مجلة العلوم الإنسانية
بجامعة حائل

جامعة حائل
UNIVERSITY OF HAIL

مجلة العلوم الإنسانية

دورية علمية محكمة تصدر عن جامعة حائل

السنة السابعة، العدد 22
المجلد الثاني، يونيو 2024

Print 1658 -788 X
Online E- 8859-1658

Arcif
Analytics

بسم الله الرحمن الرحيم

مجلة العلوم الإنسانية

دورية علمية محكمة تصدر عن جامعة حائل

للتواصل:

مركز النشر العلمي والترجمة

جامعة حائل، صندوق بريد: 2440 الرمز البريدي: 81481

https://uohjh.com/

j.humanities@uoh.edu.sa

ردمد : إلكتروني E-1658-8819 ورقي 1658- 788X رقم الإيداع 14398368

نبذة عن المجلة

تعريف بالمجلة

مجلة العلوم الإنسانية، مجلة دورية علمية محكمة، تصدر عن وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة حائل كل ثلاثة أشهر بصفة دورية، حيث تصدر أربة أعداد في كل سنة، وبحسب اكتمال البحوث المجازة للنشر.

وقد نجحت مجلة العلوم الإنسانية في تحقيق معايير اعتماد معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية معامل " أرسيف Arcif " للموافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وقد أطلق ذلك خلال التقرير السنوي الثامن للمجلات للعام 2023.

رؤية المجلة

التميز في النشر العلمي في العلوم الإنسانية وفقاً لمعايير مهنية عالمية.

رسالة المجلة

نشر البحوث العلمية في التخصصات الإنسانية؛ لخدمة البحث العلمي والمجتمع المحلي والدولي.

أهداف المجلة

تهدف المجلة إلى إيجاد منافذ رصينة؛ لنشر المعرفة العلمية المتخصصة في المجال الإنساني، وتمكين الباحثين -من مختلف بلدان العالم- من نشر أبحاثهم ودراساتهم وإنتاجهم الفكري لمعالجة واقع المشكلات الحياتية، وتأسيس الأطر النظرية والتطبيقية للمعارف الإنسانية في المجالات المتنوعة، وفق ضوابط وشروط ومواصفات علمية دقيقة، تحقيقا للجودة والريادة في نشر البحث العلمي.

قواعد النشر

لغة النشر

1- تقبل المجلة البحوث المكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية.
2- يُكتب عنوان البحث وملخصه باللغة العربية للبحوث المكتوبة باللغة الإنجليزية.
3- يُكتب عنوان البحث وملخصه ومراجعه باللغة الإنجليزية للبحوث المكتوبة باللغة العربية، على أن تكون ترجمة الملخص إلى اللغة الإنجليزية صحيحة ومتخصصة.

مجالات النشر في المجلة

تهتم مجلة العلوم الإنسانية بجامعة حائل بنشر إسهامات الباحثين في مختلف القضايا الإنسانية الاجتماعية والأدبية، إضافة إلى نشر الدراسات والمقالات التي تتوفر فيها الأصول والمعايير العلمية المتعارف عليها دوليًا، وتقبل الأبحاث المكتوبة باللغة العربية والإنجليزية في مجال اختصاصها، حيث تعنى المجلة بالتخصصات الآتية:

- علم النفس وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية والفلسفة الفكرية العلمية الدقيقة.
- المناهج وطرق التدريس والعلوم التربوية المختلفة.
- الدراسات الإسلامية والشريعة والقانون.
- الآداب: التاريخ والجغرافيا والفنون واللغة العربية، واللغة الإنجليزية، والسياحة والآثار.
- الإدارة والإعلام والاتصال وعلوم الرياضة والحركة.

أوعية نشر المجلة

تصدر المجلة ورقيًا حسب القواعد والأنظمة المعمول بها في المجلات العلمية المحكمة، كما تُنشر البحوث المقبولة بعد تحكيمها إلكترونيًا لتعم المعرفة العلمية بشكل أوسع في جميع المؤسسات العلمية داخل المملكة العربية السعودية وخارجها.

ضوابط النشر في مجلة العلوم الإنسانية وإجراءاته

أولاً: شروط النشر

أولاً: شروط النشر

1. أن يتّسم بالأصالة والجدّة والابتكار والإضافة المعرفية في التخصص.
2. لم يسبق للباحث نشر بحثه.
3. ألا يكون مستلًا من رسالة علمية (ماجستير / دكتوراة) أو بحوث سبق نشرها للباحث.
4. أن يلتزم الباحث بالأمانة العلمية.
5. أن تراعى فيه منهجية البحث العلمي وقواعده.
6. عدم مخالفة البحث للضوابط والأحكام والآداب العامة في المملكة العربية السعودية.
7. مراعاة الأمانة العلمية وضوابط التوثيق في النقل والاقتباس.
8. السلامة اللغوية ووضوح الصور والرسومات والجداول إن وجدت، وللمجلة حقها في مراجعة التحرير والتدقيق النحوي.

ثانيًا: قواعد النشر

1. أن يشتمل البحث على: صفحة عنوان البحث، ومستخلص باللغتين العربية والإنجليزية، ومقدمة، وصلب البحث، وخاتمة تتضمن النتائج والتوصيات، وثبت المصادر والمراجع باللغتين العربيّة والإنجليزيّة، والملاحق اللازمة (إن وجدت).
2. في حال (نشر البحث) يُزوّد الباحث بنسخة إلكترونية من عدد المجلة الذي تم نشر بحثه فيه، ومستلاً لبحثه .
3. في حال اعتماد نشر البحث تؤول حقوق نشره كافة للمجلة، ولها أن تعيد نشره ورقيًا أو إلكترونيًا، ويحقّ لها إدراجه في قواعد البيانات المحلّية والعالمية – بمقابل أو بدون مقابل– وذلك دون حاجة لإذن الباحث.
4. لا يحقّ للباحث إعادة نشر بحثه المقبول للنشر في المجلة إلا بعد إذن كتابي من رئيس هيئة تحرير المجلة.
5. الآراء الواردة في البحوث المنشورة تعبر عن وجهة نظر الباحثين، ولا تعبر عن رأي مجلة العلوم الإنسانية.
6. النشر في المجلة يتطلب رسوما مالية قدرها (1000 ريال) يتم إيداعها في حساب المجلة، وذلك بعد إشعار الباحث بالقبول الأولي وهي غير مستردة سواء أجيز البحث للنشر أم تم رفضه من قبل المحكمين.

ثالثًا: توثيق البحث

أسلوب التوثيق المعتمد في المجلة هو نظام جمعية علم النفس الأمريكية (APA7)

رابعا: خطوات وإجراءات التقديم

1. يقدم الباحث الرئيس طلبًا للنشر (من خلال منصة الباحثين بعد التسجيل فيها) يتعهد فيه بأن بحثه يتفق مع شروط المجلة، وذلك على النحو الآتي:
   أ. البحث الذي تقدمت به لم يسبق نشرة (ورقيا أو إلكترونيا)، وأنه غير مقدم للنشر، ولن يقدم للنشر في وجهة أخرى حتى تنتهي إجراءات تحكيمه، ونشرة في المجلة، أو الاعتذار للباحث لعدم قبول البحث.
   ب. البحث الذي تقدمت به ليس مستلا من بحوث أو كتب سبق نشرها أو قدمت للنشر، وليس مستلاً من الرسائل العلمية للماجستير أو الدكتوراة.
   ج. الالتزام بالأمانة العلمية وأخلاقيات البحث العلمي.
   د. مراعاة منهج البحث العلمي وقواعده.
   هـ. الالتزام بالضوابط الفنية ومعايير كتابة البحث في مجلة العلوم الإنسانية بجامعة حائل كما هو في دليل المؤلفين لكتابة البحوث المقدمة للنشر في مجلة العلوم الإنسانية بجامعة حائل وفق نظام APA7
2. إرفاق سيرة ذاتية مختصرة في صفحة واحدة حسب النموذج المعتمد للمجلة (نموذج السيرة الذاتية).
3. إرفاق نموذج المراجعة والتدقيق الأولي بعد تعبئته من قبل الباحث.
4. يرسل الباحث أربع نسخ من بحثه إلى المجلة إلكترونياً بصيغة (word) نسختين و (PDF) نسختين تكون إحداهما بالصيغتين حالية مما يدل على شخصية الباحث.
5. يتم التقديم إلكترونياً من خلال منصة تقديم الطلب الموجودة على موقع المجلة (منصة الباحثين) بعد التسجيل فيها مع إرفاق كافة المرفقات الواردة في خطوات وإجراءات التقديم أعلاه.
6. تقوم هيئة تحرير المجلة بالفحص الأولي للبحث، وتقرير أهليته للتحكيم، أو الاعتذار عن قبوله أولياً أو بناء على تقارير المحكمين دون إبداء الأسباب وإخطار الباحث بذلك
7. تملك المجلة حق رفض البحث الأولي ما دام غير مكتمل أو غير ملتزم بالضوابط الفنية ومعايير كتابة البحث في مجلة حائل للعلوم الإنسانية.
8. في حال تقرر أهلية البحث للتحكيم يخطر الباحث بذلك، وعليه دفع الرسوم المالية المقررة للمجلة (1000) ريال غير مستردة من خلال الإيداع على حساب المجلة ورفع الإيصال من خلال منصة التقديم المتاحة على موقع المجلة، وذلك خلال مدة خمس أيام عمل منذ إخطار الباحث بقبول بحثه أولياً وفي حالة عدم السداد خلال المدة المذكورة يعتبر القبول الأولي ملغي.
9. بعد دفع الرسوم المطلوبة من قبل الباحث خلال المدة المقررة للدفع ورفع سند الإيصال من خلال منصة التقديم، يرسل البحث لمحكّمين اثنين؛ على الأقل.
10. في حال اكتمال تقارير المحكّمين عن البحث؛ يتم إرسال خطاب للباحث يتضمّن إحدى الحالات التّالية:
    أ. قبول البحث للنشر مباشرة.
    ب. قبول البحث للنّشر؛ بعد التّعديل.
    ج. تعديل البحث، ثمّ إعادة تحكيمه.
    د. الاعتذار عن قبول البحث ونشره.
11. إذا تطلب الأمر من الباحث القيام ببعض التعديلات على بحثه، فإنه يجب أن يتم ذلك في غضون (أسبوعين من تاريخ الخطاب) من الطلب. فإذا تأخر الباحث عن إجراء التعديلات خلال المدة المحددة، يعتبر ذلك عدولا منه عن النشر، ما لم يقدم عذرا تقبله هيئة تحرير المجلة.
12. في حالة رفض أحد المحكمين للبحث، وقبول المحكم الآخر له وكانت درجته أقل من 70%؛ فإنّه يحق للمجلة الاعتذار عن قبول البحث ونشره دون الحاجة إلى تحويله إلى محكم مرجح، وتكون الرسوم غير مستردة.

