المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسوان - المجلد (٦) العدد(٤) أكتوبر ٢٠٢٥

ورقة عمل بعنوان

أوجه استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي

إعداد

الأستاذ الدكتور/ مدحت محمد أبو النصر

قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان

مستخلص

هدفت ورقة العمل الحالية إلي تسليط الضوء على أوجه استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي، سواء في تعليم الخدمة الاجتماعية، أو في التدريب الميداني أو العملي، أو في بحوث الخدمة الاجتماعية، أو في الممارسة المهنية.

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

الكلمات المفتاحية:

الخدمة الاجتماعية، الذكاء الاصطناعي، تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي.

Abstract

This working paper aimed to highlight the ways in which the social work profession can benefit from artificial intelligence applications and tools, whether in social work education, field or practical training, social work research, or professional practice.

It also presented some of the artificial intelligence applications and tools that can benefit the social work profession. It also discusses some of the challenges facing the social work profession when using such applications. At the end of the working paper, some recommendations were presented that can be used to improve the efficiency and effectiveness of the social work profession in utilizing artificial intelligence applications and tools.

Keywords:

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

مقدمة:

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

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

وورقة العمل الحالية سوف تسلط الضوء على أوجه استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي، سواء في تعليم الخدمة الاجتماعية، أو في التدريب الميداني أو العملي، أو في بحوث الخدمة الاجتماعية، أو في الممارسة المهنية.

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

أوجه استفادة تعليم الخدمة الاجتماعية من تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي:

تعزيز التعلم التفاعلي والشخصي:

١- **أنظمة التعلم التكيفي:(Adaptive Learning Systems)**

- يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل أداء الطلاب وتحديد نقاط قوتهم وضعفهم، وتقديم محتوى تعليمي مخصص يتناسب مع احتياجاتهم الفردية. هذا يضمن حصول كل طالب على الدعم الذي يحتاجه للنجاح.
- التشخيص الفردي :تقوم هذه الأنظمة بتقييم مستوى معرفة الطالب ومهاراته في مواضيع مختلفة من خلال اختبارات تشخيصية وأنشطة تفاعلية.

- تخصيص المحتوى :بناءً على نتائج التقييم، يتم تكييف المحتوى التعليمي ليناسب احتياجات الطالب الفردية. قد يحصل الطالب الذي يواجه صعوبة في مفهوم معين على شروحات إضافية وأمثلة متنوعة، بينما يمكن للطالب المتقدم الانتقال إلى مواضيع أكثر تحديًا.
- وتيرة التعلم الفردية :تسمح هذه الأنظمة للطلاب بالتقدم في المادة التعليمية بالسرعة التي تناسبهم، مما يقلل من الشعور بالإحباط لدى المتعلمين البطيئين ويحافظ على حماس المتعلمين السريعين.
- تقديم ملاحظات فورية ومستمرة :توفر الأنظمة ملاحظات فورية على أداء الطالب في الأنشطة والتمارين، مما يساعده على تحديد نقاط قوته وضعفه وتوجيهه نحو التحسين المستمر.

٢- **المحادثات الآلية (Chatbots) التعليمية:**

- يمكن استخدامها للإجابة عن أسئلة الطلاب بشكل فوري، وتقديم شروحات إضافية للمفاهيم الصعبة، وحتى إجراء اختبارات قصيرة لتقييم الفهم. هذا يوفر دعمًا مستمرًا للطلاب خارج أوقات المحاضرات التقليدية.
- دعم على مدار الساعة :يمكن للمحادثات الآلية الإجابة عن أسئلة الطلاب في أي وقت، مما يوفر دعمًا مستمرًا خارج ساعات الدراسة التقليدية.
- توضيح المفاهيم الصعبة :يمكن تصميم المحادثات الآلية لتقديم شروحات مبسطة ومختلفة للمفاهيم المعقدة، والإجابة على استفسارات الطلاب بشكل تفاعلي.
- إجراء اختبارات قصيرة وتقييم الفهم :يمكن للمحادثات الآلية إجراء اختبارات قصيرة لتقييم فهم الطلاب للمادة التعليمية وتقديم تغذية راجعة فورية.
- تحفيز المشاركة :يمكن للمحادثات الآلية طرح أسئلة مفتوحة لتشجيع الطلاب على التفكير النقدي والمشاركة الفعالة في عملية التعلم.

