



الذكاء الاصطناعي كمدخل لتحسين جودة الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية

إعداد

د/ رمضان احمد صديق على

مدرس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الأزهر - بالقاهرة



الذكاء الاصطناعي كمدخل لتحسين جودة الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية

رمضان احمد صديق على

قسم تنظيم المجتمع، كلية الخدمة الاجتماعية بنين بالخانكة جامعة الأزهر بالقاهرة

البريد الإلكتروني ramadan.sadik@azhar.edu.eg

ملخص البحث

تعتبر المنظمات الاجتماعية آلية أولية لتحقيق أهداف وسياسات التنمية الاجتماعية وفي هذا المضمار يمثل العنصر البشري الركيزة الأساسية في تحقيق أهداف المنظمة بما لديه من قدرات وإمكانات قيمية ومعرفية ومهارية تحدد مستوى الأداء المهني المطلوب لتحقيق أهداف المنظمة بما يواكب التطورات المعاصرة في مجال التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات. لذا فقد استهدف البحث التعرف علي واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية من خلال تطبيق الدراسة على عينة من الاخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالمنظمات الاجتماعية قوامها (٢٠) مفردة وتوصل البحث إلى حاجة المنظمات الاجتماعية إلى تنمية وعي العاملين بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الأداء المهني بمكوناته القيمية- المعرفية- المهارية كما توصل البحث إلى عدد من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن يكون لها بالغ الأثر في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالمنظمات الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي - الأداء المهني _ المنظمات الاجتماعية.

Artificial intelligence as an Approach to Improving the Quality of Professional Performance in Social Organizations

Ramadan Ahmad Siddiq Ali

Lecturer of Community Organization Faculty of Social Work for Boys in Khanka El Azhar University in Cairo

e- mail- Ramadansadik@azhar.edu.eg

Research Summary

Social organizations are considered a primary mechanism for achieving social development goals and policies. In this regard, the human element represents the basic pillar in achieving the organization's goals with its valuable, cognitive and skill capabilities and potentials that determine the level of professional performance required to achieve the organization's goals in a manner that keeps pace with contemporary developments in the field of technology, information and communications. Therefore, the research aimed to identify the reality of using artificial intelligence to improve the quality of professional performance of workers in social organizations by applying the study to a sample of social specialists and workers in social organizations consisting of 20 individuals. The research concluded that social organizations need to develop workers' awareness of the importance of using artificial intelligence applications to improve the quality of professional performance with its value-cognitive-skill components. The research also reached a number of recommendations and proposals that could have a significant impact on the use of artificial intelligence applications in social organizations

Keywords: Artificial Intelligence - Professional Performance – Social Organizations.



المحور الأول: الإطار العام للبحث:

يتناول هذا الجزء بالعرض والتحليل معالم الإطار العام للبحث على النحو التالي :

أولاً: مدخل لمشكلة البحث Introduction to The Research Problem

تسعى المنظمات الاجتماعية كغيرها من المنظمات خلال الحقبة الزمنية المعاصرة وما تشهده من تقدم إنساني مواكباً للتطورات التكنولوجية والتحولت الرقمية وانعكاساتها على النواحي السياسية والاجتماعية والاقتصادية إلى مواجهة التحديات ومسايرة التطورات في سبيل تحقيق أهدافها وإعداد القوى البشرية وتأهيلها وفق احتياجات ومتطلبات التنمية (الجني، رانيه خالد: ٢٠١٧ م، ص ٤٨٧).

حيث يعتبر العنصر البشري أساس أي تقدم يمكن أن يتحقق في المجتمع وبالتالي فإن كفاءة أية منظمة في ميادين العمل الإنساني المتنوع تعتمد في تحقيق أهدافها على مدى قدرة الأفراد على أدائهم لوظائفهم (دسوقي، أميمة: ٢٠١٢ م، ص ٢٩٥٥).

وبالتالي فإن المورد البشري يعتبر المكون الأساسي الذي لا يمكن الإستغناء عنه في المنظمات مهما اختلفت طبيعة أنشطتها، فهو الجوهر الأساسي الذي تعتمد عليه في ممارسة أنشطتها وتحقيق أهدافها وضمان تطورها واستمرارها في ظل الظروف الصعبة التي تواجه المنظمات اليوم، نظراً لما يشهده العالم من تطورات وتغيرات في شتى الميادين بسبب التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات مما وضع المنظمات أمام تنافس شديد مع نظيراتها وهذا ما زاد من أهمية ما تمتلكه المنظمات من عناصر بشرية تتمتع بالمهارات والقدرات اللازمة لتحقيق القيمة والجودة في أداء المنظمة وجعلها تتفوق على منافسيها (جحي، عائشة: ٢٠٢٢ م)

وباعتبار أن الممارسة المهنية بالمنظمات الاجتماعية تقع على عاتق مهنة الخدمة الاجتماعية في المقام الأول لذا فهي تسعى في ظل التغيرات المعاصرة إلى الأخذ بأساليب متعددة من أجل الوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية، وتوفير الإعداد اللازم والمستمر لصقلهم بالمعرفة والخبرة؛ ليتمكنوا من مواكبة التطورات بما ينعكس على مستوى الممارسة العامة للمهنة؛ الأمر الذي أكسب عملية التدريب أهمية كبرى في العديد من المؤسسات الاجتماعية الطامحة في التقدم والحدثة، وتحسين جودة أدائها، وزيادة فعالية مواردها البشرية (أبو زيد، صافيناز محمد: ٢٠٢١ م، ص ٤٤)

حيث يعد تحسين جودة الأداء المهني جانباً من جوانب تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات الاجتماعية في ظل التغيرات التقنية والتكنولوجية المتلاحقة والتي تعد عاملاً من عوامل النجاح المؤسسي المرتكز على التجديد والإبتكار (فرج، سامية بارح: ٢٠١٢ م، ص ١٩٥٩)

خاصة في ظل هيمنة العولمة والتطور الرقمي الذي أحدث تغيرات هائلة في كافة مناحي الحياة التعليمية، والصحية، والاقتصادية، والاجتماعية، مما فرض على المنظمات الاجتماعية ضرورة إتباع أساليب ووسائل أكثر حداثة وتقدماً .

ومن هنا يعد الذكاء الإصطناعي مجالاً تكنولوجياً قادراً على تغيير كافة جوانب الحياة بما يتميز به من قدرة على استحداث حلول جديدة، وتقديم رؤى متطورة، وتحسين مستويات الأداء، والتنبؤ، وتنسيق وتوظيف كميات هائلة من البيانات والمعلومات (محمد، صلاح الدين، صلاح الدين، فاطمة ٢٠٢٣ م، ص ٥)

وذلك بما يتوفر لديه من قدرة على استقبال وحفظ الخبرات البشرية التي تُنقل إليه، واستخدام اللغة الطبيعية في التعامل، وتخفيف المخاطر والضغطات عن الإنسان من خلال توظيفه في القيام

بالأعمال الشاقة التي تنطوي على تفاصيل كثيرة وتتسم بالتعقيد وتتطلب المزيد من التركيز العقلي والحضور الذهني المتواصل بما يمكن من اتخاذ القرارات السريعة والحاسمة (السلي، عفاف سقر: ٢٠١٧م، ص ١٠٥)

ولعل أهم ما يميز تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي إعتماها الجوهري على بناء المعرفة والتعلم والتفكير والتخطيط والإدراك والتواصل... وغيرها من القدرات المشابهة أو حتى التي تفوق البشر (جمال، مروه محمد ٢٠٢٤م، ص ٣٠٢).

ف تحليل البيانات الضخمة أصبح أمراً يعتمد بشكل أساسي على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كل المجالات لا سيما إدارة القضايا الاجتماعية والبيئية (الخشت، محمد عثمان ٢٠٢٢م، ص ٢٦).
ويوصف الذكاء الاصطناعي بأنه "قدرة الآلة على تحليل البيانات بطريقة سليمة والتعلم منها واستخدامها لتحقيق أهداف ومهام محددة عن طريق التكيف المرن" (Kaplan and Haenlein, 2019,17)

كما يعرف بأنه "قدرة الأجهزة على أداء الأنشطة مثل: التفكير والقدرة على المعرفة والحكم وفهم العلاقات وإنتاج الأفكار الأصلية ويمكن أن تمثل هذه الأجهزة العقول البشرية في المستقبل، ويمكنها القيام بكل المهام التي يقوم بها الإنسان" (احمد، ياسمين: ٢٠٢٢م، ص ٢١٣).

ويمكن القول: أن تحقيق مستوى معين من جودة الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية لا يمكن أن يكون بمعزلي عن مساهمة التطورات التكنولوجية المعاصرة، والمتابعة المستمرة لبرامج الإعداد والتدريب على أحدث الأساليب المتاحة؛ بما يعزز مستويات الأداء المهني للممارسين بصورة تحظى بالقبول من العملاء المستفيدين وتحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمنظمة لضمان الإحتفاظ بميزة القدرة التنافسية بين المنظمات الأخرى.

ثانياً: الدراسات السابقة Previous studies

حيث قام الباحث بالرجوع للدراسات والبحوث التي أجريت حول متغيري الدراسة والإستعانة بها للتأصيل النظري للمشكلة، والتأكد من جدتها، والوقوف على أهم النتائج التي توصلت إليها، ويأتي عرضها من خلال محورين رئيسين وهما:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي

١- دراسة (درار، خديجة محمد: ٢٠١٩م) استهدفت الدراسة التعرف على مفهوم أخلاقيات الذكاء الاصطناعي والقضايا والجوانب الأخلاقية والمخاوف المرتبطة به والتوصل لسياسات محلية مقترحة لأخلاقيات الذكاء الاصطناعي، وكشفت الدراسة عن وجود العديد من السياسات العالمية لكن لا توجد سياسة واحدة مؤسسية متكاملة تستوفي كافة المعايير الأخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي، كما كشفت عن خلو العالم العربي من السياسات الأخلاقية التي تضبط استخدام الذكاء الاصطناعي.

٢- دراسة (عبدالكريم، جعفر احمد: ٢٠٢٠م) هدفت الدراسة إلى تحديد أدوار الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات من خلال التطبيق على أزمة فيروس كورونا (Covid 19) وتحديد أبرز التحديات التي يواجهها الذكاء الاصطناعي في إدارة أزمة كورونا.

وتوصلت الدراسة إلى أن دور الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات تمثل في القدرة على التنبؤ بمسار انتشار الوباء، وجمع المعلومات وتحليلها وتصنيفها ومشاركتها، ودعم اتخاذ القرار، والتشخيص المبكر، واكتشاف العلاج، وتحديد اللقاح.

٣- دراسة (محمود، عبدالرازق مختار: ٢٠٢٠م) هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطوير العملية التعليمية في مواجهة جائحة كورونا (Covid 19) وتحديد أهم التطبيقات التي يمكن الإستفادة منها.

وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة ٩٠,٣٪ من عينة الدراسة ترى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي لها دور فاعل في حل المشكلات التي تواجه العملية التعليمية في مختلف جوانبها، بينما رأت نسبة ٩,٧٪ من عينة الدراسة صعوبة توظيف هذه التطبيقات في حل مشكلات التعليم في ظل الإمكانيات المتاحة حالياً بالوطن العربي، ضعف البنية التحتية الرقمية وضعف خدمة الإنترنت.

٤- دراسة (أبوالسعود، منى جلال: ٢٠٢٠م) تسعى الدراسة الراهنة إلى تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي (المتطلبات المعرفية - المتطلبات المهارية - المتطلبات القيمية - المتطلبات التقنية)

٥- دراسة (مرعي، هشام أحمد أحمد: ٢٠٢٠م) استهدفت الدراسة الوقوف على الإمكانيات الهائلة التي تمنحها تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفوتوغرافيا ومدى تطورها المتسارع وكيفية تعظيم الاستفادة منها للحصول على صور فوتوغرافية أفضل بأقل وقت وجهد ممكن سواء في مرحلة التصوير أو في مرحلة معالجة وتحسين الصور وإصلاح عيوبها، وكذلك توليد وإنشاء صور فوتوغرافية لموضوعات ليس لها وجود في الواقع.

وتوصلت الدراسة إلى قدرة تطبيقات وأنظمة الذكاء الاصطناعي على إنشاء وتعديل صور فوتوغرافية بدقة وجودة عالية وتحديد الأبعاد المناسبة لإلتقاط أفضل الصور ومعالجتها واتاحة الوصول إلى نتائج سهلة وسريعة دون مجهود.

٦- دراسة (El Emary & others 2020) استهدفت الدراسة تحليل الدراسات التي أجريت في مجال الذكاء الاصطناعي ومدى في جودة اتخاذ القرار بالمنظمات، وكان من أهم نتائجها تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مستوى جودة اتخاذ القرار بالمنظمات وتقديم حلول مبتكرة ومتطورة.

٧- دراسة (حسني، ولاء محمد: ٢٠٢١م) استهدفت التعرف على أبرز مجالات الذكاء الاصطناعي في التعليم ومتطلبات الاستفادة من تطبيقاته وأهم المخاطر الأخلاقية المتعلقة باستخداماته.

وتوصلت الدراسة إلى أهمية تأهيل وتنمية وتطوير الكفاءات العلمية والقدرات المحلية المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي وتدريب العاملين من خلال عقد دورات متخصصة لتنمية الوعي باستخدامات تطبيقاته.

٨- دراسة (Jatooba, Santosa & Gutieriza, 2021) استهدفت الدراسة تحليل وتتبع أبحاث الذكاء الاصطناعي ومدى إسهامها في تنمية الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة بضعف إسهام بحوث الذكاء الاصطناعي في مجال رأس المال البشري، وأنها بحاجة إلى بذل المزيد من الجهد في هذا المجال.

٩- دراسة (Bankins, Sarah; 2021) هدفت إلى بلورة ميثاق لدعم اتخاذ قرارات النشر الأخلاقي للذكاء الاصطناعي لإدارة الموارد البشرية، وكان من أهم نتائجها استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد في تحديد واختيار الوظائف والموظفين، وتوزيع العمل، وتصميم برامج التدريب، ورفع مستويات الأداء المهني.

١٠- دراسة (محمد، وليد سعد الدين: ٢٠٢٢م) استهدفت الدراسة التعرف على المسؤولية الجنائية الناجمة عن جرائم تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

وكان من أهم نتائجها عدم وجود تشريعات قانونية كافية قادرة على وضع إطار قانوني للمسؤولية الجنائية الناشئة عن جرائم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى زيادة التعدي على خصوصيات الإنسان.

١١-دراسة (صادق، هاني نبيل محمد: ٢٠٢٢م) استهدفت الدراسة تحديد الأهداف والمعايير وواقع تكنولوجيا المعلومات في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتنمية الموارد البشرية بالجمعيات الأهلية والتحديات التي تواجهها ومقترحات التغلب عليها والتوصل لتصور مقترح لتنمية الموارد البشرية بالجمعيات الأهلية باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي .

وكان من أهم نتائجها أن نسبة ٩٩,٣٪ من عينة الدراسة تؤيد القيام بدورات تدريبية تعمل على رفع كفاءة المنظمين الاجتماعيين في مجال الذكاء الاصطناعي، وأن نسبة ٩٩,٦٪ من عينة الدراسة ترى عدم استقرار البنية التحتية الإلكترونية، وارتفاع التكلفة المادية لتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية الموارد، وأكدت الدراسة على تحقيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي المرونة والسرعة في تقديم الخدمات وتسهيل الحصول على الوثائق الرسمية .

١٢-دراسة (هلال، احمد ثابت: ٢٠٢٣م) سعت الدراسة إلى استكشاف تصورات طلاب الخدمة الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس حول استخدام الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية مع العملاء .

وأظهرت نتائج الدراسة أن طلاب الخدمة الاجتماعية يرون الذكاء الاصطناعي أداة محتملة لتعزيز الكفاءة والفاعلية في التدخلات المهنية مثل تحليل البيانات وتوفير المعلومات، وعلى الجانب الآخر كانت لدى الطلاب مخاوف تتعلق بانتهاك الخصوصية، والتأثير على التواصل الإنساني، وأوصت الدراسة بتوفير التدريب اللازم لطلاب الخدمة الاجتماعية على استخدامات الذكاء الاصطناعي في مجالات الممارسة المهنية .

١٣-دراسة (الحلواني، فاتن فاروق: ٢٠٢٢م) هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفاهيم الذكاء الاصطناعي وأدواته وتقنياته المتطورة في كافة المجالات بوجه عام، ومجال الرعاية الصحية بوجه خاص بالمملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى فاعلية تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مواجهة أزمة (covid 19) والقدرة على تحديد طبيعة الوباء والتدابير اللازمة لمكافحته، وأوصت الدراسة بتعزيز جهود الهادفة لإستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بالأسلوب الفعال والبناء لتنمية الموارد البشرية بمجال الرعاية الصحية بالمملكة .

١٤-دراسة (البرئين، عبدالعزيز عبدالله: ٢٠٢٣م) إستهدفت التعرف على أهمية الذكاء الاصطناعي بالنسبة للمهنة وتأثيره على الممارسين وعلى تعليم مهنة الخدمة الاجتماعية .

