مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية
الترقيم الدولى الموحد للطباعة 3062-4606
الترقيم الدولى الموحد الإلكترونى 3009-6952

مجلة
العلوم الاجتماعية والتطبيقية

JOURNAL OF SOCIAL AND APPLIED SCIENCES

دورية محكمة ربع سنوية

تصدر عن الجمعية المصرية للدراسات الانسانية والخدمات العلمية

المجلد السابع
يوليو 2025 م
العدد الأول

رئيس التحرير
الاستاذ الدكتور/ يسري شعبان عبدالحميد

مدير التحرير
دكتور/ محمد عطا عبدالعزيز

سكرتير التحرير
دكتور/ منه حسن عمر

بحث بعنوان

الذكاء الاصطناعي وتنمية مهارات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد "الفرص والتحديات"

إعــداد

أ.م.د/ هاني جعفر محمد نور عبد الهادي

أستاذ خدمة الفرد المساعد بكلية الخدمة الاجتماعية

بالخانكة – جامعة الأزهر

١٤٤٦هـ-٢٠٢٥م

الذكاء الاصطناعي وتنمية مهارات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد "الفرص والتحديات"

المستخلص:

في خضم الثورة الرقمية التي تعيد تشكيل معالم المهن الإنسانية مثل الخدمة الاجتماعية. تنطلق هذه الورقة من سؤال محوري: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي – رغم طبيعته التقنية البحتة – أن يسهم في تطوير المهارات المهنية خاصة في طريقة خدمة الفرد التي تعتمد بالأساس على التفاعل الإنساني المباشر؟

تحاول الورقة تقديم قراءة لتقنيات الذكاء الاصطناعي في هذا السياق، فهي ترصد الفرص التي قد تفتحها هذه التقنيات أمام الأخصائيين الاجتماعيين – من تعزيز قدراتهم في التحليل والتشخيص إلى دعم اتخاذ القرار، لكنها لا تغفل في الوقت ذاته عن التحديات الحقيقية التي قد تهدد خصوصية العلاقة المهنية أو تحول بعض جوانبها إلى مجرد إجراءات آلية تفتقر إلى البعد الإنساني.

استندت الورقة إلى مراجعة نقدية لمجموعة من الدراسات السابقة والتجارب الدولية، لتقديم رؤية شاملة تجمع بين الأبعاد التقنية والمهنية والأخلاقية التي تظهر عند إدماج الذكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي.

وفي ضوء ما خلصت إليه الورقة من نتائج، تقترح مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تسهيل دمج الذكاء الاصطناعي في مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية وبرامج التدريب المهني، مع التأكيد على مركزية الدور الإنساني للأخصائي الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي – المهارات المهنية – خدمة الفرد.

Artificial Intelligence and the Development of Practice Skills for Social work practitioers

Abstract:

Amid the ongoing digital revolution reshaping the nature of human-centered professions such as social work, this paper explores a central question: How can artificial intelligence—despite its purely technical nature—contribute to developing professional competencies, particularly in casework, which fundamentally relies on direct human interaction?

The paper offers a critical examination of AI technologies within this context, identifying the opportunities they may bring to social workers—from enhancing their abilities in analysis and diagnosis to supporting decision-making processes. At the same time, it acknowledges the real challenges that may arise, such as threats to the privacy of the professional relationship or the risk of reducing some aspects of practice to automated procedures that lack a human touch.

Drawing on a critical review of previous studies and international experiences, the paper presents a comprehensive perspective that integrates the technical, professional, and ethical dimensions of incorporating AI into social work practice.

Based on the findings, the paper proposes a set of practical recommendations aimed at facilitating the integration of artificial intelligence into social work education and professional training programs, while emphasizing the essential human role of the social worker.

Keywords: Artificial Intelligence – Professional Skills – Casework.

تصدير:

أولًا: مدخل لمشكلة البحث

مع دخول الألفية الثالثة، شهد العالم تحولات جذرية نتيجة للثورة التكنولوجية التي يقودها الذكاء الاصطناعي (AI) كأبرز محركاتها. فقد تجاوزت هذه التقنية حدود المختبرات والأوساط الأكاديمية، لتصبح جزءًا من حياتنا العملية، حيث أسهمت في إعادة هيكلة الصناعات وطرق تقديم الخدمات بل وحتى طريقة تواصلنا الإنساني وإدارتنا لأبسط تفاصيل العمل الميداني والإداري (Russell & Norvig, 2020; Stone et al., 2016).

ويذهب البعض إلى اعتبار الذكاء الاصطناعي اليوم أقوى ما توصلت إليه البشرية من أدوات، حيث يرى السياسيون والاقتصاديون والمفكرون الكبار حجم الفرص التي يجلبها الذكاء الاصطناعي، وأخطار التخلف عن الركب في ذلك المضمار، وفي الولايات المتحدة الأمريكية أصدر البيت الأبيض كثيرًا من الوثائق المتعلقة بالسياسة العامة التي تؤكد على الأهمية الاستراتيجية للذكاء الاصطناعي في رسم ملامح المستقبل الاقتصادي والتنموي (مار، ووارد، ٢٠٢٣).

وعلى الصعيد المحلي، بدأت مصر في اتخاذ خطوات جادة نحو التحول الرقمي. وتمثل أحد أبرز هذه الخطوات في إنشاء مجلس وطني للذكاء الاصطناعي يختص بوضع الاستراتيجية القومية للذكاء الاصطناعي والإشراف على تنفيذها ومتابعتها وتحديثها وفق التطورات الدولية في هذا المجال ووضع آليات متابعة وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي بالتنسيق مع الوزارات، وقد بدأت الجامعات ومؤسسات التعليم إنشاء كليات وأقسام علمية لتخصصات الذكاء الاصطناعي، بغية تأهيل كوادر مؤهلة للتعامل مع تعقيدات هذه التقنية المتطورة (الهادي، ٢٠٢١).

ووسط هذا الحراك التكنولوجي الواسع، تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الحفاظ على جوهرها الإنساني الأصيل، حيث تظل ركيزتها الأساسية تقوم على دعم الأفراد والأسر والمجتمعات وتمكينهم من مواجهة مشكلاتهم بطريقة تحترم إنسانيتهم وظروفهم، ويقوم جوهر هذه المهنة على الثقة والتعاطف والقدرة على فهم تعقيدات السياقات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية التي يعيشها العملاء (Zastrow, 2019؛ Hepworth et al., 2017).

غير أن الواقع العملي للمهنة اختلف عن السابق، إذ تواجه المهنة تحديات متزايدة تتجلى في تعقد المشكلات الاجتماعية وتشابكها وتزايد أعداد المستفيدين مقابل محدودية الموارد المتاحة، هذا التحدي المتنامي يفرض على المهنة أن تعيد التفكير في أدواتها وأساليبها وأن تبحث عن حلول

مبتكرة تدعم ممارسيها (Kadushin & Harkness, 2014). وهنا يأتي الذكاء الاصطناعي كحل استراتيجي لا غنى عنه لمواجهة هذه التحديات.

وقد أكدت عديد من الأدبيات حتمية الذكاء الاصطناعي وضرورته في تطوير الممارسة المهنية، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي منتشرًا بشكل متزايد في الخدمة الاجتماعية، إذ يعمل الباحثون على توظيف تحليل البيانات الضخمة لفهم الاحتياجات الاجتماعية، بينما يجرى تطوير أنظمة دعم ذكية تساعد الأخصائيين في تقييم الحالات واتخاذ قرارات أكثر دقة، بل إن بعض التجارب بدأت تلامس حدود الخيال باستخدام الروبوتات الاجتماعية لتقديم دعم عاطفي أو بناء منصات تعليمية تفاعلية تسهم في تنمية الكفاءات المهنية للأخصائيين (Reamer, 2023; Bhalla & Kumar, 2019).

ويؤكد عدد من الباحثين أن هذا التوجه لم يعد ترفًا، بل أصبح ضرورة تفرضها متغيرات العصر، إذ أصبح استخدام الذكاء الاصطناعي تحولًا مهمًا يمكنه تقديم حلول مبتكرة وفعالة لتحديات المهنة، ويمكن أن يفتح أبوابًا جديدة لتقديم الرعاية والدعم الشخصي والاجتماعي بطرق أكثر فاعلية وتكاملًا (إبراهيم، ٢٠٢٣).

وعند الحديث عن طرق الخدمة الاجتماعية، تبرز طريقة "خدمة الفرد" بوصفها من أكثر الطرق رسوخًا وتأثرًا بالتطورات العلمية خصوصًا تلك المرتبطة بعلم النفس والعلوم الاجتماعية بوصفها المنابع الأساسية التي تزود خدمة الفرد بنظرياتها وأسسها المهنية، كما كانت للتجارب العديدة والخبرات المتتابعة التي صاحبت خدمة الفرد في تاريخها الطويل أثرها في إثراء مادتها العلمية وتعدد نظرياتها واتجاهاتها (عثمان وآخرون، ٢٠١٠). إلا أنها تجد نفسها اليوم أمام تحد جوهري يتمثل في كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي في ممارستها من دون أن تفقد إنسانيتها أو تتخلى عن مبادئها الأخلاقية والمهنية.

لكن يبدو أن هناك صعوبات عدة في هذا المسار، فمجرد التفكير في إدخال أدوات ذكية في علاقات مهنية تعتمد بالأساس على التفاعل الإنساني المباشر. هذا التحول يثير كثيرًا من التساؤلات مثل: ماذا سيحدث لطبيعة الدور المهني؟ وهل ستظل الأدوار والمهارات الإنسانية مطلوبة كما كانت؟ وماذا عن الاعتبارات الأخلاقية والقانونية التي يجب مراعاتها لضمان الاستخدام المسؤول والمنصف لهذه التقنيات؟ (Floridi et al., 2018).

كل هذه التساؤلات وغيرها تضع أمام المؤسسات الأكاديمية والمهنية مسؤولية مضاعفة، فلا يكفي أن تواكب التطور، بل عليها أن تفهمه وتحسن توجيهه وتعمل على دمجه بطريقة تراعي أخلاقيات المهنة وتحفظ جوهرها الإنساني. ومن هنا تتأتى ضرورة البحث المعمق في سبل استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية وخاصة في طريقة خدمة الفرد.

إن تطوير نظرية الممارسة في هذا السياق يتطلب فهمًا عميقًا للعلاقة المتشابكة بين الذكاء الاصطناعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، وتحديد الفرص والتحديات التي يطرحها هذا التكامل، والأهم من ذلك هو استكشاف كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تنمية مهارات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد دون المساس بجوهرها الإنساني، ولعل هذه المقاربة التكاملية تمثل التحدي الأكبر في ظل الثورة الرقمية.

ثانيًا: مشكلة البحث

ثمة فجوة معرفية تتعلق بالفهم الشامل والمنهجي لكيفية تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي المختلفة على تنمية مهارات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد وسبل دمج هذه التقنيات بشكل فعال ومسؤول في التعليم والممارسة المهنية. تمثل هذه الفجوة المعرفية جوهر المشكلة التي تسعى هذه الورقة إلى معالجتها.

وهنا تتولد تساؤلات محورية تمس صميم الممارسة المهنية مثل: كيف يمكن توظيف الذكاء الاصطناعي في هذه الطريقة المهنية دون الإخلال بروحها الإنسانية؟ وكيف يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يتعامل مع أدوات ذكية دون أن تتحول العلاقة المهنية إلى مجرد عملية ميكانيكية جامدة؟

ومن ثم، تبرز الحاجة إلى تناول مجموعة من القضايا التي ربما لم تحظ بعد بالاهتمام الكافي، من أبرزها:

– تجميع وتقييم الأدلة البحثية، فهناك حاجة إلى تجميع وتحليل نقدي للدراسات السابقة والتجارب الدولية في هذا المجال لتحديد الفجوات المعرفية التي لا تزال قائمة، فضلًا عن رصد التحديات التي واجهتها تلك التجارب والفرص التي أتيحت من خلالها.

– الحاجة إلى إطار تصنيفي دقيق لتطبيقات الذكاء الاصطناعي ذات الصلة المباشرة بالممارسة المهنية في خدمة الفرد، فنحن بحاجة إلى تحليل واضح يشرح كيفية عمل هذه التقنيات وأين يمكن أن تنجح وأين قد تكون غير ملائمة في السياقات المهنية التي تتطلب حساسية إنسانية عالية.

– استكشاف الآليات التي يمكن من خلالها لأدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي أن تساهم في تطوير مهارات الممارسة في خدمة الفرد (كالتواصل الفعال والتحليل النقدي واتخاذ القرار في المواقف المعقدة)، خاصة أن هذه المهارات لا يتم اكتسابها فقط بالتدريب، بل تُصقل بالخبرة والتعاطف، فهل تستطيع الخوارزميات أن تدعم هذه العملية دون أن تبتلعها؟

– الحاجة إلى توصيات عملية وقابلة للتطبيق، بحيث تكون مبنية على أدلة واقعية يمكن الاستفادة منها في برامج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين أو تطوير مهاراتهم ميدانيًا، مع ضرورة أخذ الجوانب الأخلاقية والمهنية في الاعتبار، حتى لا يتحول الذكاء الاصطناعي إلى أداة تفصل الأخصائي عن إنسانيته بدلًا من أن تعزز قدرته على خدمتها.

من هذا المنطلق، تسعى الورقة إلى محاولة معالجة هذه الجوانب، وذلك من خلال استكشاف منهجي للأدبيات العلمية المتاحة، وتحليل أبرز التطبيقات العملية، مع استشراف الفرص التي يتيحها الذكاء الاصطناعي في تطوير المهنة، إلى جانب التحديات التي لا بد من الاعتراف بها ومواجهتها، بهدف تقديم رؤى وتوصيات مستقبلية يمكن أن تسهم في تمكين المهنة بصفة عامة وطريقة خدمة الفرد بصفة خاصة من الاستفادة من الذكاء الاصطناعي دون أن تتخلى عن جوهرها الإنساني.

المبحث الأول: دراسات سابقة وتجارب عالمية

بات من الواضح أن مهنة الخدمة الاجتماعية لم تعد بمنأى عن الثورات التكنولوجية المتلاحقة، خاصة مع صعود تقنيات الذكاء الاصطناعي. فلم يعد هذا التوجه مجرد رفاهية أكاديمية أو موجة عابرة، بل أصبح ضرورة يفرضها الواقع المهني. ويأتي هذا المبحث لاستعراض أهم الدراسات والتجارب الدولية الرائدة في هذا المجال.

أولًا: دراسات حول استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية

تشير مراجعة الأدبيات المتوفرة إلى وجود توجه عالمي متزايد نحو توظيف الذكاء الاصطناعي في ممارسات العمل الاجتماعي بالرغم من وجود تباين في المنهجيات والسياقات. وتتلاقى العديد من الدراسات حول مجموعة من القضايا الجوهرية والتي يمكن تصنيفها في المحاور التالية:

١ – المبادئ والأخلاقيات:

من أهم القضايا التي طرحتها الدراسات كانت الحاجة إلى وضع إطار أخلاقي ينظم استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي. ففي السياق العربي، ناقشت دراسة العبد الكريم (٢٠١٧) مفهوم أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية حيث حللت التحديات والمزايا الأخلاقية المرتبطة بالتحول الرقمي واقترحت آليات للتعامل مع المخاطر المحتملة.

أما على المستوى العالمي، فقد ناقشت دراسات مثل O'Neil (2016) و Noble (2018) مخاطر التحيزات الخوارزمية في تحليل البيانات واتخاذ القرارات محذرة من التأثير السلبي على مبدأ العدالة في تقديم الخدمات. كما ركزت دراسات أخرى (Floridi et al., 2018) على إشكالية الخصوصية وحماية بيانات العملاء وأشارت إلى أن غياب الشفافية والمساءلة قد يهدد الثقة بين الأخصائي والعميل. لذلك دعت معظم الأدبيات إلى ضرورة تطوير أنظمة ذكاء اصطناعي تعمل على إخضاع التكنولوجيا لمصلحة الإنسان لا العكس.

٢- تقييم الواقع ومواجهة العقبات:

لم تقف الدراسات عند حدود التنظير، بل سعت إلى تشخيص الواقع المهني والكشف عن مدى جاهزية الممارسين لهذه التقنيات. فمثلًا كشفت دراسة الفقي (٢٠١٧) عن وجود تفاوت في استخدام الأخصائيين لتكنولوجيا المعلومات بين مراحل الممارسة مع وجود نقص في المهارات الرقمية لدى بعض الأخصائيين. في حين أشارت دراسة عبد الرازق (٢٠٢٢) إلى تمتع الأخصائيين الاجتماعيين بمستوى جيد من المعارف والمهارات الرقمية لكنها غير مدعومة ببنية تحتية كافية وبرامج تدريبية متخصصة. وأكدت دراسات أخرى مثل عباس (٢٠٢٢) والمحضر وعلام (٢٠٢٤) على أن الضعف في الجوانب المهارية والافتقار للتدريب يمثلان تحديات رئيسة تعيق التطبيق الفعال للممارسة الرقمية.