٣- **محاكاة الحالات الواقعية:(Simulations)**

- توفير بيئة آمنة للتجربة :تسمح المحاكاة للطلاب بممارسة مهاراتهم في التعامل مع سيناريوهات معقدة تحاكي الواقع المهني دون خوف من ارتكاب أخطاء ذات عواقب حقيقية.
- تطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات :يواجه الطلاب في المحاكاة تحديات مختلفة ويتعين عليهم تحليل المعلومات واتخاذ القرارات وتقييم نتائج أفعالهم.
- تعزيز التعاطف والفهم :يمكن تصميم المحاكاة لتمثيل وجهات نظر العملاء المختلفة وخلفياتهم وتحدياتهم، مما يساعد الطلاب على تطوير التعاطف والفهم العميق لتجاربهم.

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

أمثلة في تعليم الخدمة الاجتماعية:

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

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

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

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

١- **تعزيز الإشراف والتوجيه:**

- تحليل تسجيلات الجلسات :يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل تسجيلات صوتية أو مرئية لجلسات الطلاب مع العملاء (بموافقة مسبقة وحفاظ على السرية). يمكن لهذه الأدوات تحديد أنماط التواصل، ونقاط القوة والضعف في أسلوب الطالب، ومجالات التحسين، وتقديم ملاحظات موضوعية للمشرفين والطلاب.
- تتبع التقدم وتقييم الأداء :يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي مساعدة المشرفين على تتبع تقدم الطلاب في تحقيق أهداف التعلم المحددة، وتقييم أدائهم بناءً على معايير موضوعية، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى دعم إضافي.
- توفير موارد وتوجيهات مخصصة :بناءً على أداء الطالب واحتياجاته المحددة خلال التدريب الميداني، يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي اقتراح موارد تعليمية إضافية، ومقالات بحثية، أو حتى نماذج لممارسات فعالة ذات صلة بالحالات التي يواجهها الطالب.

٢- **تطوير مهارات الممارسة المباشرة:**

- محاكاة تفاعلات العملاء المعقدة :يمكن للذكاء الاصطناعي إنشاء محاكاة متقدمة لتفاعلات العملاء الذين يواجهون تحديات معقدة ومتنوعة (مثل الصحة العقلية، والإدمان، والعنف الأسري).

يمكن للطلاب التدرب على التعامل مع هذه الحالات في بيئة آمنة والحصول على ردود فعل فورية على قراراتهم واستجاباتهم.

- تحليل لغة الجسد والتعبير العاطفي :يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تحليل لغة جسد العملاء وتعبيراتهم العاطفية خلال المحاكاة أو حتى في تسجيلات الجلسات الحقيقية (بموافقة)، مما يساعد الطلاب على تطوير حساسيتهم وفهمهم للإشارات غير اللفظية الهامة في التواصل.
- التدريب على إدارة الأزمات :يمكن تصميم سيناريوهات محاكاة تحاكي حالات الأزمات التي قد يواجهها أخصائيو الخدمة الاجتماعية. يمكن للطلاب التدرب على تقييم المخاطر، واتخاذ قرارات سريعة وفعالة، وتطبيق بروتوكولات الاستجابة للأزمات تحت إشراف افتراضي.

٣- **تعزيز التفكير النقدي واتخاذ القرارات الأخلاقية:**

- تحليل الحالات المعقدة :يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة الطلاب على تحليل الحالات المعقدة من وجهات نظر متعددة، وتحديد العوامل المؤثرة، وتقييم الخيارات المتاحة بناءً على الأدلة والمبادئ الأخلاقية.
- دعم اتخاذ القرارات الأخلاقية :يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي تزويد الطلاب بإطار عمل أخلاقي وقانوني لاتخاذ القرارات في المواقف الصعبة، وعرض سيناريوهات افتراضية تتضمن معضلات أخلاقية لمناقشتها وتحليلها.