وتوصلت الدراسة إلى إمكانية تقديم تطبيقات الذكاء الاصطناعي لخدمات إيجابية واسعة النطاق لمهنة الخدمة الاجتماعية، كما يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم خدمات تعليمية مخصصة لطلاب الخدمة الاجتماعية حسب الحاجة او عند الطلب .

١٥-دراسة (Frderic,2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي في المساعدة على إتخاذ القرارات بشكل آمن وأخلاقي وما مدى تطور استخدامها في مجالات العمل الاجتماعي، وتوصلت لدراسة إلى كون تطبيقات الذكاء الاصطناعي تمثل طفرة تكنولوجية يمكن الإستفادة منها في الخدمة الاجتماعية كما يمكنها دعم اتخاذ القرارات بطرق اخلاقية وسليمة .

١٦-دراسة (عبدالمعطي، أيمن سيد: ٢٠٢٤م) استهدفت الدراسة تحديد مستوى الممارسة المهنية الرقمية لدى أخصائيي رعاية الشباب الجامعي (المعرفية - المهارية - القيمية) وتحديد معوقات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالممارسة المهنية الرقمية لأخصائيي رعاية الشباب الجامعي، والتوصل لبرنامج تدريبي مقترح لتحسين جودة الممارسة المهنية باستخدام الذكاء الاصطناعي .

وكان من أهم نتائجها أن مستوى الممارسة المهنية الرقمية لدى أخصائيي رعاية الشباب الجامعي جاء بمتوسط عام للقوة النسبية بلغ ٦٧,٩٥٪ مما يشير إلى ضرورة تنمية مستوى الممارسة المهنية

الرقمية لدى الأخصائيين بالمجال، وأوصت الدراسة بأهمية الاستفادة من الحلول والخدمات الذكية التي تتيحها تطبيقات الذكاء الاصطناعي .

١٧- دراسة (أبو عيادة، ريم عبدالمطلب: ٢٠٢٤م) استهدفت تحديد متطلبات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في محافظة "ظفار" سواء المعرفية أو المهارية أو القيمة أو التقنية.

وأكدت الدراسة على ضرورة توفير الإمكانيات التقنية في المؤسسات الاجتماعية وضرورة تنمية المهارات التقنية للأخصائيين الاجتماعيين، وضرورة الالتزام بالمعايير القيمة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية .

١٨- دراسة (عوض، دينا الشربيني: ٢٠٢٤م) استهدفت الدراسة التوصل لبرنامج مقترح لطريقة تنظيم المجتمع في تنمية وعي الشباب الجامعي بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم .

وتوصلت الدراسة إلى تنمية وعي الشباب الجامعي من الناحية المعرفية والوجدانية والسلوكية بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم، وبلورة برنامج مقترح يستهدف تنمية الوعي لدى الشباب الجامعي بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم من منظور طريقة تنظيم المجتمع .

١٩- دراسة (Abdel Razek, Mohamed & others 2024) استهدفت الدراسة تحديد المتطلبات الضرورية التي تتضمن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الممارسة المهنية بالتطبيق على منظمات حكومية ومدنية بصعيد مصر بلغ عددها ٣١ منظمة .

وكان من أهم نتائجها وجود العديد من الإحتياجات الضرورية التي يتطلبها استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية الممارسة المهنية منها: الإحتياجات التدريبية والتي جاءت بمتوسط حسابي (٢,٦)، والإحتياجات التأسيسية والتي جاءت بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، المتطلبات البشرية وجاءت بمتوسط حسابي (٢,٥١)، ثم المتطلبات التكنولوجية المتضمنة استخدام الذكاء الاصطناعي، وأوصت الدراسة بضرورة إتباع كل ما هو جديد لتحقيق أفضل استخدام لأدوات الذكاء الاصطناعي .

٢٠- دراسة (أبو الفتوح، محمد الدمرداش: ٢٠٢٤م) استهدفت تحديد واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لإدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠م، ومتطلبات استخدامها، والمهارات اللازمة والتحديات التي تواجهها، والمقترحات والرؤية المستقبلية لتطوير إدارة الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠م .

وتوصلت الدراسة إلى أن تصميم وتنفيذ برامج إدارة الموارد البشرية بالجامعات يتم بالفعل عن طريق تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى استخدامه بالفعل في تحليل أداء العاملين وضبط مواعيد الحضور والانصراف، كما تسهم بعض التطبيقات في أداء مهام معينة مثل تطبيق Apoche Spark في استخراج النصوص، وتطبيق Smarter work في توفير مميزات أتمتة المهام الروتينية، وتطبيق Hiers Smarter في توظيف المواهب والقدرات .

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت الأداء المهني

١- دراسة (عمر، ميادة منصور: ٢٠١٢م) استهدفت الدراسة تحديد المشكلات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية بالمنظمات الدولية وأدوار الأخصائي الاجتماعي بها، وتحديد الصعوبات التي تواجهه أثناء الممارسة، والتعرف على متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمنظمات الدولية .

وكان من أهم نتائجها أن مشكلات الأطفال المعرضين للخطر واللاجئين ومشكلات التنمية البشرية والإتجار بالشر من أبرز المشكلات التي تواجه الممارسة المهنية بالمنظمات الدولية، كما

تحققت الدراسة من المستوى المتوسط لممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لأدوارهم بالمنظمات الدولية، وأن ثمة قصور في الأداء يتطلب تحسينه من خلال التدريب والتنمية المهنية .
٢- دراسة (علي، فتحي علي محمد: ٢٠١٦م) استهدفت الدراسة التعرف على الدوافع الواقعية لممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني في مجال الإعاقة وتحديد المعوقات التي تحول دون قيامه بدوره، والتوصل لرؤية مستقبلية لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وتطوير الممارسة المهنية في مجال الإعاقة .

وتوصلت الدراسة الدراسة إلى ضرورة تطوير القدرات المعرفية والمهارية والقيمية للأخصائي الاجتماعي، وتوضيح أنشطة الرعاية الاجتماعية وتنظيمها ووضع وتطوير مناهج علمية مقننة لتعليم الخدمة الاجتماعية من أبرز الخطوات لمواجهة التحديات وتذليل العقبات وصياغة رؤية مستقبلية تسهم في تحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الإعاقة .

٣- دراسة (صفي الدين، خالد فوزي: ٢٠٢٠م) استهدفت الدراسة تحديد واقع كل من التنمية المهنية، والأداء المهني على مستوى الوحدات الكبرى للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال بمحافظة القاهرة، وكذلك العلاقة بين التنمية المهنية وتحسين الأداء المهني للأخصائيين بذات المؤسسات .

وكان من أهم نتائجها ضعف مستوى التخطيط للتنمية المهنية للأخصائيين على المستويات الثلاث تصميم، وتنفيذ، وتقويم البرامج التعليمية والتدريبية للأخصائيين الاجتماعيين، ضعف الاهتمام بمعارف الممارسة على مستوى الوحدات الكبرى، ضعف الاهتمام ببرامج تدريب الأخصائيين وعدم الوعي بأهميتها في تحسين جودة خدمات الرعاية .

٤- دراسة (عبود، شوقي عاشور: ٢٠٢٠م) استهدفت تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الدولية العاملة في مجال حماية الطفولة من حيث (المعارف المهنية، المهارات المهنية، الالتزام بالمبادئ والقيم المهنية)

وتوصلت الدراسة إلى ضعف المستويات المعرفية والمهارية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، في حين أظهرت الدراسة أن الالتزام بالجانب القيمي جاء بنسبة متوسطة .

٥- دراسة (الفقي، مصطفى: ٢٠٢٠م) هدفت الدراسة إلى تحديد الكفايات المهنية للأخصائيين والمعوقات المرتبطة بها، والتوصل لمقترحات إجرائية لتوفير الكفاية اللازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين.

وتوصلت الدراسة إلى ضرورة زيادة الكفايات المعرفية والمهارية للأخصائيين الاجتماعيين لتحسين مستوى الأداء المهني لديهم .

٥- دراسة (سليمان، رمضان أنور محمد: ٢٠٢٠م) استهدفت تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، وتوصلت إلى أن الإنطواء، والانعزال، وعدم الثقة في الآخرين من أهم معوقات الأداء المهني، كما توجد معوقات ترتبط بقوانين ولوائح وفلسفة المؤسسة .

٦- دراسة (بادي، مصطفى رشدي: ٢٠٢١م) استهدفت الدراسة تحديد الاحتياجات المعرفية والمهارية والقيمية المرتبطة بتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين باستخدام الرعاية التلطيفية مع أسر أطفال التوحد وتحديد المعوقات التي تحول دون استخدام العلاج التلطيفي، والتوصل لبرنامج مقترح لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال .

وكان من أهم نتائجها توفر الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين (المعرفية، المهارية، القيمية) باستخدام الرعاية التلطيفية مع أسر أطفال التوحد بالقدر الكافي، واقترحت الدراسة

الإهتمام بتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وتكثيف البرامج التدريبية، وتطبيق الإتجاهات الحديثة في الممارسة .

٧- دراسة (عوض الله، أحلام: ٢٠٢٢م) سعت الدراسة إلى تحديد متطلبات جودة الأداء المهني (المعرفية، المهارية، القيمية) للأخصائي الاجتماعي ، والمعوقات التي تحد من جودة الأداء المهني، وصياغة المقترحات التي من شأنها أن تسهم في تطويره وتجويده .

وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض مستوى الكفاية المهنية، نقص الخبرات المهنية، ومظاهر صراع الأدوار من أهم الصعوبات التي تواجه تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي .

٨- دراسة (يحيى، عائشة ٢٠٢٢م) هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الموارد البشرية ودورها في تسريع وتيرة العمل بالمنظمة وتحقيق الميزة التنافسية لها.

وأكدت نتائج الدراسة على أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف المنظمة والحفاظ على الميزة التنافسية لها، واتباع الأساليب الحديثة في تدريب الموارد البشرية وإتاحة فرص الإبداع والإبتكار للعاملين بالمنظمة .

٩- دراسة (المزوي، محمد صالح: ٢٠٢٢م) استهدفت الدراسة تحليل وتفسير العلاقة بين المهارات الإدارية ودافعية الأداء المهني لدى الموظفين بمكتب صندوق الضمان الاجتماعي القره بولي .

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين امتلاك المهارات الإدارية وارتفاع مستوى الأداء المهني، مما يعني تحقق فرضية الدراسة الرئيسة والفرضيات الفرعية .

١٠- دراسة (أبوزيد، ناهد جمال عبدالله: ٢٠٢٢م) سعت الدراسة إلى تحديد المتطلبات (المعرفية، المهارية، والقيمية) اللازمة لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتوعية الشباب الجامعي بمخاطر المخدرات الرقمية .

وتوصلت الدراسة إلى أن توفير التمويل اللازم، ووضع الخطط المدروسة للأنشطة والبرامج، والتنسيق بين مؤسسات المجتمع المحلي للإستفادة من الموارد والإمكانيات، وتبادل الخبرات من أهم العوامل التي تسهم في تحسين مستويات الأداء للأخصائيين الاجتماعيين .

١٢- دراسة (حسن، ساميه جمال احمد: ٢٠٢٣م) استهدفت الدراسة تحديد متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة، وتوصلت الدراسة إلى توافر المعارف حول تقييم أنماط السلوك لدى الأطراف المتنازعة، وتوافر المعارف المتعلقة بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .

١٣- دراسة (محمود، عزة زيدان: ٢٠٢٣م) استهدفت الدراسة التعرف على أثر عائد التدخل المهني لتنمية كل من (المهارات القيادية، المشاركة) لتحقيق التميز المؤسسي للعاملين بالجمعيات الأهلية .

وكان من أهم نتائجها نجاح برنامج التدخل المهني في تنمية المهارات القيادية والمشاركة، وأوصت الدراسة بالإهتمام بتنفيذ الدورات التدريبية الخاصة بتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية .

١٤- دراسة (عبدالعزیز، احمد محمد: ٢٠٢٤م) هدفت الدراسة إلى تحديد آليات استخدام بطاقات الأداء المتوازن لتحسين جودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالات الفردية بمكاتب رعاية الشباب الجامعي.

وتوصلت الى ضرورة استخدام الموارد المالية والإمكانيات المتاحة بشكل يضمن استمرارية تقديم الخدمات، وتحسين جودة الممارسة المهنية ، والتنمية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب رعاية بالشباب الجامعي .

تعقيب على الدراسات السابقة

- من خلال مطالعة نتائج الدراسات والبحوث السابقة أظهرت ما يلي:
- ١- تتمتع تقنية الذكاء الاصطناعي بإمكانيات جمع المعلومات وتحليلها والتنبؤ بمسارات الظواهر والأوبئة
 - ٢- يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرارات بالمنظمات الاجتماعية، والوصول إلى نتائج سريعة بأقل مجهود.
 - ٣- الإهتمام بتطوير وتأهيل الكفاءات العلمية والقدرات المحلية المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي من خلال عقد الدورات التدريبية لصقل مهارات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي .
 - ٤- قلة بحوث الذكاء الاصطناعي في مجال تنمية رأس المال البشري .
 - ٥- غياب التشريعات القانونية المنظمة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والتي تحدد المسؤولية الجنائية في الجرائم الإلكترونية، وضعف الإلتزام بالمعايير الأخلاقية، والمخاوف من انتهاك الخصوصية، والتأثير على التواصل الإنساني .
 - ٦- يمكن تحقيق الكفاءة والفاعلية في التدخلات المهنية، وتنمية المهارات التقنية للأخصائيين الاجتماعيين من خلال تصميم البرامج التدريبية المناسبة في مجالات الممارسة المهنية بما يحقق جودة الأداء المهني .
 - ٧- ضرورة توفير الإمكانيات التقنية، وتطوير البنية التحتية الإلكترونية لاستخدامات الإنترنت والوسائل التكنولوجية .
 - ٨- الإهتمام بالعنصر البشري، وتوفير التمويل اللازم، ووضع الخطط والبرامج المدروسة، وتبادل الخبرات، واتاحة فرص الإبداع والإبتكار للعاملين، من أهم عوامل تحسين مستويات الأداء المهني
 - ٩- انخفاض مستوى الكفايات المهنية في الجوانب (المعرفية، والمهارية، والقيمية) من أهم الصعوبات التي تواجه تحقيق جودة الأداء المهني .
 - ١٠- أوصت بعض الدراسات بضرورة توفير الإحتياجات التدريبية والكفايات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية .

ثالثاً: مشكلة البحث The Research Problem

جدير بالذكر أنه في خضم التطور التكنولوجي المعاصر أصبح من الأهمية بمكان ان تضطلع مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع خاصة بدور فعال في تنمية وتطوير مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية، ومواكبة التغيرات المعاصرة وتوظيفها في إنجاز المهام وتحقيق الأهداف التي تتطلع إليها المنظمة .
ومن هذا المنطلق يمكن تحديد مشكلة البحث في التعرف على واقع استخدام " الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية"

رابعاً: تساؤلات البحث The Research questions

- تحدد تساؤلات الدراسة في التساؤل الرئيس والذي مؤداه: ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية ؟
وينبثق من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية :
- ١- ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعارف المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية ؟
 - ٢- ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية ؟

- ٣- ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الالتزام بالمعايير القيمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية ؟
- ٤- ما معوقات استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية ؟

خامساً: أهمية البحث The Research importance [أ] الأهمية النظرية:

إثراء التراث النظري للخدمة الاجتماعية عامةً وطريقة تنظيم المجتمع خاصة، من خلال التنوع في البحوث التي تتناول موضوعات معاصرة تتسم بالجدة، والحداثة، وتقدم المعرفة العلمية للباحثين .
[ب] الأهمية العملية:

- ١- توظيف التقدم التكنولوجي في تنمية رأس المال البشري بالمنظمات الاجتماعية بما يتيح آفاق أوسع من المعرفة والتميز في الأداء، والانفتاح على الأساليب والوسائل الحديثة التي تحقق رغبات المنظمات الاجتماعية التي تسعى إلى البقاء والمنافسة في مجال العمل الاجتماعي .
- ٢- تدعيم الجوانب المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية بما يلبي رغبات المستفيدين من من أنشطة الرعاية الاجتماعية المُقدّمة، ويسهم في إنجاز المهام بأسرع وقت وأقل جهد .

- ٣- إلقاء الضوء على أهم المعوقات التي تحد من استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات العمل والممارسة بالمنظمات الاجتماعية، ومحاولة التوصل لحلول تسهم في تذليلها .

سادساً: أهداف البحث The Research objectives

تهدف الدراسة الراهنة إلى التعرف على طبيعة استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية من خلال ما يلي:

- ١- تحديد واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعارف المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية .
- ٢- تحديد واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية .
- ٣- تحديد واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الالتزام بالمعايير القيمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية .
- ٤- تحديد معوقات استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الاجتماعية .