٣- تحليل التأثيرات والتطبيقات:

أ) تحليل البيانات والتنبؤ:

أظهرت عديد من الدراسات الأجنبية قدرة الذكاء الاصطناعي على معالجة كميات هائلة من البيانات، بهدف التنبؤ بالمخاطر وتحليل الاحتياجات بدقة. على سبيل المثال استخدمت دراسة Song & Wang (2019) نماذج التعلم الآلي للتنبؤ باحتمالية إهمال الأطفال وسوء معاملتهم، مشيرة إلى نتائج دقيقة وواعدة لكن مع التنبيه إلى ضرورة مراعاة الاعتبارات الأخلاقية.

وقام باحثون آخرون بتطبيق آليات التعلم الآلي لتحليل بيانات المشردين بهدف تحديد عوامل الخطر وبناء تدخلات موجهة (Johnson et al., 2017). وفي مجال الصحة النفسية، استعانت Fitzpatrick et al. (2017) بتقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتحليل النصوص من المقابلات العلاجية أو منشورات التواصل الاجتماعي بهدف الكشف المبكر عن الاضطرابات النفسية.

أما في السياق العربي، فقد تناولت دراسة صادق (٢٠٢٢) دور الذكاء الاصطناعي في تنمية الموارد البشرية بالجمعيات الأهلية وأشارت إلى إمكانية الاستفادة من تقنيات الواقع الافتراضي

وروبوتات الدردشة الذكية في برامج التنمية البشرية. بينما سعت دراسة إبراهيم (٢٠٢٣) إلى استطلاع تصورات طلاب الخدمة الاجتماعية حول استخدام الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية وأظهرت النتائج تفاؤلًا حذرًا بشأن إمكانية تعزيز الفعالية والكفاءة مصحوبًا بمخاوف تتعلق بالخصوصية والتفاعل الإنساني. أما دراسة الصياد (٢٠٢٣) فقد ركزت على أهمية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الممارسة المهنية بالمجال التعليمي وسلطت الضوء على التحديات البنيوية والثقافية التي تواجه تطبيق هذه التقنيات في المجال التعليمي.

ب) الروبوتات الاجتماعية والوكلاء الأذكياء

كشفت عديد من الدراسات عن امكانية استخدام الروبوتات الاجتماعية في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعملاء خاصة لكبار السن والأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. حيث أشارت دراسات مثل Broadbent et al. (2009) و Wada et al. (2005) إلى أن هذه الروبوتات يمكن أن تخفف من مشاعر العزلة وتحسن جودة الحياة، فيما أظهرت دراسات أخرى (Pollack et al., 2003) استخدامها لمساعدة كبار السن في تذكر الأدوية أو ممارسة التمارين العلاجية.

كما أشارت دراسة Følstad & Brandtzæg (2017) إلى دور روبوتات المحادثة في تقديم معلومات وإرشاد المستخدمين مما يساعد على تخفيف العبء عن الأخصائيين البشريين. وهناك تجارب مثيرة أيضًا في العمل مع الأطفال المصابين بالتوحد، حيث توصلت دراسة Feil-Seifer & Matarić (2008) إلى أن استجابتهم للتفاعل مع الروبوتات كانت إيجابية في بعض الحالات مما يساعد في تطوير مهاراتهم الاجتماعية والتواصلية.

٤- التدريب والتطوير المهني:

ركزت مجموعة من الدراسات العربية على أهمية إعداد الأخصائيين لمواكبة التحول الرقمي الحادث. فقد كشفت دراسة خلف (٢٠٢١) عن وجود علاقة إيجابية بين مستوى المهارات الرقمية وعائد الممارسة المهنية لخريجي الخدمة الاجتماعية وقدمت مؤشرات عملية لتحسين تلك المهارات الرقمية. وقامت دراسة يوسف (٢٠٢٢) بوضع برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين على التعامل مع الشباب الجامعي باستخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد. كما أبرزت دراسة زيدان ونور (٢٠٢٤) ضرورة تحديث البرامج التدريبية لتواكب متطلبات عصر استخدام الذكاء الاصطناعي.

على المستوى الدولي، فقد قامت بعض الأبحاث بتقييم استخدام بيئات الواقع الافتراضي لمحاكاة المواقف المهنية، كما في دراسة Kenny et al. (2008)، مما يوفر بيئة آمنة للتعلم من

الأخطاء. في حين استكشفت VanLehn (2011) إمكانية استخدام أنظمة التعلم الآلي لتخصيص محتوى التدريب اعتمادًا على احتياجات وأداء الأخصائي.

٥- التأثير على الممارسة الإكلينيكية:

سلطت دراسة عبد الحميد (٢٠٢٣) الضوء على تأثير التكنولوجيا الرقمية على ممارسة الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية وأكدت على أن أشكال الخدمة عن بُعد أصبحت واقعًا لا مفر منه، لكنها في الوقت ذاته أكدت على ضرورة وضع ضوابط أخلاقية صارمة لضمان جودة هذه الخدمات وحماية حقوق المستفيدين.

٦- الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار والتخطيط:

تناولت دراسات مثل السند (٢٠٢١) وسيد (٢٠٢٤) قدرة الذكاء الاصطناعي على تحسين اتخاذ القرارات التخطيطية خاصة في مجالات التطوع والتعليم، وأكدت على أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يرفع من كفاءة التخطيط، ومع ذلك أشارت الدراسات إلى وجود تحديات عملية تتعلق بارتفاع التكاليف وضعف الثقافة التقنية.

٧- الوعي المجتمعي وتقبل التكنولوجيا:

سعت مجموعة من الدراسات مثل إبراهيم (٢٠٢٣)، الصياد (٢٠٢٣)، وعوض (٢٠٢٤) إلى قياس مدى وعي الطلاب والممارسين بأهمية الذكاء الاصطناعي، وقد تفاوتت النتائج بين القبول الحذر والرفض النسبي، مع وجود تحديات ثقافية وتقنية تقف حائلًا أمام الاستخدام الفعال لهذه التقنيات. إذ أن مقاومة التغيير وضعف البنية التحتية من العوامل الرئيسة التي تؤثر على مدى تقبل هذه التقنيات.

٨- التحديات والمعوقات:

في السياق العربي، أشارت دراسات مثل الراشد (٢٠٢٣) وعبد المعطي (٢٠٢٤) إلى معوقات تطبيق الذكاء الاصطناعي مثل: ضعف التمويل المخصص للبنية التحتية التقنية، وعدم كفاية البرامج التدريبية للممارسين، وصعوبة ترجمة المبادئ المهنية إلى أدوات برمجية.

٩- رؤى مستقبلية وتطوير الممارسة:

ركزت عدة دراسات على تطوير رؤية مستقبلية للمهنة في البيئة العربية، فدراسة إبراهيم (٢٠٢٤) دعت لرؤية مستقبلية لتنظيم المجتمع بالذكاء الاصطناعي في الجامعات وفق رؤية مصر ٢٠٣٠م. في حين قدمت دراسة على ومحمد (٢٠٢٤) تصورًا مقترحًا لاستخدام الذكاء الاصطناعي

لتحسين إعداد مشرفي التدريب الميداني. وأوصت دراسة على (٢٠٢٤) بإدماج الذكاء الاصطناعي في البرامج الأكاديمية بشكل تدريجي ومدروس.

يكشف العرض السابق عن مشهد بحثي متنوع وغني، لكنه في الوقت ذاته يُبرز الحاجة الملحة لصياغة إطار عمل متكامل يجسد التوازن الدقيق بين استثمار امكانيات الذكاء الاصطناعي من جهة والحفاظ على هوية المهنة وقيمها الإنسانية من جهة أخرى.

وبالتالي، فإن تبني الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية لم يعد خيارًا نظريًا، بل أصبح ضرورة عملية ملحة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة. لكن نجاحه يتطلب استثمارًا جادًا في تدريب الأخصائيين وإعداد أطر أخلاقية مرنة تستجيب لسياقاتنا المحلية، مما سيكون خطوة حاسمة نحو مهنة أكثر حداثة وفعالية.

ثانيًا: نماذج تطبيقية من دول رائدة في مجال الذكاء الاصطناعي والخدمة الاجتماعية

على الرغم من أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية لا تزال في مراحلها الأولى على المستوى العالمي، إلا أن هناك دولًا قطعت أشواطًا ملحوظة في هذا الاتجاه، بفضل استثماراتها الكبيرة في البحث والتطوير التكنولوجي، ورؤاها الاستراتيجية لدمج التكنولوجيا الرقمية في قطاعاتها الحكومية والاجتماعية. ومن أبرز النماذج العالمية في هذا الصدد:

١- الولايات المتحدة الأمريكية:

تعد الولايات المتحدة من أبرز الدول التي بادرت إلى توظيف امكانات الذكاء الاصطناعي في الممارسات الاجتماعية، حيث تقود العديد من المنظمات غير ربحية والجهات الحكومية المحلية جهود الابتكار في هذا المجال. هذا التوجه يتجلى في مبادرات مبتكرة متعددة:

حيث برزت – بشكل خاص – التجارب الرائدة في مجال الصحة النفسية كإحدى أكثر التجارب إثارة وتأثيرًا، حيث أصبحت التطبيقات الرقمية وروبوتات المحادثة تقدم دعمًا أوليًا فعالًا وتساعد الأفراد على رصد أعراضهم النفسية مبكرًا وتوفر لهم موارد مناسبة، مما يسهم في كسر حاجز الوصمة المرتبطة بطلب المساعدة النفسية (Inkster et al., 2016).

كما تميزت التجربة الأمريكية في مجال الدمج بين البيانات الصحية والاجتماعية، باعتباره أحد أهم التطبيقات الواعدة للذكاء الاصطناعي في مجال الخدمات الانسانية، حيث يتم تحليل بيانات الرعاية الصحية جنبًا إلى جنب مع المعطيات الاجتماعية، مما يساعد على التنبؤ بالاحتياجات

المعقدة للأفراد وتقديم دعم شـامل للأشـخاص الذين يواجهون تحديات صـحية واجتماعية متداخلة (National Institutes of Health, 2024).

ولا يغيب عن المشـهد الأمريكي تطوير أدوات ذكية لدعم اتخاذ القرار المهني، حيث طورت جهات عديدة أدوات تحليلية بالذكاء الاصـطناعي، وذلك لمسـاعدة الأخصـائيين على تقييم المخاطر وتقديم رؤى قائمة على الأدلة، مع التأكيد الدائم على أن هذه الأدوات يتم اسـتخدامها لدعم الحكم المهني وليس استبداله (Gambrill, 2017).

٢- كندا:

تمضـي كندا بخطى ثابتة نحو توظيف الذكاء الاصـطناعي لتحسين كفاءة الخدمات الحكومية، خاصـة في المجال الاجتماعي، ضـمن إطار من الالتزام الأخلاقي. وهناك عدة مبادرات لاستكشـاف وتطبيق هذه التقنيات بشكل مسؤول:

حيث تتبنى بعض المقاطعات أنظمة تحليل تنبؤية متقدمة لرصـد حالات الأطفال والأسـر المعرضـة للخطر بهدف التدخل المبكر، هذه الأنظمة تساعد العاملين الاجتماعيين على التركيز على الحالات الأكثر إلحاحًا. لكن التنفيذ يرافقه نقاش جاد حول خصـوصـية البيانات والعدالة الاجتماعية (Government of Alberta, 2022). الأمر الذي يعكس الوعي العميق بالتحديات الأخلاقية المصاحبة لتلك التقنيات.

وعلى صـعيد آخر، تعمل الحكومة الكندية على تطوير منصـات رقمية ذكية بهدف تسـهيل وصـول المواطنين إلى الخدمات التي تتناسـب مع احتياجاتهم. تسـتخدم هذه المنصـات الرقمية خوارزميات توصـية تعتمد على تحليل البيانات الشـخصـية (Innovation, Science and Economic Development Canada, 2023).

٣- المملكة المتحدة:

تسـعى المملكة المتحدة إلى توسـيع نطاق اسـتخدام الذكاء الاصـطناعي في القطاع العام، مع التركيز على الخدمات الاجتماعية. وهناك عديد من المبادرات والتجارب التي تهدف إلى تحسـين كفاءة الخدمات وتخصيص الدعم المقدم للأفراد والأسر:

واحدة من المبادرات اللافتة جاءت من السـلطات المحلية، حيث بدأت في توظيف تقنيات الذكاء الاصـطناعي لتحليل بيانات الرعاية الاجتماعية الخاصـة بالبالغين، حيث تعمل على تحديد الأشـخاص الأكثر احتياجًا، مما يتيح التدخل الوقائي وتخصـيص الدعم المناسـب (Local Government Association, 2023).

وفي سياق موازٍ، أطلقت الحكومة البريطانية منظومة متطورة من روبوتات المحادثة المدعومة بالذكاء الاصطناعي لخدمة الجمهور، حيث يتم استخدام روبوتات ذكية للإجابة عن استفسارات المواطنين وتوجيههم إلى الخدمات الاجتماعية المناسبة، مما يساهم في تخفيف الأعباء الإدارية وإتاحة تجربة أكثر سلاسة للمستفيدين (GOV.UK, 2024).

كما بدأت بعض الجهات بتجربة أدوات تعتمد على تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) التي أحدثت نقلة نوعية في إعداد التقارير المهنية، حيث تعمل هذه التقنيات على تسريع كتابة تقارير الحالات وملاحظات الأخصائيين، وهو ما يقلل من الوقت والجهد المبذول في المهام الإدارية ويتيح للأخصائيين التركيز على العمل المباشر مع العملاء (Community Care, 2025).

٤- دول أخرى ذات تجارب واعدة

إلى جانب هذه الدول، هناك نماذج أخرى بدأت تسجل تطورًا ملحوظًا في هذا المجال:
ففي أستراليا، يتم توظيف الذكاء الاصطناعي بطريقة مبتكرة لخدمة الفئات الأكثر احتياجًا، حيث طورت الحكومة الأسترالية أنظمة ذكية متخصصة في تقييم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، حيث تعمل على قياس المتطلبات الفردية بدقة عالية وتصميم خطط دعم مخصصة مما يعزز استقلاليتهم وجودة حياتهم (National Disability Insurance Agency, 2023).

أما سنغافورة، فتمضي قدمًا في إطار مشروعها الطموح "Smart Nation"، حيث تسعى الحكومة السنغافورية إلى تطوير منظومة كاملة من الخدمات الاجتماعية الذكية التي تتميز بقدرتها على تخصيص الموارد المجتمعية بدقة وتوجيه المواطنين تلقائيًا نحو أشكال الدعم الأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم (Smart Nation and Digital Government Office, 2024).

تكشف التجارب الدولية الرائدة أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون شريكًا استراتيجيًا لا غنى عنه في تطوير الخدمات الاجتماعية وتحسين نوعية الدعم المقدم للأفراد والأسر، بدءًا من تحليل الأنماط الاجتماعية المعقدة، مرورًا بتقديم الدعم النفسي الأولي، ووصولًا إلى تعزيز قدرات الأخصائيين، وكلها مجالات تؤكد قدرة الذكاء الاصطناعي على تقديم قيمة مضافة حقيقية.

لكن رغم كل هذه النجاحات، فإن الدول المتقدمة في هذا المجال تواجه مجموعة من التحديات المشتركة والاعتبارات الأخلاقية عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي. أبرز هذه التحديات تتعلق بضرورة حماية خصوصية العملاء وضمان شفافية الخوارزميات وتفادي التحيزات الرقمية التي قد تؤدي إلى ممارسات غير عادلة. هذه التحديات تؤكد ما شددت عليه العديد من

الدراسات، وعلى رأسها دراسة Floridi et al. (2018) التي نادت بوجوب الدمج الذكي بين الآلة والإنسان دون أن تفقد المهنة طابعها الإنساني العميق.

من هنا يتضح أن النجاح في تبني الذكاء الاصطناعي في مجال الخدمة الاجتماعية يتطلب مقاربة شاملة، فالتجارب الناجحة تثبت أن تبني هذه التقنيات يجب أن ينطلق من رؤية استراتيجية تراعي الخصوصيات المحلية، واستثمار في القدرات البشرية، وقبل ذلك يجب أن تُبنى هذه الرؤية على إطار أخلاقي راسخ يضع كرامة الإنسان في صلب أولوياته. ولعل التقدم في هذا المجال يتطلب تعاونًا مستمرًا بين الأكاديميين والممارسين وصناع القرار، لضمان أن تظل التكنولوجيا في خدمة القيم الإنسانية التي تشكل جوهر المهنة.

