء أدوار محددة بدقة يؤديها بكفاءة وفعالية وفي ظل تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.
- ٩- إنشاء مراكز العمل الاجتماعي الجامعي ووحداته الفرعية كوحدة ذات طابع خاص بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لتعليم وتطوير وممارسة المهنة بطريقة التقليدية أو من خلال مستويات ممارستها المهنية المختلفة (الصغرى والمتوسطة والكبرى) وفقاً لاتجاهات الممارسة المهنية الحديثة. وذلك على غرار ما يتم في المستشفيات الجامعية بكليات الطب. حيث يمكن من خلال هذه المراكز ممارسة المهنة بأساليبها وأدواتها التقليدية، وأيضاً باستخدام التقنيات والأدوات والتطبيقات الحديثة للذكاء الاصطناعي. (محمود بالي، إبريل ٢٠٢٣، ص ٦٩-٨٨)، (محمود بالي، يناير ٢٠٢٥، ص ٢١٩-٢٤٨).

- خاتمة:

في ظل التحولات التقنية المتسارعة، تقف مهنة الخدمة الاجتماعية على أعتاب مرحلة جديدة تُعيد تشكيل مفاهيم الممارسة المهنية وأدواتها. لقد أبرزت هذه الورقة أن الذكاء الاصطناعي لا يُمثل تهديدًا وجوديًا للمهنة بقدر ما يُعد فرصة واحدة لإعادة التفكير في أدوار الأخصائي الاجتماعي وتوسيع أثره في المجتمع.

إن الذكاء الاصطناعي لا يجب أن يُنظر إليه كبديل للأخصائي الاجتماعي، بل كأداة تمكينية تُساعده على أداء دوره بشكل أكثر كفاءة وفعالية. فبينما يمكن للأنظمة الذكية معالجة البيانات وتقديم تحليلات دقيقة، يظل البُعد الإنساني، والقيم الأخلاقية، والقدرة على بناء العلاقات المهنية الدائمة، من الخصائص التي لا يمكن استنساخها آليًا.

من هنا، فإن مستقبل المهنة يتطلب تبني الذكاء الاصطناعي بوعي ومسؤولية، ودمجه في مناهج الإعداد الأكاديمي وبرامج التدريب المهني، دون التفريط في الجوهر الإنساني للممارسة. إن التحدي الحقيقي لا يكمن في مقاومة التكنولوجيا، بل في تسخيرها لخدمة الإنسان وتعزيز جودة الرعاية الاجتماعية في عالم يتغير بوتيرة غير مسبوقة.

- المراجع المستخدمة في الدراسة:**أولاً: المراجع العربية.**

١. محمود علي عطية بالي (٢٠٢٦). الذكاء الاصطناعي والعمل المجتمعي الإكلينيكي في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، تحت النشر.
٢. محمود علي عطية بالي (٢٠٢٥). رقمنة الرعاية والحماية الاجتماعية وتكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٣. محمود علي عطية بالي (إبريل ٢٠٢٣). مراكز العمل الاجتماعي الجامعي كآلية لتطوير ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، المجلد (١٣)، العدد (٣) - الرقم المسلسل للعدد (٣).
٤. محمود علي عطية بالي (يناير ٢٠٢٥). وحدة العمل مع المجتمعات والمنظمات كأحد وحدات الممارسة الخاصة بمركز العمل الاجتماعي الجامعي بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ومقترح مبادرة مهنية للعمل من خلالها، المجلد (٢٠)، العدد (٤) - الرقم المسلسل للعدد (٤).