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

يتناول هذا الجزء بالعرض والتحليل معالم الإطار النظري للبحث على النحو التالي:

أولاً: مفاهيم البحث Study concepts

وتتضمن الدراسة الراهنة عدة مفاهيم هي: الجودة، والأداء المهني، والمنظمة الاجتماعية، الذكاء الاصطناعي

أولاً: مفهوم الجودة quality concept

أ- المفهوم اللغوي: يقال جاد جوده أي: صار جيداً، فهو جيد والجمع جيد، أجاد أي: أتى بالجيد من قولٍ أو عمل، وتَجَوَّدَ في العمل أي تأنق فيه، والجيد في الشيء خلاف الرديء (المعجم الوجيز: ١٩٩٨م، ص ١٢٥)

ب - المفهوم الاصطلاحي: هي الإجراءات التي تُتخذ لزيادة قدرة الخدمة على إشباع إحتياجات المستفيدين منها، وتحسينها لتصل إلى درجة الفعالية والكفاية وتحوز رضا المستفيدين (أبوالعاطي، ماهر: ٢٠١٣ ص ١٢٥).

جـ. المفهوم الإجرائي: ويتحدد في النقاط التالية:

- تقديم الخدمة بمستوى يحوز رضا العملاء وتقديرهم .
- استغلال الموارد المتاحة بأفضل ما يمكن لتحقيق الأهداف .
- الإلتزام بالمبادئ والقواعد المنظمة للعمل وممارستها بكفاءة .
- تحديث أساليب العمل واجراءاته ومواكبة التغيرات المعاصرة .
- الإلتزام برؤية المنظمة ورسالتها بما يحقق الميزة التنافسية لها .

ثانياً: مفهوم الأداء المهني: **professional performance concept**

أ - المفهوم اللغوي: يقال أدي الشيء أي: قام به، وتأدي الأمر أي: أُنجِزَ، ومنه التأدية والأداء (المعجم الوجيز: مرجع سابق، ص ١٠)

ب - المفهوم الإصلاحي: قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بمسئوليته الوظيفية طبقاً لمدى كفاءته ومدى ملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به (حبيب، جمال شحاته: ١٩٩٧، ص ١٧)

جـ. المفهوم الإجرائي:

- توظيف المعارف والمهارات في القيام بالمسئوليات الوظيفية .
- ممارسة الأنشطة والأعمال بما يتفق وفلسفة المهنة .
- تقديم الخدمات بالمستوى الذي ينال قبول العملاء .
- رضا مقدمي الخدمات أنفسهم عن أدائهم لأدوارهم المهنية .
- مراعاة ثقافة المجتمع وقيمه التي تعمل به المنظمة .
- التعاون والتنسيق والتواصل الفعال داخل المنظمة وخارجها .

ويمكن الجمع بين مفهومي الجودة ، والأداء المهني في التعريف التالي:

جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي: يقصد بها " المستوى المهاري والمهني للأخصائي الاجتماعي الذي يحقق توقعات ورغبات نسق العملاء ويتفوق عنها، ويحقق الرضا للأخصائي عن أدائه المهني، ويحسن وضعه التنافسي بين غيره من العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية (Lin Ropert 2001.p.279)

ثالثاً مفهوم المنظمة الاجتماعية: **concept of social organization**

أ - المفهوم اللغوي: يقال نظم الأشياء نظماً أي: ألَّفها وضم بعضها إلى بعض، إنتظم الشيء: تألف واتسق، تناظمت الأشياء: تلاصقت، النَّظْمُ والمنظوم: ما تناسقت أجزاءه على نَسَقٍ واحد (المعجم الوجيز: مرجع سبق ذكره، ص ٦٢٣)

ب - المفهوم الاصطلاحي: هي وحدة اجتماعية ينشئها المجتمع عندما يشعر بحاجة إليها، بهدف إشباع هذه الحاجة، وتمارس عملها في إطار بيئة اجتماعية معينة أو مع وحدات أو منظمات أخرى في المجتمع من أجل تحقيق تحقيق الهدف للمجتمع (عبداللطيف، رشاد احمد: ١٩٩٩م، ص ١٤٤)

جـ. المفهوم الإجرائي

- نسق يمارس من خلاله الأخصائي الاجتماعي مهنة الخدمة الاجتماعية
- تتكون من هيكل تنظيمي له أدوار وواجبات محددة
- تمارس أنشطة اجتماعية لإشباع إحتياجات ورغبات أفراد المجتمع .



تخضع لإشراف أنساق أخرى أكبر سواء محلياً أو قومياً .
لها أهداف محددة ومعلنة ضمن رؤية ورسالة واضحة .

رابعاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence concept

أ- المفهوم اللغوي: ذكي، وذكاة، وذكي: فهو ذكي، (ج) أذكىء، وصنع الشيء صنعا: أي عملهُ، ويقال صنعه على عينه: إذا تولى توجيهه في جميع أطوار حياته (المعجم الوجيز: ١٩٩٨م، مرجع سبق ذكره، ص ٢٤٥، ٣٧١).

ب- المفهوم الاصطلاحي: هو "نظام تكنولوجي له القدرة على محاكاة السلوك البشري، وذكائهم، وأداء المهام" (Dan2018.p.850) كما يعرف بأنه " محاكاة البشر في سلوكياتهم وتفكيرهم بطريقة ذكية من خلال الروبوتات والألات التي بنظام التفكير المدمج ليمثل البشر في أداء المهام واتخاذ القرارات، والتعرف على اللغة والكلام والترجمة وحل المشكلات" (Nasrallah2012.p5)

ج- المفهوم الإجرائي:

- تكنولوجيا متقدمة تحاكي ذكاء الإنسان .
- تتمتع بإمكانات عالية في معالجة البيانات .
- يمكنها الإستجابة للأوامر وتنفيذها بأسرع وقت وأقل جهد.
- بمقدورها الإسهام في إقتراح الحلول وطرح البدائل وعمل التقارير.
- يمكنها إنشاء التصاميم والأشكال وعمل الجداول والرسوم البيانية .
- تعمل من خلال البرمجة المسبقة وإدخال البيانات والمعلومات .
- لديها القدرة على التعلم الذاتي والإستفادة من الخبرات والتجارب السابقة .

نشأة مفهوم الذكاء الاصطناعي The origin of The concept of Artificial Intelligence

بدأ مفهوم الذكاء الاصطناعي في حقبة الخمسينات وبالتحديد في عام ١٩٥٦م خلال مؤتمر جامعة دارتموث (Dartmouth) ومنذ ذلك الوقت نشر الباحثون والمخترعون حوالي ١,٦٠٠,٠٠٠ منشور متعلق بالذكاء الاصطناعي وسجلوا براءات اختراع لما يقرب من ٣٤٠,٠٠٠ اختراع في مجال الذكاء الاصطناعي .

وتعتبر فترة الخمسينيات هي فترة التركيز على الشبكات العصبية أما فترة الستينيات فكانت البحوث فيها تتجه نحو الأنظمة المبنية على تمثيل المعرفة، واستمر العمل به خلال فترة السبعينيات حتى حدثت الطفرة المتقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي في حقبة الثمانينات ومنذ ذلك الوقت أخذت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التقدم والتطور بشكل متنامي وسريع حتى وقتنا هذا (بوجه، سعاد: ٢٠٢٢م، ص ٩١) .

ويعرف الذكاء الاصطناعي بأنه " الذكاء الذي تبديه الآلات والبرامج بما يحاكي القدرات الذهنية البشرية، وأنماط عملها، مثل: القدرة على التعلم، والإستنتاج، ورد الفعل على أوضاع لم تبرمج في الآلة" (السليطي، ظبية سعيد فرج: ٢٠٢٣م، ص ١٦٣)

أنواع الذكاء الاصطناعي types of Artificial Intelligence

النوع الأول: الذكاء الاصطناعي المحدود أو الضعيف Weak Artificial Intelligence

وهو أبسط أنواع الذكاء الاصطناعي يهدف إلى تصميم آلات وبرمجيات ذكية تحاكي العقل البشري في أداء مهمة واحدة محددة من مهامه وفقاً لبرمجيات مسبقة لا يمكن الخروج عنها، ومن أمثلتها: أجهزة الصراف الآلي، أجهزة التعرف على الصور، الروبوتات المبرمجة على العمل (جاءالله، محمد حسن: ٢٠٢٣م، ص ١٠).

النوع الثاني: الذكاء الاصطناعي القوي Strong Artificial Intelligence

وهذا النوع تكون فيه الآلة مساوية فكرياً ووظيفياً للإنسان، يمكنها العمل بالإعتماد على الرؤى التي تكتسبها بذاتها من البيانات والمعلومات والخبرات والتجارب، وتكوين خبرات خاصة من العمليات والأوامر التي تنفذها بما يؤهلها لإتخاذ قرارات ذاتية مستقلة عن الإنسان .

النوع الثالث: الذكاء الاصطناعي الفائق Super Artificial Intelligence

ويطمح هذا النوع من تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تطبيق قدرات الذكاء الاصطناعي بكامل عمقها وتعقيدها على الآلات والماكينات لتصميم آلات تفوق مخ الإنسان وقراته البيولوجية بل تتفوق عليه في الذكاء والدقة والأداء (البرعي، احمد سعد علي: ٢٠٢٢م، ص ٢٨: ٣٠)

مميزات الذكاء الاصطناعي Features of Artificial Intelligence

تتميز تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بقدرات منها:

- ١- إمكانية تمثيل المعرفة: حيث تستخدم برامج الذكاء الاصطناعي هيكلية خاصة لوصف المعرفة تتمتع باحتوائها على الحقائق والعلاقات ومجموعة من الهياكل المعرفية التي تمثل قاعدة معرفية عامة توفر أكبر قدر من البيانات والمعلومات عن الموقف الإشكالي المراد تفسيره .
- ٢- إمكانية التعامل مع البيانات الناقصة: حيث يمكن لهذه البرامج التوصل لحلول لبعض المشكلات حتى وإن كانت المعلومات غير مكتملة .
- ٣- القدرة على استخدام الأسلوب التجريبي: فهي لا تتبع خطوات متتالية لإيجاد الحلول الصحيحة، بل تختار طريقة ما للحل تبدو ملائمة مع الاحتفاظ بإمكانية تغيير الطريقة إذا اتضح عدم جدواها في حل المشكلة .
- ٤- إمكانية الاستدلال: وتعني القدرة على إستنتاج الحلول الممكنة لمشكلة ما من خلال المعطيات المعلومة والخبرات السابقة .

- ٥- القابلية للتعلم: حيث تتميز برامج الذكاء الاصطناعي بقدرتها على التعلم عن طريق الإستفادة من الخبرات والممارسات السابقة، وكذلك قابليتها لتحسين الأداء من خلال التعرف على الأخطاء السابقة وتفاديها (عبدالمعطي، أيمن سيد: ٢٠٢٤م: مرجع سابق، ص ١٨٩: ١٩٠) .

تطبيقات الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Applications

يستخدم الذكاء الاصطناعي الآن في العديد من المجالات الصناعية، والاقتصادية، والزراعية، والتقنية، والفضاء، واللغة والترجمة، والمجالات العسكرية، والمال والإستثمار، فأصبح الذكاء الاصطناعي حقيقة واقعة يمكن من تحقيق إنجازات كبيرة، وفيما يلي عرض مقتضب لأهم خمسة تطبيقات للذكاء الاصطناعي :

- ١- تطبيق Siri: هو أحد أكثر التطبيقات انتشاراً واستخداماً حيث يمكنه تقديم تعليمات صوتية للمستخدمين وإجراء المكالمات وإرسال رسائل نصية، والرد على الأسئلة، وجمع المعلومات من المصادر المختلفة، وتقديمها للمستخدمين كإجابة عن أسئلتهم .
- ٢- تطبيق Chat GPT: يتمتع بميزة التفاعل مع المستخدمين من خلال الرسائل النصية، ويعتمد هذا التطبيق على المواقع الإلكترونية والآلاف من الكتب التي يستخدمها للبحث عن المعلومات وإعطاء النتائج، وتنمية مهاراته الذاتية، وتعليم نفسه بنفسه .
- ٣- تقنية Kortana: يمكنها الإستجابة للتعليمات الصوتية وتحليلها بكفاءة وسرعة كبيرة، وتستخدم لغة طبيعية للتواصل مع المستخدمين.
- ٤- تطبيق Elsa: ويستخدم في تعلم وإتقان مهارات التحدث باللغة الإنجليزية، والإستماع للمتحدثين وتقييم مدى إتقانهم للغة .

٥- تطبيق Amazon Alexa: موجود على محرك بحث Google يستخدم في عمليات التسوق والشراء وغيرها من المهام التي يمكنه القيام بها (محارب، عبدالعزيز قاسم ٢٠٢٣ م ص ١٤: ١٥)

أهمية جودة الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية

. التطوير المستمر في أداء العاملين بالمنظمة .

. تحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكلفة وجهد وأقصر وقت .

. تلبية حاجات المستفيدين بأبسط الطرق والوسائل المتاحة .

. تحسين جودة المدخلات، والعمليات، والمخرجات بالمنظمة .

. التقويم المستمر للجهود المهنية المبذولة .

. تحديد جوانب القصور في الأداء المهني والعمل على معالجتها.

ركائز الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية

. الموظف: وما يمتلكه من معارف ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع .

. الوظيفة: وما يتعلق بها من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل .

. الموقف: ويقصد به البيئة التنظيمية، مناخ العمل، والإشراف، ووفرة الأنشطة الإدارية، والهيكل

التنظيمي (ابن عصمان، متى محمد: ٢٠١٦ م، ص ٢٧٤: ٢٧٦).

متطلبات الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية

أولاً: متطلبات الأداء المهني المعرفية Cognitive Requirements

يتمثل الأساس المعرفي في الحقائق والنظريات والمهارات الضرورية للممارسة المهنية، وهو أساس متداخل مع علوم أخرى بالإضافة إلى التراث المعرفي للخدمة الاجتماعية، كما يعتمد على العلوم الاجتماعية الأخرى (علم الاجتماع، علم النفس، الأنثروبولوجيا) ومن أهم مصادر المعرفة:

أ - المعارف الخاصة بالخدمة الاجتماعية وما يتصل بها من بحوث ودراسات في مجال تحسين مستوى أداء المهنة لوظائفها.

ب - المعارف المستقاة من الخبرات والتجارب السابقة للممارسة العملية والتي لها صفة التعميم.

ج - معارف منتقاة من العلوم الأخرى يمكن ان تسهم في تحسين أداء المهنة لدورها بالمجتمع (مصطفى، حسني احمد: ٢٠٢٣ م، ص ١٧٠).

كما يتطلب الجانب المعرفي:

١- الفهم الواعي للمشكلات الاجتماعية والقضايا المجتمعية.

٢- الإنفتاح على الثقافات المختلفة للأفراد والجماعات والمجتمعات.

٣- الإلمام بسياسات الرعاية الاجتماعية.

٤- فهم السلوك الإنساني والأداء الاجتماعي للناس داخل محيطهم البيئي (عبد الله، عبد الله علي: ٢٠١٦ م، ص ١٦٩).

ثانياً: متطلبات الأداء المهني المهارية Skill Requirements

لكي يتمكن الأخصائي الاجتماعي من أداء مهام عمله بكفاءة وفاعلية لابد أن تتوفر لديه المهارات المهنية اللازمة لذلك ومنها:

١- مهارات فكرية: كالقدرة على التفكير المنطقي وتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة، ومهارة الإقناع، والتفاوض، ومهارات اتخاذ القرار، ومهارات تحليل المشكلات واختيار أنسب الحلول.

٢- مهارات إنسانية: وتظهر في القدرة على التعامل الفعال مع الآخرين، ومهارات التواصل والاتصال، ومهارات الإنصات، والعرض، والتقديم.

٣- مهارات تحليلية: وتتمثل في مهارات التفكير الإيجابي الناقد والمستبصر بالتدخلات المختلفة للمتغيرات المؤثرة في الموقف الإشكالي، وكذلك المهارة في تكوين العلاقة المهنية، ومهارات استخدام أدوات الممارسة وفنياتها ونماذجها، والمهارة في الربط بين التفسيرات والنتائج المختلفة، والموجهات النظرية (عبد الحميد، آية احمد: ٢٠٢٠ م، ص ٦٧: ٦٨).