المبحث الثاني: الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية (تطبيقات – وفوائد – وتحديات)

لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة تقنية على هامش العمل الاجتماعي، فمع تسارع وتيرة التحول الرقمي أصبح عنصرًا فاعلًا وركيزة أساسية في إعادة تشكيل المنظومة الاجتماعية وإحداث نقلة نوعية في تشخيص المشكلات الاجتماعية ووضع الحلول الاستباقية لها، وبالتالي أصبح حضوره أكثر وضوحًا وتأثيرًا في قلب الممارسة المهنية. وفي هذا المبحث يتم تسليط الضوء على أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية ومناقشة الفرص النوعية التي يوفرها إلى جانب التحديات المهنية والأخلاقية المصاحبة لهذه التحولات.

أولًا: كيف أصبح الذكاء الاصطناعي جزءًا من واقع الخدمة الاجتماعية؟

مع صعود الذكاء الاصطناعي، تدخل الخدمة الاجتماعية عصرًا جديدًا وتشهد تحولًا جذريًا في منهجياتها وأدواتها، حيث تحولت تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى وسائط معرفية وعملية فاعلة تعيد تشكيل بنية الممارسة المهنية. ويمكن تلخيص أبرز مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي كوسيط معرفي وعملي في النقاط التالية:

١- تحليل البيانات والتشخيص الآلي وتقديم التدخلات:

أ) تحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر:

لم يعد تحليل البيانات مجرد عملية إحصائية تقليدية، بل أصبح بفعل الذكاء الاصطناعي أداة تنبؤية استباقية قادرة على إحداث تأثير ملموس في الواقع، إذ تستطيع الخوارزميات الذكية رصد الأنماط الاجتماعية المخفية خلف الأرقام وتقديم تنبؤات دقيقة حول القضايا الأكثر إلحاحا مثل العنف الأسري أو التسرب الدراسي (Agrawal et al., 2018).

لقد أصبح بإمكاننا اليوم التنبؤ بالحالات المعرضة للإهمال أو الخطر بناءً على بيانات سابقة، وهو ما أشار إليه Song & WangWan, 2019. هذه القدرة التحليلية المتقدمة تفتتح المجال لتدخلات استباقية يمكن أن تنقذ حياة البعض عبر الكشف المبكر وتعيد رسم المسارات الحرجة إلى فرص للإنقاذ.

ولم تقف الفائدة عند هذا الحد، بل يمتد الذكاء الاصطناعي إلى تحسين توزيع الموارد من خلال توجيهها إلى من هم في أمسّ الحاجة إليها وفقًا لأولويات واقعية وليس افتراضات إدارية (Barton & Court, 2012). كما توضح .(Kpatkoe & Dourish, 2014) أهمية هذه التحليلات في تقييم فاعلية البرامج الاجتماعية وتعديل السياسات عند الضرورة.

وفي السياق العربي، هناك توجه متزايد نحو توظيف الذكاء الاصطناعي في الممارسات الاجتماعية، حيث أكدت دراسة السند (٢٠٢١) على جدوى الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات تخطيطية دقيقة للعمل التطوعي وهو ما يساعد على تقليل الأخطاء والتحيزات البشرية. وفي إطار متصل أوضحت دراسة زيدان ونور (٢٠٢٤) دور الذكاء الاصطناعي في تقييم الممارسات المهنية وتحديد العوامل المؤثرة في دعم الشباب الجامعي.

ب) التشخيص الأولي وتقييم الحالات:

يعد تقييم الحالات الاجتماعية والنفسية في مراحلها الأولى، واحدة من أذكى استخدامات الذكاء الاصطناعي، إذ بدأت أدوات مثل استبيانات التشخيص التفاعلي وروبوتات المحادثة (chatbots) تقدم تقارير أولية دقيقة للأخصائيين تسهّل عليهم فهم الحالة قبل اللقاء المباشر معها (& Følstad Brandtzæg, 2017).

ولم تعد التقييمات تعتمد فقط على ملاحظة ظاهرية، بل أصبحت الخوارزميات قادرة على تحليل النصوص التفاعلية واستنتاج مؤشرات على وجود اضطرابات عقلية أو احتياجات خاصة (Bhalla & Kumar, 2019). كما أشار Chen et al. (2020) إلى أن هذه الأدوات تمكّن من دمج البيانات النفسية والاجتماعية معًا، مما يسهم في رسم خطة تدخل دقيقة وشاملة.

وفي سياق التحول الجوهري الذي تشهده الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بفعل التطورات التكنولوجية، سلطت دراسة إبراهيم (٢٠٢٣) الضوء على أهمية تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات التشخيص الإلكتروني. وفي سياق متصل ناقشت عبد الحميد (٢٠٢٣) التحولات التي فرضتها التكنولوجيا الرقمية على الممارسة الإكلينيكية ومن ضمنها التشخيص عن بعد.

ج) التدخلات المهنية المباشرة:

لم يعد من المبالغة القول بأن المستقبل سيشهد اعتمادًا كاملًا على الذكاء الاصطناعي في بعض جوانب الرعاية الاجتماعية والتدخلات الاجتماعية، فهناك روبوتات لتقديم الدعم العاطفي الأولي للمعرضين للعزلة أو القلق المزمن كما توجد برامج سلوكية رقمية تتكيف تلقائيًا مع سلوك المستخدم وتطور احتياجاته.

ولعل أبرز التطبيقات هنا هو أنظمة التوصية التي تساعد العملاء على معرفة الخدمات الأنسب لهم استنادًا إلى بياناتهم الشخصية (Chen et al., 2020).

أما في قرارات الحياة الكبرى مثل السكن أو اختيار نوع التعليم أو العلاج، فقد أصبحت بعض الأدوات الذكية تقدم تحليلات تفاعلية تساعد العملاء على اتخاذ قرارات مدروسة (Agrawal et al., 2018).

وفي السياق المحلي، تؤكد الدراسات الحديثة على الحاجة الملحة لمواكبة التحول الرقمي في مجال الخدمات الاجتماعية، فعلى سبيل المثال أشارت دراسة عوض (٢٠٢٤) إلى أهمية تنمية وعي الشباب الجامعي بدور الذكاء الاصطناعي في التعليم والتوجيه، واقترحت دراسة علي ومحمد (٢٠٢٤) تطوير مهارات مشرفي التدريب الميداني باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي خاصة فيما يتعلق بدعم اتخاذ القرار. هذه التوجهات البحثية تشير إلى وجود تحول جوهري في متطلبات التأهيل الأكاديمي والميداني، مع مراعاة أن تظل التكنولوجيا داعمة للخبرة الإنسانية وليست بديلًا لها.

ء) تحسين الوصول إلى الخدمات:

يعتبر العمل على تقليص الفجوة بين الخدمات الاجتماعية والفئات المهمشة من أكثر الإنجازات إنسانية في مجال الذكاء الاصطناعي، فبفضل أدوات الترجمة الفورية والواجهات المبسطة لذوي الإعاقة وتطبيقات الدعم عن بُعد، أصبح بالإمكان تقديم خدمات اجتماعية لأشخاص كانوا في الماضي خارج نطاق التغطية (Shneiderman, 2000). وهنا تتحول الحلول الرقمية إلى جسور للتواصل مع الفئات التي كانت تعاني من العزل الخدمي.

هـ) دعم العمل الجماعي والتنسيق المهني:

يشـــهد مجال الخدمة الاجتماعية تحولًا جذريًا نحو نظام ذكي متكامل، حيث يعمل الذكاء الاصطناعي كالنسيج الرابط بين مختلف التخصصات من خلال تنظيم البيانات وخلق قنوات اتصال ديناميكية وبناء جســـور التعاون بين الخبراء. وقد أشـــار كل من Weber (2010) و NASW (2017) إلى أن هذه القدرات تســهم في تســريع معالجة الحالات المعقدة وتعزيز فعالية الاســتجابة الجماعية.

المعوقات والتحديات الأخلاقية

وراء هذه الواجهة البراقة للذكاء الاصـــطناعي في العمل الاجتماعي، تبرز تحديات جوهرية تمس صميم الممارسة المهنية: هل يمكننا حقًا الثقة بالأنظمة الذكية في مجال بهذه الحساسية؟ ماذا عن خصوصية المستفيدين عندما تتحكم الخوارزميات في بياناتهم الحميمة؟ كيف نضمن عدم تكرار التحيزات الاجتماعية في البرمجة؟ وأين موقع الأخصائي التقليدي في هذا المشهد المتغير؟

يحذر Floridi et al. (2018) من مخاطر الاعتماد المفرط على أنظمة غير شـــفافة في اتخاذ قرارات مصيرية. وتتفق هذه التحذيرات مع ما ناقشه العبد الكريم (٢٠١٧) حول غياب الضوابط المهنية في الاســتخدام التكنولوجي، وتتعمق هذه الإشــكاليات مع ملاحظات عبد المعطي (٢٠٢٤) حول صــعوبة نقل القيم الأخلاقية الإنســانية عبر الآلات، بينما يضــيف الفقي (٢٠١٧) بعدًا جديدًا يتمثل في مقاومة بعض الأخصائيين للتكنولوجيا بسبب ضعف المهارات الرقمية.

ويبدو من العرض السابق أن الذكاء الاصطناعي لا يقدم مجرد أدوات تقنية متطورة، بل يطرح أيضًا إشكاليات عميقة حول هوية المهنة وكيفية ممارستها، ومن ثم لا بد من تبني نهج متوازن يجمع بين الاستفادة القصوى من الإمكانات التقنية الحديثة إلى جانب الحفاظ على المبادئ الأخلاقية التي تُشكل جوهر العمل الاجتماعي.

وتقف مهنة الخدمة الاجتماعية على أعتاب تحول تاريخي، فالذكاء الاصطناعي يمنحنا أدوات غير مسبوقة، لكن هذا يفرض علينا مسؤولية التأني وإعادة التفكير في طرق التدريب والسياسات المهنية وآليات اتخاذ القرار، بما يضمن الحفاظ على الغاية الأساسية للمهنة وهي خدمة الإنسان وتحقيق رفاهيته، حيث لا يجوز للتقنية أن تطغى على الجوهر الإنساني للمهنة.

٢- الروبوتات الاجتماعية والوكلاء الأذكياء:

يخطئ من يظن أن تطبيقات الذكاء الاصـطناعي في العمل الاجتماعي محصـورة في تحليل البيانات أو تسـريع الإجراءات البيروقراطية فحسـب، إذ تمتد إمكانياته لتشـمل مجالات أوسـع بكثير. فبفضـل التطور التقني أصـبحنا أمام "كائنات" رقمية تتفاعل مع البشـر وتسـتجيب لهم بل وتؤثر في حالتهم النفسـية وسـلوكهم. في هذا السـياق، تبرز الروبوتات الاجتماعية والوكلاء الأذكياء كواقع ملموس يثير إعجاب البعض وحيرة الآخرين.

أ) الروبوتات الاجتماعية:

ليسـت الروبوتات الاجتماعية مجرد آلات تتحرك، بل هي كيانات آلية تم تصـميمها لتتواصـل مع البشـر بطريقة تشـبهنا صـوتًا وتعبيرًا وحتى عبر الإيماءات، إنها قادرة على خلق نوع من العلاقة، أو محاكاتها على الأقل (Breazeal, 2003). هذه القدرات المتطورة للروبوتات الاجتماعية تضـعها في منطقة وسطى بين العالم التقني والمجال الإنساني.

ففي التعليم والإرشـاد، أصـبحت هذه الروبوتات أدوات فعالة لشـرح المفاهيم المعقدة، خاصـة للأطفال أو ذوي الاحتياجات التعليمية، ولأنها لا تمل من التكرار فإنها تبسـط المعلومة وتعيدها بلا كلل، وهو ما يجعلها مناسبة جدًا في البيئات التعليمية الحساسة (Leyzhanova et al., 2010).

أما في مجال الرعاية، فقد أثبتت حضـورًا لافتًا، فكبار السن الذين يعيشـون بمفردهم وجدوا في بعض هذه الروبوتات رفيقًا صـامتًا أو متحدثًا يذكرهم بمواعيد الدواء ويشـغل لهم الموسـيقى ويكسـر عزلة الأيام المتشابهة (Wada et al., 2005; Broadbent et al., 2009).

ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد، بل يتعداه إلى الرعاية الصـحية اليومية، فعلى سـبيل المثال روبوت يساعد مريضًا على التمرن أو يذكّره بعلاجه قد يكون فرقًا بين الانتكاس والتقدم (Tapus et al., 2007).

وفي حالات مثل التوحد، حيث يصـعب أحيانًا التواصـل الإنسـاني المباشـر، وفرت الروبوتات بيئة أكثر أمانًا للأطفال لأنهم يعرفون ما يتوقعونه منها بلا مفاجآت ولا أحكام، فقط تكرار منظم وهادئ يعمل على تسهيل تعلم المهارات الاجتماعية (Feil-Seifer & Matarić, 2008).

وليست هذه التقنيات حلولًا سحرية، بل هي أدوات عملية في إطار التفاعل بين الإنسان والآلة، وهي قادرة على كتابة فصول جديدة من الرفاهية.

ب) الوكلاء الأذكياء: المساعدون الافتراضيون

من جهة أخرى، نجد "الوكلاء الأذكياء" وهي تلك الأنظمة البرمجيات المتطورة التي نراها في تطبيقات الهواتف والمواقع الإلكترونية، وهي قادرة على التفاعل مع المستفيدين صوتيًا وكتابيًا، وتؤدي أدوارًا متعددة في تسهيل الخدمات (Maes, 1994).

بعض هذه الأنظمة يجيب على الأسئلة المتكررة بشكل لحظي ويشرح الإجراءات المطلوبة، مما يقلل الضغط عن الأخصائيين الاجتماعيين ويسمح لهم بالتركيز على الحالات الأكثر تعقيدًا (Følstad & Brandtzæg, 2017).

بينما يعمل بعضها الآخر كدليل شخصي للعملاء، حيث يجمع معلومات مبدئية ويوجههم للبرامج والخدمات الأنسب لحالاتهم، تمامًا كما يفعل المرشد الاجتماعي لكن بسرعة ودقة (Chen et al., 2020).

بل إن بعض هذه الأنظمة وصل إلى درجة متقدمة من التطور، حيث أصبح قادرًا على إجراء تقييم أولي للحالة الاجتماعية قبل المقابلة المباشرة ما يختصر كثيرًا من الوقت والجهد (Huber & Desktop, 2010).

وقد أظهرت أدوات الذكاء الاصطناعي قدرة ملحوظة على دعم الأفراد في تنظيم شؤون حياتهم كالتذكير بالمواعيد المهمة ومتابعة أهدافهم الشخصية وتقديم الإرشادات الذاتية، كل ذلك يساعد العملاء على الشعور بالتمكّن والاستقلال (Inkster et al., 2016).

ولا تنفصل هذه الاستخدامات عما أكدته دراسات عربية حديثة حول أهمية إدماج الذكاء الاصطناعي في صلب الممارسة المهنية، فالمهام التي تؤديها الروبوتات أو الوكلاء الأذكياء كالتقييم المبدئي والتوجيه الذكي والدعم النفسي الأولي، تتماشى مع ما أشار إليه السند (٢٠٢١) وإبراهيم (٢٠٢٣) من دور الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار المهني وتحسين جودة التخطيط للخدمات. كما أن الراشد، الصياد، وعبد المعطي (٢٠٢٣–٢٠٢٤) أشاروا إلى ضرورة توفير بنية تحتية تقنية متكاملة وتدريب مهني متقدم لتفعيل هذه الأدوات بفعالية، وهو ما يتلاقى مع تصور على ومحمد (٢٠٢٤) وزيدان ونور (٢٠٢٤) في تطوير مهارات الأخصائيين باستخدام الذكاء الاصطناعي.

التحديات والاعتبارات الأخلاقية:

لكن وكما هو الحال مع كل ابتكار، يطرح التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية بعض الأسئلة الأخلاقية والشكوك المشروعة.

– الخصوصية أولًا، فهذه الأنظمة تتعامل أحيانا مع معلومات بالغة الحساسية تمس الحياة الشخصية للأفراد. والسـؤال هو: هل البيانات في أمان؟ (Floridi et al., 2018). الإجابة تتوقف على قوة البنية التقنية وكفاءة الأطر التشريعية التي نؤسسها.

– التحيز خطر حقيقي، فإذا كانت الخوارزميات يتم تدريبها على بيانات منحازة – وهو أمر أكثر انتشـارًا مما يعتقد الكثيرون – فإن قراراتها سـتكون منحازة أيضًـا وقد تضـر بالفئات التي يفترض أن تخدمها (Noble, 2018). مما يستدعي تطوير آليات دقيقة لكشف التحيزات وتصحيحها قبل تطبيق هذه الأنظمة.