٤- **تسهيل عملية التوثيق وإعداد التقارير:**

- المساعدة في تدوين الملاحظات :يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي المساعدة في تدوين الملاحظات أثناء الجلسات أو بعدها، من خلال تحويل الصوت إلى نص أو اقتراح نقاط رئيسية يجب تضمينها في التوثيق.
- إنشاء تقارير أولية :يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في إنشاء مسودات أولية للتقارير بناءً على الملاحظات والبيانات التي تم جمعها، مما يوفر وقت الطلاب ويقلل من الأخطاء.

أوجه استفادة بحوث الخدمة الاجتماعية من لتطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي:

١- **تسريع وتسهيل عملية جمع البيانات:**

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

- المسح الآلي وتحليل المشاعر :يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لإجراء مسوحات آلية عبر الإنترنت وتحليل استجابات المشاركين بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحليل النصوص أو حتى البيانات الصوتية والمرئية لتحديد المشاعر والاتجاهات العامة لدى المشاركين.
- استخراج البيانات من مصادر متعددة :يمكن للذكاء الاصطناعي دمج البيانات من مصادر متنوعة (مثل قواعد البيانات الحكومية، والسجلات الصحية، ومنصات التواصل الاجتماعي) وتحويلها إلى تنسيقات قابلة للتحليل، مما يوفر رؤية أكثر شمولية للظواهر الاجتماعية.

٢- **تعزيز قوة التحليل والكشف عن الأنماط:**

- تحليل البيانات الضخمة :(Big Data) يمكن للذكاء الاصطناعي التعامل مع مجموعات بيانات ضخمة ومعقدة تتجاوز قدرة التحليل البشري التقليدي، مما يساعد في الكشف عن علاقات وأنماط خفية قد تكون ذات أهمية كبيرة لفهم المشكلات الاجتماعية وتطوير التدخلات الفعالة.
- التعرف على الأنماط والتنبؤ :يمكن استخدام خوارزميات التعلم الآلي لتحديد الأنماط في البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للظواهر الاجتماعية، مما يساعد في التخطيط للخدمات والتدخلات الوقائية.
- تحليل الشبكات الاجتماعية :يمكن لأدوات تحليل الشبكات الاجتماعية المدعومة بالذكاء الاصطناعي رسم خرائط للعلاقات بين الأفراد والجماعات والمنظمات، وفهم تأثير هذه العلاقات على السلوكيات والنتائج الاجتماعية.

٣- **تحسين جودة البحث وتقليل التحيز:**

- الكشف عن التحيزات في البيانات :يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في تحديد وتقليل التحيزات المحتملة في مجموعات البيانات، مما يؤدي إلى نتائج بحث أكثر دقة وموثوقية.
- المراجعة المنهجية الآلية :يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي للمساعدة في إجراء مراجعات منهجية شاملة للأدبيات الموجودة، وتحديد الدراسات ذات الصلة، وتقييم جودتها، وتجميع النتائج بشكل أكثر كفاءة وشمولية.
- تطوير أدوات قياس أكثر دقة :يمكن للذكاء الاصطناعي المساهمة في تطوير أدوات قياس وتقييم أكثر دقة وموثوقية للظواهر الاجتماعية المعقدة.

٤- **تسهيل نشر وتعميم نتائج البحوث:**

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

- ترجمة البحوث إلى لغات متعددة :يمكن لأدوات الترجمة الآلية تسهيل نشر نتائج البحوث على نطاق عالمي.
- تخصيص توصيات السياسات والممارسات :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل نتائج البحوث وتقديم توصيات مخصصة للسياسات والممارسات بناءً على السياقات المختلفة.