ثالثاً: متطلبات الأداء المهني القيمة Value Requirements

- أ. احترام الحقوق الإنسانية للأفراد والجماعات والمجتمعات .
 - ب. دعم المساواة بين أفراد المجتمع وتنظيماته ، والإلتزام بمساعدة المهمشين .
 - ج. تقدير مسؤولية استخدام البيانات والمعلومات في التعامل مع العملاء .
 - د. احترام مبدأ السرية والإلتزام بمحددات العلاقة المهنية .
 - هـ. الإلتزام بميثاق المهنة الأخلاقي في الممارسة .
 - و. احترام كرامة الفرد وحرية التعبير عن آرائه .
 - ز. الإلتزام بمبدأ حق الفرد في حياة كريمة
 - ح. دعم مبدأ العدالة الاجتماعية والتقبل (عبدالله، عبدالله علي ٢٠١٦ م: مرجع سابق، ص، ١٦٩) .
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها لتحسين جودة الأداء المهني بالمنظمات الاجتماعية :-

١. تطبيق sales force: يستخدم لإدارة العلاقات مع العملاء CRM وتحليل البيانات والتفاعلات
 ٢. Google Analytics: يستخدم في تحليل بيانات الزوار والمستفيدين لفهم سلوكياتهم .
 ٣. IBM watson: منصة للذكاء الاصطناعي توفر حلول متنوعة مثل تحليل المشاعر ودعم العملاء وتحليل البيانات .
 ٤. Microsoft Power BI: أداة لتحليل البيانات واتخاذ القرارات
 ٥. Zoho CRM: أداة تساعد في تحسين علاقات التواصل بين العملاء
 ٦. CRM Hub Spot: مجاني يقدم أدوات لإدارة الحملات التسويقية وتحليل الأداء .
 ٧. Chat bots, Chat fun: لتحسين التواصل الفوري مع الجمهور وتقديم الدعم والمشورة
 ٨. Machin Learning Plat forms, tensorf Flow Pytorch: لتطوير نماذج تعلم الآلة لتحليل البيانات والتنبؤ بالإحتياجات .
- حيث يمكنها القيام بما يلي:-
- أ. تحليل البيانات بسرعة ودقة مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة .
 - ب - التنبؤ بالإحتياجات باستخدام تقنيات التعلم الآلي والتخطيط المسبق لتلبية هذه الإحتياجات بفعالية.
 - ج - تحسين التواصل من خلال روبوتات الدردشة Chat bots وتقديم الدعم والمشورة الفورية على مدار الساعة.
 - د - إدارة الموارد وتوزيعها بكفاءة مثل توزيع المساعدات الإنسانية أو إدارة الأنشطة التطوعية .
 - هـ - التعليم والتدريب من خلال تقديم برامج تعليمية وتدريبية مبتكرة للعاملين في المجال الاجتماعي بما يعزز كفاءتهم المهنية .
 - و - رصد وتقييم الأداء المهني للموظفين وتقديم تقارير مفصلة تساعد في تطوير المهارات وتحسين الأداء .
 - ز- تخصيص الخدمات من خلال تحليل الإحتياجات الفردية للمستفيدين وتخصيص الخدمات المقدمة لهم بناء على تحليلات دقيقة .

وخلاصة القول: أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تكون أداة قوية لتحسين جودة الأداء المهني في المنظمات الاجتماعية من خلال تعزيز الكفاءة المهنية، والدقة، والسرعة، والاستجابة (Microsoft Copilot, Wats app 10:36,26/11/2024).

. المحور الثالث: الإطار التطبيقي للبحث

(الدراسة الميدانية وإجراءاتها ونتائجها وتفسيرها)

يتناول هذا الجزء بالعرض والتحليل الدراسة الميدانية ومجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة الممثلة له والأدوات المستخدمة وبيان الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الوصفية، ثم نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات .
الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ- نوع الدراسة: تنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية حيث تهتم بتحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالمنظمات الاجتماعية من خلال الذكاء الاصطناعي لمسايرة التطورات التكنولوجية المعاصرة من خلال تحسين الجوانب المعرفية، والمهارية، والقيمية، للمنظمين الاجتماعيين.

ب- المنهج المستخدم: تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي بأسلوب المسح الاجتماعي بالعينة للعاملين بالمنظمات الاجتماعية.

ج- أدوات الدراسة: استخدمت الدراسة الراهنة أثناء مرحلة جمع البيانات أداة إستبيان مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالمنظمات الاجتماعية ومررت مرحلة تصميم الأداة بما يلي:

- الرجوع للتراث النظري للخدمة الاجتماعية عامةً وطريقة تنظيم المجتمع خاصة، والدراسات السابقة في ميدان المشكلة البحثية: لتحديد أبعاد عبارات الأداة بحيث تكون مرتبطة بمتغيري الدراسة .

- صدق أداة الدراسة:

أ. الصدق الظاهري:

حيث قام الباحث بتحديد الصدق الظاهري من خلال عرض الأداة على عدد من الأساتذة المحكمين بلغ عددهم (١٠) لتحديد مدى السلامة اللغوية للعبارات ومدى ارتباطها بأبعاد الأداة ومن ثم متغيرات الدراسة، مع حذف العبارات غير المرتبطة، وتعديل وإضافة بعض العبارات الأخرى .
ب- صدق المضمون: قام الباحث بالتطبيق على عينة من المبحوثين بلغت (١٥) مفردة، وبعد خمسة عشر يوماً تمت إعادة تطبيق الأداة، وحساب معامل الارتباط بين التطبيقين بإستخدام طريقة سبيرمان من العلاقة:-

$$r = \frac{\sum (n \text{ مج س ص} - \text{مج س} \times \text{مج ص})}{\sqrt{(\sum (n \text{ مج س ص})^2 - (\text{مج س})^2) (\sum (n \text{ مج ص})^2 - (\text{مج ص})^2)}}$$

حيث ر= معامل الارتباط، س= درجات الاختبار الأول، ص= درجات الاختبار الثاني

جدول رقم (١)

يوضح معامل الثبات للأداة

م	محاور الأداة	قيمة ر	مستوي الدلالة
١	ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعارف المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية	٠,٨٢	
٢	ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المهارات المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية	٠,٨٤	٠,٠١
٣	ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الإلتزام بالقيم المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية	٠,٨٠	
٤	تحديد معوقات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية	٠,٨٢	
	الثبات للأداة ككل	٠,٨٢	٠,٠١

من الجدول السابق رقم (١) يتبين أن معامل ثبات الأداة ٠,٨٢، وهو معامل قوى ويمكن الاعتماد على الأداة في القياس والاطمئنان للنتائج .

المعالجات الاحصائية: تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والأوزان النسبية، والقوة المعيارية للعبارة أو ما يعرف بفكرة الأوزان المرجحة وبقسمتها على حجم العينة نصل إلى المتوسط المرجح، وتم حساب الأهمية النسبية لكل عبارة وترتيب العبارات وفقاً لأهميتها بالنسبة لأفراد العينة .

حدود الدراسة:

أ. الحدود المكانية: طبقت الدراسة على جمعية مصر الخير للأعمال الخيرية الكائنة بميدان النافورة - المقطم - محافظة القاهرة وتم اختيارها للمبررات التالية:

- أن مؤسسة مصر الخير من المؤسسات التي لها خبرة طويلة في ميدان العمل الاجتماعي من خلال فروعها الممتدة في كل محافظات الجمهورية .

- أن المقر الرئيسي هو مركز إدارة وتوجيه كل الفروع وبالتالي يتمتع بإمكانات تنظيمية وتنسيقية تمثل ميداناً خصباً لممارسة طريقة تنظيم المجتمع .

- تعتبر مؤسسة مصر الخير من المؤسسات التي لديها إمكانيات تقنية وتكنولوجية تتيح لها الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات المعلومات والاتصالات وتخزين وتنظيم المعلومات والتنسيق بين الفروع المختلفة، وإتاحة فرصة التزود بالمعارف والمهارات والقيم المهنية التي تنمي الممارسة المهنية لدى العاملين وتمكنهم من تحسين مستويات أدائهم الاجتماعي .

- قبول المؤسسة للتعاون وتطبيق الدراسة الميدانية على الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بها .

ب. الحدود البشرية: تم تطبيق الأداة على عدد (٢٠) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بجمعية مصر الخير للأعمال الخيرية من خلال استخدام الاستبيان الإلكتروني .

ج. الحدود الزمنية: فترة جمع البيانات من الميدان والتي استغرقت المدة من ٢٠٢٤/١١/٢ : ٢٠٢٤/١١/١٨ م .

نتائج الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة المتعلقة بالخصائص الديموجرافية

جدول رقم (٢)

يوضح العلاقة بين متغير النوع

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية
١	ذكر	١١	%٥٥
٢	أنثى	٩	%٤٥
	الإجمالي	٢٠	%١٠٠

من بيانات الجدول السابق رقم (٢) يتضح أن نسبة ٥٥٪ من عينة الدراسة من الذكور بينما نسبة ٤٥٪ من الإناث وهي نسبة متقاربة ولعل ذلك يرجع إلى اهتمام الإناث بالعمل بالمنظمات الاجتماعية والمشاركة في الأنشطة والمشروعات التي تقدمها هذه المنظمات ولعل ذلك يرجع إلى جهود المبذولة في مجال تمكين المرأة واتاحة تكافؤ الفرص في العمل.

جدول رقم (٣)

يوضح العلاقة بين متغير السن

م	متغير السن	التكرار	النسبة المئوية
١	أقل من ٣٠ سنة	٧	%٣٥
٢	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	٥	%٢٥
٣	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	٤	%٢٠
٤	من ٥٠ سنة فأكثر	٤	%٢٠
	المجموع	٢٠	%١٠٠

بقراءة الجدول السابق رقم (٣) والذي يوضح اختلافات متغير السن بين أفراد عينة الدراسة حيث كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة تقع في الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة بنسبة ٣٥٪ وهي مرحلة الشباب والقدرة على البذل والعطاء والتطوع وغالباً ما تتميز المنظمات الاجتماعية بنسبة عاملين أكبر من فئة الشباب، كما جاءت في المرتبة الثانية الفئة العمرية من ٣٠: ٤٠ سنة بنسبة ٢٥٪ وتتميز هذه الفئة بالنضج والقدرة على تحمل المسؤولية، كما جاءت الفئة العمرية من ٤٠: ٥٠ سنة في المرتبة الثالثة بنسبة ٢٠٪، كما جاءت الفئة العمرية من ٥٠ فأكثر بنسبة ٢٠٪، حيث يتوقف على عامل السن القدرة على العمل والإنجاز والوعي المهني والقدرة على تحمل المسؤولية.

جدول رقم (٤)

يوضح العلاقة بين متغير المؤهل العلمي

م	متغير المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
١	مؤهل متوسط	٧	%٣٥
٢	ليسانس	٦	%٣٠
٣	بكالوريوس	٥	%٢٥
٤	دراسات عليا	٢	%١٠
	المجموع	٢٠	%١٠٠

بمطالعة الجدول السابق رقم (٤) تتضح الاختلافات بين مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بمتغير التعليم، حيث يتضح أن نسبة ٣٥٪ من عينة الدراسة لديها مستوى تعليم متوسط، حيث

تعتمد المنظمات الاجتماعية على الخريجين من معاهد تعليمية ودبلومات فنية...ألخ في تنظيم القوافل وتجهيز الإغاثات وتوزيع المساعدات والتي تتطلب جهد وإنجاز، بينما نسبة ٣٠٪ من العينة تحظى بمستوى تعليم عالي درجة ليسانس، في حين جاءت نسبة ٢٥٪ من العينة بدرجة بكالوريوس، وهذه الفئة ذات التعليم العالي يمكنها المساهمة في عمليات التخطيط والتفويض والمتابعة لأنشطة المنظمة، ويمكنها أن تقدم رؤى متطورة، وحلول جيدة، وبدائل مناسبة، كما جاءت نسبة ١٠٪ من عينة الدراسة من ذوى الدراسات العليا وغالباً ما هذه النسبة المراكز القيادية وإصدار الأوامر الإدارية المتعلقة بأنشطة وخدمات المنظمة .

جدول رقم (٥)

يوضح العلاقة بين متغير الوظيفة

م	الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
١	مدير إدارة	١	٥٪
٢	عضو مجلس إدارة	٢	١٠٪
٣	أخصائي اجتماعي	٨	٤٠٪
٤	أمين صندوق	٢	١٠٪
٥	أخري	٧	٣٥٪
	المجموع	٢٠	١٠٠٪

من خلال بيانات الجدول السابق رقم (٥) يتضح أن نسبة الأخصائيين الاجتماعيين بلغت ٤٠٪ من عينة الدراسة نظراً لأهمية التخصص في ممارسة العمل الاجتماعي وتوافر الكفاءة والفعالية لديهم لأداء وظائفهم المهنية، بينما جاءت نسبة ٣٥٪ من عينة الدراسة ضمن شاغلي الوظائف الأخرى المساعدة في أداء العمل الاجتماعي، كما جاءت نسبة ١٠٪ كعضو مجلس إدارة، ونفس النسبة لوظيفة أمين صندوق، ونسبة ٥٪ كمدير إدارة وهو ما يؤكد أهمية الهيكل الإداري والتنظيمي لإدارة أنشطة وخدمات المنظمة على النحو الذي يحقق جودة الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية .

جدول رقم (٦)

يوضح العلاقة بين متغير سنوات الخبرة

م	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
١	أقل من ٥ سنوات	٨	٤٠٪
٢	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٥	٢٥٪
٣	من ١٠ سنوات إلى أقل من ٢٠ سنة	٥	٢٥٪
٤	من ٢٠ سنة فأكثر	٢	١٠٪
	المجموع	٢٠	١٠٠٪

بقراءة بيانات الجدول السابق رقم (٦) والذي يحدد سنوات الخبرة للعاملين بالمنظمات الاجتماعية عينة الدراسة نجد أن نسبة ٤٠٪ من عينة الدراسة لديهم خبرة في أداء العمل الاجتماعي لأقل من خمس سنوات، وهذا ما يعزز ما أشارت إليه النتائج السابقة في متغير السن بأن النسبة الأكبر من العاملين بالمنظمات الاجتماعية من الشباب الأمر الذي يفرض على المنظمة متطلبات تدريبية وتأهيلية لتمكين أعضائها من القيام بوظائفهم وأداء أعمالهم بمستوي مهني جيد، وصقل مهاراتهم المهنية وربطها بالتغيرات الحديثة في مجال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بما يسهل أداء المهام المهنية المنوطة، كما جاءت نسبة ٢٥٪ لسنوات خبرة أقل من عشر سنوات، وأقل من عشرين سنة، كما جاءت نسبة ١٠٪ لسنوات خبرة أكثر من عشرين سنة، وهذه النسب رغم قلتها إلا أنها تمثل ركيزة

أساسية وهامة في أداء المنظمة لما تتمتع به من خبرات وفيرة وتجارب كثيرة يمكن الإستفادة منها في مجال تبادل الخبرات وعقد الدورات التدريبية لإعداد وتأهيل العاملين الأقل خبرة .

جدول رقم (٧)

يوضح عدد الدورات التدريبية لعينة الدراسة

الدورات التدريبية	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
هل حصلت على دورات تدريبية في مجال الذكاء الاصطناعي؟	نعم	٤	٢٠٪
	لا	١٦	٨٠٪
	المجموع	٢٠	١٠٠٪

بمطالعة الجدول السابق رقم (٧) والذي يوضح عدد الدورات التدريبية لعينة الدراسة في مجال الذكاء الاصطناعي نجد أن نسبة ٢٠٪ من عينة الدراسة حصلت على دورات تدريبية في مجالات التحول الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتعتبر هذه النسبة ضئيلة إذا ما قورنت بما ينبغي أن يكون عليه العاملين بالمنظمات الاجتماعية من وعي ودراية بأساليب العمل الحديثة المرتبطة بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

كما عبرت نسبة ٨٠٪ من عينة الدراسة عن عدم حصولهم على أي دورات تدريبية في مجال الذكاء الاصطناعي، وألحقوا ذلك بعدة أسباب منها: عدم توافر الوقت، عدم معرفة كيفية الإلتحاق بهذه الدورات أو أماكن تنظيمها، في حين تمثلت بعض الأسباب في انتظار الوقت المناسب، واكتفت نسبة أخرى بعدم إبداء أي سبب .