– أما العلاقة الإنسـانية، فلا يمكن تعويضـها مهما بلغت درجة تطور الروبوتات أو الوكلاء الافتراضيين، فلا يمكنهم أن يحلوا محل تلك اللحظة الإنسانية الصافية بين الأخصائي والعميل، فتلك اللحظة لا يمكن برمجتها (Gerdes et al., 2011).

– وأخيرًا، الفجوة الرقمية، حيث يعاني جزء كبير من المجتمع من نقص في البنية التحتية أو المهارات الرقمية ناهيك عن ذوي الإعاقات الذين قد يواجهون صعوبات في التعامل مع الواجهات الذكية. وهذه قضية عدالة اجتماعية بامتياز، الأمر الذي يستدعي تضافر الجهود لضمان شمول الجميع في إطار هذه المنظومة الجديدة.

وقد ناقشـت هذه التحديات دراسـات عربية مثل العبد الكريم (٢٠١٧)، وعبد الحميد (٢٠٢٣)، وعبد المعطي (٢٠٢٤)، مشيرة إلى أهمية القيم الأخلاقية والإنسانية عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية. كما نبه خلف (٢٠٢١) وحسـن وشـلبي (٢٠٢٤) إلى ضـرورة تعزيز الثقافة الرقمية لدى الأخصـائيين الاجتماعيين وتطوير مهاراتهم التكنولوجية لمواجهة هذه التحديات. كما أبرزت دراسـة (عبد الرازق، ٢٠٢٢) أهمية وجود برامج تدريبية متخصصـة لتعزيز الكفاءة الرقمية وتجاوز المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية.

يتضـح من هذا العرض أن الروبوتات الاجتماعية والوكلاء الأذكياء يمثلون نقلة نوعية في أدوات الممارسـة المهنية شـريطة إدماجهم بشـكل مدروس يراعي خصـوصـية المهنة، فهذه التقنيات يمكن أن تفتح آفاقًا واسـعة في تقديم الدعم والمعلومات وتقييم الحالات، لكنها لا ينبغي أن تحل محل الأخصـائي الاجتماعي، بل إنها تعمل إلى جانبه وتدعمه في مهمته الأساسية التي تدور حول تعزيز كرامة الإنسـان والاسـتجابة بإنسـانية ومسـؤولية لاحتياجاته الفردية. يمكن للذكاء الاصـطناعي أن يضـيف الكثير، لكن يبقى أداة في يد الممارس الواعي، الذي يحدد كيفية وآليات اسـتخدامه لخدمة الغايات النبيلة للمهنة.

ثانيًا: إمكانات الذكاء الاصطناعي في تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين

عادة ما يركز النقاش الدائر حول الذكاء الاصطناعي في ميدان الخدمة الاجتماعية على دوره في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، لكن هناك بعدًا آخر بالغ الأهمية – بل وقد يكون أكثر حيوية – وهو كيف يمكن لهذه التقنية أن تُسهم في صقل المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.

ففي زمن يتسارع فيه تطور الأدوات والوسائط بسرعة مذهلة، يصبح التكيف المستمر وإعادة بناء الممارسات المهنية على أسس جديدة ضرورة حتمية. وهنا يبرز الذكاء الاصطناعي ليس فقط كمساعد تقني، بل كمصدر تعليمي وشريك في التدريب وموجه شخصي يساعد على اكتشاف نقاط القوة والضعف في الممارسة المهنية (Popenici & Kerr, 2017).

١- تطوير مهارات التواصل والتحليل واتخاذ القرار

أ) التواصل:

التواصل ليس مهارة شكلية في الخدمة الاجتماعية، بل هو جوهر العلاقة المهنية، حيث يسمح للأخصائي باستيعاب العالم الداخلي للعميل بعمق ونسج علاقة قائمة على الثقة المتبادلة وتحقيق تغييرات إيجابية ملموسة (Rogers, 1957). ويقدم الذكاء الاصطناعي اليوم أدوات يمكن أن تساعد الأخصائي على تطوير هذه المهارة الجوهرية بعدة طرق:

لعل أبرز إسهامات الذكاء الاصطناعي في هذا المجال هو تخصيص عملية التعلم، إذ بفضل أنظمة تحليل الأداء، يمكن تصميم مسارات تدريب فردية تتضمن فيديوهات تفاعلية وتمارين حية، تستهدف مهارات محددة في التواصل مثل الإصغاء أو إدارة المشاعر (VanLehn, 2011).

وفي مستوى أكثر عمقًا، يمكن لتقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) تحليل محادثات الأخصائي مع العملاء – بعد موافقة مسبقة – بهدف تقديم ملاحظات موضوعية حول نبرة الصوت وأنماط الاستجابة وتقييم استخدام التقنيات المهنية مثل إعادة الصياغة أو التلخيص (Fitzpatrick et al., 2017).

ولعل أكثر التطبيقات إثارة هو الوكلاء الافتراضيون، حيث يستطيع الأخصائي التفاعل مع "عميل افتراضي" يقدّم سيناريوهات متعددة. التجربة هنا آمنة، والنتائج آنية: أين أخطأت؟ ماذا يمكنك تحسينه؟ (Kenny et al., 2008).

ب) التحليل:

لم يعد التحليل المهني مجرد مهارة معرفية فحسب، بل أصبح مهارة مدعومة بالأدوات الذكية التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي.

فاليوم، لم تعد التحليلات المعقدة حكرًا على ذوي الخبرة الإحصائية، فبفضل الواجهات الذكية، أصبح بإمكان أي أخصائي – حتى دون خلفية إحصائية – تحليل البيانات وفك شفرتها لاستنتاج رؤى قابلة للتطبيق (Agrawal et al., 2018).

وقد أسهمت أنظمة الذكاء الاصطناعي في إحداث نقلة نوعية في طريقة معالجة البيانات الضخمة، فبدلاً من الغرق في جداول لا تنتهي، تقوم أنظمة الذكاء الاصطناعي بفرز المعطيات واستخلاص الاتجاهات وربط المعطيات الاجتماعية والنفسية ببعضها، مما يوفر فهمًا أشمل وأعمق لواقع العملاء واحتياجاتهم (Chen et al., 2020).

كما تمتد إسهامات الذكاء الاصطناعي إلى مجال التدريب المهني عبر محاكاة السيناريوهات، حيث يمكن للأخصائي أن يتدرب على اتخاذ قرارات في مواقف افتراضية معقدة – وكأنه أمام حالة حقيقية – الأمر الذي يعزز من قدرته على التحليل النقدي (Facione, 1990).

ج) اتخاذ القرار:

في مواقف كثيرة، يكون الأخصائي مطالبًا باتخاذ قرارات بالغة التعقيد. وفي هذا السياق يبرز الذكاء الاصطناعي كأداة دعم معرفي قوية دون أن يختزل دور الأخصائي.

ويمكن للأنظمة الذكية تزويد الأخصائيين بأحدث الأدلة حول التدخلات والاستراتيجيات المختلفة (Sackett et al., 1996).

بإمكانها أيضًا تحليل البيانات الفردية لكل حالة لتقديم خيارات علاجية مخصصة (Song, Wang, 2019). بل وتتجاوز ذلك إلى تقديم نماذج تنبؤية: ماذا لو اخترت الحل (أ)؟ كيف ستكون النتائج بعد شهر؟ عام؟ (Agrawal et al., 2018).

الأكثر إثارة هو قدرة هذه الأنظمة على طرح تحليلات أخلاقية متعددة الزوايا، الأمر الذي يوسع من قدرة الأخصائي على اتخاذ قرارات مسؤولة في ضوء القيم المهنية والأخلاقية (Floridi et al., 2018).

ء) المنصات الذكية للتدريب:

ليست كل فرص التعلم متاحة في قاعة دراسية، فاليوم توفر المنصات التدريبية الذكية بيئات تعلم ديناميكية، تراقب تقدم الأخصائي وتقترح محتوى تعليميًا مناسبًا وتربطه بموارد متخصصة بناءً على أدائه الفعلي (VanLehn, 2011).

في السياق العربي، لاحظ الباحثون أهمية هذه التحولات الرقمية على برامج التطوير المهني، وقد أكدت دراسات مثل السند (٢٠٢١)، إبراهيم (٢٠٢٣)، الراشد (٢٠٢٣)، والصياد (٢٠٢٣) على الأهمية المتزايدة لهذا النوع من التدريب، مشيرة إلى التحولات العميقة التي يشهدها التعليم والتطوير المهني في ظل الرقمية، حيث يعتبر الذكاء الاصطناعي أداة محورية في إعادة تشكيل الممارسة المهنية، ليس من خلال تحسين الخدمات فحسب، بل أيضًا من خلال إسهامه المباشر في تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.

التحديات والاعتبارات الأخلاقية:

رغم الإمكانات الواعدة للذكاء الاصطناعي في تطوير المهارات المهنية، تبرز تحديات جوهرية تستدعي وقفة تأملية، وأهمها:

– الاعتماد المفرط على الأنظمة الذكية، فإذا أصبح الذكاء الاصطناعي هو من يقترح ويحلل ويقيّم، أين يذهب الحس المهني الذاتي؟ من المهم الحفاظ على استقلالية الأخصائي في اتخاذ القرار لا تسليمه للخوارزميات.

– التحيز الكامن في البيانات، إذ أن الأنظمة الذكية لا تفكر كما نعتقد، هي تتعلم من معطيات بشرية، وإذا كانت تلك البيانات متحيزة، فالنتائج ستكون كذلك.

– تكتسب قضية الخصوصية أهمية خاصة عند تحليل الأداء المهني للأخصائيين أنفسهم، الأمر الذي يستوجب ضمانات صارمة لحماية البيانات، فحماية هذه البيانات حق لا نقاش فيه.

– ضرورة التدرج في تبني هذه التقنيات، إذ أن فرض هذه الأدوات دفعة واحدة قد يؤدي إلى رفضها أو سوء استخدامها، والأفضل هو إدماجها تدريجيًا وبالتوازي مع تدريب حقيقي.

وقد انعكست هذه التحديات بوضوح في دراسات عربية، مثل دراسة الراشد (٢٠٢٣) التي كشفت عن تحديات تتعلق بنقص التدريب وضعف جاهزية الأخصائيين لاستخدام الأدوات الرقمية، ودراسة الصياد (٢٠٢٣) التي أظهرت أن نقص الكفاءات التقنية يشكل عائقًا فعليًا أمام استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال التعليمي. وأشارت دراسة عبد الرازق (٢٠٢٢) إلى أهمية توفير برامج تدريبية مخصصة لسد هذه الفجوة بما يضمن تكاملًا حقيقيًا بين التكنولوجيا والممارسة المهنية.

ومن الواضح أن الذكاء الاصطناعي يعد نقلة نوعية في تطوير الممارسة المهنية، حيث يقدم فرصًا غير مسبوقة لتطوير المهارات الأساسية من التواصل والتحليل إلى التقييم واتخاذ القرار. لكنه يظل أداة، والأداة في يد محترف ماهر تفتح أبوابًا، وفي يد غير مؤهل قد تُغلقها.

لذا، فإن التحدي الحقيقي يكمن في كيفية توظيف هذه التقنيات المتطورة لخدمة المهنة والإنسان، وضمان أنها تظل دومًا في صف القيم التي تأسست عليها الخدمة الاجتماعية: الكرامة والعدالة والاستقلالية.

٢- أدوات التعلم الآلي: كيف تغيّر طريقة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين؟

حين التحدث عن الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية، لا يجب التوقف عند حدوده كمجرد أداة لتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، بل علينا أن نفتح أعيننا على الدور الكبير الذي يمكن أن يلعبه في تأهيل الأخصائيين أنفسهم. فقد تجاوزت أدوات التعلم الآلي حدودها التقليدية في مجالات التكنولوجيا والتعليم العالي، وأصبحت اليوم عنصرًا أساسيا في تعزيز المهارات المهنية لهؤلاء الأخصائيين وبطرق مبتكرة وتفاعلية لم تكن متاحة من قبل.

تعتبر تقنية الواقع الافتراضي (VR) مثالًا واضحًا على كيفية إحداث الذكاء الاصطناعي نقلة نوعية في تأهيل الأخصائيين. فبدلًا من مواجهة المواقف الصعبة لأول مرة في الواقع، يمكن للأخصائي المبتدئ خوض تجارب محاكاة دقيقة داخل بيئة افتراضية آمنة. تخيل أنك أخصائي مبتدئ في هذا المجال، تقف أمام حالة صعبة لأول مرة، لا تعرف كيف تدير المقابلة وتشعر بالتوتر، لكن قبل ذلك تكون قد خضت نفس التجربة مرارًا ولكن في بيئة افتراضية. هذه التقنية تتيح ممارسة سيناريوهات تشبه الواقع إلى حد كبير، وتمنح الأخصائي فرصة لا تقدر بثمن للتعلم من التجربة دون أي مخاطر على الأشخاص الحقيقيين (Kenny et al., 2008).

كما لم تعد برامج التدريب تقدم المحتوى نفسه للجميع، فبفضل الأنظمة الذكية أصبح بالإمكان تصميم مسارات تدريبية مخصصة لكل أخصائي على حدة، حيث تعتمد هذه الأنظمة على تحليل

أداء الأخصائي وتحديد نقاط الضعف ثم تقديم محتوى يناسبه تحديدًا (VanLehn, 2011). وهو ما يحقق نتائج ملموسة في تدريب أكثر فعالية وتطوير مهني أسرع وأعمق.

أما المنصـــات التعاونية الذكية فقد كســـرت الحواجز الجغرافية والفوارق الزمنية، ففي عالم أصـبحت فيه المعرفة متاحة بضـغطة زر، أصـبح بإمكان الممارسـين الاجتماعيين الوصـول إلى شبكات مهنية عالمية، هذه الشبكات المهنية لا تقتصر على تبادل المعلومات التقليدية، بل تبني عقلًا جمعيًا ينمو بالتفاعل ويطور نفسه بصفة مستمرة (Popenici & Kerr, 2017). وبالتالي أصبحت هذه المنصات بمثابة مختبرات حية لتوليد الأفكار الجديدة واختبارها.

وتأتي أنظمة التعلم التفاعلي لتضـــيف بعداً جديداً، فهي تمثل نقلة نوعية في أســـاليب التعلم والتطوير المهني، ومـا يميز هـذا النمط من التعلم هو أنـه لا يعتمـد فقط على مجرد اســـتقبـال المعلومات، بل تتحول العملية التعليمية إلى خوض تجارب حية، وتشـــرك المتعلم في مواقف عملية تتطلب منه ممارســـة مهارات واتخاذ قرارات والحصـــول على تغذية راجعة فورية تبين نقاط القوة والضـعف في الأداء. هذه النوعية من التعلم تعزز التفاعل العاطفي والعقلي مع المعلومات وتحسـن القدرة على استدعائها وتطبيقها في الممارسة العملية (Fitzpatrick et al., 2017). ومن ثم تتحول المعرفة إلى خبرات ملموســـة تترك أثرًا أعمق في الذاكرة وتنعكس إيجابيًا على ممارســـة المهارات المهنية.

كما لا يمكن إغفال دور التعلم القائم على الألعاب، حيث يقدم نهجًا مبتكرًا يجمع بين الفائدة والمتعة في العملية التعليمية. ويمكن للألعاب التعليمية المصـممة بناءً على سـيناريوهات ميدانية أن تحاكي مهارات مثل إدارة النزاعات أو التعامل مع المواقف المتوترة، وعندما يُدرب الأخصـــائي وهو مندمج ومســـتمتع، فإن عملية التعلم تصـــبح أعمق وأكثر تأثيرًا (Dewey, 2011). هذا النهج لا يقتصـر فقط على التعلم التقليدي، بل يعزز أيضًـا المهارات التطبيقية بشـكل ملموس في الممارسـات المهنية.

التحديات والاعتبارات الأخلاقية:

رغم الفوائد الكبيرة التي تقدمها أدوات الذكاء الاصطناعي في مجال الخدمة الاجتماعية، إلا أن تطبيقها لا يخلو من تحديات أخلاقية ومعرفية.

أول ما يلفت الانتباه هو ارتفاع تكاليف التطوير، فرغم أن الواقع الافتراضـــي والتعلم الذكي له أدوات مذهلة، لكن لا تزال بعيدة عن متناول العديد من المؤســـســـات خاصـــة في البيئات محدودة الموارد.

ثم هناك مشـكلة التحيزات الخفية في البيانات التي تدربت عليها أنظمة الذكاء الاصـطناعي، وقد تظهر هذه التحيزات على أساس الجنس أو الطبقة الاجتماعية أو الخلفية الثقافية، مما يؤدي إلى التأثير بشكل غير عادل على نتائج التدريب بل وربما تكريس أنماط سلوكية خاطئة في التدريب.