13. يقدم الباحث الرئيس (حسب نموذج الرد على المحكمين) تقرير عن تعديل البحث وفقاً للملاحظات الواردة في تقارير المحكمين الإجمالية أو التفصيلية في متن البحث
14. للمجلة الحق في الحذف أو التعديل في الصياغة اللغوية للدراسة بما يتفق مع قواعد النشر، كما يحق للمحررين إجراء بعض التعديلات من أجل التصحيح اللغوي والفني، وإلغاء التكرار، وإيضاح ما يلزم. وكذلك لها الحق في رفض البحث دون إبداء الأسباب.
15. في حالة رفض البحث من قبل المحكمين فإن الرسوم غير مستردة.
16. إذا رفض البحث، ورغب المؤلف في الحصول على ملاحظات المحكمين، فإنه يمكن تزويده بهم، مع الحفاظ على سرية المحكمين. ولا يحق للباحث التقدم من جديد بالبحث نفسه إلى المجلة ولو أجريت عليه جميع التعديلات المطلوبة.
17. لا ترّد البحوث المقدمة إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر، ويخطر المؤلف في حالة عدم الموافقة على النشر
18. يحق للمجلة أن ترسل للباحث المقبول بحثه نسخة معتمدة للطباعة للمراجعة والتدقيق، وعليه إنجاز هذه العملية خلال 36 ساعة.
19. لهيئة تحرير المجلة الحق فـــي تحديد أولويات نشر البحوث، وترتيبها فنياً.

المشرف العام

سعادة وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي

أ. د. عبد العزيز بن سالم الغامدي

هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

أ. د. بشير بن علي اللويش
أستاذ الخدمة الاجتماعية

أعضاء هيئة التحرير

أ. د. سالم بن عبيد المطيري
أستاذ الفقه

د. وافي بن فهيد الشمري
أستاذ اللغويات (الإنجليزية) المشارك

أ. د . منى بنت سليمان الذبياني
أستاذ الإدارة

د. ياسر بن عايد السميري
أستاذ التربية الخاصة المشارك

د. نواف بن عوض الرشيدي
أستاذ تعليم الرياضيات المشارك

د.نوف بنت عبدالله السويداء
أستاذ تقنيات تعليم التصاميم والفنون المشارك

د. إبراهيم بن سعيد الشمري
أستاذ النحو والصرف المشارك

محمد بن ناصر اللحيدان
سكرتير التحرير

الهيئة الاستشارية

أ. د. فهد بن سليمان الشايع
جامعة الملك سعود - مناهج وطرق تدريس
Dr. Nasser Mansour
University of Exeter. UK – Education
أ. د. محمد بن مترك القحطاني
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - علم النفس
أ. د. علي مهدي كاظم
جامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان - قياس وتقويم
أ. د. ناصر بن سعد العجمي
جامعة الملك سعود - التقييم والتشخيص السلوكي
أ.د. حمود بن فهد القشعان
جامعة الكويت - الخدمة الاجتماعية
Prof. Medhat H. Rahim
Lakehead University - CANADA
Faculty of Education
أ.د. رقية طه جابر العلواني
جامعة البحرين - الدراسات الإسلامية
أ.د. سعيد يقطين
جامعة محمد الخامس - سرديات اللغة العربية
Prof. François Villeneuve
University of Paris 1 Panthéon Sorbonne
Professor of archaeology
أ. د. سعد بن عبد الرحمن البازعي
جامعة الملك سعود - الأدب الإنجليزي
أ.د. محمد شحات الخطيب
جامعة طيبة - فلسفة التربية

تصوّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَّة نحو توظيف تطبيقات الذَّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة

Perceptions of Social Work Students Regarding the Utilization of Artificial Intelligence Applications in Digital Professional Social Work Practice

د. حمده بن عبد الله الفرائضي [1]

[1] أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك، قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
https://orcid.org/0000-0002-3441-5461.

Dr. Hamdah bint Abdullah Al-Faraidy[1]

[1]Associate Professor of Social Work, Department of Social Work,
College of Humanities and Social Sciences,Princess Noura bint Abdul Rahman University,
Kingdom of Saudi Arabia

(تاريخ الاستلام: 2024/05/15، تاريخ القبول: 2024/08/17، تاريخ النشر: 2024/08/30)

المستخلص

هدف البحث إلى تحديد تصوّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَّة نحو كُلّ مِن واقع توظيف تطبيقات الذَّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة والتَّحديَّات الَّتي تواجه هذا التَّوظيف وآليَّات تفعيله، واتَّبع البحث منهج المسح الاجتماعي، وطبَّقتِ الباحثة استبانة على عيِّنة مِن طالبات قسم الخدمة الاجتماعيَّة في كُليَّة العلوم الإنسانيَّة والاجتماعيَّة بجامعة الأميرة نورة بمستوياتها المختلفة؛ وأسفرتِ النّتائج عن نِسَب موافقة (متوسِّطة) على تصوراتهنّ نحو واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، كما عكست درجة المتوسّط موافقة العيّنة عن وجود تحدّيات بدرجة موافقة (مرتفعة)، وعن وجود المقترحات بدرجة موافقة (مرتفعة) أيضًا، وخرج البحث بمجموعة مِن التّوصيات، أهمَّها:تحديث لوائح مؤسسات الممارسة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة، بحيث تشترط حتميَّة الحصول على رخصة ممارسة مهنيَّة رقميَّة للممارسين المهنيين؛ لتضمن توظيفهم لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي الحديثة.

الكلمات المفتاحية: تصوّرات، تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، الممارسة المهنيَّة الرقميَّة، الخدمة الاجتماعيَّة.

Abstract

The aim of the research is to identify the perceptions of social work students regarding both the current utilization of artificial intelligence applications in digital professional social work practice and the challenges facing this utilization, as well as the mechanisms to activate it. The research followed a descriptive-analytical approach, and the researcher administered a questionnaire to a sample of social work students at the College of Humanities and Social Sciences at Princess Nourah bint Abdulrahman University at various levels. The results revealed a moderate level of agreement among the participants regarding their perceptions of the current employment of artificial intelligence applications in digital professional social work practice. Additionally, the sample indicated a high level of agreement regarding the presence of challenges and proposals for improvement. The research resulted in a set of recommendations, the most important of which is updating the regulations of professional social work institutions to require digital professional practice licenses for practitioners, ensuring their engagement with modern artificial intelligence applications.

Keyword: Perceptions,Artificial Intelligence Applications, Digital Professional Practice, Social Work.

للاستشهاد: الفرائضي، حمدة عبدالله . (2024).تصوّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَة نحو توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسات المهنيَة الرقميَة للخدمة الأجتماعية. مجلة العلوم الإنسانية بجامعة حائل، 02(22).