ثانياً: النتائج المتعلقة بأبعاد الدراسة

جدول رقم (٨) يوضح

واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعارف المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية

ن = ٢٠

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	الأهمية النسبية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	لا	إلى حد ما					
١	إتاحة المعارف المرتبطة بالممارسة المهنية	١٥	٢	٣	٥٣	٢,٦٥	٨٨,٣ %	قوية	٤
		٧٥	١٠	١٥					
		٢,٢	٠,٣	٠,١					
٢	توفير نتائج البحوث	١٢	٦	٢				ضعيفة	١

م	العبارة	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	الأهمية النسبية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	لا	لا أعلم					
١	والدراسات في مجال أنشطة المنظمة	٦٠	٣٠	١٠	٤٦	٢,٣	٧٦,٦ %	٦	٦
٢	تيسير الإطلاع على الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية	١٨	١	١	٥٤	٢,٧	٩٠ %	متوسطة	٢
٣	اقتراح خطوات إجرائية لتطبيق المعارف النظرية	١٠	٤	٦	٤٦	٢,٣	٧٦,٦ %	متوسطة	٦ م
٤	إقتراح حلول للمشكلات على أساس علمي ومعرفي	١٢	٢	٦	٥٨	٢,٩	٩٦,٦ %	متوسطة	١
٥	التعرف على أساليب البحث الاجتماعي لتقديم المساعدات	١٦	١	٣	٥٥	٢,٧٥	٩١,٦ %	متوسطة	٢
٦	إتاحة النماذج المهنية المختلفة للتعامل مع المستفيدين	٩	٥	٦	٤٤	٢,٢	٧٣,٣ %	متوسطة	٧
٧	توفير القواعد والإجراءات المتعلقة بالتعاون مع المنظمات الأخرى	١٦	٢	٢	٥٤	٢,٧	٩٠ %	متوسطة	٣ م
٨	تزويد الأخصائي بالمعارف	١٣	٣	٤				ضعف	

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	الأهمية النسبية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	لا	لا أعلم					
٥	المرتبطة بسياسات الرعاية الاجتماعية	٦٥	٢٠	١٥	٥٠	٢,٥	٨٣,٣ %		
	و. ن	١,٩	٠,٤	٠,١					
١٠	إتاحة البيانات الكافية عن مصادر تقديم الخدمات الاجتماعية	٧٠	٢٥	٥	٥٣	٢,٥٦	٨٨,٣ %	متوسطة	٤ م
	و. ن	٢,١	٠,٥	٠,٥					
١١	توفير البيانات اللازمة عن مصادر التمويل	٤	١٣	٣	٤١	٢,٠٥	٦٨,٣ %	ضعيفة	٩ م
	و. ن	٠,٦	٢	٢					
١٢	أرشفة البيانات والمعارف المرتبطة بمجتمع المنظمة، والعملاء	١٦	٢	٢	٥٤	٢,٧	٩٠ %	متوسطة	٣ م
	و. ن	٢,٤	٠,٢	٠,١					
١٣	إتاحة المعلومات الكاملة عن لوائح المنظمة	٨	٧	٥	٤٣	٢,١٥	٧١,٦ %	ضعيفة	٨ م
	و. ن	١,٢	٠,٧	٠,٢					

بمطالعة نتائج الدراسة بالجدول السابق رقم (٨) والمتعلقة بطبيعة استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعارف المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية نجد أن العبارة رقم (٥) "إقتراح حلول للمشكلات على أساس علمي ومعرفي" جاءت في الترتيب الأول بمجموع أوزان ٥٨ ومتوسط مرجح ٢,٩ وأهمية نسبية بلغت ٩٦,٦٪ ولعل هذا يرجع إلى قدرة برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على اقتراح الحلول والبدائل بشكل فعال لما تتمتع به من برمجة ذكية تمكنها من اقتراح القرارات المناسبة لحل المشكلات المختلفة؛ الأمر الذي يسهم في تحسين الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية وتوسيع قاعدة المعارف المهنية التي يمكن الاطلاع عليها والإستفادة منها في تقديم الخدمات الاجتماعية على أساس مهني يستند إلى المعرفة العلمية بطرق الممارسة المهنية، ويعتبر تطبيق IBM

Watson منصة للذكاء الاصطناعي توفر الحلول المتنوعة للمشكلات من خلال تحليل المشاعر ودعم العملاء وتحليل البيانات، كما جاءت العبارة رقم (٦) " التعرف على أساليب البحث الاجتماعي لتقديم المساعدات" في الترتيب الثاني بمجموع أوزان ٥٥ ومتوسط مرجح ٢,٧٥ وأهمية نسبية بلغت ٩١,٦٪ وهذا يعزى إلى رغبة العاملين بالمنظمات الاجتماعية في البحث عن الأساليب الجديدة والمبتكرة لتقديم المساعدات الاجتماعية للمستفيدين بما يعكس مستوى جودة الأداء المهني ويعزز مهارات العاملين بالمنظمات الاجتماعية من خلال توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية المعارف المهنية لديهم، حيث يمكن الاستفادة من تطبيق Machin Learning Platforms Tensorflow Platforms في تطوير نماذج التعلم لتحليل البيانات والتنبؤ بالاحتياجات، وهو ما أكدته دراسة (صادق، هاني نبيل: ٢٠٢٢م) بتعزيز تحول العاملين بالمنظمات الاجتماعية إلى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والاعتماد عليها في الواقع، كما جاءت العبارات رقم (١٢,٨,٣) " تيسير الإطلاع على الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية" " توفير القواعد والإجراءات المتعلقة بالتعاون مع المنظمات الأخرى" " إتاحة المعلومات الكاملة عن لوائح المنظمة" في الترتيب الثالث بمجموع أوزان ٥٤ ومتوسط مرجح ٢,٧ وأهمية نسبية بلغت ٩٠٪ ويرجع ذلك لما تتمتع به تطبيقات الذكاء الاصطناعي من ثراء معرفي ومعلوماتي يجعلها وسيلة مناسبة للتزود بالمعارف المهنية خاصة في ظل الثورة التكنولوجية والمعلوماتية المعاصرة والتي تحتم على المنظمات الاجتماعية ضرورة الأخذ بالأساليب الحديثة في التزود بالمعلومات من جانب وفي تقديم الخدمات بصورة ميسرة من جانب آخر، وهذا يتطلب توافر القدرة على تحليل ومعالجة كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة لتحديد الأوضاع الاجتماعية والإحتياجات المجتمعية، وهو ما يتفق وما اشارت إليه نتائج دراسة (عبد الهادي، هالة عزت: ٢٠٢٤م)، كما جاءت العبارة رقم (١١) "توفير البيانات اللازمة عن مصادر التمويل في الترتيب الأخير بمجموع أوزان ٤١، ومتوسط مرجح ٢,٥، وأهمية نسبية ٦٨,٣٪ وقد يرجع ذلك إلى صرامة الإجراءات المتعلقة بتمويل المنظمات الاجتماعية وتوخي الحذر من قبل الجهات المانحة والتي تفضل في كثير من الأحيان الإطلاع على كافة التفاصيل المتعلقة بالأنشطة التي تقوم بها المنظمات ونوعية الخدمات المقدمة حتى يتسنى لها اتخاذ القرار الملائم فيما يتعلق بالتمويل، وهذا يجعل عملية نشر المعلومات الخاصة بمصادر التمويل عبر منصات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي ضيقة لأبعد الحدود .

جدول رقم (٩) يوضح

واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المهارات المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية

ن = ٢٠

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبية الأهمية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
١	تنمية مهارات التواصل الفعال بين أعضاء فريق العمل	١٢	٥	٣	٤٩	٢,٤٥	٨١,٦٪	قوية	٥
		٦٠	٢٥	١٥					
		١,٠	٠,٠	٠,١٥					
		٨	٥						
٢	الإسهام في تحسين بيئة	٨	٦	٦				ضعيفة	٦

م	العبارات	الاستجابات				مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبية الأهمية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا						
١	العمل بالمنظمة	%	٤٠	٣٠	٣٠	٤٢	٢,١	٪٧٠	متوسطة	٧
		و.	٠	٠	٠,٣					
		ن	٤	٣						
		ك	٩	٨	٣					
٣	تنمية المهارات الإبداعية للعاملين بالمنظمة	%	٤٥	٤٠	١٥	٤٦	٢,٣	٪٧٦,٦	متوسطة	٦
		و.	١	٠	٠,١٥					
		ن	٣	٨						
		ك	١٤	٣	٣					
٤	تحليل بيانات العاملين وتحديد أوجه القوة والضعف في أدائهم	%	١٠	١٥	٥	٥١	٢,٥٥	٪٨٥,٠	قوية	٤
		و.	٢	٠	٠,١٥					
		ن	١	٣						
		ك	١٢	٥	٣					
٥	تكوين شبكة معلوماتية للتعاون مع المنظمات الأخرى	%	٦٠	٢٥	١٥	٤٩	٢,٥٤	٪٨١,٦	قوية	٥ م
		و.	١	٠	٠,١٥					
		ن	٨	٥						
		ك	١٦	٢	٢					
٦	المساهمة في استطلاع آراء العملاء في الخدمات المقدمة	%	٨٠	١٠	١٠	٥٤	٢,٧	٪٩٠,٠	متوسطة	٢
		و.	٢	٠	٠,١					
		ن	٤	٢						
		ك	١٥	٣	٢					
٧	تنظيم حملات التسويق والتبرع للمنظمة	%	٧٥	١٥	١٠	٥٤	٢,٧	٪٩٠	ضعيفة	٢ م
		و.	٢	٠	٠,١					
		ن	٤	٢						
		ك	١٥	٣	٢					
٨	تحليل المشكلات واتخاذ أنسب القرارات	%	٧٥	١٠	١٥	٥٦	٢,٨	٪٩٣,٣	متوسطة	١
		و.	٢	٠	٠,١					
		ن	٤	٢						
		ك	١٥	٢	٣					

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبية الأهمية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
٩	حصص العاملين وتحديد أدوارهم ومسئولياتهم	٢,٠	٠,٠	٠,١٥	٤٩	٢,٤	٨١,٦ %	متوسطة	٥ م
		٢	٢	٤					
		١٣	٣	٤					
		٦٥	١٥	٢٠					
١٠	التقويم المستمر لأنشطة وخدمات المنظمة	١,٠	٠,٠	٠,٦	٥٢	٢,٦	٨٦,٦ %	متوسطة	٢ م
		٩	٤	٢					
		١٦	٢	٢					
		٨٠	١٠	١٠					
١١	إتاحة تبادل الخبرات داخل مجتمع المنظمة	٢,٠	١,٠	١,٥	٥٣	٢,٦٥	٨٨,٣ %	قوية	٢ م
		٤	٥	٢					
		١٥	٣	٢					
		٧٥	١٥	١٠					
١٢	التنسيق بين جهود العاملين لمنع إزدواج الخدمات وتضاربها	٢,٠	٠,٠	١,٥	٥٦	٢,٨	٩٣,٣ %	متوسطة	١ م
		٢	٤	١					
		١٧	٢	١					
		٨٥	١٠	٥					
١٣	الشفافية في عرض البيانات والمعلومات	٢,٠	١,٠	٠,٧	٥٦	٢,٨	٩٣,٣ %	ضعيفة	١ م
		٥	٥	١					
		١٧	٢	١					
		٨٥	١٠	٥					
١٤	إدارة الأزمات التي تطرأ على المنظمة والمجتمع	٢,٠	٠,٠	٠,١٥	٥٢	٢,٦	٨٦,٦ %	متوسطة	٣ م
		٥	٣	٢					
		١٤	٤	٢					
		٧٠	٢٠	١٠					
١٥	صقل مهارات العاملين في التعامل مع التقنيات	٢,٠	٠,٠	١,٥	٥٣	٢,٦٥	٨٨,٣ %	قوية	٢ م
		١	٦	٢					
		١٥	٣	٢					
		٧٥	١٥	١٠					

م	العبارات	الإستجابات			الترتيب	قوة العبارة	الأهمية النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان المرجحة
		نعم	لا	إلى حد ما					
	الحديثة	٢,٠	١,٥	٠,٠					
		٢	٤	٠					

بقراءة بيانات الجدول السابق رقم (٩) والذي يوضح طبيعة استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المهارات المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية" يتضح أن العبارة رقم (٨) " تحليل المشكلات واتخاذ أنسب القرارات" جاءت في الترتيب الأول بمجموع أوزان ٥٦، ومتوسط مرجح ٢,٨، وأهمية نسبية ٩٣,٣٪، واتفقت معها في الأهمية والترتيب عبارتان رقم (١٢، ١٣) "التنسيق بين جهود العاملين لمنع إزدواج الخدمات وتضاربها" و" الشفافية في عرض البيانات والمعلومات" وقد يرجع ذلك إلى الوعي المتنامي بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تسهم في تحليل البيانات والتعرف على آراء العملاء وتعزيز عمليات اتخاذ القرار من خلال اقتراح الحلول والبدائل المختلفة المستندة إلى معلومات دقيقة؛ والمحافظة على موارد المنظمة من خلال منع تكرار الخدمات مما يسهم في تحسين مستويات الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية، والتي تنعكس بصورة مباشرة على مدى التوافق بين رسالة المنظمة وثقافة المجتمع الذي تعمل به لتفادي أى تضارب بين خدمات المنظمة والمنظمات الأخرى الشريكة، ويعد تطبيق Google Analytics وتطبيق Microsoft Power BI من الأدوات التي تستخدم في تحليل البيانات ووضع إطار تصوري لها بما يساعد في اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات، وهذا يتفق مع دراسة (العلوان، جعفر احمد: ٢٠٢٠م) والتي أوضحت أن الإلتزام بالشفافية يتطلب عدم الإضرار بمصلحة العملاء والإفصاح عن معلومات تؤثر على خصوصيتهم، أو حجب معلومات عنهم كما يتفق وما اشارت إليه نتائج دراسة (مدحت ابو النصر: ٢٠٢٣م)، وما أكدت عليه نتائج الدراسات السابقة كما جاءت العبارة رقم (٦,٧) " المساهمة في استطلاع آراء العملاء في الخدمات المقدمة" "تنظيم حملات التسويق والتبرع للمنظمة" في الترتيب الثاني بمجموع أوزان ٥٤، ومتوسط مرجح " درجة تحقق" ٢,٧، وأهمية نسبية بلغت ٩٠٪ وقد يعزى ذلك إلى قدرة تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحقيق نتائج سريعة ودقيقة فيما يتعلق بالتعرف على آراء المستفيدين من خدمات المنظمات الاجتماعية ومستوى جودة الأداء المهني للعاملين بما يمكنهم من تحليل نقاط القوة والضعف، كما أنها توفر الوقت والجهد وتعطي احصاءات دقيقة عن الأنشطة المراد تقييمها، كما أنها تعتبر وسيلة جيدة للتعريف بأنشطة المنظمة لجذب الممولين، وتحفيز المتبرعين، ويعتبر تطبيق Salesforce(CRM) نظام فعال لإدارة العلاقات مع العملاء، ومتابعة وتحليل البيانات والتفاعلات مع العملاء والمتبرعين .

كما جاءت العبارة رقم (١١، ١٥) "صقل مهارات العاملين في التعامل مع التقنيات الحديثة" " إتاحة تبادل الخبرات داخل مجتمع المنظمة "في الترتيب الثاني مكرر بمجموع أوزان ٥٣، ومتوسط مرجح " درجة تحقق" ٢,٦٥، وأهمية نسبية ٨٨,٣٪ حيث تعتبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي ثمرة الثورة التكنولوجية المعاصرة والأخذ بها في مجالات العمل المختلفة بصفة عامة وفي مجال العمل الاجتماعي بصفة خاصة يسهم في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية وإتاحة تبادل الخبرات بين العاملين من خلال التواصل المرن بما يحقق الإستمرارية والبقاء للمنظمة ومواكبة التغيرات المختلفة في مجالات التقدم التكنولوجي وتعتبر تطبيقات Chatbots, Manychat, Chatfuel

من الوسائل المناسبة لتحسين التواصل بين العاملين من جانب وبين العاملين والمستفيدين من جانب آخر بما يحقق تبادل الخبرات وتقديم الدعم والمشورة، وقد أشارت دراسة (الحلواني، فاتن فاروق: ٢٠٢٢ م) بضرورة مواصلة تطوير التكنولوجيا الجديدة واتاحة البيانات للخبراء والمتخصصين في مجال الذكاء الاصطناعي.

كما جاءت العبارة رقم (٢) "الإسهام في تحسين بيئة العمل بالمنظمة" في الترتيب الأخير بمجموع أوزان ٤٢ ومتوسط مرجح "درجة تحقق" ٢,١، وأهمية نسبية ٧٠٪. ولعل ذلك يرجع إلى أن تحسين بيئة العمل بالمنظمة يرتبط بمعايير أخرى كالأمانات المادية والتجهيزات وطبيعة المناخ التنظيمي السائد بالمنظمة، وهو ما شارت إليه دراسة (عبدالفتاح، محمد عبدالفتاح ٢٠٢٤ م) بضرورة توفير البيئة التكنولوجية اللازمة لإستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، كما أوضحت النتائج أن إسهام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في "تنمية المهارات الإبداعية للعاملين بالمنظمة" ليس بالقدر الكافي لكونها برامج وتطبيقات تم إعدادها مسبقاً وتستجيب للأوامر والتعليمات المبرمجة من قبل، وهذا لا يتيح للعاملين تنمية المهارات الإبداعية والإبتكارية بقدر ما يتوجب عليهم التعامل في حدود امكانيات التطبيقات الذكية، وربما لكون تطبيقات المستوى الفائق غير متاحة للعاملين وهي تطبيقات تعتمد على التفكير الذاتي، لذا فقد أوصت دراسة (عوض، دينا الشربيني: ٢٠٢٤ م) بإجراء البحوث والدراسات حول دور الذكاء الإصطناعي في تنمية القدرة الإبداعية والإبتكارية لدي العاملين بالمنظمات الاجتماعية، وهو ما يتفق وما أشارت إليه نتائج الدراسات السابقة .