ولا يمكن تجاهل الحاجة إلى حماية الخصـــوصـــية، خاصـــة أن هذه الأدوات تســـجل أداء الأخصـــائيين وتقيمه وتحلله، ومن الضـــروري أن تكون هناك معايير واضـــحة لحماية هذه البيانات الحساسة ومنع أي استخدام غير مصرح به.

وأخيرًا، فإن الاندماج التدريجي والمخطط لتلك الأدوات هو ضـــرورة، إذ أن فرض التكنولوجيا دون إعداد حقيقي قد يؤدي إلى مقاومة من جانب الممارســين أو حتى فشــل في تحقيق الاســتفادة المرجوة منها.

ما سبق الحديث عنه لا ينفصل عن الواقع العربي، حيث تشهد الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية تحولات جذرية مع تدفق التقنيات الرقمية، فدراسات مثل عبد الحميد (٢٠٢٣)

والعبد الكريم (٢٠١٧) سلطت الضوء على التغيرات الجذرية التي جاءت مع الرقمية، لكنها في الوقت ذاته حذرت من المخاطر الأخلاقية المصاحبة لهذه المتغيرات والتي قد تمس قيم المهنة نفسها.

وقد لفت الفقي (٢٠١٧) النظر إلى إشكالية أساسية تتمثل في ضعف المعرفة الرقمية لدى العديد من الأخصـــائيين الاجتماعيين. بينما شـــددت دراســـة عبد الرازق (٢٠٢٢) على أهمية توفير برامج تدريبية مكثفة ومتخصصة لسد هذه الفجوة، وهو ما تدعمه أيضًا دراسات المحضر، حسن، وشلبي (٢٠٢٤) التي أظهرت نتائج إيجابية بعد تطبيق برامج تأهيلية.

بينما سلطت دراسات زيدان ونور (٢٠٢٤)، ويوسف (٢٠٢٢) الضوء على التفاوت في قدرة المؤسسات والأفراد على تبني هذه التقنيات بشكل فعلي، وهنا تبرز الحاجة لتصميم حلول مرنة تراعي الفروق الفردية. وفي هذا السياق أكدت دراسات خلف (٢٠٢١) وصادق (٢٠٢٢) على أهمية تطوير المهارات الرقمية كشرط أساسي لتحسين الأداء المهني وتنمية الموارد البشرية في المجال الاجتماعي.

خلاصـــة القول إن الذكاء الاصـــطناعي ليس مجرد رفاهية، وأدوات التعلم الآلي لا تعد مجرد تقنية مســـاعدة، بل تمثل نقلة نوعية حقيقية في مجال تأهيل الأخصـــائيين الاجتماعيين، فهي تفتح أبوابًا جديدة لتنمية مهارات محورية كالتواصل والتحليل واتخاذ القرار.

ومع ذلك، فإن هذا التحول يحمل في طياته تحديات كبيرة، تستدعي منا التعامل معها بحكمة والتزام، فتبني هذه التقنيات يتطلب التزامًا راسخًا بالمعايير المهنية والأخلاقية، واحترامًا عميقًا للخبرات الإنسانية المتراكمة التي تشكل جوهر الممارسة المهنية.

المبحث الثالث: تأثير الذكاء الاصطناعي على مهارات طريقة خدمة الفرد

لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد فكرة نظرية نناقشها في أروقة المؤتمرات أو الأبحاث الأكاديمية، بل أصبح واقعًا ملموسًا في المجالات المهنية. وفي ميدان الخدمة الاجتماعية خاصةً طريقة خدمة الفرد، بدأ يطرق الباب بقوة ليعيد تشكيل آليات العمل مع الأفراد والأسر، وإحداث تحولات جذرية في الممارسات المهنية.

وفي ظل هذه الطفرة التقنية، يواجه الأخصائيون الاجتماعيون تحديات كثيرة، حيث *يتطلب منهم ذلك* مراجعة المهارات التقليدية واستكشاف مهارات جديدة لتواكب المشهد الرقمي المتسارع. ويسعى هذا المبحث إلى استكشاف كيف يغيّر الذكاء الاصطناعي وجه الممارسة المهنية في خدمة الفرد، وما أهم المهارات التي باتت ضرورية في هذا السياق؟

أولًا: المهارات التقنية المطلوبة في زمن الذكاء الاصطناعي

يشكل عصر الذكاء الاصطناعي تحولًا جذريًا يتجاوز كونه مرحلة زمنية عابرة، حيث أصبح واقعًا جديدًا تتداخل فيه الخوارزميات مع حياتنا اليومية من الصناعة والتعليم إلى الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية (World Economic Forum, 2020). يفتح هذا التداخل آفاقًا واسعة للتطور والتحسين، غير أنه في ذات الوقت يطرح تحديات من أبرزها الحاجة إلى مهارات مختلفة تتميز بالمرونة والتكيف مع المتغيرات الحديثة.

١- إتقان الأدوات الرقمية وبرامج إدارة الحالات:

أصبح إتقان الأدوات الرقمية وبرامج إدارة الحالات ضرورة لممارسة المهنة. حيث لم يعد استخدام الحاسب الآلي ميزة إضافية، بل صار متطلبًا مهنيًا لا يمكن تجاهله. فالأخصائي الاجتماعي اليوم مطالب بأن يكون قادرًا على استخدام أنظمة إدارة الحالات وتحليل البيانات الرقمية والتواصل الرقمي مع العملاء ومتابعة الخطط العلاجية وتقييم النتائج بشكل رقمي (NASW, 2017).

وفي هذا السياق، تشير بعض الدراسات العربية إلى أهمية هذه المهارات، حيث أشارت دراسة خلف (٢٠٢١) إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى المهارات الرقمية وعائد الممارسة المهنية لدى خريجي الخدمة الاجتماعية. كما تقدم دراسة يوسف (٢٠٢٢) تصورًا عمليًا لتنمية هذه المهارات مشيرة إلى أن التسجيل الرقمي والمتابعة الإلكترونية باتا من المكونات الأساسية في الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد.

٢- مهارات التواصل الرقمي:

تشهد مهنة الخدمة الاجتماعية تحولًا سريعًا في أنماط التواصل المهني، حيث لم تعد العلاقات المهنية تنحصر في المكاتب أو الزيارات المنزلية، بل امتدت لتعتمد بشكل متزايد على البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي المتخصصة وتطبيقات المراسلة الفورية. ومن المهم أن يمتلك الأخصائي مهارات تواصل رقمية فعالة دون أن يغفل عن الجانب الأخلاقي وضمان خصوصية العملاء لهذا النوع من التفاعل (Reamer, 2018).

وفي هذا الصدد سعت بعض الدراسات العربية مثل دراسة الراشد (٢٠٢٣) إلى تحديد متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي، وأشارت إلى أهمية قدرة الأخصائيين على التواصل الفعال عبر المنصات الإلكترونية في سياق العمل الدولي. ومن ثم فقد أصبح إتقان المهارات التواصلية الحديثة ضرورة حتمية لتحقيق النجاح في الممارسة المهنية المعاصرة خاصة في ظل عولمة الخدمات الاجتماعية واعتمادها على التقنيات الرقمية والتقنيات المتطورة.

٣- تحليل البيانات واستخدام البرامج الإحصائية:

في سياق الممارسة المهنية الحديثة، لم تعد القرارات المهنية تعتمد فقط على الحدس أو الخبرة، بل أصبح تحليل البيانات منطلقًا أساسيًا لاتخاذ قرارات دقيقة ومستنيرة، باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS أو Excel، أو حتى أدوات الذكاء الاصطناعي ذاتها، حيث يستطيع الأخصائي التنبؤ بالمخاطر المحتملة وتطوير استراتيجيات التدخل الأكثر فعالية (Gambrill, 2017؛ الحجيلي والفراني، ٢٠٢٠). ومن ثم فإن الأمر يقتضي فهمًا منهجيًا للأساليب الإحصائية مع القدرة على تفسير النتائج وتحويلها إلى خطط عملية، فضلًا عن الإدراك الواعي الدقيق بحدود هذه الأدوات وإمكانياتها حتى تظل القرارات المهنية متوافقة مع القيم الأخلاقية للمهنة.

٤- فهم وتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

الأدوات المساعدة مثل تحليل اللغة الطبيعية (NLP) والمساعدين الافتراضيين (Chatbots) وأنظمة التوصية الذكية، باتت تلعب دورًا متزايدًا في الممارسة. إلا أن التحدي الحقيقي لا يكمن في مجرد تشغيل هذه التطبيقات، بل في الوعي العميق لآليات عملها وحدودها بما يضمن عدم الاعتماد المفرط عليها.

وفي هذا الصدد، كشفت دراسة إبراهيم (٢٠٢٣) عن تصورات طلاب الخدمة الاجتماعية بشأن استخدام الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية، وشددت على الحاجة الملحة لبرامج تدريبية وضرورة تعزيز الوعي التقني. وفي السياق ذاته قدم على ومحمد (٢٠٢٤) تصورًا لتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين المهارات المهنية لمشرفي التدريب الميداني. مما يفتح آفاقًا جديدة لتحسين جودة الإشراف الميداني.

٥- الأمن السيبراني وخصوصية العملاء:

أصبحت قضية الأمن السيبراني وخصوصية البيانات تمثل تحديًا محوريًا في الممارسة المهنية، حيث لم يعد الأخصائي مسؤولًا فقط عن حماية خصوصية العميل في اللقاءات الشخصية، بل أصبح عليه الآن أن يضمن أمن المعلومات الحساسة للعملاء على المنصات الرقمية. وقد ناقش العبد الكريم (٢٠١٧) هذه النقطة بعمق مبينًا ضرورة الالتزام بأخلاقيات الممارسة الإلكترونية بما يشمل التشريعات والسياسات المتعلقة بالخصوصية.

وفي خضم هذا التحول الرقمي المتسارع، يجب التأكيد على أنه لا يمكن اختزال مهارات الأخصائي في الجانب التقني فحسب، فثمة تكامل عضوي بين البعدين التقني والإنساني، فلا غنى لأحدهما عن الآخر، فمهارات مثل التعاطف العميق والإصغاء النشط والقدرة على بناء علاقة مهنية قائمة على الثقة، تظل جوهر الممارسة الاجتماعية. وكما أشار Kirst-Ashman & Zastrow (2019) فإن الفعالية الحقيقية تكمن في المزج الذكي بين المهارات الرقمية والمهارات الإنسانية.

وفي ضوء الطرح السابق، يتضح أن الذكاء الاصطناعي لم يعد خيارًا يمكن تجاهله، بل أصبح واقعًا يفرض نفسه على المشهد المهني المعاصر. وهذا الواقع الجديد يفرض علينا إعادة النظر في آليات إعداد وتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الخدمة الاجتماعية لاستخدام هذه التكنولوجيا بشكل فعال وأخلاقي.

إن التحدي الحقيقي الذي تواجهه المهنة اليوم يتمثل في كيفية إيجاد التوازن بين التطور التقني باعتباره أداة تعمل على تعزيز جودة الممارسة المهنية، وبين البعد الإنساني الذي يشكل جوهر المهنة. وهذا التوازن الدقيق يتطلب تطوير مناهج تعليمية تدمج المهارات التقنية مع القيم المهنية، مع

تصميم برامج تدريبية مستدامة تركز على التطبيقات الأخلاقية وتنمية الحس النقدي في استخدام تلك التقنيات. ولعل هذا ما شددت عليه عديد من الدراسات التي دعت إلى دمج هذه المهارات في المناهج والبرامج التعليمية (إبراهيم، ٢٠٢٣؛ علي، ٢٠٢٤). بل إن بعضها مثل دراسات عوض (٢٠٢٤)، حسن (٢٠٢٤)، شلبي (٢٠٢٤)، ويوسف (٢٠٢٢)، اقترحت برامج تدريبية واضحة المعالم لتنمية هذه المهارات بطريقة عملية.

ثانيًا: المهارات الناعمة في ظل هيمنة الذكاء الاصطناعي

رغم الثورة التقنية التي يقودها الذكاء الاصطناعي، تبقى هناك مساحة إنسانية لا يمكن للآلة أن تقترب منها مهما بلغت قدرتها على التعلم والمعالجة. وفي قلب هذه المساحة تبرز المهارات الناعمة، وهي تلك القدرات البشرية التي يصعب وربما يستحيل محاكاتها تقنيًا مثل الإبداع والتعاطف والتفكير النقدي. وهذه المهارات ليست تكميلية في العمل المهني، بل تشكل حجر الأساس في فلسفة طريقة خدمة الفرد، حيث يظل التعامل مع العميل بكل تعقيداته وظروفه وتجاربه الذاتية، مجالًا يختص به الإنسان.

أ) الإبداع:

الإبداع هنا لا يعني فقط أن يأتي الأخصائي الاجتماعي بفكرة جديدة، بل يعني أن يستجيب بمرونة ويبتكر حلولًا تناسب خصوصية كل حالة بعيدًا عن النماذج الجاهزة. ويصف Sawyer (2012) الإبداع باعتباره عملية مستمرة للبحث عن استجابات جديدة تلائم المشكلات الفريدة التي يواجهها الأخصائي مع عملائه.

وتشير الأبحاث الحديثة في البيئة العربية، مثل دراسة عبد المعز (٢٠٢٠) إلى أن الإبداع يمكن صقله وتنميته من خلال التدريب الممنهج، في حين تطرح توني (٢٠٢٣) مفهوم "الإبداع الرقمي" وهو نوع جديد من التفكير الإبداعي الذي يعرف بأنه: القدرة على الاندماج في العالم الرقمي بتقديم محتوى جديد وتحويل الأفكار إلى واقع باستخدام الأدوات الرقمية.

وفي عصر يمكن فيه للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات وتقديم حلول نمطية، يصبح دور الأخصائي أكثر أهمية في إيجاد حلول مبتكرة ومخصصة للاحتياجات الفردية، من خلال الإبداع الرقمي الذي يجمع بين المرونة الإنسانية والأدوات التكنولوجية، بحيث يستخدم التقنيات كمنصة لاختبار الأفكار المبتكرة وليس بديلًا عنها.

ب) التعاطف:

يعرف التعاطف بأنه: القدرة على فهم ومشاركة مشاعر الآخرين، وتبني منظور الغير بحيادية (Batson, 2011). وفي نطاق طريقة خدمة الفرد يمثل التعاطف العمود الفقري للعلاقة المهنية الفعالة، إذ أنه يخلق جسرًا من التفاهم والاحترام بين الأخصائي والعميل.

ومع تحول جزء كبير من التفاعلات المهنية إلى الفضاء الرقمي، فقد برزت الحاجة إلى "التعاطف الرقمي" وهو نوع من الوعي الوجداني في البيئات الافتراضية، حيث يكون على الأخصائي أن يعمل على إظهار تفهم حقيقي لمشاعر العميل دون لقاء مباشر. وتشير توني (٢٠٢٣) إلى أهمية هذا النمط الجديد وتربطه بالقدرة على إظهار التعاطف مع احتياجات ومشاعر الآخرين وتجنب الأحكام المسبقة أثناء التفاعل الرقمي.

ويساعد التعاطف على فهم تجارب العملاء بشكل متعمق مما يؤدي إلى تقديم دعم أكثر دقة وفعالية ويتحقق ذلك من خلال الاستماع الفعال القائم على الإنصات الجاد دون حكم مسبق، وكذلك فهم منظورهم الذاتي عبر رؤية الموقف من زاويتهم واستيعاب العوامل المؤثرة في مشاعرهم وسلوكياتهم، بالإضافة إلى التواصل الوجداني الذي يعبر من خلال اللغة اللفظية وغير اللفظية عن التفهم الصادق لظروف العميل. هذه المكونات مجتمعة تشكل نواة الممارسة المهنية القائمة على العلاقة الإنسانية في طريقة خدمة الفرد.

وعلى الرغم من أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحلل المكونات اللغوية لتحديد المشاعر الظاهرة، إلا أنه يفتقر إلى القدرة الحقيقية على الشعور بالتعاطف أو فهم التجربة الإنسانية بعمق (Gerdes et al., 2011). ولهذا السبب يظل التعاطف ميزة إنسانية خالصة لا غنى عنها في طريقة خدمة الفرد.

ج) التفكير النقدي:

في عصر المعلومات، حيث تتدفق البيانات بكميات هائلة، يبرز التفكير النقدي كأهم مهارة تمكن الأخصائي من تقييم تلك المعلومات وتمحيصها والتمييز بين الجيد منها والمضلل. ويعرف Facione (1990) التفكير النقدي على أنه: القدرة على تحليل المعلومات بشكل موضوعي وتقييم الحجج والأدلة واتخاذ قرارات مستنيرة.