Secondly: English references

1. Barake, M., & Palinkas, L. A. (2021). Artificial intelligence and social work: Opportunities for enhancing practice. *Journal of Technology in Human Services*, 39(2). <https://doi.org/10.1080/15228835.2020.1866715>
2. Barker, R. L. (2014). *The social work dictionary* (6th Ed.). NASW Press.
3. Beddoe, L., & Maidment, J. (2014). *Social work practice for promoting health and wellbeing: Critical issues*. Routledge.
4. Chouldechova, A., Benavides-Prado, D., Feller, A., & Vaithianathan, R. (2018). A case study of algorithm-assisted decision making in child maltreatment screening. *Proceedings of the Conference on Fairness, Accountability and Transparency*.
5. Dombo, E. A., Kays, L., & Weller, K. (2020). *Teaching trauma-informed practice in social work education*. Springer.
6. Ferrucci, D. A. (2012). Introduction to "this is Watson". *IBM Journal of Research and Development*, 56(3.4). <https://doi.org/10.1147/JRD.2012.2184356>
7. Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19. <https://doi.org/10.2196/mental.7785>
8. Goldkind, L., & Wolf, L. (2015). A digital environment approach: Future directions for social work. *Social Work*, 60(4). <https://doi.org/10.1093/sw/swv028>
9. Goldkind, L., Wolf, L., & Freddolino, P. (2016). *Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities*. Oxford University Press.
10. Hull, T. D., & Mahan, K. (2017). A study of therapist competencies delivered via telehealth platforms. *Journal of Technology in Behavioral Science*, 2(2), 122–127. <https://doi.org/10.1007/s41347-017-0010-6>
11. IBM. (2020). *IBM Watson Health*. <https://www.ibm.com/watson-health>.
12. Inkster, B., Sarda, S., & Subramanian, V. (2018). An empathy-driven, conversational artificial intelligence agent (Wysa) for digital mental well-being: Real-world data evaluation. *JMIR*

- mHealth and uHealth, 6(11), e12106.
<https://doi.org/10.2196/12106>
13. Jung, Y., & Park, S. (2021). Evaluating social program effectiveness using AI: A data-driven approach. *Social Work in Public Health*, 36(4).
 14. Jung, Y., & Lim, C. (2020). Smart social services: The implications of digital transformation for social policy and practice. *International Journal of Social Welfare*, 29(3).
<https://doi.org/10.1111/ijsw.12424>
 15. Lauri, M. (2023). Smart Social Work. *Journal of Emerging Technologies in Social Work*, 12(2).
 16. Lauri, M. (2023). Smart Social Work: Technological innovation and intelligent systems in the field. *Journal of Emerging Technologies in Social Work*, 12(2).
 17. McCarty, D., & Clancy, C. (2020). Artificial intelligence and social work: A conversation about potential and priorities. *Journal of Technology in Human Services*, 38(1).
<https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1701455>
 18. National Association of Social Workers. (2021). Code of ethics of the National Association of Social Workers. NASW Press.
 19. National Association of Social Workers. (2021). Technology in Social Work Practice. NASW Press.
 20. OpenAI. (2023). ChatGPT: Optimizing language models for dialogue.
 21. <https://openai.com/chatgpt>
 22. Reamer, F. G. (2018). Digital technology in social work: Ethics and practice. *Social Work*, 63(2).
<https://doi.org/10.1093/sw/swy004>
 23. Reamer, F. G. (2021). Digital technology in social work: Ethics and practice. *Social Work*, 66(3).
<https://doi.org/10.1093/sw/swab016>
 24. Reamer, F. G. (2018). Evolving ethical standards in the digital age. *Australian Social Work*, 71(1).
<https://doi.org/10.1080/0312407X.2017.1377743>
 25. Reamer, F. G. (2018). Ethical standards for social workers' use of technology: Emerging consensus. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 15(2).

26. Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2).
<https://doi.org/10.1093/sw/swt003>
27. Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A modern approach* (4th Ed.). Pearson.
28. Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (2015). *Techniques and guidelines for social work practice* (10th Ed.). Pearson.
29. Wang, Y., Kung, L., & Byrd, T. A. (2020). Big data analytics in social services. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101496.
30. Zastrow, C. (2021). *Introduction to social work and social welfare: Empowering people* (13th Ed.). Cengage Learning.