التمويل: لا يوجد تمويل لهذا البحث.

Funding: "There is no funding for this research".

مُقدّمة:

يعيش العالم اليوم ثورة حقيقيّة في مجال الاتّصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولمْ يَعُد بإمكان أي دولة تتطلّع إلى الإنجاز والتّطوير بهدف تحقيق التنميّة المستدامة على كافة الأصعدة أنْ تحُقّق ذلك، دون أنْ يكونَ التّحوُّل الرّقمي أحد أهم ركائزها الأساسيّة، ومِن ثمَّ فإنَّ التّغيُّر في عالم اليوم نحو التّنظيم الرّقمي في كافة مؤسسات المجتمع بات ضرورة مُلحّة تفرضها تحدّيات العولمة، واقتصاديّات السُّوق المفتوحة، وهو ما دفع أغلب الدّول إلى التّوجُّه نحو فكرة عصرنة الإدارة والمؤسّسات بهدف تحسين الخدمة وترقيتها. هذا الهدف يرتبط ارتباطًا وثيقًا بتوفير البيئة الرقميّة الّتي تُساعِد على تفعيل الإدارة الإلكترونيّة مِن خلال ترقيّة المجتمع مِن صورته التّقليديّة إلى مجتمع معلوماتي، دون المساس بالقِيَم والتّقاليد المجتمعيّة وهو ما يُشكّل تحدّيًا واضحًا أمام السُّلطات السّياسيّة.

ومِن ثمَّ فإنَّ كافّة المجتمعات تواجه اليوم تحدّيًا حضاريًا غير مسبوق لما تُحْدِثَه التُّكنولوجيّات الرّقميّة مِن تحوّلات فائقة السُّرعة على المستوى الاقتصادي والثّقافي والسّياسي والمعرفي، وكذا على سلوكيّات الأفراد وعلاقاتهم داخل المجتمعات) الأسرة، المجتمع المدني...إلخ). وعلى أشكال التّنظيم والقيم الاجتماعيّة (إبراهيم، 2019، ص. 8). وهذا ما أشار إليه (زرزار، 2014، ص. 80). بأنَّ الحكومة الإلكترونيّة يتعيّن أنْ تكونَ وسيلة بناء اقتصاد قوي، وتُساهِم في حل مشكلات اقتصاديّة، واستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات؛ لتحقيق التّنمية والإصلاح الإداري المنشود مِن خلال تعزيز الشّفافيّة، وإزالة قيود الوقت والمسافة وأي فجوات أُخرى. كما يجب أنْ تكونَ وسيلة خدمة اجتماعيّة تُساهِم في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وتكلفة أقل، وهي أيضًا وسيلة للرّقابة لما تتمتعّ به النُّظم التّقنيّة مِن إمكانيّة التّحليل والمراجعة آليًّا وبشكل مؤتمن للأنشطة الّتي تتمّ على الموقع؛ ولذا يجب على الحكومة أنْ تبدأ بالتّفكير بشكل إستراتيجي حول الاستفادة مِنَ الخدمات الإلكترونيّة في تحسين الإنتاجيّة، وسُبل تحسين استخدام المعلومات لدى المواطنين، وممّا يُؤكّد ذلك ما أشار إليه (Paul, 2020, p.17 & Laura) مِن وجود استخدام واسع للشبكات الاجتماعيّة، والمشاركة الرقميّة في المجتمع.

وعلى الصعيد العربي فقد أشار(إبراهيم، 2016، ص. 313.إ لى أنَّ العالم العربي أمامه فرصة ثمينة لمواكبة عصر المعرفة؛ فالمقوّمات متوافرة، والدّول العربيّة تمتلكُ عددًا كبيرًا مِن القوى العاملة المؤهّلة والمدرّبة، ولديها مجموعة كبيرة مِن الباحثين والعلماء، وبعض الشّركات العالميّة تستعين بالعقول العربيّة، ومع استمرار عمليّات الإصلاح والتّنمية والتّعاون فإنَّ الأمل كبيرٌ في أنْ يكون للعالم العربي مكانة مؤثّرة بين التّكتّلات الدّوليّة في مجال الإدارة الإلكترونيّة وتكنولوجيا المعلومات؛ مِن أجل النّمو والتّقدُّم ومواكبة التّطوُّرات التّكنولوجيّة في القرن الحادي والعشرين، وكي نستفيد منها في صنع القرارات التّخطيطيّة لخدمات الرّعايّة الاجتماعيّة.

وبناءً على ما سبق نرى أنَّ التّحوُّل الرّقمي فرَض على المؤسّسات الاستفادة مِن التّقنيّات الحديثة؛ لتكون أكثر إدراكًا ومرونة في العمل وقدرة على التّجديد والابتكار، وبهذا تتمكّن مِن مواكبة العصر ومواءمة الاحتياجات المتجدّدة بطريقة أسرع لتحقيق النّتائج المرجوّة مِن أعمالها، والسّير نحو النّجاح. وهذا ما أشارت إليه دراسة (Haskvitz, 2019, p.78) حيثُ أوضحتْ أنَّ توظيف تقنيّات هذا العصر يؤدّي إلى اكتساب عَديد مِن القُدرات والمهارات؛ ممّا يُساعِد في تطوير الممارسة المهنيّة مستقبلًا.

فلقد سعت دراسة (Estevez, Moreira, 2021) إلى دعم وتطوير المهنيين الّذين لديهم مسؤوليّات اجتماعيّة بمختلف المؤسّسات؛ وذلك مِن خلال الاعتماد على الوسائل المعاصرة لدعم الأداء المهني لتفعيل الممارسة المهنيّة على مختلف المستويات، وأوصتِ الدّراسة بالتّركيز على البحث العلمي ووسائل التّواصل الحديثة؛ لتقييم فاعليّة الممارسة المهنيّة دوريًا، وتطوير كفاءة الأداء الاجتماعي، وهدفتْ دِراسة (Novakovich, Sophia & Steven, 2021) إلى تحديد الصعوبات الّتي تواجه الطلاب في أثناء الممارسة المهنيّة، والتّدريب على التّعامل مع الأشخاص مِن خلال وسائل التّواصل الاجتماعي، وكيف يُمكِن للتقنيات المهنيّة تشكيل هُويّة الممارسة المهنيّة، وأوضحتِ الدّراسة وجود فجوة مُقْلِقة بين ممارسة الطّلاب اليوميّة على وسائل التّواصل الاجتماعي مِن خلال تَتبُّع ردُود الأفعال، كما أظهرتِ النّتائج نموًّا ملحوظًا مِن حيث معتقدات المشاركين في البحث، في طرح عديد مِن الرؤى والأهداف المتعلّقة بالعائد المستقبلي للممارسة المهنيّة في ظل استخدام وسائل التّقنيّة الحديثة.

كما هدفتْ دراسة (Nelimarkka et al, 2021) إلى تحليل الممارسة المهنيّة للمعلّمين مِن خلال اختبارات بوسائل متعدّدة، مِن ضمنها استخدام الوسائل التّقنيّة لمعرفة مستوى العائد، وتحديد مستوى التّطوُّر مِن خلال التّدريب على استخدام المنصّات الرّقميّة.

وأشارت النّتائج إلى أنَّ الوسائل التقنيّة وفّرت الوقت والجهد، وزادتِ التّراكم المعرفي بأسلوب مُتصاعد؛ ممّا يدفع بالاعتماد على الوسائل التقنيّة لتحقيق مستوى أفضل مِن الممارسة المهنيّة داخل المؤسّسات. أمّا دراسة (Jolanda et al, 2020) فقامت على سؤال مؤداه في أي ظروف يُمْكِن تحقيق عائد الممارسة المهنيّة، وتحقيق التّنميّة الشّخصيّة للشّباب الّذين لديهم ضَعف في التّفاعل الاجتماعي، وطرق الحصول على الدّعم المناسب مِن المتخصّصين لدعم هؤلاء الشّباب مِن خلال الوسائل التّقنيّة الحديثة؛ لصقل مهارات التفاعل والمشاركة المجتمعية.

وأسفرتِ النتائج أنَّ الوسائل التّقنيّة الحديثة حقّقتْ نَتائج مُرضيّة: منها فاعليّة الممارسة المهنيّة، وتقليل الحاجة إلى خدمات

الرعايَّة الاجتماعيَّة الرسميَّة.