وفي عصر يوفر فيه الذكاء الاصطناعي كميات هائلة من البيانات والتحليلات، يصبح دور الأخصائي أمرًا بالغ الأهمية في استخدام التفكير النقدي لتقييم هذه المعلومات في سياق القيم الأخلاقية للمهنة والاحتياجات الفردية للعميل. وتحذر Gibbs & Gambrill (2002). من الاعتماد

الأعمى على مخرجات الذكاء الاصـطناعي، بل يجب فحصـها وقراءتها وتفسـيرها ضـمن سـياقها الاجتماعي والإنساني وضبطها أخلاقيًا.

وفي سياق خدمة الفرد، يعد التفكير النقدي هو البوصلة التي تساعد الأخصائي في قراءة واقع العميل بدقة وفهم خلفياته الثقافية والاجتماعية وتحليل المشـــكلات المعقدة وتقييم فعالية التدخلات المهنية بناءً على أدلة واضـحة ويتجلى ذلك من خلال تحليل المعلومات بشـكل منهجي إلى مكوناتها الأساسية لمحاولة فهمها بعمق، وتقييم نقدي لمصـداقية الأدلة وقوتها لضـمان صـحة الاستنتاجات، مما يمهد لاتخاذ قرارات مهنية مستنيرة تقوم على تحليل موضوعي للأدلة والمعلومات المتاحة.

د) تكامل المهارات الناعمة مع قدرات الذكاء الاصطناعي:

في ظل الثورة الرقمية الحالية، لا ينبغي أن ننظر إلى الذكاء الاصطناعي كمنافس، بل كشريك يعزز القدرات المهنية. وتشير دراسة يوسف (٢٠٢٢) إلى إن الممارسين في العصر الرقمي بحاجة إلى مهارات رقمية واضحة مثل التسجيل الرقمي والمتابعة الرقمية والتواصل الإلكتروني مع الحالات. مما يؤكد الحاجة إلى تكامل المهارات التقنية مع المهارات الناعمة.

وفي الواقع، فإن تقنيات الذكاء الاصـطناعي يمكنها أن تخفف عن الأخصـائي عبء الأعمال الروتينية، مما يمنحه وقتًا وذهنًا للتفرغ لما هو أعمق كالاســـتماع الفعال والتفهم العميق والبحث عن الحلول الإنسانية (van den Broek et al., 2023) على الوجه التالي:

– يكتسـب الإبداع المهني أبعادًا جديدة عندما يدعم بالبيانات الدقيقة التي توفرها الأنظمة الذكية، مما يوفر نقطة انطلاق لتطوير حلول إبداعية.

– يصـــبح التعاطف أكثر فعالية من خلال تحليل البيانات المتعلقة بتجارب العملاء المشـــابهة، مما يوفر فهمًا أعمق للتحديات التي يواجهونها، ومن ثم إظهار تعاطف أكثر استنارة.

– كما أن التفكير النقدي يزداد عمقًا عندما تتوفر معلومات غنية، لكنه يظل بحاجة إلى الحس المهني للحكم على كل حالة في سياقها الخاص.

ومن خلال ما سبق، فإن التحول الرقمي قد يشكل فرصـة لإعادة اكتشـاف القيم الإنسـانية في سياق عصري، فقد تمنح أدوات الذكاء الاصـطناعي الممارس المهني مزيدًا من السرعة والدقة وتنوع البيانات، لكنها لا تمنحه القرب الإنساني ولا الاستبصار الناتج عن تجربة الحياة.

إن المهارات الإنســـانية مثل الإبداع والتعاطف والتفكير النقدي، لا تزال تمثل جوهر ممارســـة خدمة الفرد. ويظل تدريب الأخصـــائيين على تعزيز هذه المهارات جنبًا إلى جنب مع إتقان الأدوات

الرقمية، استثمارًا لا غنى عنه من أجل مهنة تستحق أن تظل إنسانية في جوهرها، حتى في خضم عصر الآلة وثورة الذكاء الاصطناعي.

ثالثًا: تحديات وفرص توظيف الذكاء الاصطناعي في خدمة الفرد

يطرح الذكاء الاصطناعي تحولات جذرية في ممارسة الخدمة الاجتماعية عمومًا وخدمة الفرد بوجه خاص، حيث يفتح آفاقًا واسعة من الفرص من حيث تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات وتحليل البيانات الضخمة لدعم القرارات المهنية، لكن كل هذه الوعود لا تأتي دون تحديات عميقة لا يمكن تجاهلها، وهذه التحديات ليست تقنية فقط، بل تمس أخلاقيات المهنة وبنيتها المؤسسية بل وحتى فلسفتها الإنسانية.

١- التحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي:

أ) الخصوصية:

لعل أحد أكبر المخاوف التي ترافق استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة الفرد هو تلك المتعلقة بالخصوصية، حيث تتعامل الأنظمة الذكية مع بيانات شديدة الحساسية كالتاريخ الصحي والظروف العائلية والمشكلات الاقتصادية بل وحتى التجارب الشخصية المؤلمة، وهنا تبرز عدة إشكاليات:

فأنظمة الذكاء الاصطناعي تحتاج لتغذية ضخمة من المعلومات لتعمل بكفاءة، لكن الحصول على هذه البيانات من الفئات الأكثر هشاشة لا يجب أن يتم إلا بموافقة واعية ومستنيرة (O'Neil, 2016). ثم هناك سؤال آخر لا يقل أهمية: أين يتم تخزين هذه البيانات؟ وكيف نضمن حمايتها من الاختراق أو إساءة الاستخدام؟ وهو تحدٍ حقيقي في المؤسسات التي تفتقر غالبًا إلى بنية تقنية كافية (Weber, 2010).

حتى بعد جمع البيانات وتأمينها، يظل الاستخدام محل تساؤل: هل يعرف العميل الغرض من استخدام معلوماته؟ وهل هناك قيود واضحة تحول دون تسريبها أو استخدامها خارج السياق المهني؟ (Bennett & Raab, 2006).

وتأتي إشكالية التحيز الخوارزمي لتزيد الأمور تعقيدًا، فإذا كانت البيانات نفسها متحيزة بفعل أنظمة اجتماعية أو تاريخية غير عادلة، فإن الخوارزميات ستعيد إنتاج هذا التحيز بصورة ذكية لكنها خطيرة (Noble, 2018).

لذا، فإنه لا يمكن الحديث عن دمج آمن للذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية دون إطار أخلاقي وقانوني واضـــح وتدريب فعلي للأخصـــائيين على كيفية التعامل مع هذه المنظومة المعقدة (Reamer, 2018).

ب) الاعتماد المفرط على الآلة:

يطرح الاعتماد المفرط على الذكاء الاصـــطناعي في ممارســـة خدمة الفرد تحديات جوهرية، فبينما تعمل التكنولوجيا على تســـهيل كثير من المهام، يبقى هناك خطر حقيقي يتمثل في الوقوع في فخ الاعتمادية، أي أن يصبح الأخصائي مجرد منفذ لتوصيات النظام لا محللاً ولا فاحصًا.

فقد يؤدي الإفراط في الاعتماد على الذكاء الاصـــطناعي إلى تراجع اســـتخدام المهارات الإكلينيكية التقليدية كالقدرة على التشـــخيص العميق أو الإصـــغاء الفعال، وهي جوهر طريقة خدمة الفرد (Sackett et al., 1996). كذلك فإن وجود نظام ذكي يقترح عليه الحلول قد يضـــعف من دافعية الأخصائي نحو التفكير الإبداعي والنقدي (Sawyer, 2012).

من جهة أخرى، يتم بناء العلاقة المهنية على الثقة والتفاعل الإنســـاني، وحينما يدخل التطبيق الذكي كوسـيط، فقد يشـعر العميل بشـيء من الغربة أو الانفصـال حتى وإن كانت الخدمة أسـرع أو أكثر دقة (Gelatt, 1991). مما يضـعف جودة العلاقة المهنية القائمة على التفاعل المباشـر والثقة المتبادلة.

وتزداد خطورة الموقف عند النظر إلى الهشـــاشـــة التقنية المحتملة، إذ قد تكون التقنية ذاتها عرضـة للتعطل، فقد يتوقف النظام فجأة في موقف حسـاس أو ينقطع الاتصـال في لحظة حرجة مما يُظهر مدى هشاشة الاعتماد الكامل على الذكاء الاصطناعي (Endsley, 1995).

الأكثر إثارة للقلق هو أن الأخصـائي قد يبدأ في أخذ مخرجات النظام كمسـلمات دون أن يفعل حسه النقدي تجاه جودة البيانات أو طريقة التحليل (Parasuraman & Riley, 1997).
وبالتالي فإن الأمر يتطلب تدريب الأخصـــائيين الاجتماعيين على توظيف التكنولوجيا كأداة مســـاعدة وليس كبديل عن الخبرة الإنســـانية والمهارات المهنية. وهذا لا يتحقق إلا بمنهج تدريبي متكامل يوازن بين التطور التقني وتنمية الحس المهني، مع الحفاظ على مساحة للتقييم الذاتي وحرية اتخاذ القرار.

ج) فجوة البنية التحتية والجاهزية المؤسسية:

يواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الاجتماعية العربية تحديات عميقة تكشف عن فجوة واضحة بين الطموحات التكنولوجية والواقع العملي، حيث تشير الدراسات الحديثة إلى وجود معوقات هيكلية تحد من دمج الذكاء الاصطناعي بفعالية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

فهناك نقص كبير في الكوادر المؤهلة والمدربة (الصياد، ٢٠٢٣)، وتتفاقم مع ضعف الميزانيات المخصصة للتطوير التكنولوجي (عبد المعطي، ٢٠٢٤). أما البنية التحتية الرقمية ذاتها، فغالبًا ما تكون غير كافية سواء من حيث الأجهزة المتطورة أو الأنظمة المتكاملة أو حتى شبكات الإنترنت المستقرة (عبد الرازق، ٢٠٢٢).

وما يزيد الأمور صعوبة هو غياب البرامج التدريبية المتخصصة في هذا المجال (المحضر وعلام، ٢٠٢٤)، بالإضافة إلى أن شريحة كبيرة من العملاء وخاصة في المناطق الريفية أو الفقيرة لا تمتلك الوسائل أو المهارات التي تتيح لها الوصول للخدمات الرقمية (الراشد، ٢٠٢٣).

هذه المعضلات المركبة تنتج تناقضًا جوهريًا بين توافر التقنيات الذكية وقدرتها الفعالة من ناحية، وبين واقع يفتقر إلى المقومات الضرورية لتفعيلها على أرض الميدان من ناحية أخرى.

د) تساؤلات فلسفية وتوجس من المستقبل:

رغم التفاؤل العام الذي يحيط بالذكاء الاصطناعي، فإن بعض الأصوات المتشائمة تطرح أسئلة فلسفية حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الحضارة الإنسانية، ومدى اندماج ذكاء الآلة بذكاء الإنسان، وما إذا كان هذا الدمج يهدد خصوصيته أو حتى وجوده على المدى البعيد (منصور، ٢٠٢٤). خاصة مع ظهور نماذج ذكية قد تتخذ قرارات مصيرية دون إشراف بشري كاف.

فوراء الحماس التكنولوجي، تبرز تساؤلات وجودية تمس جوهر الممارسة المهنية، فماذا لو بدأ الأخصائيون في فقدان سلطتهم المهنية لصالح أنظمة ذكية قادرة على اقتراح قرارات قد تتحول مع الوقت إلى سلطة معرفية مهيمنة؟ هل قد يتحول الذكاء الاصطناعي إلى كيان يُمارس نفوذًا خفيًا في خياراتنا المهنية؟

هذه الهواجس تزداد تعقيدًا عند النظر إلى التكاليف الباهظة لتبني هذه التقنيات وتحديثها المستمر، فقد أشارت دراسة السند (٢٠٢١) إلى أن من أهم الصعوبات التي يمكن أن تواجه أنظمة الذكاء الاصطناعي التكاليف الباهظة المرتبطة بتطوير وصيانة هذه الأنظمة، فضلًا عن ضرورة التحديث المستمر. وهو ما قد لا يكون متاحًا لكل المؤسسات، خاصة في الدول ذات الموارد المحدودة.

وفي ضـوء الطرح السـابق، يظهر الذكاء الاصـطناعي كسـيف ذي حدين، فبينما يحمل في طياته إمكانات كبيرة لتحسـين جودة الخدمات وفعاليتها، فإنه يطرح كذلك تحديات جسـيمة تتطلب أن نواجهها بحكمة وتخطيط دقيق. وتأتي قضـــايا الخصـــوصـــية والاعتمادية الزائدة على التكنولوجيا وضـعف البنية التحتية والجاهزية المؤسـسـية في صـدارة هذه التحديات، مما يسـتدعي وعيًا وفهمًا عميقين من قبل الأخصائيين الاجتماعيين وصناع السياسات، وذلك لضمان الاستخدام الواعي للذكاء الاصطناعي بطريقة أخلاقية ومسؤولة تعود بالنفع على العملاء والمجتمع ككل.

٢- الفرص والتحولات الإيجابية:

رغم ما يحيط بالذكاء الاصـــطناعي من تحديات ســبق تناولها، فإن الوجه الآخر لهذا التطور التكنولوجي يفتح أبوابًا واسعة لتحسين جودة الممارسة المهنية في خدمة الفرد. فالذكاء الاصطناعي عند توظيفه بشـــكل مدروس، لا يقتصـــر دوره على تبســـيط العمليات الروتينية فحســـب، بل يمنح الأخصائيين الاجتماعيين أدوات غير مسبوقة لتعزيز فعاليتهم المهنية.

أ) رفع كفاءة الأداء وتخفيف العبء الإداري:

لعل من أبرز مزايا الذكاء الاصـــطناعي هي قدرته على تخليص الأخصـــائي من الأعباء الإدارية المرهقة، وهو ما يمنحه مسـاحة أكبر للتركيز على العلاقة الإنسـانية مع العميل والتي تمثل جوهر الممارسة (McAfee, 2014 & Brynjolfsson).

إن بعض الأدوات الذكية مثل تطبيقات جدولة المواعيد وأنظمة تســجيل البيانات بشــكل آلي وحتى أنظمة إرسـال التذكيرات، تلك الأدوات أصـبحت تسـاهم في تعزيز الكفاءة التشـغيلية من خلال تقليل الوقت والجهد المهدرين في المهام الإدارية الروتينية (Popenici & Kerr, 2017).

ليس هذا فحسـب، فأنظمة تحليل البيانات المدعومة بالذكاء الاصـطناعي تسـاعد الأخصـائي على اتخاذ قرارات مبنية على فهم أوســع وبيانات أدق (Agrawal et al., 2018). لقد باتت هذه الأنظمة قادرة على القيام بتحليل بيانات العملاء وتقديم ملخص شـامل عن تاريخهم إلى جانب اقتراح مسارات التدخل المهني بناءً على تحليل أنماط البيانات ونتائج الحالات المشابهة.

ب) خدمات أكثر تخصيصًا وملاءمة:

تتمثل إحدى المميزات الجوهرية للذكاء الاصـــطناعي في قدرته على تكييف الخدمات بما يتناســـب مع كل عميل على حدة، فمن خلال التحليل الدقيق للبيانات الســـلوكية والاجتماعية يمكن

تصـــميم تـدخلات تلبي احتيـاجـات العميـل الفعليـة بـدقـة، بعيـدًا عن الافتراضـــات العـامـة (Parasuraman & Grewal, 2000).

يتم ترجمة هذه القدرة إلى تقييمات فردية أكثر دقة وتدخلات مرنة يتم تصـــمم حســـب طبيعة العميل مع توصـيات دقيقة للخدمات المناسـبة ومتابعة مسـتمرة مع إجراء تعديلات فورية عند الحاجة (Pirolli & Card, 2005)، مما يعزز من فرص النجاح ويعيد للعميل الإحســـاس بالتقدير والفهم العميق لظروفه.

ج) دعم الأخصائي في اتخاذ قرارات أكثر وعيًا:

هـل يمكن الاعتمـاد على الـذكـاء الاصـــطنـاعي كمرشـــد في القرارات المهنيـة؟ في مجال اتخاذ القرارات المهنية، تقدم أنظمة الذكاء الاصـطناعي تحليلات تسـتند إلى كم هائل من البيانات، الأمر الذي يســاعد في تقليل التحيزات البشــرية وتحســين جودة القرار المهني (Klein, 2017). وقد أشـارت بعض الدراسـات إلى إمكانية هذه الأنظمة في محاكاة التفكير البشـري بدرجة تجعلها أداة مساعدة لا غنى عنها (زروقي، ٢٠٢٠).

يقدم الذكاء الاصــطناعي تحليلاته المجردة، بينما يضــيف الأخصــائي الاجتماعي البصــيرة الانسانية والتوجيه القائم على القيم المهنية، ليتكامل البعد التقني مع القيمي في حلولٍ متوازنة.