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

١- **دعم اتخاذ القرارات السريرية والإدارية:**

- أنظمة دعم القرار :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات العملاء، وتقييم المخاطر والاحتياجات، وتقديم توصيات مبنية على الأدلة بشأن خطط التدخل والاستراتيجيات العلاجية الأكثر ملاءمة.
- التنبؤ بالمخاطر :يمكن للخوارزميات التنبؤية تحديد العملاء المعرضين لخطر متزايد (مثل الانتكاس في حالات الإدمان، أو الإيذاء، أو الانتحار) بناءً على الأنماط الموجودة في البيانات، مما يتيح للأخصائيين الاجتماعيين التدخل المبكر وتقديم الدعم الوقائي.
- تحسين تخصيص الموارد :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات استخدام الموارد وتحديد أوجه القصور أو الاختناقات، مما يساعد الوكالات على تخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة وفعالية لتلبية احتياجات العملاء.

٢- **تعزيز كفاءة وفاعلية الأخصائيين الاجتماعيين وتخفيف الأعباء الإدارية:**

- أتمتة المهام الروتينية :يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة العديد من المهام الإدارية المتكررة، مثل جدولة المواعيد، وإرسال التذكيرات، وإعداد التقارير الأولية، مما يوفر وقت الأخصائيين الاجتماعيين للتركيز على التفاعل المباشر مع العملاء وتقديم الدعم الشخصي.
- المساعدة في تدوين الملاحظات والتوثيق :يمكن لأدوات تحويل الصوت إلى نص أو أدوات اقتراح النصوص المدعومة بالذكاء الاصطناعي تسهيل عملية تدوين الملاحظات والتوثيق، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول في هذه المهام.
- تنظيم وإدارة الحالات :يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي المساعدة في تنظيم ملفات العملاء، وتتبع التقدم المحرز في الحالات، وإدارة المهام والمواعيد بكفاءة أكبر.

٣- **تحسين التواصل والتفاعل مع العملاء:**

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

- أدوات التواصل متعددة اللغات :يمكن لأدوات الترجمة الآلية تسهيل التواصل مع العملاء الذين يتحدثون لغات مختلفة، مما يزيل حاجز اللغة ويحسن جودة الخدمة.
- تحليل المشاعر لتحسين التواصل :يمكن لأدوات تحليل المشاعر مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على فهم الحالة العاطفية للعملاء بشكل أفضل أثناء التفاعلات عبر الإنترنت أو عبر الهاتف، مما يمكنهم من تعديل أسلوب تواصلهم ليكون أكثر حساسية وفعالية.

٤- **تعزيز الوصول إلى الخدمات وتوسيع نطاقها:**

- تقديم الخدمات عن بعد: يمكن للذكاء الاصطناعي دعم تقديم الخدمات عن بعد من خلال منصات آمنة للتواصل المرئي والصوتي، مما يزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات للأفراد في المناطق النائية أو الذين يواجهون صعوبات في التنقل.
- تحديد الاحتياجات المجتمعية :يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات على مستوى المجتمع لتحديد الاحتياجات غير الملباة وتوجيه جهود الوكالات لتطوير برامج وخدمات تستجيب لهذه الاحتياجات بشكل أفضل.

٥- **دعم التدريب والتطوير المهني:**

- محاكاة الحالات الصعبة :يمكن استخدام محاكاة الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة في بيئة آمنة وخاضعة للرقابة.
- توفير موارد تعليمية مخصصة :يمكن لأنظمة التعلم التكيفي المدعومة بالذكاء الاصطناعي توفير موارد تعليمية وتدريبية مخصصة للأخصائيين الاجتماعيين بناءً على احتياجاتهم ومجالات تخصصهم.