والخدمة الاجتماعيَّة ليست بمعزل عمّا يَحْدُث في العالم مِن تطوُّر وتحوُّل رقمي؛ فهي مهنة تخدمُ عديدًا مِن الفئات، وتُمَارَس في عديد مِن المجالات، كما تتميَّز الخدمة الاجتماعيَّة بأنَّها مهنة متطوِّرة تسعى في تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى مِن العلميَّة؛ ممَّا يُساعدها على تطبيق ممارستها وَفق أعلى مستويات الكفاءة المهنيَّة؛ لذا نجد باستمرار أنَّ هناك محاولات جادَّة لتقديم الجديد والمفيد ممَّا يُساعِد مُمارسِيهَا على تخطِّي المحاولات الشَّخصيَّة، والاعتماد على أُسس علميَّة.

ومع هذا التَّطوُّر المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، فقد شهدتْ تَحوُّلًا مُهمًّا في تقديم خدماتها للمستفيدين، وبناءً على ذلك فهي تسعى لتطبيق الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة. digital professional practice for social work

ومِن هُنَا حدث تحوُّل في أساليب تقديم الخدمات الاجتماعيَّة وممارسة الخدمة الاجتماعيَّة، فظهرت الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة الَّتي تعتمد على استخدام التّكنولوجيا في تقديم تلك الخدمات، ويُنْظَر إلى الممارسة المهنيَّة الرقميَّة بشكل عام على أنَّها الجهد المنظَّم لتحسين ظروف التّعليم، ومصادرة وتحسين الأداء، وهي عمليَّة شاملة تهدُف إلى تمكين جميع العاملين مِن المحافظة على مستوى عالٍ مِن أدائهم، وتهيئتهم لأدوار جديدة تقتضيها متطلَّبات التَّطوير والتَّجديد في المجتمع.

وبالتالي فهي عمليَّة تستهدف إضافة معارف وتنمية مهارات وقيم مهنيَّة لدى الاختصاصي الاجتماعي لتحقيق ممارسة فعَّالة تؤدِّي إلى نتائج إيجابيَّة مع العملاء، والممارسة الرقميَّة تُعنى بتقديم الرِّعاية عن بُعد مِن خلال استخدام التّكنولوجيا، بما في ذلك الشَّاشات وأجهزة الاستشعار لتعزيز المعيشة المستقلَّة، والدَّعم للأشخاص الَّذين يحتاجون إلى الرّعاية والعيش مُدَّة أطول في البيت، وتُقدَّم لهم في بيئاتهم المنزليَّة ومجتمعاتهم.

ويُمكِن أنْ تُقدَّم لهم الرعايَّة بعد العودة إلى ديارهم بعد فترة مِنَ المرض، ويُمكن أنْ تشمل على أنظمة ومُعدّات بسيطة وأكثر تعقيدًا، كما تُعنى بخدمات المشاركة الرقميَّة لتثقيف وتحفيز التَّفاعل الاجتماعي بين الاختصاصيين الاجتماعيين والعملاء؛ لإثراء حياة النَّاس الَّذين هم في حاجة إلى الدَّعم والرّعاية (أبو هرجة، 2016، ص.82).

كما أنَّ استخدام وسائل التَّواصل الاجتماعي في مجالات مهنيَّة –مثل مجال الرعايَّة الصّحيَّة– له مِن المميّزات والفوائد العظيمة؛ حيث إنَّ التَّواصل بين الطبيب والمريض عن طريق شبكات التَّواصل الاجتماعي يساعد في تحسين عمليَّة التّواصل، ويساهم في تطوير المؤسسة الصّحيَّة، ويُسرّع مِن عمليَّة التفاعل بين الممارسين ومتلقِّي الخدمة، وكذا فإنَّه يُمكن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول والألعاب الافتراضيَّة في التَّدخُّلات السريريَّة.

وأشارتِ المؤسّسات إلى أنَّ هذا يزيد مِن تطوُّر الممارسة، ويُسهِّل عمليَّة التَّقييم، ومِن ثمَّ المساهمة في التَّطوير المِهَني. استخدام وسائل التَّواصل الاجتماعي يُعطي الفرصة للدَّعم والاتِّصال والمشاركة على نطاق أوسع .(Keeney, 2017, p.20)

ونستنبط ممَّا سبق أنَّ اتِّجاه الخدمة الاجتماعيَّة تجاه التَّحوُّل الرَّقمي أصبح أمرًا حتميًّا ولا مفرَّ منه. وإنَّ الوضع الرَّاهن يُحتِّم على الاختصاصيين الاجتماعيين تبنِّي الممارسة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة في كافَّة ميادين الخدمة الاجتماعيَّة، ولكن هذا الأمر لا بُدَّ له مِن إعادة هيكلة وتحديث البناء المعرفي والمهاري والقيمي لمهنة الخدمة الاجتماعيَّة؛ حيث إنَّ التَّحوُّل إلى الممارسة الرقميَّة يستدعي استحداث معارف ومهارات وقيم ووسائل تتناسب مع طبيعة هذا التَّحوُّل.

ولذا نرى أنَّ هناك حاجة مُلحَّة لتطوير تطبيقات متخصّصة تنشأ وتُدار بإشراف مِن قِبَل الاختصاصيين الاجتماعيين تسمح بتواصل العملاء الذين لديهم حالات مماثلة، وتقديم الممارسة المهنيَّة الرقميَّة بكفاءة مِن خلال دعمهم النَّفسي والاجتماعي، وتنميَّة مهارات تواصلهم ومشاركة تجاربهم مع بعضهم، والإيمان بطبيعة الإنسان ككائن اجتماعي يحتاج إلى المشاركة والمساندة، وكذلك تطبيق لأُسَر العملاء؛ لتوعيتهم وتعريفهم بدورهم، وأهميَّة المساندة الاجتماعيَّة.

وبناءً على ذلك، فهناك طُرق يُمكن مِن خلالها إدخال تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة مع الأفراد والأُسَر والمجتمعات، هذا في إطار التحَوُّل الرَّقمي ودخول تكنولوجيا المعلومات في كُلّ مناحي الحياة مِن حولنا. ومن هذه الوسائل والتّقنيات الحديثة «تطبيقات الذَّكاء الاصطناعي» Artificial Intelligence" applications". فالأجيال المستقبليَّة تنظر إلى زمننا وتصفه بأنَّه زمن تغيّرات هائلة؛ ففي بضعة عقود تحوّلنا مِن مجتمع يعتمد على الآلات إلى مجتمعٍ يعتمد على المعلومات، وفيما واصل عصر المعلومات النّضوج، وجد المجتمع نفسه مرغمًا على التَّمتُّع بأُلفةٍ جديدةٍ وحميمةٍ مع النُّظم الخوارزميَّة والقائمة على البيانات.

نستعين هنا بمصطلح الأدوات الاصطناعيّة (artificial agents) للإشارة إلى الأجهزة والأدوات المساعدة على صنع القرار، والَّتي تعتمد على إجراءات تعلّم خوارزميَّة أو مؤتمتة أو قائمة على البيانات –بما يضمُّ الذكاء الاصطناعي (AI) بِكُلّ أشكاله– وتتراوح هذه الأدوات ما بين أجهزة عاديَّة مثل الروبوتات ومحرّكات تقديم التوصيات عبر شبكة الإنترنت، وبين نظُم معرفيَّة أكثر تقدّمًا.

ويُعَد الذّكاء الاصطناعي مِن المصطلحات الحديثة نسبيًّا، وهو أحد اختراعات العصر الحديث في عالم التُّكنولوجيا الَّتي

تُوجّه الدّول والقطاعات بأهميته، وتسعى الدّراسات والبحوث إلى البحث فيه؛ بهدف توظيفه وتطبيقه، للاستفادة ممَّا يحمله مِن مميّزات في غايَّة الأهميَّة، والجودة والدقة والسُّرعة وغيره؛ ما قد يُسهِّل الحياة اليوميَّة لجميع أفراد المجتمع (القحطاني، 2022).

ويُعتبر الذّكاء الاصطناعي مِن مجالات الجيل الرابع للثورة الصناعية (4IR)، والّتي تهدف إلى دمج التّقنيَّة في مختلف القطاعات مِن أجل تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة، ويعتمد هذا المفهوم على القدرات المشتركة لكُلّ مِن الروبوتات والإمكانيات الخاصَّة بِكُلّ بيئة تنظيميَّة، والّذي يُساهم في التقويم المستمر للعمليَّات التنظيميَّة؛ وذلك بمراجعتها وتحليلها، والبحث عن الوسائل والطُّرق لرفع مستوى الأداء، وتقليل الوقت لإنجازها؛ بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة، وغير الضروريَّة للعميل؛ بهدف تخفيض التَّكلفة، ورفع مستوى الجودة، مستندين في جميع مراحل التَّطوير إلى متطلّبات واحتياجات كُلّ منظومة. (عمار وماطوسي، 2022، ص.2)

ويُعَد استخدام تطبيقات الذَّكاء الاصطناعي أسلوبًا حديثًا مِن أساليب التَّعلُّم الَّتي ظهرتْ نَتيجة دخول التّقنيَّات التكنولوجيَّة في مجالات الحياة، حيث تُوظَّف فيه كُلّ آليَّات التّقنيَّات الحديثة، بالإضافة إلى جميع وسائل الاتِّصال والتَّواصل (الأتربي، 2019، ص. 6).