د) مساحة أكبر للإبداع والتفاعل الإنساني:

عندما يتحرر الأخصائي من ضغط الأعباء الروتينية، يصبح قادرًا على تصميم تدخلات أكثر إبـــداعًـــا وبـــنـــاء عـــلاقـــات مـــهـــنـــيـــة أعـــمـــق مـــع الـــعـــمـــلاء. وتشير بعض الدراسات إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز التفاعل بين المتدربين والممارسين من خلال بيئات تعليمية وتدريبية أكثر ديناميكية (القرني وعمران، ٢٠٢١). وتظل اللمسـة الإنسـانية في أي مهنة عصية على الاستبدال، بل تتعزز حين تدار التكنولوجيا بحكمة واقتدار.

هـ) تنسيق أكثر فاعلية بين الجهات والخدمات:

من الأمور التي تعرقل العمل الاجتماعي أحيانًا هو التداخل أو الانفصال بين الجهات المختلفة التي تقدم الخدمة، وهنا يأتي دور الذكاء الاصطناعي الذي يمكنه أن يسهم في تحسين التنسيق بين هذه الجهات، مع الحفاظ على خصـوصـية البيانات (Barton & Court, 2012). وبالتالي يتمكن العملاء من الحصـول على خدمات أكثر تكاملًا واسـتجابات أكثر تناغمًا، مما يرفع من جودة الدعم الاجتماعي المقدم لهم.

في المجمل، لا يدور الحديث هنا عن تكنولوجيا جامدة، بل عن أدوات ذكية يمكن أن تغير شكل الممارسة المهنية إذا تم استخدامها بوعي واقتدار. وقد أوضحت عدة دراسات عربية (إبراهيم، ٢٠٢٣؛ علي، ٢٠٢٤؛ صادق، ٢٠٢٢؛ خلف، ٢٠٢١؛ يوسف، ٢٠٢٢؛ على ومحمد، ٢٠٢٤) أن تبني الذكاء الاصطناعي يستلزم نهجًا شاملًا يشمل التدريب المنهجي وبناء الثقافة الرقمية وإرساء الأطر الأخلاقية والقانونية التي تمنع التقدم التكنولوجي من تجاوز حدود السيطرة البشرية.

وبين الفرص الواعدة والتحديات المحفوفة بالمخاطر، يبقى القرار الفاصل في يد الأخصائي الاجتماعي: هل يرفض الذكاء الاصطناعي كخطر داهم، أم يتبناه كحليف استراتيجي؟ ويبدو أن الإجابة على هذا التساؤل هي ما تشكل ملامح المهنة في السنوات والعقود القادمة.

المبحث الرابع: النتائج العامة والتوصيات

لقد تجاوز الحديث عن الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية مرحلة التنظير، ليدخل حيز التطبيق العملي الذي يلامس صميم الممارسة المهنية. حيث تكشف ورقة العمل الحالية أن هذه التكنولوجيا تحمل في طياتها تحولًا جوهريًا ليس فقط في آليات تقديم الخدمات، بل في المهارات التي بات من الضروري أن يتحلى بها الأخصائي الاجتماعي ليواكب ما يحدث من تغيرات جذرية. وفي هذا المبحث، يتم تقديم قراءة شمولية لأبرز ما خلصت إليه الورقة من نتائج، كما يتم طرح جملة من التوصيات العملية التي يمكن أن تدعم التكامل بين الذكاء الاصطناعي وتنمية مهارات الممارسة المهنية بشكل فعال وأخلاقي.

أولًا: النتائج العامة ومناقشتها

بناءً على الاستعراض السابق، يمكن تلخيص أبرز النتائج كالتالي:

- تحليل الدراسات السابقة والتجارب العالمية

***جهود بحثية متزايدة:**

أظهر استعراض الدراسات السابقة على المستويين العالمي والعربي عن وجود اهتمام متزايد بتوظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية. لكن على الرغم من وجود وعي متزايد في بعض الأبحاث العربية بأهمية تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين لمواكبة الذكاء الاصطناعي، إلا أن هذا الوعي لا يُترجم غالبًا إلى سياسات تعليمية أو برامج تدريبية متكاملة. وثمة تحديات حقيقية في المنطقة العربية أشارت إليها بعض الدراسات أبرزها: ضعف البنية التحتية التكنولوجية وغياب برامج تدريبية متخصصة إلى جانب ضعف الوعي المؤسسي بأهمية هذا التحول التقني، هذه المعوقات

تجعل تبني الذكاء الاصـــطناعي أمرًا بالغ الصـــعوبة ما لم يتم التصـــدي لها بقرارات اســـتراتيجية وسياسات واضحة.

***نماذج تطبيقية رائدة:**

تناولت الورقة نماذج تطبيقية من دول رائدة مثل الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وكندا وأســـتراليا وســـنغافورة، والتي أظهرت جهودًا حثيثة في تبني الذكاء الاصـــطناعي ضـــمن قطاعاتها الاجتماعية. تلك الدول لم تتعامل مع الذكاء الاصطناعي كتهديد، بل كفرصة لتعزيز جودة الخدمات وتوسـيع نطاقها دون إغفال الطابع الإنسـاني للمهنة. واللافت للنظر أن كثيرًا من هذه النماذج يمكن تكييفها وتطويعها لتتلاءم مع السياقات الثقافية والاجتماعية العربية.

- اتساع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية

كشفت مراجعة الأدبيات البحثية أن الذكاء الاصطناعي لم يعد محصورًا في المجالات التقنية فحسب، بل أصبح له حضور واضح في بيئة العمل الاجتماعي. ويتجلى هذا التأثير من خلال أدوات تحليل البيانات المعقدة التي أصـــبحت تُســـتخدم لفهم الحالات الفردية بشـــكل أعمق، بالإضـــافة إلى أنظمة التنبؤ بالمخاطر التي باتت تســـاعد في الوقاية المبكرة وتوجيه التدخلات بشـــكل أكثر دقة. بل إن بعض الابتكارات مثل الروبوتات الاجتماعية والوكلاء الأذكياء بدأت تلعب دورًا ملموسًـــا في تقديم دعـم أولـي لـلـعـمـلاء بـل والـمســـــاهـمـة فـي بـرامـج الـرعـايـة وإعـادة الـتـأهـيـل.

- تأثير الذكاء الاصطناعي على مهارات الأخصائيين الاجتماعيين

أكدت الورقة أن المهارات الإنســـانية الأصـــيلة مثل التعاطف والإبداع والتفكير النقدي، لم تفقد أهميتها بسبب الذكاء الاصطناعي، بل على العكس تمامًا، ففي ظل سيطرة التكنولوجيا يصبح للجانب الإنسـاني قيمة مضـاعفة. هذه المهارات سـتظل الركيزة الأسـاسـية في بناء علاقات مهنية فعالة بين الأخصـائيين والعملاء، فهي مهارات لا يمكن اسـتبدالها بالتقنيات الذكية، بل ينبغي تعزيزها أكثر من أي وقت مضى.

وفي الجانب المقابل، حاولت الورقة الكشـــف عن تحديات مهمة مرتبطة باســـتخدام الذكاء الاصـطناعي في المجال الاجتماعي، حيث تطفو على السـطح إشـكاليات أخلاقية ومهنية معقدة من أبرزها إشكاليات الخصوصية والانحياز غير المرئي في الخوارزميات وغياب آليات واضحة للمساءلة

عند حدوث أخطاء تقنية، إلى جانب مخاطر الاعتماد المفرط على التقنية الذي قد يضـــعف الحس المهني ويجعل الممارســة المهنية أقرب إلى ســلســلة من الإجراءات الآلية منها إلى علاقة إنســانية حقيقية، وهنا تكمن الخطورة.

- آليات الذكاء الاصطناعي في تنمية مهارات الأخصائيين

كشـــفت الورقة عن وجود أدوات تعليمية متطورة يمكنها إحداث نقلة نوعية في تدريب الأخصـائيين الاجتماعيين، من هذه الأدوات: تقنيات المحاكاة الافتراضـية التي توفر بيئات آمنة تتيح للمتدربين خوض تجارب شبيهة بالواقع، وتسمح للممارسين بالتعلم من الأخطاء دون أي مخاطر على العملاء الحقيقيين، وكذلك منصـــات التعلم التكيفي وأنظمة التعلم القائم على الألعاب التي تحفز التفكير التفاعلي وتعمل على صـقل المهارات الأسـاسـية كالاتصـال الفعال والتحليل النقدي واتخاذ القرارات المدروسة. هذه الأدوات لا تحل محل التدريب التقليدي، لكنها تعزز من فاعليته وتجعله أكثر قربًا من الواقع.

وعند محاولة قراءة المشـهد ككل، يتضـح أن الذكاء الاصـطناعي يحمل بين طياته امكانات هائلة لتعزيز فعالية الممارسـة المهنية. فهو يعزز من قدرة الأخصـائي على تشـخيص الحالات بدقة غير مسـبوقة وتقديم تدخلات تلبي الاحتياجات الفردية للعملاء، بل وتوسـيع نطاق التغطية الخدمية لتشمل فئات ومناطق ظلت مهمشة لفترات طويلة.

لكن – وهنا مكمن الحذر– لا يجب أن نتعامل مع هذه التقنيات كحلول ســـحرية. فالمخاطر موجودة وهي ليســـت ثانوية: فانتهاك الخصـــوصـــية والتحيز الخفي في الخوارزميات وغياب آليات المســاءلة، كلها قضــايا تطرق باب المهنة بقوة. لذا فإن الاســتخدام الأخلاقي للذكاء الاصــطناعي أضـــحى ضـــرورة، كما أن التدريب المهني يجب أن يتطور بدوره ليواكب التحول الرقمي، مع الحفاظ على التوازن بين الاســـتفـادة من تلـك التقنيـات وحمـايـة القيم الإنســـانيـة للمهنـة.

ثانيًا: التوصيات

أظهرت النتائج التي انتهت إليها الورقة أن تحديث الممارســـة المهنية لتواكب ثورة الذكاء الاصـــطناعي لم تعد ترفًا أو خيارًا ثانويًا، بل أصـــبحت ضـــرورة تفرضـــها طبيعة التحولات التقنية والمهنية المتســارعة. وانطلاقًا من ذلك، يمكن اقتراح مجموعة من التوصـــيات العملية التي قد تعمل على تعزيز التكامل بين الذكاء الاصـــطناعي وتنمية المهارات المهنية في خدمة الفرد وذلك على النحو التالي:

١- على مستوى التعليم الأكاديمي

– إدراج مقررات متخصصة في "الخدمة الاجتماعية الرقمية"، خاصة تلك التي تركز على الممارسات الفردية مثل: التقدير الرقمي والمقابلات الافتراضية وتحليل البيانات الإلكترونية.

– تحديث المناهج الدراسية في كليات الخدمة الاجتماعية لاستيعاب مفاهيم الذكاء الاصطناعي الأساسية مثل: التعلم الآلي وتحليل البيانات والنظم الذكية، ضمن المقررات التعليمية.

– توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية، من خلال أنظمة التعليم التكيفي والمحاكاة الافتراضية التي تتيح للطلاب إجراء مقابلات مع عملاء افتراضيين في بيئة تعليمية آمنة.

– تنمية المهارات النقدية لدى الطلاب لتمكينهم من تقييم أدوات الذكاء الاصطناعي، من خلال تدريبهم على تحليل مدى عدالتها وكشف تحيزاتها المحتملة وفهم حدود تأثيرها.

– إنشاء برامج مشتركة بين تخصصات الخدمة الاجتماعية وعلوم الحاسب والقانون، بما يفتح آفاقًا متعددة لفهم الذكاء الاصطناعي من زوايا مختلفة.

– تشجيع الأبحاث التطبيقية، خاصة تلك التي تستكشف دور الذكاء الاصطناعي في فهم الحالات الفردية وتحليل السياقات الاجتماعية المعقدة للعملاء.

٢– على مستوى التدريب المهني والممارسين

– إنشاء منظومة تدريبية متكاملة تركز على تمكين الأخصائيين الاجتماعيين من توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في مختلف مراحل العمل المهني بدءًا من التشخيص ووصولًا إلى التقييم والمتابعة.

– إرساء نظام تدريبي مستمر يواكب التطورات التكنولوجية، بحيث يحصل الأخصائيون على فرص منتظمة لتعلم استخدام أحدث الأدوات التقنية بكفاءة.

– استخدام بيئات المحاكاة الافتراضية لتدريب الممارسين على سيناريوهات واقعية، مما يعزز مهاراتهم وخبراتهم العملية في بيئات تحاكي الواقع دون مخاطرة.

– تبني أدوات ذكية تتسم بالبساطة وسهولة الاستخدام وتتلاءم مع طبيعة العمل الاجتماعي، بدلًا من أن تمثل عبئًا على كاهل الممارسين.

– التأكيد على أن الذكاء الاصطناعي أداة داعمة لا تغني عن المهارات الإنسانية الأساسية، فمهارات مثل الإصغاء والتعاطف والتواصل الفعال لا يمكن استبدالها بخوارزميات.

– إجراء مراجعات دورية للتطبيقات التقنية، لضمان عدم تعارضها مع القيم الأخلاقية للمهنة أو إحداث ضرر غير مقصود.

– تعزيز التعاون بين الأخصـــائيين الاجتماعيين وخبراء التكنولوجيا، لضـــمان تصـــميم أدوات تلبي الاحتياجات الواقعية للممارسة الفعلية.

– تنمية الوعي النقدي لدى الممارسـين بالإشـكاليات الأخلاقية والتقنية المصـاحبة لاسـتخدام الذكاء الاصطناعي في الممارسة المهنية، بما يضمن توظيف هذه التقنيات بشكل مسؤول وفعال.

٣- على مستوى المؤسسات الاجتماعية

– تطوير البنية الرقمية للمؤســـســـات الاجتماعية، بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات وأنظمة تحليل البيانات، لتمكين الأخصائيين من اتخاذ قرارات دقيقة مبنية على الأدلة.

– وضع خطط استراتيجية لدمج التقنيات الذكية في المؤسسات الاجتماعية الحكومية وغير الحكومية، مع التحديد الدقيق لمجالات التطبيق وجدواها في برامج الرعاية والخدمات الاجتماعية.

– إقامة شـــراكات فاعلة مع شـــركات التكنولوجيا والمطورين المحليين، بهدف تطوير حلول برمجية محلية تتوافق مع السياقات المحلية وتعمل على دعم الاحتياجات المهنية.

– وضع سياسات مؤسسية صارمة تضمن الاستخدام الأخلاقي المسؤول للتقنيات، مع التركيز على حماية بيانات العملاء واحترام خصوصيتهم وضمان عدم تعارض هذه الأدوات مع قيم المهنة.

– إنشـــاء منصـــات تبادل معرفي بين المؤســـســـات كالمؤتمرات وورش العمل والمجتمعات المهنية الرقمية، لتعميم أفضـــل الممارســـات وتشـــجيع الابتكار في توظيف التقنيات الحديثة لخدمة الأفراد والمجتمعات.

٤- على مستوى السياسات العامة والتنظيم

– تأسـيس أطر تشـريعية وأخلاقية واضـحة تنظم اسـتخدام الذكاء الاصـطناعي في الممارسـات الاجتماعية، مع التركيز على مبادئ الشفافية والمساءلة والعدالة.

– تطوير البنية التحتية الرقمية على المســـتوى الوطني، بما يضـــمن إمكانية توظيف الذكاء الاصطناعي في القطاعات الاجتماعية بكفاءة وأمان.

– تشجيع التعاون متعدد التخصصات بين صناع السياسات وخبراء الأخلاقيات ومهندسي البرمجيات والأخصـائيين الاجتماعيين، وإنشـاء لجان وطنية متخصـصـة لمتابعة التطورات ووضـع التوصـيات المناسبة.

٥- على مستوى البحث العلمي

– دعم البحوث البينية التي تربط بين مجالات الخدمة الاجتماعية وعلوم البيانات، لفهم التأثيرات الفعلية لهذه التقنيات على الأفراد والأسر والمجتمعات، وتطوير منهجيات بحثية تتناسب مع طبيعة هذه التقنيات.

– إجراء دراسات ميدانية لتقييم فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في التدخلات الفردية، وتحديد العقبات التي تواجه الممارسين في السياقات المحلية.

– إنشاء قاعدة بيانات للتجارب الرائدة والناجحة ونشرها في الدوريات العلمية المتخصصة، وتنظيم مؤتمرات علمية تركز على هذا التوجه المستقبلي.

– تشجيع المجلات الأكاديمية على تخصيص إصدارات بحثية تركز على قضية الذكاء الاصطناعي والممارسة المهنية، وتحفيز الباحثين على إثرائها بإسهاماتهم العلمية.

– إطلاق جوائز علمية لدعم وتشجيع الدراسات المتميزة التي تسهم في تطوير المعرفة في هذا الحقل الناشئ، إلى جانب توفير منح بحث لتحفيز الباحثين على الابتكار في هذا التخصص الواعد.