جدول رقم (١٠) يوضح

واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الإلتزام بالقيم المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية
ن=٢٠

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجح المتوسط	النسبة الأهمية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	تحقيق الموضوعية في تقديم الخدمات الاجتماعية	١٢	٦	٢	٥٠	٨٣,٣٪	متوسطة	٦
		٦٠	٣٠	١٠				
		١,٣	٠,٩	٠,٣				
٢	التأكيد على أهمية الإلتزام بقواعد العمل الاجتماعي بالمنظمة	١٧	٢	١	٥٦	٩٣,٣٪	متوسطة	٢
		٨٥	١٠	٥				
		٢,٥	٠,٣	٠,١				
٣	توعية العاملين بقيم المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة	٨	٦	٦	٤٢	٧٠٪	متوسطة	٩
		٤٠	٣٠	٣٠				
		١,٢	٠,٩	٠,٩				
٤	الإلتزام بالعدالة	٦	٨	٦				١٠

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبة الأهمية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
	الاجتماعية في تقديم الخدمات	٣.٠	٤.٠	٣.٠	٤.٠	٢,٠٠	٪٦٦,٦		
	و. ن	٠,٩	١,٨	٠,٩					
٥	حماية سرية وخصوصية بيانات العملاء	١٥	٢	٣	٥٢	٢,٦	٪٨٦,٦	متوسطة	٥
	ك	١٥	٢	٣					
	%	٧٥	١٠	١٠					
	و. ن	٢,٢	٠,٣	٠,٤					
٦	اتاحة الفرصة للمستفيدين للتعبير عن آرائهم	١٢	٢	٦	٤٦	٢,٣	٪٧٦,٦	متوسطة	٧
	ك	١٢	٢	٦					
	%	٦٠	١٠	٣٠					
	و. ن	١,٨	٠,٣	٠,٩					
٧	تقدير التفاوت بين احتياجات العملاء	٩	٦	٥	٤٤	٢,٢	٪٧٣,٣	متوسطة	٨
	ك	٩	٦	٥					
	%	٤٥	٣٠	٢٥					
	و. ن	١,٣	٠,٩	٠,٧					
٨	احترام التفاوت في الفروق الفردية بين العملاء	١٦	٢	٢	٥٤	٢,٧	٪٩٠,٠	متوسطة	٣
	ك	١٦	٢	٢					
	%	٨٠	١٠	١٠					
	و. ن	٢,٤	٠,٣	٠,٣					
٩	تنمية الاعتماد على الحلول الذاتية	٦	٨	٦	٤٠	٢,٠٠	٪٦٦,٦	متوسطة	١٠ م
	ك	٦	٨	٦					
	%	٣٠	٤٠	٣٠					
	و. ن	٠,٩	١,٢	٠,٦					
١٠	التأكيد على أهمية المشاركة في أنشطة المنظمة	١٥	٣	٢	٥٣	٢,٦٥	٪٨٨,٣	متوسطة	٤
	ك	١٥	٣	٢					
	%	٧٥	١٥	١٠					

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان المرجح	المتوسط	النسبة الأهمية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
و.	٢,٢	٠,٤	٠,٣						
ن									
١١	تقبل ثقافة المجتمع الذي تعمل به المنظمة	١٦	٢	٢	٥٤	٢,٧	٩٠,٠%	متوسطة	٣م
و.	٢,٤	٠,٣	٠,٣						
ن									
١٢	احترام رغبات المستفيدين والعمل على تلبيةها	١٧	٣	٠	٥٧	٢,٨٥	٩٥,٠%	عالية	١
و.	٢,٠	٠,٤	٠						
ن	٥								

بقراءة بيانات الجدول السابق رقم (١٠) يتبين أن العبارة رقم (١٢) "احترام رغبات المستفيدين والعمل على تلبيةها" جاءت في الترتيب الأول بمجموع أوزان ٥٧ ، ودرجة تحقق ٢,٨٥ ، وأهمية نسبية ٩٥٪ وهذا يرجع إلى الحيادية والموضوعية التي يمكن أن تتحقق من خلال الإستعانة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات تحليل البيانات وتوزيع الخدمات، وذلك لكونها تقوم بمعالجة البيانات وتقديم المخرجات بعيداً عن التحيز بما يحقق عدالة التوزيع، وأيضاً لما تتمتع به من إمكانيات تحليل مشاعر العملاء والتعرف على رغباتهم واقتراح الخدمات والأنشطة التي تشبع احتياجاتهم ولعل من أهم هذه التطبيقات تحليل (NLP) والذي يتيح قياس الرأي العام حول القضايا الاجتماعية والأحداث السياسية والظواهر الثقافية وتساعد هذه التكنولوجيا في فهم ديناميات الحوار العام والعوامل التي تؤثر في المجتمع، لذا فقد أشارت دراسة (فرج، سامية بارح: ٢٠١٨م) إلى أن عدم الربط بين الخدمات الفعلية للمنظمة واحتياجات العملاء الحقيقية، والإعلان عن الخدمات والبرامج بشكل كافٍ قد يمثل عائقاً أمام تقديم خدمات المنظمات الاجتماعية .

كما جاءت العبارة رقم (٢) " التأكيد على أهمية الإلتزام بقواعد العمل الاجتماعي بالمنظمة" في الترتيب الثاني بمجموع أوزان ٥٦ ، ودرجة تحقق "متوسط مرجح" ٢,٨ ، وأهمية نسبية ٩٣,٣٪ ولعل ذلك يرجع إلي حاجة العاملين بالمنظمات الاجتماعية إلى التعرف على قواعد عمل المنظمة وأهم القوانين واللوائح التي تنظم أنشطتها وتحدد عمليات المساعدة بشكل مستمر ومستدام ، ويمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي القيام بذلك من خلال وضع عروض إلكترونية داخل المنظمة توضح القواعد والإجراءات الحاكمة لأنشطتها وخدماتها، وهو ما أكدت عليه دراسة (مدحت أبو النصر: ٢٠٢٠م) بضرورة الإلتزام بالقواعد والمواثيق الأخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية التكنولوجية .

كما جاءت العبارتان رقم (١١,٨) " احترام التفاوت في الفروق الفردية بين العملاء " ، " تقبل ثقافة المجتمع الذي تعمل به المنظمة" في الترتيب الثالث بمجموع أوزان ٥٤ ، ودرجة تحقق "متوسط مرجح" ٢,٧ ، وأهمية نسبية بلغت ٩٠٪ وقد يرجع ذلك إلى رغبة العاملين بالمنظمات الاجتماعية في تحسين مستويات أدائهم المهني من خلال التعرف على ثقافة المجتمع الذي تعمل به المنظمة وربط

خدماتها بمعايير هذه الثقافة بما يحقق التواء والتوافق والإنسجام مع جمهور المستفيدين في إطار العمل الاجتماعي القائم على احترام المبادئ المهنية التي تؤكد على كرامة الإنسان ومراعاة الفروق الفردية بين العملاء وهو ما أشارت إليه دراسة (عمر، ميادة منصور: ٢٠١٢م). ودراسة (الموجي، كوثر السعيد، فارس، محمد فهد) ٢٠٢٤م

كما جاءت العبارة رقم (٣) "توعية العاملين بقيم المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة" في الترتيب التاسع بمجموع أوزان ٤٢، ومتوسط مرجح ٢,١، وأهمية نسبية ٧٠٪ ولعل ذلك يعزى إلى اختلاف نطاقات عمل المنظمات الاجتماعية وتوزيعها الجغرافي وبالتالي اختلاف فئات الجمهور والعملاء، وتنوع ثقافتهم بحسب اختلاف بيئاتهم الاجتماعية والجغرافية، كما جاءت العبارة رقم (٤) "الإلتزام بالعدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات"

في الترتيب الأخير بمجموع أوزان ٤٠، ومتوسط مرجح ٢,٠، وأهمية نسبية بلغت ٦٦,٦٪ ولعل ذلك يرجع إلى تفضيل العاملين بالمنظمات الاجتماعية تخصيص خدمات معينة لبعض المناطق دون أخرى بحسب الظروف الملحة والأولويات المحددة؛ الأمر الذي يعكس صورة من غياب العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات، لذا فقد أشارت دراسة (ابن عصمان، مني محمد: ٢٠١٦م) بضرورة تفعيل استخدام معايير الجودة الشاملة للإرتقاء بمستوي الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية والمتابعة المستمرة للوقوف على نقاط القوة والضعف وتحديد أوجه القصور في تقديم الخدمات، كما أشارت دراسة (عمر، ميادة منصور: ٢٠١٢م) إلى ضرورة الإلتزام بقيم العدالة واحترام حقوق الإنسان ومنع التمييز والفرقة بين العملاء.

جدول رقم (١١) يوضح

معوقات استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية

ن=٢٠

م	العبارة	الإستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط	النسبية الأهمية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	لا	إلى حد ما					
١	ضعف الإمكانيات التكنولوجية بالمنظمات الاجتماعية	١٥	٢	٣	٥٢	٢,٦	٨٦,٦٪	متوسطة	٤
		٧٥	١٠	١٥					
		٢,٠	٠,١	٠,١					
		٢	٢	١					
٢	قلة المتخصصين في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بالمنظمات الاجتماعية	١٧	٢	١	٥٦	٢,٨	٩٣,٣٪	متوسطة	١
		٨٥	١٠	٥					
		٢,٠	٠,٥	٠,٥					
		٥	٢	١					
٣	المخاوف من انتهاك خصوصية العملاء	٦	٦	٨	٣٨	١,٩	٦٣,٦٪	ضعيفة	١٠
		٣٠	٣٠	٤٠					

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان	النسبة المئوية	قوة العبارة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
	وسرية البيانات	٠,٠	٠,٠	٠,٤				
	ن	٩	٦					
٤	صعوبة الإستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي	١٣	٤	٣	٥٠	٨٣,٣%	متوسطة	٦
	ك	٦٥	٢٠	١٥				
	و	١,٠	٠,٠	٠,١				
	ن	٩	٤					
٥	قلة الدورات التدريبية في المجال التقني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية	١٦	٢	٢	٥٤	٩٠%	متوسطة	٢
	ك	٨٠	١٠	١٠				
	و	٢,٠	٠,٠	٠,١				
	ن	٤	٢					
٦	ارتفاع تكاليف الدورات التدريبية في مجال الذكاء الاصطناعي	١٤	٣	٣	٥١	٨٥,٠%	قوية	٥
	ك	٧٠	١٥	٨٥				
	و	٢,٠	٠,٠	٠,١				
	ن	١	٣					
٧	ضعف البنية التحتية والإمكانيات المادية والشبكات اللازمة	١٢	٥	٣	٤٩	٨١,٦%	قوية	٧
	ك	٦٠	٢٥	١٥				
	و	١,٠	٠,٠	٠,١				
	ن	٨	٥					
٨	تدني مستوى الرقابة علي أنشطة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي	١٥	٣	٢	٥٣	٨٨,٣%	قوية	٣
	ك	٧٥	١٥	١٠				
	و	٢,٠	٠,٠	٠,١				
	ن	٢	٣					
٩	المخاوف الناجمة عن سوء استخدام البيانات الإلكترونية للعملاء	١٤	٣	٣	٥١	٨٥,٠%	قوية	٥ م
	ك	٧٠	١٥	١٥				
	و	٢,٠	٠,٠	٠,١				
	ن	١	٣					
١	التواكل واللامبالاة نتيجة	١٤	١	٥			قوية	

م	العبارات	الإستجابات				مجموع الأوزان المتوسط	الترتيب
		ن	إلى حد ما	لا	م		
٠	الإعتماد على التكنولوجيا	٧٠	٥	٢٥	٤٩	٢,٤	٧ م
		٠	٢	٠,٢		٥	
		١	١				
١	إنخفاض مستوى الوعي	٥	١٢	٣	٤٢	٢,١	٨ متوسطة
١	بمفهوم وأهمية الذكاء الاصطناعي	٢٥	٦٠	١٥			
		٠	١	٠,٥			
		٧	٢				
١	غياب التعاون مع الجهات المختصة في مجالات الذكاء الاصطناعي	٥	١٠	٥	٤٠	٢,٠	٩ ضعيفة
٢		٢٥	٥٠	٢٥			
		٠	٠	٠,٢			
		٧	١				

بمطالعة بيانات الجدول السابق رقم (١١) نجد أن العبارة رقم (٢) "قلة المتخصصين في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بالمنظمات الاجتماعية" حازت الترتيب الأول على المحور بمجموع أوزان ٥٦، ومتوسط مرجح ٢,٨، وأهمية نسبية بلغت ٩٣,٣٪. ويرجع ذلك لحداثة تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وأنها مازالت في مراحل التوطين الأولي وبالتالي ينعكس ذلك على مدى توافر الكوادر المتخصصة في الذكاء الاصطناعي وهو ما يتفق وما أوصت به دراسة (أبوعادة، ريم عبدالمطلب: ٢٠٢٤م) بضرورة تنمية مهارات العاملين بالمنظمات الاجتماعية على استخدام التقنيات الحديثة وإدارة منصات التواصل وتحفيز التعلم الذاتي لمواكبة التطور في مجالات الذكاء الاصطناعي، كما أشارت دراسة (توفيق، صلاح الدين محمد، محمد، فاطمة صلاح الدين ٢٠٢٣م) إلى ضرورة توفير العدد اللازم من من الخبراء والفنيين والكوادر البشرية ذوى المهارات الحاسوبية الفائقة لتطبيق الذكاء الاصطناعي، وهو ما يتطابق وما أكدت عليه نتائج الدراسات السابقة.

كما جاءت العبارة رقم (٥) "قلة الدورات التدريبية في المجال التقني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية" في الترتيب الثاني بمجموع أوزان ٥٤، ومتوسط مرجح ٢,٧، وأهمية نسبية بلغت ٩٠٪. وتتفق هذه العبارة مع العبارة السابقة من حيث ندرة الدورات التدريبية التي يتم تنفيذها فيما يتعلق بتقنيات الذكاء الاصطناعي وقد يرجع ذلك كما ذكر سالفا إلى حداثة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال العمل الاجتماعي، أو ربما لإرتفاع تكاليف تلك الدورات وقلة المدربين المتخصصين في المجال وهو ما أشارت إليه دراسة (الخشت، محمد عثمان ٢٠٢٢ م) أن ثمة معوقات تحول دون توظيف تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي تمثلت في ضعف الثقافة والوعي لدى قطاعات واسعة من المجتمع باستخدام التقنيات الحديثة. وتدني مستوى القدرة والمهارة المطلوبة لذلك، كما أصت دراسة

(دينا الشربيني عوض ٢٠٢٤م) بضرورة عقد دورات تدريبية وندوات علمية لتفعيل دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي، وهو ما يتفق وما أشارت إليه نتائج الدراسات السابقة. في حين جاءت العبارة رقم (٨) "تدني مستوى الرقابة علي أنشطة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي" في الترتيب الثالث على المحور بمجموع أوزان ٥٣، ومتوسط مرجح ٢,٦٥، وأهمية نسبية بلغت ٨٨,٣% ولعل هذا يمكن تفسيره بمقولة "التكنولوجيا والتكنولوجيا المضادة" حيث تتعرض التطبيقات الذكية لحمولات إختراق للحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالمستخدمين أو العملاء، وهذا يحتم ضرورة المراقبة المستمرة والتحديث الدائم لبرامج مكافحة الإختراق والتجسس وهذا ما أكدته دراسة (ابن برغوث، ليلي: ٢٠٢٣م).

كما جاءت العبارة (١٢) "غياب التعاون مع الجهات المتخصصة في مجالات الذكاء الاصطناعي" بمجموع أوزان ٤٠، ومتوسط مرجح ٢,٠٠، وأهمية نسبية بلغت ٦٦,٦%. وهذا الأمر يوضح القصور في إنشاء مراكز وأكاديميات متخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي، وعدم الاستفادة من تجارب الدول الأخرى لتوسيع نطاق الإستخدام الأمثل لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهو ما تناولته دراسة (السليطي، ظبية سعيد ٢٠٢٣م)، وأكدت عليه دراسة (عزالدين، ماجد مسعد: ٢٠٢٣م) بضرورة تعزيز التعاون والتنسيق في المحافل الإقليمية والدولية، في حين جاءت العبارة رقم (٣) "المخاوف من انتهاك الخصوصية وسرية المعلومات" بمجموع أوزان ٣٨، ومتوسط مرجح ١,٩، وأهمية نسبية بلغت ٦٣,٦%. وهذا يرجع للدور الذي يمكن أن تقوم به أجهزة تنظيم الاتصالات والمعلومات في تحقيق الرقابة وحفظ الخصوصية في استخدامات التقنيات الذكية ومن بينها تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، وهذا يتفق مع ما أكدت عليه دراسة (عبدالمجيد، ريم ٢٠٢٢م) ودراسة (ابن برغوث، ليلي: ٢٠٢٣م) بضرورة التعرف على التهديدات السيبرانية وأهم التقنيات المستخدمة لردع الهجمات التي تستهدف البيانات والمعلومات الرقمية وتذليل العقبات التي تعترض تنفيذ السياسة الأمنية لدجس الجريمة الإلكترونية، كما أشارت دراسة (سعيد، وليد سعد الدين ٢٠٢٢م) إلى عدم وجود تشريعات قانونية كافية قادرة على وضع اطار قانوني للمسؤولية الجنائية الناتجة عن جرائم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهو ما أكدت عليه نتائج الدراسات السابقة.

النتائج العامة للدراسة

بعد مناقشة النتائج الإحصائية للدراسة وتفسيرها وتعليل أسبابها بما يدعمها من نتائج البحوث والدراسات السابقة يمكن استخلاص عدد من النتائج العامة التي أسفر عنها البحث فيما يلي:-
أولاً: فيما يتعلق بطبيعة استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعارف المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية:-

- ١- أن المنظمات الاجتماعية بحاجة إلى تنمية وعي العاملين بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعارف المهنية بما يمكن من:-
 - الإستناد إلى حلول قائمة على العلم والمعرفة ٩٦,٦%.
 - الإطلاع على أساليب البحث الاجتماعي الجديدة والمرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة ٩١,٦%.
 - تيسير الحصول على الموثائق الأخلاقية للمهنة والإستفادة منها في ميادين الممارسة المهنية ٩٠%.
 - استقاء المعارف المهنية المرتبطة بممارسة العمل الاجتماعي ٨٨,٣%.
 - التعرف على سياسات الرعاية الاجتماعية وتوجيه أنشطة المنظمة لتحقيقها ٨٣,٣%.
 - تعظيم الإستفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة في مجال عمل المنظمة ٧٦,٦%.
 - توفير المعلومات الكافية عن لوائح المنظمة وقواعد تقديم الخدمات ٧١,٦%.