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

١- **أدوات لتعزيز التعلم التفاعلي والشخصي:**

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

- المحادثات الآلية التعليمية :(Educational Chatbots) يمكن تطوير أو استخدام منصات مثل Dialogflowأو Amazon Lex لإنشاء روبوتات محادثة تجيب على أسئلة الطلاب، وتقدم شروحات، وتجري اختبارات قصيرة.
- منصات المحاكاة التفاعلية :(Interactive Simulation Platforms) يمكن استخدام أدوات تطوير الألعاب أو منصات الواقع الافتراضي لإنشاء سيناريوهات واقعية تحاكي مقابلات العملاء أو حالات التدخل المختلفة.
- أدوات إنشاء محتوى تعليمي تفاعلي :مثل Articulate Storyline أوAdobe Captivate ، والتي تسمح بإنشاء وحدات تعليمية تتضمن اختبارات تفاعلية، ومحاكاة، وسيناريوهات اتخاذ قرار.

٢- **أدوات لتطوير مهارات التحليل النقدي واتخاذ القرارات:**

- منصات تحليل البيانات :(Data Analysis Platforms) مثل Tableau Public أو Google Sheets(مع وظائف تحليل متقدمة) لتعليم الطلاب كيفية تحليل البيانات الاجتماعية واستخلاص النتائج.
- أدوات تصور البيانات :(Data Visualization Tools) مثل Infogram أو ChartBlocks لمساعدة الطلاب على تحويل البيانات المعقدة إلى رسوم بيانية وجداول سهلة الفهم.
- أدوات البحث والتحليل النصي :(Text Analysis Tools) مثل MonkeyLearn أو Lexalytics لتحليل النصوص من المقابلات أو التقارير وتحديد الموضوعات والاتجاهات الرئيسية.

٣- **أدوات لتحسين مهارات التواصل والتعاطف:**

- أدوات تحليل المشاعر :(Sentiment Analysis Tools) يمكن استخدامها لتحليل النصوص أو حتى التسجيلات الصوتية (بموافقة) لتدريب الطلاب على التعرف على المشاعر المختلفة في سياقات الخدمة الاجتماعية.
- تطبيقات التدريب على المحادثة :(Conversation Practice Apps) يمكن تطوير تطبيقات بسيطة تستخدم الذكاء الاصطناعي لمحاكاة محادثات مع عملاء افتراضيين وتقديم ملاحظات على أسلوب التواصل.

٤- **أدوات لتبسيط المهام الإدارية والتعليمية لأعضاء هيئة التدريس:**

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

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

٥- أدوات لتبسيط المهام البحثية:

- أدوات صياغة عناوين البحوث، مثل: ChatGPT, Copy, al Write sonic
- أدوات تلخيص النصوص :(Text Summarization Tools) مثل QuillBot أو Summarizerلتلخيص المقالات والبحوث الطويلة.
- أدوات البحث عن البحوث والدراسات السابقة، مثل: Gemini AL, Elicit AL Research
- أدوات مفيدة في تحديد أهداف وأهمية البحث وتساؤلاته، مثل: Gemini AL,
- أدوات مفيدة في تحديد منهجية البحث، مثل: Deep Seek. Qwen 25
- أدوات مفيدة في تحليل البيانات وعرض النتائج وتفسيرها، مثل: Power AL. Excel Bot, Tableau

أمثلة محددة لتطبيقات واعدة:

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

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

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

اعتبارات مهمة عند اختيار تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي:

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

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

٣- التكلفة :يجب مراعاة تكلفة الاشتراك أو الترخيص للأدوات.

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

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

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

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

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

توصيات البحث:

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

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

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

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

في الختام، يمكن لتطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي أن تقدم فوائد جمة لمهنة الخدمة الاجتماعية، مما يمكّن على سبيل المثال أعضاء هيئة التدريس من تقديم خدمات تعليمية متميزة، والأخصائيين الاجتماعيين

من تقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية وعدالة للعملاء والمجتمعات التي يخدمونها. ومع ذلك، فمن الضروري تبني هذه التطبيقات والأدوات بحذر وتفكير نقدي، مع التركيز دائمًا على القيم الأساسية للمهنة وأخلاقياتها.

مراجع ورقة العمل

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

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

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

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

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

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

بعض تطبيقات وأدوات الذكاء الاصطناعي وخاصة Gemini AL و Chat GPT