ولقد زاد الاهتمام بدمج تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة؛ إذ أصبح استخدام الذّكاء الاصطناعي تحوُّلًا مُهمًّا يُمْكِنَه تقديم حلول مبتكرة وفعَّالة لتحدّيات المهنة، ويُمكن أنْ يفتحَ أبوابًا جديدة لتقديم الرّعايَّة والدَّعم الشَّخصي والاجتماعي بطرق أكثر فاعليَّة وتكاملًا. وممَّا يؤُكِّد ذلك أنَّ مهنة الخدمة الاجتماعيَّة بصفة عامَّة، وطريقة خدمة الفرد بصفة خاصَّة، تهدف إلى تدعيم ومساندة الممارسة المهنيَّة، وتحسين الأداء الاجتماعي للأفراد والأُسَر، وذلك مِن خلال الاعتماد على عديد مِن الاستراتيجيَّات والطُّرق والوسائل التَّقنيَّة. (عثمان،2017، ص. 175) أضِفْ إلى ذلك ما أشار إليه (Singer et al, 2023) بأنَّ الهدف الرئيسي للخدمة الاجتماعيَّة على مرّ السِّنين والتَّحدّي الأكبر لها هو استغلال التُّكنولوجيا مِن أجل الصالح الاجتماعي، ومحاولة إقناع الاختصاصيين الاجتماعيين بأهميَّة تكنولوجيا المعلومات والاتِّصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة.

وتُركّز تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تطوير أنظمة وبرامج تِقَنيَّة قادرة على تنفيذ مهام تتطلَّب تفكيرًا ذكيًّا يشبه البشر، ويمتلك هذا المجال القدرة على أنْ يُحْدِث ثورة في مختلف المجالات والْقِطَاعات، بما في ذلك التَّمويل والتَّعليم والرعايَّة الصحيَّة والعمل الاجتماعي، كما تهدف تلك التَّطبيقات إلى إنشاء أنظمة قادرة على استيعاب المعلومات وتعلُّمها، واستخدام الاستنتاج والتَّفكير المنطقي المنظَّم الَّذي يعتمد على قوانين ومبادئ المنطق؛ لاتِّخاذ القرارات وحل المشكلات، كما تُنفِّذ مجموعة واسعة مِن المهام الَّتي تعتمد عادة على قدرات معرفيَّة بشريَّة باستخدام خوارزميات ونماذج الذّكاء الاصطناعي؛ مما يُساهم في جعل الآلات أكثر ذكاءً وقدرة على العمل بصفة مُستقِلَّة. (Mhlanga, 2023)

ولقد أشارت دراسة (Okonkwo & Ade-Ibijola, 2021) إلى أنَّ تطبيقات الذّكاء الاصطناعي تدعم أنشطة التَّعليم والتَّعلُّم، وتُسهِّل العمليَّة التعليميَّة، وتُوفِّر تقنيَّات قيِّمَة لتعزيز التَّعلُّم داخل البيئة التعليميَّة.

وتؤكِّد (الخيبري، 2020) أنّ عديدًا مِن تطبيقات الذّكاء الاصطناعي استُخدِمَت لخلق وتصميم أسلوب يُحاكي الذكاء البشري؛ فتطبيقات الذّكاء الاصطناعي تُوظَّف بهدف إتاحة محاكاة بعض وظائف المخ البشري.

وبناءً على ذلك نستنتج أنَّه مِن واجب الأكاديميين والممارسين في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة الاهتمام بتعليم وتعلُّم تطويع التّكنولوجيا، حيث يُعتبر استخدام التّكنولوجيا مهارة معاصرة ضروريّة، ويمكن الاستعانة بـ(مبرمج) لإنشاء تطبيقات متخصّصة، والعمل على تدريب الاختصاصيين الاجتماعيين للمعرفة الرقميَّة بما يكفل الرَّفع مِن الكفاءة، والقدرة على تطوير الممارسة المهنيَّة الإلكترونيَّة. كما ترى أنَّ وجود تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في عصر الثّورة أحد مظاهر التَّطوُّر التّكنولوجي الَّذي لا ينفصل عن ديناميكيات الحياة البشريَّة في جميع المجالات. بما في ذلك مجال الخدمة الاجتماعيَّة؛ حيثُ يتَّضح جليًّا أنَّ الذّكاء الاصطناعي وتطبيقاته في المجالات المختلفة لا سيّما مجال الخدمة الاجتماعيَّة أصبح أمرًا ضروريًّا وليس رفاهية، إذ أصبحتْ هناك حاجة مُلحَّة إلى تلك التَّطبيقات الَّتي تُسهِّل علينا عمليَّات التَّشخيص، والتَّقييم، والتَّدريب، ولذلك أصبح لزامًا على المؤسسات الاجتماعيَّة أنْ تواكِب التَّغيُّرات والتَّطورات التّكنولوجيَّة، وعلى رأسها الذّكاء الاصطناعي، والاستفادة منها، واستثمارها في نجاح الممارسة المهنيَّة الرقميَّة.

وبناءً على تلك الأهميَّة لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة، رأيت ضرورة إجراء البحث الحالي للوقوف على تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَّة، نحو واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، وإذا ما كان هناك تحدّيات تُعيق توظيف تلك التَّطبيقات على النحو الذي يفيد الاختصاصيين الاجتماعيين في ممارساتهم المهنيَّة الرقميَّة، وهل لديهن آراء ومقترحات لتفعيل هذا التَّوظيف.

مشكلة البحث:

تبَعَتْ مُشكلة البحث مِن خلال الآتي:

- الممارسة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة هي الطَّابع المميّز للمهنة عن غيرها مِن المِهَن، وتتمُّ خلال التَّفاعل بين الأُسس الَّتي تقوم عليها المهنة، كما أنَّ الممارسة المهنيَّة للاختصاصي الاجتماعي تتضمَّن تحديد الأُسس المعرفيَّة والقيميَّة والمهاريَّة

اللازمة لإعداده المهني، باعتباره ذلك المتخصِّص في الخدمة الاجتماعيَّة بحيث تتوفَّر لديه المهارة والخبرة والكفاءة للعمل مع مختلف الأنساق، ومختلف المواقف؛ للمساهمة في حل أو مواجهة المشكلات الفرديَّة والاجتماعيَّة باستخدام مهاراته للتدخُّل المهَني في تلك المواقف.

- الخيار التّكنولوجي لمْ يَعُد رفاهيَّة، ولكنَّه أصبح تحدّيًا تنمويًّا في المقام الأوَّل، ولمْ يَعُد هناك بديل عنه للمِهَن الَّتي ترغب في تحقيق طفرة تنمويَّة؛ فهي أساس مُكمِّل لأداء كُلّ المِهَن لما تُتيحه التّكنولوجيا مِن معارف وأدوات تُسْهِم في زيادة الأداء، والارتقاء بجودته، كما تُسهِم في تطوير الخدمات، وتحقيق التَّميُّز في الأداء (عماريَّة وسبتي، 2018، ص.97).

- فمهنة الخدمة الاجتماعيَّة إحدى التَّخصُّصات المهنيَّة الإنسانيَّة الَّتي تواكب التَّقدم التَّكنولوجي؛ لذا تسعى جاهدة إلى توكيد جودتها في عصر يتميّز بالتَّقدم العلمي السريع، ويتَّضح ذلك مِن خلال إصدار الجمعيَّة القوميَّة للاختصاصيين الاجتماعيين للدَّليل الاسترشادي لقواعد ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة الرقميَّة، وكيفيَّة توظيف التّكنولوجيا في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة على كافة مستوياتها، سواء التَّعليم أو البحث أو الممارسة المهنية. (محمد، 2020، ص.39)

- وممارسة الخدمة الاجتماعيَّة يُتوقَّع أنْ يكون أكثر فاعليَّة خصوصًا أنَّها تعمل في بيئات رقميَّة متباينة، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات الرقميَّة في وضع دليل رقمي للممارسة المهنيَّة، ويُمكن الاستفادة مِن تلك التُّكنولوجيا مِن خلال إمداد الاختصاصيين الاجتماعيين بالمعلومات الحقيقيَّة الخاصَّة بالممارسة، والَّتي تتكوَّن مِن التَّشريعات واللوائح والسياسات والإجراءات المتَّبعة لتقديم الخدمة، وأدوار ومسؤوليات الاختصاصي الاجتماعي المناسبة لِكُلّ مجال مِن مجالات الممارسة المهنية، ومِن هُنا ظهرتِ الممارسة المهنيَّة الرقميَّة، وهي تدخُّل مهني وأسلوب علاجي يَسْتَخْدِم مِن خلالها الاختصاصي الاجتماعي أساسيَّات المهنة معتمدًا على وسائل التُّكنولوجيا، وتتم العلاقة المهنيَّة بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل عن طريق التُّكنولوجيا (علي، 2021).