ثانياً: فيما يتعلق بطبيعة استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المهارات المهنية للعاملين بالمنظمات الاجتماعية:.

- ١- أن المنظمات الاجتماعية بحاجة إلى تنمية وعي العاملين بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المهارات المهنية بما يمكن من:-
 - تحليل المشكلات واتخاذ أنسب القرارات ٩٣,٣٪.
 - استطلاع آراء العملاء في الخدمات المقدمة ٩٠٪.
 - تنظيم وإدارة حملات التسويق والتبرع الإلكترونية ٩٠٪.
 - إدارة الأزمات التي تطرأ على المنظمة ٨٦,٦٪.
 - تحليل البيانات وتحليل نقاط القوة والضعف ٨٥٪.
 - تحقيق التواصل الفعال بين أعضاء المنظمة وأعضاء المنظمة والجمهور ٨١,٦٪.
 - تكوين شبكات للتواصل والتعاون مع المنظمات الشريكة ٨١,٦٪.
 - تنمية المهارات الإبداعية والإبتكارية لدى العاملين بالمنظمة ٧٦,٦٪.
 - تنمية مهارات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يؤدي على تحسين بيئة العمل ٧٠٪.
- ثالثاً: فيما يتعلق بطبيعة استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الالتزام بالقيم المهنية للعاملين بالمنظمات:.

- ١- أن المنظمات الاجتماعية بحاجة إلى تنمية وعي العاملين بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الالتزام بالقيم المهنية بما يمكن من:-
 - احترام رغبات المستفيدين والعمل على تلبيةها ٩٥٪.
 - الالتزام بقواعد العمل الاجتماعي بالمنظمة ٩٣,٣٪.
 - احترام التفاوت في الفروق الفردية بين العملاء ٩٠٪.
 - استشارة المواطنين للمشاركة في أنشطة المنظمة ٨٨,٣٪.
 - حماية سرية البيانات وخصوصية العملاء ٨٦,٦٪.
 - تحقيق الموضوعية في تقديم الخدمات ٨٣,٣٪.
 - إدراك العاملين للقيم السائدة في المجتمع ٧٠٪.
 - الالتزام بالعدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات ٦٦,٦٪.

رابعاً: فيما يتعلق بمعوقات استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية:.

- ١- أظهرت نتائج الدراسة أن المنظمات الاجتماعية تواجه العديد من المعوقات التي تحول دون استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بها تتمثل في :-
 - قلة المتخصصين في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بالمنظمات الاجتماعية ٩٣,٣٪.
 - ضعف الإهتمام بالدورات التدريبية في المجال التقني للعاملين بالمنظمات الاجتماعية ٩٠٪.
 - تدني مستوى الرقابة على أنشطة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي ٨٨,٣٪.
 - ضعف الإمكانيات التكنولوجية بالمنظمات الاجتماعية ٨٦,٦٪.
 - ارتفاع تكاليف الدورات التدريبية في مجال الذكاء الاصطناعي ٨٥٪.
 - صعوبة الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي ٨٣,٣٪.
 - ضعف ابلنية التحتية والإمكانيات المادية والشبكات اللازمة ٨١,٦٪.
 - التواكل واللامبالاة نتيجة الإعتماد على التكنولوجيا ٨١,٦٪.

- غياب التعاون مع الجهات المتخصصة في مجالات الذكاء الاصطناعي ٦,٦٪.

- المخاوف من انتهاك خصوصية العملاء وسرية البيانات ٣,٦٣٪.

توصيات البحث

- تأسيس وتدعيم البنية التحتية التكنولوجية من تجهيزات، وامكانيات، وأدوات، ووسائل لتكون بمثابة قاعدة وركيزة لتطبيق استخدامات الذكاء الاصطناعي بالمنظمات الاجتماعية.
- تنظيم الدورات التدريبية لتدعيم الموارد البشرية بالمنظمات الاجتماعية بالقيم والمعارف والمهارات التكنولوجية في مجال تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- وضع ميثاق اخلاقي وقانوني يضمن الاستخدام الأمن والصحيح لتقنيات الذكاء الاصطناعي
- التأكيد على أهمية العنصر البشري وأنه لا يمكن الإستغناء عنه مقابل الاعتماد على الألة التكنولوجية.
- إقامة شراكة مع المنظمات والجهات المتخصصة في تقنيات الذكاء الاصطناعي للتعاون في بناء شبكات ذات كفاءة عالية، فلا وجود لتطبيقات الذكاء الاصطناعي دون شبكات انترنت قوية.
- أن يكون لدى المنظمة رؤية واضحة واستراتيجية محددة للتحويل التكنولوجي لمواكبة التطور المتنامي للثورة التكنولوجية الرابعة.
- التأكيد على أهمية وجودة المدخلات أثناء برمجة التقنيات الذكية حتى يتسنى الحصول على أفضل معالجة ممكنة للبيانات؛ وبالتالي أفضل مخرجات ممكنة.
- الإستفادة من البحوث والدراسات التي أجريت حول توطيد استخدامات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وتقديم نتائجها للجهات المتخصصة لدراساتها والعمل على تطبيقها.

مقترحات البحث

- أن تكون هناك برامج وتطبيقات للذكاء الاصطناعي خاصة بالمنظمات الاجتماعية تستهدف تحليل البيانات الاجتماعية للعملاء، واستطلاع الآراء، والرد على التساؤلات، على أن تكون متاحة للعاملين بالمنظمات الاجتماعية.
- تكوين شبكات معلوماتية يتم من خلال دمج الجمعيات والمنظمات الاجتماعية محدودة الإمكانيات ضمن كيانات مؤسسية أكبر بما يمكنها من الإستفادة من الدعم المادي والفني من جانب وإمداد الكيانات الأكبر بالمعلومات والبيانات التي قد تحتاجها للتعرف على الفئات المستهدفة من خدمات وأنشطة الرعاية الاجتماعية من جانب آخر.
- العمل على أن تخصص كل منظمة اجتماعية لجنة خاصة بمتابعة البحوث والدراسات في مجال الخدمة الاجتماعية والإستفادة من نتائجها وأن تأخذ اللجنة على عاتقها تيسير مهمة الباحثين الاجتماعيين في تطبيق الدراسات الميدانية.

مراجع البحث

أ. المراجع العربية

- ١- ابن عصمان، منى محمد: (٢٠١٦م): الأداء المهني للخدمة الاجتماعية ودور الخدمة الاجتماعية في تجويده، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد الخامس والخمسون، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر
- ٢- أبو السعود، منى جلال ٢٠٢٠م: متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، العدد الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر .
- ٣- أبو المعاطي، ماهر: (٢٠١٣م): الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .
- ٤- أبو النصر، مدحت: ٢٠٢٠م: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، العدد الأول، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر.
- ٥- أبو النصر، مدحت: ٢٠٢٣: التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، العدد الثالث عشر، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر.
- ٦- أبو عيادة، ريم عبد المطلب: (٢٠٢٤م): متطلبات تطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين بمحافظة ظفار، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد السادس والستون، الجزء الثالث، أبريل
- ٧- أبو الفتوح، محمد الدمرداش: (٢٠٢٤م): دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الموارد البشرية بالجامعات في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠م، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، مجلد السادس، العدد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف
- ٨- أبوزيد، صافيناز محمد محمد: (٢٠٢١م): الإحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي لتحقيق الدمج لذوي الإحتياجات الخاصة، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، المجلد السابع، العدد الثاني، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية
- ٩- أبوزيد، ناهد جمال عبد اللاه: (٢٠٢٢م): المتطلبات المهنية الأساسية لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتوعية الشباب الجامعي بمخاطر المخدرات الرقمية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، العدد العشرون، المجلد الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط .
- ١٠- بادي، مصطفى رشدي: (٢٠٢١م): الإحتياجات التدريبية المرتبطة بتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإستخدام الرعاية التلطيفية مع أسر أطفال التوحد، المجلة العلمية للخدمة

الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، العدد الثالث عشر، المجلد الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط .

١١- البرثين، عبدالعزيز عبدالله:(٢٠٢٤م): الخدمة الاجتماعية والثورة التكنولوجية: هل يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي أن تحل محل الأخصائيين الاجتماعيين، مجلة شئون اجتماعية، المجلد الحادي والأربعون، العدد الحادي والستون بعد المائة، جمعية الاجتماعيين في الشارقة، شهر ربيع.

١٢- البرعي، احمد سعد علي:(٢٠٢٢م): تطبيقات الذكاء الاصطناعي والربوت من منظور الفقه الإسلامي، مجلة دار الإفتاء المصرية، العدد الثامن والأربعون، دار الإفتاء المصرية، مصر .

١٣- بوجه، سعاد:(٢٠٢٢م): الذكاء الاصطناعي "تطبيقات وانعكاسات"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد السادس، العدد الرابع، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصوف هيلة .

١٤- جادالله، محمد حسن:(٢٠٢٣م): تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الجهات الحكومية، "دراسة تحليلية لهيئة الطرق والكباري بدولة الإمارات العربية"، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد العاشر، العدد الثاني، كلية الآداب، جامعة بني سويف، مصر .

١٥- الجبني، رانية خالد:(٢٠١٧م): واقع التنمية المستدامة واستراتيجية تطبيقها في منظمات الخدمة الاجتماعية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد السابع والخمسون، الجزء السادس، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين

١٦- حبيب، جمال شحاته:(١٩٩٧م): العلاقة بين تطبيق برنامج للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.

١٧- حسن، سامية جمال احمد:(٢٠٢٣م): متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الطلاق للضرر بمكاتب تسوية النزاعات الأسرية بمحاكم الأسرة، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثلاثون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم .

١٨- حسن، ياسمين احمد عامر:(٢٠٢٢م): الذكاء الاصطناعي: الأسس ومجالات التطبيق في المكتبات وعلوم المعلومات، المجلة العربية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، السنة الثانية العدد الثاني، أبريل - يونيو .

١٩- الحلواني، فاتن فاروق:(٢٠٢٢م): دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في فاعلية حملات التوعية والإرشاد الصحي في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية للتعليم بالإنترنت، يناير ٢٠٢٢م، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، ٤٧-٢٤ .

- ٢٠- الخشت، محمد عثمان:(٢٠٢٠م): الذكاء الاصطناعي والدولة الحديثة، مجلة المال والتجارة، العدد اثنان وأربعون وستمئة نادي التجارة .
- ٢١- درار، خديجة محمد:(٢٠١٩م): أخلاقيات الذكاء الاصطناعي والروبوت "دراسة تحليلية" المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، المجلد السادس، العدد الثالث .
- ٢٢- سعيد، أميمة دسوقي محمد:(٢٠١٢م): نحو رؤية مهنية من منظور طريقة المجتمع لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات المعاقين ذهنياً، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون "مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة" الجزء السابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر .
- ٢٣- سعيد، وليد سعد الدين محمد:(٢٠٢٢م): المسؤولية الجنائية الناشئة عن تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، المجلد الرابع والخمسون، العدد الثاني، كلية الحقوق، جامعة عين شمس.
- ٢٤- السلي، عفاف سقر:(٢٠١٧م): تطبيقات الذكاء الاصطناعي لإسترجاع المعلومات في جوجل، مجلة دراسات المعلومات، العدد التاسع عشر، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية .
- ٢٥- السليطي، ظبية سعيد فرج:(٢٠٢٣م): الذكاء الاصطناعي "جهود دولة قطر نموذجاً"، مجلة الثقافة والتنمية، العدد الثالث والعشرون، العدد مائة وتسعون، جمعية الثقافة من أجل التنمية .
- ٢٦- سليمان، رمضان أنور محمد:(٢٠٢٠م): معوقات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم .
- ٢٧- صادق، هاني نبيل محمد:(٢٠٢٢م): إسهامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية الموارد البشرية بالجمعيات الأهلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد الثالث والسبعون، الجزء الأول، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين .
- ٢٨- صفي الدين، خالد فوزي:(٢٠٢٠م): العلاقة بين التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال وتحسين أدائهم المهني على مستوى الوحدات الكبرى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد الخمسون، الجزء الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان .
- ٢٩- عبد المجيد، ريم:٢٠٢٢م: تطبيقات الذكاء الاصطناعي وظاهرة الإرهاب، مجلة شئون دبلوماسية، العدد السادس، والسابع، الجامعة البريطانية الليبية .

- ٣٠- عبد السلام، ولاء محمد حسني: (٢٠٢١م): تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم: المجالات، المتطلبات، المخاطر الأخلاقية، مجلة كلية التربية، العدد الرابع، الجزء الثاني، كلية التربية، جامعة المنوفية.
- ٣١- عبد اللطيف، رشاد: (١٩٩٩م): نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .
- ٣٢- عبد الله، عبد الله علي: (٢٠١٦م): إسهامات طريقة تنظيم المجتمع لتحقيق المتطلبات المهنية للمنظم الاجتماعي في برنامج المنظمات الدولية غير الحكومية" دراسة مطبقة على الجمعيات الأهلية المسند إليها تنفيذ برامج المؤسسات الدولية" مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد الخامس والخمسون، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر .
- ٣٣- عبد المعطي، أيمن سيد سعيد: (٢٠٢٤م): استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الممارسة المهنية الرقمية لأخصائي رعاية الشباب الجامعي، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، المجلد السادس، العدد الأول، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف، مصر
- ٣٤- عبد المقصود، مروه محمد جمال الدين المحمدي: (٢٠٢٤م): تطبيقات الذكاء الاصطناعي لذوي الفدرات الخاصة، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد الخامس والعشرون، الجزء الخامس، كلية البنات للأدب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس
- ٣٥- عبد الهادي، هالة عزت: ٢٠٢٤م: متطلبات التحول الرقمي في التدريب الميداني بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية " دراسة مطبقة على المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببها" مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد التاسع والسبعون، الجز الثاني، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر .
- ٣٦- عز الدين، ماجد مسعد: ٢٠٣٢م: تطبيقات الذكاء الاصطناعي " الفرص التنموية والتحديات المستقبلية، مجلة آفاق اقتصادية معاصرة "مجلة دورية"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، اكتوبر ٢٠٢٣ م .
- ٣٧- العلوان، جعفر احمد عبد الكريم: (٢٠٢٠): الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات "دراسة حالة لأزمة جائحة كورونا covid-19"، الإدارة العامة، س٦٠، عدد خاص ٩٣١-٩٧٩
- ٣٨- علي، آية احمد عبد الحميد: (٢٠٢٠م): تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد الثاني، العدد الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، مصر .
- ٣٩- علي، فتحي علي محمد، وآخرون: (٢٠١٦م): رؤية مستقبلية مقترحة لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال رعاية المعاقين، مجلة البحوث العلمية، مجلد الأول، العدد الثاني، جامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية .

- ٤٠- عمر، ميادة منصور:(٢٠١٢): متطلبات جودة الأداء المهني للمنظم الاجتماعي للعمل بالمنظمات الدولية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث والثلاثون، الجزء الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .
- ٤١- عوض، دينا الشريبيني:(٢٠٢٤م): برنامج مقترح لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية وعي الشباب الجامعي بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد السادس والستون، الجزء الرابع .
- ٤٢- غانم، عزة زيدان محمود:(٢٠٢٣م): متطلبات تنمية التمكين الإداري والجودة الشاملة لتحقيق التميز المؤسسي للعاملين بالجمعيات الأهلية في مجال تمكين المرأة المعيلة، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، العدد الرابع والعشرون، المجلد الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط .
- ٤٣- فرج، سامية بارح:(٢٠١٢م): التطوير التنظيمي لتحقيق الجودة الشاملة لخدمات منظمات الرعاية الاجتماعية الحكومية، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون "مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة" الجزء الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .
- ٤٤- الفقي، مصطفى محمد احمد:(٢٠٢٠): الكفايات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الإرشاد الأسري، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد الثالث والستون الجزء الأول، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ،
- ٤٥- فييح، شوقي عاشور عبود:(٢٠٢٠م): تقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، العدد الثاني عشر، المجلد الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط .
- ٤٦- مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٨.
- ٤٧- محارب، عبدالعزيز قاسم:(٢٠٢٣م): الذكاء الاصطناعي "مفهومه وتطبيقاته"، مجلة المال والتجارة، العدد ٦٥٢، نادي التجارة .
- ٤٨- محمد، صلاح الدين، صلاح الدين، فاطمة:(٢٠٢٣م): الذكاء الاصطناعي مدخل لتعزيز التميز الأكاديمي في الجامعات المصرية "دراسة استشرافية"، مجلة العلوم التربوية، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة .
- ٤٩- محمود، عبدالرازق مختار:(٢٠٢٠م): تطبيقات الذكاء الاصطناعي مغل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة كورونا (covid-19)، المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، المؤسسة الدولية لأفاق المستقبل، المجلد الثالث، العدد الرابع .