ختامًا، تشير التوصيات مجتمعة إلى أن تبني الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية يمثل استجابة ضرورية لتحولات العصر الرقمي، لكنه يتطلب رؤية متوازنة تجمع بين الانفتاح على الابتكار والتمسك بالثوابت المهنية والإنسانية. وبينما يحمل الذكاء الاصطناعي وعودًا كبيرة بإثراء الممارسة وتوسيع أدواتها، تبقى القيم الإنسانية والأخلاقيات المهنية هي حجر الأساس الذي لا يمكن التفريط فيه.

بهذا المنظور المتكامل، تستطيع الخدمة الاجتماعية أن تكون أكثر استعدادًا لمواجهة المستقبل، وأكثر قدرة على تلبية احتياجات الأفراد والمجتمعات في ظل التحديات المعقدة التي يطرحها العصر الرقمي.

قائمة المراجع:

أولاً المراجع العربية:

إبراهيم، أحمد ثابت هلال. (٢٠٢٣). تصورات طلبة الخدمة الاجتماعية في جامعة السلطان قابوس تجاه استخدام الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية مع العملاء. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ،٣٣(١)،٤٩-٨٦.

إبراهيم، محمد الدمرداش. (٢٠٢٤). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ م. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، ٦ (٢)، ١٠٥ -١٣٤.

توني، سهير كامل. (٢٠٢٣). رؤية مستقبلية للذكاء الرقمي في الطفولة المبكرة لدى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. مجلة التربية وثقافة الطفل، كلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة المنيا، ٢٨(١)، ١٣.

الحجيلي، ســـمر أحمد؛ والفراني، لينا أحمد خليل. (٢٠٢٠). الذكاء الاصـــطناعي في التعليم في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للتربية النوعية، ١١، ٧١-٨٤.

حســن، ســامية جمال أحمد. (٢٠٢٤). برنامج تدريبي مقترح لاكتســاب الأخصــائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسـي. مجلة مسـتقبل العلوم الاجتماعية، ٣(١٧) ٣٣-٧٦.

خلف، محمد عبد الحكيم عبد الحميد. (٢٠٢١). المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارســة المهنية للخدمة الاجتماعية: دراســة مطبقة على خريجين الخدمة الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ١ (٧٠)، ٨٩-١٣٨.

الراشد، شذي بنت حمد عبد الله. (٢٠٢٣). متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي. مجلة جامعة أم القري للعلوم الاجتماعية، ١٥ (٢)، ١٣-٢٨.

زروقي، رياض. (٢٠٢٠). دور الذكاء الاصـطناعي في تحسين جودة التعليم العالي. المجلة العربية للتربية النوعية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، أكاديمية البحث العلمي، (١٢)، ١-١٢.

زيدان، محمد أبو الحمد ســيد أحمد، ونور، هاني جعفر محمد. (٢٠٢٤). آليات تطوير الممارســة المهنية في خدمة الفرد بمجال رعاية الشــباب الجامعي في ضــوء التغيرات المعاصــرة: الذكاء الاصطناعي أنموذجاً. مجلة التربية، ١(٢٠٣) ،١٨١ - ٢٣٦.

السـند، حصـة بنت عبد الرحمن. (٢٠٢١). الذكاء الاصـطناعي وصـنع القرارات التخطيطية لبرامج العمل التطوعي بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠م. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، ١٣ (٤)، ٧٧-١٠٦

ســيد، أحمد ربيع مغربي. (٢٠٢٤). ثقافة الذكاء الاصــطناعي وتنمية المهارات التخطيطية لدي متخذي القرارات بالجامعات المصـرية. رسـالة دكتوراه غير منشـورة. كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط.

شــلبي، داليا نعيم عبد الوهاب. (٢٠٢٤). برنامج تدريبي لتنمية مهارات خدمة الفرد الرقمية لدى الأخصــائيين الاجتماعيين للتعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرســي. مجلة مســتقبل العلوم الاجتماعية، ١(١٨)، ١٧١-٢٢٣.

صــادق، هاني نبيل محمد. (٢٠٢٢). إســهامات تطبيقات الذكاء الاصــطناعي في تنمية الموارد البشــرية بالجمعيات الاهلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع. مجلة الخدمة الاجتماعية، ١(٧٣)، ١٢٧-١٦٥.

الصـــياد، حلمي فتحي. (٢٠٢٣). مســـتوى وعى الأخصـــائي الاجتماعي بتوظيف تطبيقات الذكاء الاصـطناعي في الممارسـة المهنية بالمجال التعليمي. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، ٥ (١)، ٢٢٩-٢٥٨.

عباس، أمل عبد الكريم. (٢٠٢٢). ممارســـة الخدمة الاجتماعية الالكترونية في عصـــر المعرفة. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات. المؤسـسـة العربية للتربية والعلوم والآداب، ٣ (٩)، ١-١٨.

عبد الحميد، يوســـف محمد. (٢٠٢٣). الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية في البيئة الرقمية: التحديات الأخلاقية وإدارة المخاطر. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراســـات والبحوث الاجتماعية، ٣٠(٢)، ١٧-٤٨.

عبد الرازق، شـيماء حسـين ربيع. (٢٠٢٢). اسـتخدام الذكاء الاصـطناعي كمدخل لتطوير الممارسـة المهنية الرقمية للأخصـــائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الصـــحي. مجلة مســـتقبل العلوم الاجتماعية، ٩ (٥)،١٢٧-١٧٣.

العبد الكريم، خلود برجس. (٢٠١٧). أخلاقيات ممارســـة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٧ (٥٧)،١٥-٣٢.

عبد المعز، ســـارة أحمد. (٢٠٢٠). برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات وتنمية المهارات التكنولوجية لطلاب الدراسات العليا. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.

عبد المعطي، أيمن سيد. (٢٠٢٤). اسـتخدام الذكاء الاصـطناعي وتحسـين جودة الممارسـة المهنية الرقمية لأخصـــائيو رعاية الشـــباب الجامعي. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، ٦ (١)، ١٨١ - ٢١٦.

عثمان، عبد الفتاح؛ واسماعيل، محمد حسين؛ ورضـا، عبد الحليم؛ وتوفيق، محمد نجيب. (٢٠١٠). مقدمة في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

علي، أســـامة محمد حســـن؛ محمد، حســـن محمد علي. (٢٠٢٤). اســـتخدام تطبيقات الذكاء الاصـطناعي في تحسـين المهارات المهنية لمشـرفي التدريب الميداني مع طلاب الخدمة الاجتماعية. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، ٧ (١)، ١٥١-١٨٢.

علي، عصـام عبد الرازق فتح الباب. (٢٠٢٤). استخدام أسلوب الذكاء الاصـطناعي كوسيلة حديثة في طريقة العمل مع الجماعات. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ١١ (٢)، ١٤٣ - ١٦٠.

عوض، دينا الشربيني. (٢٠٢٤). برنامج مقترح لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية وعي الشباب الجامعي بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٦٦ (٣)، ٦٩١ - ٠٧٢٦

الفقي، مصطفى محمد أحمد. (٢٠١٧). واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، ٨ (٥٨)، ٣٨٤-٤٤١.

القرني، سماهر أحمد؛ وعمران، محمد عبد الله. (٢٠٢١). أثر الذكاء الاصطناعي في المايكروبت (Microbit) في رفع الدافعية نحو تعلم البرمجة لدى الطالبات في مقرر تقنيات التعليم بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٥(٣٠)، ٥٨-٧٦.

مار، برنارد؛ ووارد. مات. (٢٠٢٢). تطبيقات الذكاء الاصطناعي: كيف استخدمت ٥٠ شركة الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لحل المشكلات. (تعريب حداد، وعائشة يكن). المملكة العربية السعودية: العبيكان.

المحضر، وائل أبو أحمد، وعلام، محمد فاروق مسعود. (٢٠٢٤). اسهامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الممارسة المهنية الرقمية في الخدمة الاجتماعية المدرسية. مجلة قطاع الدراسات الإنسانية، ٣٣(١)، ٤٠١-٤٦٦.

منصور، طلعت منصور. (٢٠٢٤). فرص وتحديات الذكاء الاصطناعي للتعليم والتنمية. مجلة الإدارة التربوية، ٤٣(٣)، ١٣-١٦.

الهادي، محمد أحمد. (٢٠٢١). الذكاء الاصطناعي: معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع.

يوسف، آية أحمد عبد الحفيظ. (٢٠٢٢). برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين على استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، ١٩(٢)، ١٤٢-١٦٤.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Agrawal, A. K., Gans, J. S., & Goldfarb, A. (2018). *Prediction machines: The simple economics of artificial intelligence*. Harvard Business Review Press.

Barton, D., & Court, S. (2012). Making advanced analytics work for you. *McKinsey Quarterly*.

Batson, C. Daniel. (2011). *Altruism in humans*. Oxford University Press.

Bennett, C. J., & Raab, C. D. (2006). *The governance of privacy: Policy instruments in global perspective*. Ashgate Publishing.
Bhalla, S., & Kumar, A. (2019). Artificial intelligence in social work: A review of the literature. *International Journal of Social Work*, 52(3), 277–292.
Breazeal, C. (2003). *Designing sociable robots*. MIT Press.
Broadbent, E., MacDonald, B. A., Stafford, R., & Kerse, N. (2009). Companion robots for the elderly: An overview. *IEEE Transactions on Robotics*, 25(4), 436–442.
Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
Chen, L., Wang, S., & Zhang, Y. (2020). Personalized recommendation in social services: A systematic review. *Journal of Social Service Research*, 46(3), 317–335.
Community Care. (2025). Social Work England probes AI's impact on profession. https://www.communitycare.co.uk/2025/03/14/social-workers-urged-to-share-experience-of-using-ai-in-practice/
Dewey, J. (2011). *How we think*. Dover Publications.
Endsley, M. R. (1995). Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors*, 37(1), 32–64.
Facione, P. A. (1990). *Critical thinking: A statement of expert consensus for purposes of educational assessment and instruction*. The California Academic Press.
Feil-Seifer, D., & Matarić, M. J. (2008). Socially assistive robotics for augmenting human abilities. *Experimental Robotics*, 521–530.
Fitzpatrick, S., 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 pilot study. *JMIR mHealth and uHealth*, 5(6), e172.
Floridi, L., Cowls, B., Beltramini, M., Saunders, D., & Vayena, E. (2018). An ethical framework for a good AI society: Opportunities, risks, principles, and recommendations. *AI and Society*, 33(4), 689–707.
Følstad, A., & Brandtzæg, P. B. (2017). Chatbots and the new world of HCI. *Interaction Design and Architecture(s) e-Journal*, (33), 38–41.
Gambrill, E. (2017). *Critical thinking in social work practice* (4th ed.). John Wiley & Sons.
Gelatt, H. B. (1991). *Life-career counseling: A model for helping persons make career decisions*. Brooks/Cole Publishing Company.

Gerdes, Karen E., Segal, Elizabeth A., & Lietz, Cynthia A. (2011). Empathy in the social work profession: A review of the literature. *Journal of Social Work Education*, 47(1), 103–119.
Gibbs, Leonard, & Gambrill, Eileen. (2002). *Critical thinking for social workers: A workbook*. Pine Forge Press.
GOV.UK. (2024). Using artificial intelligence in government. https://www.local.gov.uk/our-support/cyber-digital-and-technology/cyber-digital-and-technology-policy-team/ai-consultation
Government of Alberta. (2022). Information sharing and predictive risk modelling in child intervention. https://www.alberta.ca/child-intervention-practice-framewor
Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Dewberry Rooney, G., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct social work practice: Theory and skills* (10th ed.). Cengage Learning.
Huber, J., & Desktop, L. D. (2010). The role of virtual agents in e-service interactions. *Journal of Service Management*, 21(5), 669–693.
Inkster, B., Sarda, S., & Subramanian, V. (2016). An empathy-driven, conversational artificial intelligence agent (Wysa) for mental well-being: Initial evaluation and future directions. In *Proceedings of the 20th international workshop on intelligent virtual agents* (pp. 287–291).
Innovation, Science and Economic Development Canada. (2023). Canada's digital charter: Trust and privacy in a digital world. https://ised-isde.canada.ca/site/innovation-better-canada/sites/default/files/attachments/1020_04_19-Website_Placemat_v09.pdf
Johnson, E., Wilson, M., & Lee, S. (2017). Using machine learning to predict risk of homelessness recidivism. *Journal of Policy Analysis and Management*, 36(4), 821–845.
Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). *Supervision in social work* (5th ed.). Columbia University Press.
Kenny, R. A., Parsons, T. D., Rizzo, A. A., & Buckwalter, J. G. (2008). Virtual environment training for clinical neuropsychology. *Neuropsychology Review*, 18(3), 206–217.
Klein, G. (2017). *Sources of power: How people make decisions*. MIT Press.
Kpatkoe, A., & Dourish, P. (2014). Invisible users of ubiquitous computing. *Computer*, 47(5), 32–37.
Leyzhanova, K., Yamashita, Y., & Ishiguro, H. (2010). Using an android robot as a teaching tool for children. In *2010 IEEE/RSJ International Conference on Intelligent Robots and Systems* (pp. 1586–1591). IEEE.

Local Government Association. (2023). Artificial intelligence in local government: A guide for councillors. https://www.local.gov.uk/our-support/cyber-digital-and-technology/artificial-intelligence-hub
Maes, P. (1994). Agents that reduce work and information overload. *Communications of the ACM*, 37(7), 31–40.
National Association of Social Workers. (2017). NASW technology standards in social work practice. https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice
National Disability Insurance Agency. (2023). Our use of data analytics and artificial intelligence. https://www.righttoknow.org.au/request/use_of_artificial_intelligence_w
National Institutes of Health. (2024). Artificial intelligence and health. https://www.nihr.ac.uk/research-funding/funding-programmes/ai-award
Noble, S. U. (2018). *Algorithms of oppression: How search engines reinforce racism*. New York University Press.
O'Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. Crown.
Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: A research agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 168–174.
Parasuraman, R., & Riley, V. (1997). Humans and automation: Use, misuse, disuse, abuse. *Human Factors*, 39(2), 230–253.
Pirolli, P., & Card, S. K. (2005). The sensemaking process and leverage points for software to support analytic sensemaking. In *Proceedings of the working conference on Advanced visual interfaces* (pp. 206–213).
Pollack, M. E., Brown, L., Colbry, D., et al. (2003). Pearl: a mobile robotic assistant for the elderly. In *AAAI-03 workshop on automation as eldercare assistant* (pp. 59–64).
Popenici, S. A. D., & Kerr, S. (2017). Artificial intelligence and the transformation of learning and teaching in higher education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 14(1), 22.
Reamer, F. G. (2018). *Ethical standards in social work: A review of the NASW code of ethics* (3rd ed.). NASW Press.
Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Ethical and practice implications. *Social Work*, 68(1), 7–16.
Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95–103.
Russell, S., & Norvig, P. (2020). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson Education.

Sackett, D. L., et al. (1996). Evidence based medicine: What it is and what it isn't. *BMJ*, 312(7023), 71–72.
Sawyer, R. K. (2012). *Explaining creativity: The science of human innovation*. Oxford University Press.
Shneiderman, B. (2000). Creating creativity: User interfaces for supporting innovation. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 7(1), 114–138.
Smart Nation and Digital Government Office. (2024). Artificial intelligence. https://www.tech.gov.sg/media/technews/our-enhanced-smart-nation-vision-paving-the-way-for-a-new-digital-era/
Song, Y., & Wang, H. (2019). Predictive analytics in child welfare: Promises and pitfalls. *Children and Youth Services Review*, 97, 167–173.
Stone, P., Brooks, R., Brynjolfsson, E., et al. (2016). Artificial Intelligence and Life in 2030. *Stanford University*.
Tapus, A., Obdržálek, P., & Matarić, M. J. (2007). Socially assistive robotics. *International Journal of Human-Computer Studies*, 65(3), 303–321.
van den Broek, T., Sergeeva, A., & Bolle, J. (2023). Human-AI collaboration in social work. *AI and Society*, 38(3), 845–861.
VanLehn, K. (2011). The relative effectiveness of human tutoring. *Educational Psychologist*, 46(4), 197–221.
Wada, K., et al. (2005). Psychological and social effects of robot therapy for elderly people. *IEEE International Workshop on Robot and Human Interactive Communication*, 411–416.
Weber, R. H. (2010). The future of data protection. *International Data Privacy Law*, 1(1), 1–8.
World Economic Forum. (2020). *The future of jobs report 2020*. https://www.imf.org/en/Publications/fandd/issues/2020/12/WEF-future-of-jobs-report-2020-zahidi
Zastrow, Charles H., & Kirst-Ashman, Karen K. (2019). *Understanding human behavior and the social environment*. Cengage Learning.
Zastrow, C. H. (2019). *The practice of social work: A comprehensive worktext* (12th ed.). Cengage Learning.