- وتُعتبر الممارسة المهنيَّة الرقميَّة أحد المستجدَّات المهمَّة، والَّتي تُؤثِّر في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، وتحسين أداء الاختصاصيين الاجتماعيين، وهي وسيلة لتقديم الخدمات النفسيَّة الاجتماعيَّة، وقد برزتْ تلك الممارسة في ظل جائحة كورونا؛ وذلك لعدَّة اعتبارات منها: حاجة العملاء للمساعدة الفوريَّة، بُعد بعض العملاء عن المدن الرئيسيَّة وكذلك بسبب الإجراءات الاحترازيَّة. واليوم في ظل التَّطوُّر التّكنولوجي، فهناك حاجة ماسَّة إلى العمل على توفير التَّدخُّلات النَّفسيَّة والاجتماعيَّة الملائمة، وتقديم الرعايَّة الاجتماعيَّة النَّوعيَّة، والعمل على إصدار تراخيص لمزاولة الممارسة المهنيَّة الرقميَّة؛ وذلك للمحافظة على رفع جودة الحياة والاهتمام بالأفراد، وتظهر فاعليَّة الممارسة المهنيَّة الرقميَّة مع الأشخاص الَّذين لديهم مخاوف متعلِّقة برؤيتهم عند زيارة الاختصاصي الاجتماعي، والَّذين ما زالوا يعانون مِن المعتقدات الخاصَّة المتعلِّقة بخسارة الوظيفة غي حال زيارة الاختصاصي الاجتماعي أو خسارة العلاقات والمكانة الاجتماعية، ومما يؤكِّد أهميَّة الممارسة المهنيَّة الرقميَّة في الخدمة الاجتماعيَّة؛ فقد تناولته بعض الدراسات ومنها دراسة كُلّ مِن: (Lauren, 2020؛ Cwikel & Fried-mann, 2019؛ NA SW et al, 2017؛ Guido,Mi-chelle, 2016) (أبو هرجة، 2016) حيث توصَّلوا إلى فاعليَّة تلك الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعيَّة.

- كما يمرُّ الْعَالَمَ المعَاصِر بثورة معلوماتيَّة وتكنولوجيَّة طالت شتَّى مجالات الحياة، وفَرْض التَّحوُّل الرقمي على المؤسسات الاستفادة مِن التّقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكًا ومرونة في العمل، وقدرة على التَّجديد والابتكار، وبهذه السّمات تتمكَّن مِن مواكبة العصر، ومواءمة الاحتياجات المتجدِّدة بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوَّة مِن أعمالها والسَّير نحو النَّجاح (عبد الحميد، 2016)؛ مما أجبر كُلّ المهن المختلفة على التَّعامل مع المتغيّرات المرتبطة بها، وتُعدُّ مهنة الخدمة الاجتماعيَّة إحدى المهَن الإنسانيَّة الَّتي تتَّسم بسرعة التَّجاوب مع التَّغيُّرات الاجتماعيَّة والتّكنولوجيَّة؛ مِن خلال استحداث طرق وأساليب تَدخُّل تُمكِّنها مِنَ التَّعامل بإيجابيَّة مع تلك التَّغيُّرات؛ ومِن ثمَّ يَصْعُب على ممارسي الخدمة الاجتماعيَّة تجاهل تلك التَّغيُّرات، وضرورة التَّعامل معها وتوظيفها، وتفعيل الممارسة المهنيَّة بما يُحقِّق الفاعليَّة المطلوبة.

- كانت الخدمة الاجتماعيَّة ولا تزال إحدى أكثر المهَن تأثرًا واستيعابًا واستفادةً مِن التَّغيُّرات المتتاليَّة الَّتي شهدها العالم منذ تأسيسها وحتَّى اليوم، وليس بحجم استيعابها للتَّطورات النَّظريَّة والتّطبيقيَّة في المهَن والتّخصصات القريبة منها فحسب؛ بل ذهبت لأبعد مِن ذلك مِن خلال جهودها المتَّصلة في تكييف ممارساتها المهنيَّة مع مستجدَّات العصر التّقنية؛ لتقديم أفضل التّدخُّلات المهنيَّة الَّتي تتمتع بمستوى عالٍ مِن الكفاءة والفاعليَّة؛ لذا فهي تسعى في تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى مِن العلميَّة؛ ممَّا يساعدها على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنيَّة؛ لذا نجد باستمرار أنَّ هناك محاولات جادة لتقديم الجديد والمفيد ممَّا يُساعِد ممارسيها على تخطِّي المحاولات الشَّخصيَّة والاعتماد على أُسس علميَّة ومُقنَّنة شبه مُتَّفق عليها، ومع هذا التّطوُّر المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، فقد شهدتْ تحوُّلا مُهِمًّا في تقديم خدماتها للمستفيدين (العبد الكريم، 2017).

- ولذلك يجب على الاختصاصيين الاجتماعيين أنْ يكونوا حريصين على الاستزادة المعرفيَّة والمهاريَّة مِن خلال التّدريب المستمر، وبناءً على ذلك فإنَّ تطبيق الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، يحتاج إلى إعادة إعداد وتأهيل الاختصاصيين الاجتماعيين إلكترونيًّا بمهارات التّواصل عبر المنصَّات الإلكترونيَّة، كما يحتاج إلى جاهزيَّة الْبِنَى التّحتيَّة الإلكترونيَّة، والدَّعم الفنّي المباشر والمستمرّ لحلّ المشكلات التّقنيَّة، كما تحتاج إلى البيئة التّشريعيَّة الْمُسانِدة مِن قوانين وقرارات حكوميَّة؛ لتطبيق الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة وحوكمتها في كافّة المؤسّسات والمجالات (جودة، 2023، ص. 27).

- ولقد أشار (البشر، 2020) إلى ظهور عديد مِن التّغيُّرات طرأت في الفترة الأخيرة بصورة متلاحقة ووتيرة سريعة، وأصبح استخدام التّكنولوجيا أحد معالم عصرنا الحالي؛ حيث غزتِ التّكنولوجيا كُلّ مجالات الحياة، وهو ما فَرَض على سوق العمل التّوجُّه نحو تلبيَّة الحاجة لمهارات ومؤهّلات جديدة نتيجة التّوجُّهات والتّخصّصات المستحدَثة. ويُعَد وجود تكنولوجيا الذّكاء الاصطناعي أحد مظاهر التّطور التّكنولوجي، الذي لا ينفصل أساسًا عن ديناميكيات الحياة البشريَّة في جميع المجالات، بما في ذلك مجال الخدمة الاجتماعيَّة.

- ولقد ساهمت تقنيَّة الذّكاء الاصطناعي في تمكين ونشر المعرفة الرقميَّة بين أفراد المجتمع، ولبناء مجتمع رقمي، وهو فرع مِن علوم الحاسب يُعنَى بتصميم آلات قادرة على فهم بيئتها، وتنفيذ مهام تتطلَّب في مجملها مستوًى مُحدّدًا مِن الذكاء. ويُمكِن لآلات الذّكاء الاصطناعي أنْ تكون بطبيعتها قائمة على البرامج مثل المساعدين الافتراضيين الموجودين في الهواتف المحمولة، أو يُمكِن أنْ تكون مزيجًا مِن الأجهزة والبرامج، مثل أنظمة القيادة المستقلَّة الموجودة في بعض السَّيَّارات (وزارة الاتّصالات وتقنيَّة المعلومات، 2021).

- كما أوصت عديد مِن الدراسات مثل دراسة (Wang-etal, 2020، القراني والحجيلي، 2020، درار، 2019، الياجزي، 2019) بضرورة التّوسُّع في استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، والبحث عن جديد هذه التّطبيقات، وتعميمها في المؤسّسات المختلفة، وتمكينهم مِن مهارات توظيفها بفاعلية في أثناء الممارسات المهنيَّة بصورة تتوافق مع احتياجاتهم، بالإضافة إلى ما أكَّدتْ عليه بعض الدراسات، مثل دراسة كُلٍّ مِن (أحمد وعبد القادر، 2021، زورقي وفالتة، 2020، محمود، 2020) مِن فاعليَّة استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، ودورها في ضمان الجودة بالنَّظر إلى المعايير الدَّوليَّة المتعَارف عليها، وأوصتْ بضرورة استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في جميع التّخصصات العلميَّة منها والإنسانيَّة. كما أوصت دراسة كُلٍّ من (Chan&Li, 2023, Ibrahim et al, 2023) بضرورة تفعيل استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة.