- ٥٠- محمود، احمد محمد عبدالعزيز:(٢٠٢٤م): آليات استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتحسين جودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالات الفردية بمكاتب رعاية الشباب الجامعي، مجلة مستقبل العوم الاجتماعية، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية، أبريل .
- ٥١- مرعي، أحلام عوض الله محمد:(٢٠٢٢م): متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام للتعامل مع مشكلات الأطفال التوحدين من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد الرابع والسبعون، الجزء الرابع، الجمعية المصرية للأخصائيين ، مصر
- ٥٢- مرعي، هشام احمد احمد:(٢٠٢٠م): تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الفوتوغرافيا، مجلة التصميم الدولية، الجمعية العلمية للمصممين، المجلد العاشر، العدد الرابع
- ٥٣- المزوي، محمد صالح فرج:(٢٠٢٢م): العلاقة بين المهارات الإدارية ودافعية الأداء المهني "دراسة تحليلية على الموظفين بمكتب صندوق الضمان الاجتماعي القره بولي، مجلة المعرفة، العدد الخامس عشر، جامعة الزيتونة، كلية التجارة، ترونة .
- ٥٤- مصطفى، حسني احمد:(٢٠٢٣م): الممارسة المهنية في طريقة تنظيم المجتمع، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، المجلد الرابع، العدد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة بني سويفن مصر
- ٥٥- الموجي، كوثر السعيد، فارس، محمد فهمي:(٢٠٢٤م: تصور مقترح لإستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية بالأندية الرياضية في جمهورية مصر العربية، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، المجلد التاسع والستون، العدد الثالث، يونيو ٢٠٢٤ .
- ٥٦- هلال، احمد ثابت:(٢٠٢٣م): تصورات طلاب الخدمة الاجتماعية في جامعة السلطان قابوس تجاه استخدام الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثالث والثلاثون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم
- ٥٧- يحيى، عائشة:(٢٠٢٢): دور الموارد البشرية في بناء الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية، المجلد الخامس، العدد الثاني، المركز الجامعي سي الحواس بريكه، ديسمبر

ثانياً: المراجع العربية مترجمة إلى اللغة الإنجليزية

- 1- Abdel Hadi, Hala Ezzat (2024): Requirements for digital transformation in field training at higher institutes of social service "An applied study at the Higher Institute of Social Service in Benha" Social Service Journal, Issue Seventy-Nine, Part Two, Egyptian Society of Social Workers, Egypt .



- 2- Abdel Latif , Rashad (1999): Models and skills of the method of organizing society in social service, Modern University Office, Alexandria .
- 3- Abdel Majeed, Reem(2020): Applications of artificial intelligence and the phenomenon of terrorism, Journal of Diplomatic Affairs, Issue 6, and 7, British Libyan University.
- 4- Abdel Salam, Walaa Mohamed Hosni (2021): Applications of Artificial Intelligence in Education: Areas, Requirements, Ethical Risks, Journal of the Faculty of Education, Issue 4, Part 2, Faculty of Education, Menoufia University .
- 5- Abdel-Moati, Ayman Sayed Saeed (2024): Using artificial intelligence and improving the quality of digital professional practice for university youth care specialists, Journal of Research in Developmental Social Service, Volume Six, Issue One, Faculty of Developmental Social Service, Beni Suef University, Egypt .
- 6- Abdullah, Abdullah Ali (2016): Contributions of the Community Organization Method to Achieve the Professional Requirements of the Social Organizer in the International Non-Governmental Organizations Program "An Applied Study on Civil Society Organizations Entrusted with Implementing International Institutions Programs" Social Service Magazine, Issue Fifty-Five, Egyptian Society of Social Workers, Egypt.
- 7- Abu Al – Saud, mona jalal(2020):Requirements for Appling electronicPractice of social work in light of the digital transformation, social work jornal for studies and Research, first issue, faculty of social work, fayoum University .
- 8- Abu Al-Fotouh, Mohamed Al-Damardash (2024): The Role of Artificial Intelligence Applications in Developing Human Resources in Universities in Light of Egypt's Vision 2030, Journal of Research in Social Development Service, Volume Six, Issue Two, Faculty of Social Development Service, Beni Suef University
- 9- Abu Al-Maati, Maher (2013): Modern Trends in Marketing Social Services and Information Technology, Modern University Office, Alexandria .
- 10- Abu Al-Nasr, Medhat2020: Electronic Social Service, Arab Journal of Informatics and Information Security, Issue One, Arab Organization for Education, Science and Arts, Egypt .

- 11- Abu Al-Nasr, Medhat (2023): Digital Transformation and the Social Service Profession, Arab Journal of Informatics and Information Security, Issue Thirteen, Arab Organization for Education, Science and Arts, Egypt .
- 12- Abu Ayada, Reem Abdul Muttalib (2024): Requirements for implementing the practice of electronic social service in light of the digital transformation from the point of view of social specialists in Dhofar Governorate, Journal of Studies in Social Service, Issue Sixty-Six, Part Three, April
- 13- Abu Zaid, Safinaz Muhammad Muhammad (2021): Training Needs of Social Workers Working in the School Field to Achieve Integration for People with Special Needs, Journal of the Future of Social Sciences, Volume Seven, Issue Two, Arab Society for Human and Environmental Development
- 14- Abu Zeid, Nahed Gamal Abdellah (2022): Basic professional requirements to improve the professional performance of social workers to raise awareness among university students about the dangers of digital drugs, Practical Journal of Social Service - Applied Studies and Research, Issue Twenty, Volume Four, Faculty of Social Service, Assiut University .
- 15- Al-Alwan, Jafar Ahmed Abdel Karim (2020): Artificial Intelligence and Crisis Management "A Case Study of the Covid-19 Pandemic Crisis", Public Administration, Vol. 60, Special Issue 931-979
- 16- Al-Barai. Ahmed Saad Ali (2022): Applications of artificial intelligence and robotics from the perspective of Islamic jurisprudence, Journal of the Egyptian Dar Al-Iftaa, Issue 48, Egyptian Dar Al-Iftaa, Egypt .
- 17- Al-Barthin, Abdul Aziz Abdullah (2024): Social Service and the Technological Revolution: Can Artificial Intelligence Tools Replace Social Workers, Social Affairs, Volume Forty-One, Issue One Hundred and Sixty-One, Sharjah Society of Social Workers, Rabi .
- 18- Al-Faqih, Mustafa Mohamed Ahmed (2020): Professional competencies of social workers working in family guidance centers, Social Service Magazine, Issue 63, Part 1, Egyptian Association of Social Workers,
- 19- Al-Halwani, Faten Farouk (2022): The role of artificial intelligence applications in the effectiveness of health awareness and guidance campaigns in the Kingdom of Saudi Arabia,



-
- International Journal of Online Education, January 2022, Society for Technological and Human Development, 24-47
- 20- Ali, Aya Ahmed Abdel-Hamid (2020): Evaluating the professional performance of the social worker as a general practitioner, Scientific Journal of Social Service, Volume Two, Issue Eleven, Faculty of Social Service, Assiut University, Egypt.
- 21- Ali, Fathi Ali Muhammad and others (2016): A proposed future vision to improve the professional performance of the social worker in the field of caring for the disabled, Scientific Research Journal, Volume One, Issue Two, Africa University for Humanities and Applied Sciences .
- 22- Al-Jahni, Rania Khaled (2017): The reality of sustainable development and the strategy of its application in social service organizations, Journal of Social Service, Issue 57, Part 6, Egyptian Association of Social Workers
- 23- Al-Khasht, Mohamed Othman(2020): Artificial Intelligence and the Modern State, Money and Trade Magazine, Trade Club, Issue Forty-Two and Six Hundred ,
- 24- Al-Mazoughi, Mohamed Saleh Faraj (2022): The relationship between administrative skills and professional performance motivation "An analytical study on employees at the Social Security Fund Office, Al-Qarabuli, Al-Ma'rifa Magazine, Issue Fifteen, Al-Zaytouna University, Faculty of Commerce, Tarhuna .
- 25- Al-Mogi, Kawthar Al-Saeed, Faris, Muhammad Fahmy(2024); AD: A proposed vision for using artificial intelligence applications in human resources management in sports clubs in the Arab Republic of Egypt, Assiut Journal of Physical Education Sciences and Arts, Volume Sixty-Nine, Issue Three, June 2024 AD.
- 26- Al-Salmi, Afaf Saqr (2017): Artificial intelligence applications for retrieving information in Google, Journal of Information Studies, Issue Nineteen, Saudi Libraries and Information Association .
- 27- Al-Sulaiti, Dhibya Saeed Farag (2023): Artificial Intelligence "The Efforts of the State of Qatar as a Model", Culture and Development Magazine, Issue Twenty-Three, Issue One Hundred and Ninety, Culture for Development Association.
- 28- Arabic Language Academy: Concise Dictionary, Arab Republic of Egypt, 1998 .

- 29- Awad, Dina El-Sherbiny (2024): A proposed program for a method of organizing society to develop university youth's awareness of the role of artificial intelligence in improving the quality of education, Journal of Studies in Social Service, Issue 66, Part 4
- 30- Boujah, soaad (2022): Artificial Intelligence "Applications and Implications", Journal of Economics, Finance and Business, Volume Six, Issue Four, Institute of Economics, Commerce and Management Sciences, Abdelhafidh Boussouf University Center, Heila .
- 31- Badi, Mustafa Rushdi: (2021): Training needs associated with developing the professional performance of social workers using palliative care with families of autistic children, Scientific Journal of Social Service - Applied Studies and Research, Issue 13, Volume 1, Faculty of Social Service, Assiut University
- 32- Darar, Khadija Muhammad (2019): Ethics of Artificial Intelligence and Robotics "An Analytical Study" International Journal of Library and Information Sciences, Volume Six, Issue Three.
- 33-Ezz El-Din, Maged Masoud (2023): Artificial Intelligence Applications "Developmental Opportunities and Future Challenges", Contemporary Economic Horizons Magazine "Periodical Magazine" Information and Decision Support Center of the Egyptian Cabinet, October 2023 .
- 34- Farag, Samia Barah (2012): Organizational development to achieve comprehensive quality of services of governmental social care organizations, Twenty-fifth International Conference "The Future of Social Service in the Light of the Modern Civil State" Part 5, Faculty of Social Service, Helwan Univers
- 35- Fayeh, Shawqi Ashour Aboud (2020): Evaluating the Professional Performance of Social Workers, Scientific Journal of Social Service - Applied Studies and Research, Issue Twelve, Volume One, Faculty of Social Service, Assiut University
- 36- Gad Allah, Mohamed Hassan(2023): Artificial Intelligence Applications in Government Agencies, "An Analytical Study of the Roads and Bridges Authority in the United Arab Emirates", Egyptian Journal of Information Sciences, Volume Ten, Issue Two, Faculty of Arts, Beni Suef University, Egypt .
- 37- Gamal El-Din, Marwa, Abdel-Maqsoud, Mohamed Al-Mohammadi (2024): Artificial Intelligence Applications for People with Special Abilities, Scientific Research Journal in Education, Issue



-
- Twenty-Five, Part Five, Girls' College of Arts, Sciences and Education, Ain Shams University
- 38- Ghanem, Azza Zidan Mahmoud(2023): Requirements for developing administrative empowerment and comprehensive quality to achieve institutional excellence for workers in civil society organizations in the field of empowering women breadwinners, Scientific Journal of Social Service - Applied Studies and Research, Issue Twenty-Four, Volume Three, Faculty of Social Service, Assiut University
- 39- Habib, Jamal Shehata (1997): The Relationship between Implementing a Program for Social Workers and Developing Their Professional Performance, Journal of Studies in Social Service and Humanities, Issue Two, Faculty of Social Service, Helwan University .
- 40- Hassan, Samia Gamal Ahmed (2023): Requirements for the quality of professional performance of social workers working with divorce cases due to harm in family dispute settlement offices in family courts, Journal of the Faculty of Social Service for Social Studies and Research, Issue Thirty, Faculty of Social Service, Fayoum University.
- 41- Hassan, Yasmine Ahmed Amer (2022): Artificial Intelligence: Foundations and Areas of Application in Libraries and Information Sciences, Arab Journal of Information Technology and Data, Second Year, Second Issue, April - June.
- 42- Hilal, Ahmed Thabet (2023): Perceptions of social service students at Sultan Qaboos University towards the use of artificial intelligence in professional interventions, Journal of the College of Social Service for Social Studies and Research, Issue 33, College of Social Service, Fayoum University
- 43- Hosni Ahmed Mustafa (2023): Professional Practice in Community Organization Method, Journal of Research in Social Development Service, Volume Four, Issue Two, Faculty of Social Service, Beni Suef University, Egypt
- 44- Ibn Othman, Mona Mohamed: (2016): Professional performance of social service and the role of social service in improving it, Social Service Magazine, Issue 55, Egyptian Association of Social Workers, Egypt
- 45- Mahmoud, Abdul Razek Mukhtar (2020): Artificial intelligence applications are detrimental to the development of education in

- light of the challenges of the Corona pandemic (covid-19), International Journal of Research in Educational Sciences, International Foundation for Future Horizons, Volume Three, Issue Four ,
- 46- Mahmoud, Ahmed Muhammad Abdul Aziz (2024): Mechanisms for using the balanced scorecard to improve the quality of professional practice of social workers with individual cases in university youth care offices, Journal of the Future of Social Sciences, Volume 17, Issue 2, Arab Society for Human and Environmental Development, April .
- 47- Marai, Ahlam Awad Allah Muhammad (2022): Requirements for the quality of professional performance of the social worker as a general practitioner to deal with the problems of autistic children from the perspective of general practice in social service, Social Service Magazine, Issue 74, Part 4, Egyptian Society of Specialists, Egypt
- 48- Marai,Ahmed Ahmed(2020): Applications of Artificial Intelligence in Photography, International Design Journal, Scientific Society of Designers, Volume 10, Issue 4
- 49- Muhammad , Salah El-Din, Salah El-Din, Fatima (2023): Artificial Intelligence as an Introduction to Enhancing Academic Excellence in Egyptian Universities "A Prospective Study", Journal of Educational Sciences, Volume Thirty-One, Issue One, Faculty of Graduate Studies for Education, Cairo University
- 50-Muharab, Abdul Aziz Qasim (2023): Artificial Intelligence "Its Concept and Applications", Money and Trade Magazine, Issue 652, Trade Club
- 51- Omar, Mayada Mansour: (2012): Requirements for the quality of professional performance of the social organizer to work in international organizations, Journal of Studies in Social Service and Human Sciences, Issue 33, Part 4, Faculty of Social Service, Helwan University
- 52- Sadek, Hani Nabil Mohamed (2022): Contributions of artificial intelligence applications to human resource development in civil society organizations from the perspective of community organization method, Social Service Journal, Issue Seventy-Three, Part One, Egyptian Society of Social Psychologists. Hesham
- 53- Saeed, Amima Dasouki Mohamed (2012): Towards a professional vision from the perspective of the community's method to achieve the quality of professional performance of social workers



- working in organizations for the mentally disabled, the twenty-fifth international conference "The Future of Social Service in the Light of the Modern Civil State" Part Seven, Faculty of Social Service, Helwan University, Egypt .
- 54- Saeed, Walid Saad El-Din Mohamed (2022): Criminal Liability Arising from Artificial Intelligence Applications, Journal of Legal and Economic Sciences, Volume 54, Issue 2, Faculty of Law, Ain Shams University .
- 55- Safi El-Din, Khaled Fawzy (2020): The Relationship between the Professional Development of Social Workers in Children's Shelters and Improving Their Professional Performance at the Level of Large Units, Journal of Studies in Social Service and Humanities, Issue Fifty, Part Three, Faculty of Social Service, Helwan University .
- 56- Suleiman, Ramadan Anwar Muhammad (2020): Obstacles to the quality of professional performance of social workers in working with individual cases in nursing homes, Journal of the Faculty of Social Service for Social Studies and Research, Issue 19, Faculty of Social Service, Fayoum University .
- 57- Yahya, Aisha(2022): The Role of Human Resources in Building the Competitive Advantage of Organizations, Tabna Journal for Scientific and Academic Studies, Volume Five, Issue Two, University Center Si Al-Hawas Brika, December
- ثالثاً: المراجع الأجنبية
- 1- Sarah Bankins (2021): the ethical use of artificial intelligence in human re source management:adecision makingfram work, ethics,and information technology, v.23,spinger nature.
- 2- Dan,B (2018): artificial intelligence and cerebral palcy developmental medicin and child neurology (mac keith press 60.
- 3- El Emary & others (2020): the effect of using artificial intelligence quality of decision making in various organization: Acritical survey study deperment of in formation science collge of arts and
- 4- Frderic G.Reamer (2023): artificial intelligence Social work Emerging Ethical Issues_international Journal of social work values and Ethics Rhoo Island college
- Hummanities _ king Abd El aziz unvirsty, jaddah, Saudi Arabia Bioted Res.com.vol 13 No. 4 otc 2020.

- 5- Jatooba, Santosa & Gutieriza (2021): develop artificial intellgennce research in human resources, proce dia computer science 164 2019) 137 : 142. Potugal .
- 6- Kaplan and Haenlein (2019): Siri Siri,in my hand who is the fairest in the land on the interpretation, illustration, intelligence.Business Horizons,62(1).15-25
- 7- Lin Ropert (2001): Reporting School Quality in standers based accountability systems California university .
- 8- Mohamed Abdel Razek & others (2024): Riquirements for integration the use of Artificial intillgence tools local development practices jurnal of social work ,Egypt , n .81,p.1
- 9- Nasrallah N.M (2021): using artificial intelligence banking services (in troductory booklet series issue.vol.24.