- ويُؤكِّد (Baker et al, 2016, p. 467-478) أنَّ ممارسي الخدمة الاجتماعيَّة بحاجة إلى بدء حوار مع مطوّري تكنولوجيا المعلومات ومديري الخدمات الاجتماعيَّة وهيئات التّمويل، بشأن الحاجة إلى نُظُم تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات الَّتي تقودها الممارسة، وضرورة اعتماد نهج تقوده الممارسة لاستخدام تلك التّكنولوجيا في الممارسة، ممَّا يُوفِّر أساسًا قويًّا لإعادة التّفكير في العَلاقة بين الخدمة الاجتماعيَّة وتكنولوجيا المعلومات والاتّصالات. كما قدَّمت دراسة (Chan et al, 2016) مراجعة منهجيَّة لتدخُّلات العمل الاجتماعي المعزَّزة بتكنولوجيا المعلومات والاتّصالات مع الإشارة لدورها في علاقات المساعدة، وأظهرتِ النَّتائج أنَّ جميع نتائج التّدخل إيجابيَّة، ومعظمها جيدة أو عاليَّة الجودة مِن حيث صحَّتها، وأوصتِ الدِّراسة بأنَّ هناك حاجة إلى مزيد مِن الممارسات والبحوث في هذا المجال؛ مِن أجل زيادة فهمنا لتلك التّكنولوجيا واستخدامها في التّدخلات المهَنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة.

- وعلى رغم تلك الأهميَّة فإنَّه قد ظهر عديد مِن التّحدِّيات، وتأتي أبرز تلك التّحدِّيات في مفهوم إيصال الخدمات (العبد الكريم، 2017) ومِن الدِّراسات الَّتي تناولت المعوّقات والتّحديات الَّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي دراسة (Mhalnga, 2023, Shamsan et al, 2023)،كما استهدفت دراسة (المنصور، 2014) الكشف عن معوّقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التّسجيل في الخدمة الاجتماعيَّة، حيث كشفتِ النّتائج عن خوف العملاء مِن فقدان البيانات، وعدم تقبُّلهم لتكنولوجيا المعلومات، أمَّا بالنسبة إلى الاختصاصيين الاجتماعيين، فعدم الرغبة وضغط العمل يحول دون استخدام التّكنولوجيا، وعدم وجود تشجيع مِن الإدارة، وبالنسبة إلى المؤسسات فعدم اهتمام الإدارة وقلَّة عدد أجهزة الحاسب وعدم توفُّر الإمكانات هو السبب.

- وممَّا يؤكِّد أهميَّة تطبيقات الذّكاء الاصطناعي آنذاك أن المملكة العربيَّة السعوديَّة لم تغفل دورها في مجالات عديدة؛ حيث أُسِّستِ الهيئة السعوديَّة للبيانات والذّكاء الاصطناعي، وهي المرجع الوطني في كُلّ ما يتعلق بالبيانات والذّكاء الاصطناعي مِن تنظيم وتطوير وتعامل، وهي صاحبة الاختصاص الأصيل في كُلّ ما يتعلَّق بالتّشغيل والأبحاث والابتكار في قطاع البيانات والذكاء الاصطناعي، وسيبلغ حجم المساهمة المتوقَّعة لتلك التّطبيقات في الناتج المحلّي الإجمالي العالمي بحلول عام2030 ،588تريليون ريال

سعودي (مشعل والعيد، 2023، ص. 445). وقد أُنشئ المركز الوطني للذّكاء الاصطناعي (NCAI) بموجب الأمر الملكي رقم (أ/ 471) بتاريخ 1440/12/29هـ، ويعمل على توحيد الجهود الوطنيَّة في هذا المجال، مِن خلال تنفيذ المشاريع البحثيَّة وتعزيز منظومة البحث والابتكار في مجال الذّكاء الاصطناعي في المملكة، ودعم مجال الذّكاء الاصطناعي بالإمكانات اللازمة للابتكار، وتطوير الحلول الَّتي تخدم مختلف القطاعات، ورفع مستوى الكوادر في علوم البيانات والذّكاء الاصطناعي (الهيئة السعوديَّة للبيانات والذكاء الاصطناعي، 2023).

- وقامتِ المملكة العربيَّة السعوديَّة بإنشاء «الهيئة السّعوديَّة للبيانات والذّكاء الاصطناعي (سدايا)» في عام 2019؛ وذلك تحقيقًا لرؤيَّة المملكة العربيَّة السّعودية 2030 بالوصول بها إلى مراكز متقدّمة في مؤشِّر الحكومات الإلكترونيةً، والإشراف على تحقيقها مِن خلال حوكمة البيانات، وتوفير الإمكانات المتعلِّقة بالبيانات والقدرات الاستشرافيَّة وتعزيزها بالابتكار المتواصل (الداود، 2021، ص.52). ومِن هنا فقد أصبح الاستثمار في تكنولوجيا الذّكاء الاصطناعي هدفًا للمملكة العربيَّة السّعوديَّة خلال الفترة الحاليَّة ضمن مبادرة رؤيَّة المملكة 2030، وذلك مِن أجل التَّحوُّل إلى التّكنولوجيا الرَّقميَّة في كُلّ المجالات، وهو ما يُسهم في تقدُّم تكنولوجي يُساعد على التّطور في مختلف النواحي الحياتيَّة.

- كما أوصى مؤتمر «الذّكاء الاصطناعي والتّعليم التّحديات والرهانات» المنعقد عام 2019 باتِّخاذ الإجراءات والتّدابير اللازمة على مختلف المستويات لتحقيق التَّحوُّل الرقمي الشَّامل للحد مِن الفجوات الرَّقمية، وضمان فُرص متكافئة للإفادة مِن توظيف الذّكاء الاصطناعي، والعمل على وضع سياسات عامة وخطط تنفيذيَّة لتعزيز توظيف الذّكاء الاصطناعي في المجالات المختلفة، وتمكين الأفراد مِن المهارات الرقميَّة الجديدة اللازمة لاستخدامات الذّكاء الاصطناعي، وتبنّي مبادرات وطنيَّة تتضمَّن إنشاء مختبرات الذّكاء الاصطناعي (سعد الدين، 2019).

- ومِن توصيات المؤتمر الدولي الأوَّل «أخلاقيَّات الذّكاء الاصطناعي وتحدِّيات الثَّورة الرَّابعة» الَّذي عقدته رابطة الجامعات الإسلاميَّة بالتّعاون مع جامعة طنطا، الدَّعوة والتَّأكيد على التّعامل مع تقنيات الذّكاء الاصطناعي على أنَّها وسيلة وليست غايَّة في حد ذاتها، وأنَّها لا يُمكن أنْ تحلَّ محل العقل البشرى، إضافة إلى ضرورة وضع التّشريعات والقوانين الدوليَّة الَّتي تُنظِّم وتُرشِّد استخدامات الذّكاء الاصطناعي في مختلف مجالات العلوم لرفاهية البشريَّة وتطوُّرها وليس لفنائها، ودعم وتشجيع برامج البحث العلمي في مجال الذّكاء الاصطناعي والتّقنيات الحديثة في المجال المعرفي والثَّقافي، وأيضًا العمل على دعم وزيادة المحتوى الرَّقمي باللغة العربيَّة على شبكة الإنترنت، بما يكفل وجودًا فاعلًا ومؤثِّرًا للثَّقافة العربيَّة، وإنشاء وحدة تطوير ونشر ثقافة وتقنيات الذّكاء الاصطناعي والتّحوّل الرّقمي تحت مظلّة رابطة الجامعات الإسلاميَّة (https://tanta.edu.eg ›News_Details, 2023).

- وفي مجال الخدمة الاجتماعيَّة فقد عُقِد المؤتمر التّاسع عشر للعلوم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة والأمنيَّة بعنوان: «الذكاء الاصطناعي ودوره في خدمة العلوم الاجتماعيَّة والإنسانيَّة والأمنيَّة». الذي نظَّمته جامعة الاستقلال في فلسطين بالتّعاون مع مركز البحث وتطوير الموارد البشريَّة، رماح – الأردن، ومؤسّسة طوبى الخيريَّة لتطوير التّعليم – العراق و Knowledge University، تحت شعار (الذكاء الاصطناعي في منظار التّداعيات المستقبليَّة)، وذلك إلكترونيًّا عَن بُعد عبر تطبيق الزّووم، والذي كان مِن ضمن محاوره الذّكاء الاصطناعي في المجال الاجتماعي، ومدى تأثُّر العلوم الانسانيَّة بتطبيقات الذّكاء الاصطناعي، واستشراف الذّكاء الاصطناعي إلى أي مدى سيؤثِّر على الإنسانية (https://alistiqlal.edu.ps › page-5389, 2023). ومِن توصيات المؤتمر الدولي لكليَّة الآداب والعلوم الاجتماعيَّة بجامعة السلطان قابوس بعنوان: «العلوم الاجتماعيَّة والتّنميَّة المستدامة: التّحدّيات والتّجارب والبدائل». ضرورة تطوير مناهج العلوم الاجتماعيَّة وتحديث برامجها لتتوافق مع تطوّرات العصر واحتياجاته لتوفير حلول عمليَّة لعوائق التّنميَّة في المجتمع، والعمل على تسخير تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، وتطوير البرمجيات الذكيَّة؛ لحسن قراءة الواقع واستشراف المستقبل وصناعة القرار السليم؛ لتحقيق أهداف الخطة الإستراتيجيَّة، ودمج السياسات، وإشراك جميع مكونّات المجتمع الفاعلة لتنفيذ بنود الخطة الإستراتيجيَّة وتحقيق أهدافها.

وبناءً على ذلك، شرعتِ في عمل دراسة استطلاعيَّة للكشف عن مدى معرفة طالبات الخدمة الاجتماعيَّة لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي وواقع تطبيقه، ومدى معرفتهم بالتّحدّيات الَّتي تواجه الاختصاصيين الاجتماعيين في توظيف تلك التّطبيقات، وهل لديهم مقترحات لتفعيل هذا التّوظيف. وكانت نتائج الدِّراسة الاستطلاعيَّة كما هو مُوضَّح في جدول 1

جدول 1

نتائج الدّراسة الاستطلاعيّة

هل تعتقدين أنّ تطبيقات الذّكاء الاصطناعي مفيدة في تحسين الممارسة المهنيّة الرقميّة للاختصاصيين الاجتماعيين؟	نعم	لا
	87.4	12.6
هل لديكِ معرفة بواقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في تحسين الممارسة المهنيّة الرقميّة للاختصاصيين الاجتماعيين؟	نعم	لا
	83.3	16.7
هل أنتِ على درايّة بالتّحديّات الّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للاختصاصيين الاجتماعيين؟	نعم	لا
	78.7	21.3
هل لديكِ مقترحات لتفعيل توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للاختصاصيين الاجتماعيين؟	نعم	لا
	62.9	37.1

ولقد استشعرتِ مِن تحليل نتائج تلك الدّراسة الاستطلاعيّة أهميّة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في مجال الخدمة الاجتماعيّة، ولكن على رغم أنّ المملكة العربيّة السعوديّة اِتّجهت إلى توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بالفعل في مجالات عديدة، فإن مجال الخدمة الاجتماعيّة ما زال بعيدًا عن توظيف تلك التّطبيقات والإفادة منها، وهذا ما أشارت إليه دراسة (Brian et al, 2011, p.72)؛ ممّا دفعني لعمل دراسة ميدانيّة عن تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيّة نحو واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة، وما يواجهه مِن تحدّيات ومقترحاتهن لتفعيل هذا التّوظيف.

وبناءً على ما سبق، تحدَّدتِ مشكلة البحث في ضعف استخدام التّكنولوجيا في الممارسة المهنيّة للخدمة الاجتماعيّة في المملكة العربيّة السّعوديّة، بالإضافة إلى حاجة الخدمة الاجتماعيّة إلى التّطوير المستمر لممارساتها المهنيّة الرقميّة؛ ممّا يستدعي ضرورة البحث عن آليّات وطرق وأساليب حديثة لتطوير الممارسة الرقميّة لديهم، وقد رأيت أنّه يُمكن تحقيق ذلك بالاعتماد على تطبيقات الذّكاء الاصطناعي؛ كواحدة مِن الأدوات الّتي تساعد مؤسّسات الخدمة الاجتماعيّة في رفع جودة وكفاءة أداء منسوبيها مِن خلال توظيف تلك التّطبيقات وصولًا بها إلى التّميُّز والرّيادة، وللتّصدّي لهذه المشكلة يُحاول البحث الحالي الإجابة عن الأسئلة الفرعيّة التّالية:

1-ما تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيّة نحو واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة؟

2-ما تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيّة نحو التّحدّيات الّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة؟

3-ما تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيّة نحو آليّات تفعيل توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى تحديد:

1-تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيّة نحو واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة.

2-تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيّة نحو التّحديات الّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة.

3-تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيّة نحو آليّات تفعيل توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة.

أهميّة البحث:

الأهميّة النّظريّة:

1-يستمدُّ البحث الحالي أهمّيته مِن معالجته موضوعًا حديثًا؛ فهو يتناول واحدة مِن أهم المبادرات المطروحة في الوقت الحاضر، والتقنيّة الحديثة أصبحت حتميّة؛ للحصول على كفاءة أكبر، وفرص جديدة؛ لتحقيق الميزة التّنافسيّة في مجال الخدمة الاجتماعيّة، وهي تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.

2-يُعد تلبيّةً لمتطلّبات عصر التّكنولوجيا، حيثُ تنامى الاهتمام أكاديميًّا وميدانيًّا بتوظيف تطبيقات الذّكاء

الاصطناعي في شتَّى مجالات الحياة بصورة لا يُمكن تجاهلها مِن قِبَل مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، والَّتي مِن أهم خصائصها الاستجابة للتغيُّرات المعاصرة.

3-التّأكيد على أهميَّة التّنميَّة المهنيَّة للاختصاصي الاجتماعي في ظل ثورة التَّحوُّل الرَّقمي؛ حيث يُعتبر التّعلم المستمر ذا فاعليَّة وتأثير كبير على الممارسة المهنيَّة للاختصاصي الاجتماعي؛ ممَّا يؤكِّد أهميَّة الممارسة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة في تطوير مستوى الممارسة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة.

4-يُعتبر استجابةً للدَّعوات الَّتي أطلقتها المنظَّمات المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة مثل مجلس تعليم الخدمة الاجتماعيَّة، والجمعيَّة القوميَّة للاختصاصيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية، والَّتي تؤكِّد على ضرورة إجراء عديد مِن الدِّراسات المتعلِّقة بتوظيف التّقنيات الرقميَّة في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة؛ نظرًا لما تتمتَّع به تلك التّقنيات مِن مميّزات عديدة.

5-قَد يُثْرِي هذا البحث المكتبة العربية، ويفتح المجال أمام الباحثين لمزيد مِن البحوث والدِّراسات المستقبليَّة في مجال الخدمة الاجتماعيَّة لتناول موضوعي الذّكاء الاصطناعي والممارسة الرقميَّة بالدراسة، والتّحليل في مجتمعات جديدة، وعلى مؤسسات مختلفة وفئات متعددة ومتغيّرات أخرى.

6-مساعدة الباحثين للاطِّلاع على الأدب التّربوي المتعلِّق بِكُلٍّ مِن الذّكاء الاصطناعي، والممارسة المهنيَّة الرقميَّة في مجال الخدمة الاجتماعيَّة؛ فالبحث يُسهم في تقديم إطار مفاهيمي لها، كمَا يُقدِّم معلومات يُمكن الرجوع إليها، والاستفادة منها في عمليات التّطوير.

7-يأتي هذا البحث استجابة لمتطلَّبات رؤيَّة المملكة 2030، والَّتي تهدف إلى التّوسُّع في توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في مجالات متنوِّعة، وتحسين مستوى الأداء لدى مواطنيها.

الأهميَّة التّطبيقية:

1-نتائج وتوصيات البحث الحالي سَتُوجِّه وتُلفِت أنظار متَّخذي القرار، والمهتمين بمهنة الخدمة الاجتماعيَّة، والاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الممارسة المهنيَّة إلى أهميَّة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، ومحاولة التّعامل مع التّحديات الَّتي تواجه توظيفها؛ لمعالجة جوانب القصور في الأداء مِن خلال إمدادهم بمعلومات تُؤكِّد أنَّ التّعلُّم بالنسبة إلى الاختصاصيين الاجتماعيين يجب أنْ يكونَ عمليَّة نمو مباشرة ومتواصلة، خصوصًا في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات، ولا يجب أنْ يقتصر نموّهم المهني على المعارف والمهارات الَّتي اكتسبوها في مؤسَّسات الإعداد العلمي.

2-نتائج وتوصيات البحث الحالي سيساعد المسؤولين ومتَّخذي القرارات في مؤسَّسات الخدمة الاجتماعيَّة في تقديم مجموعة مِن الحلول والبدائل؛ لتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في تطوير الممارسات الرقميَّة للاختصاصيين، وذلك بتزويدهم بمعلومات حول واقع توظيف تلك التّطبيقات لاتِّخاذ قرارات لتحسين هذا الواقع، وأيضًا بتزويدهم ببعض تحدّيات تطبيق تلك التّطبيقات، وببعض الآليات للتغلُّب على تلك التّحديات؛ ليتمكَّنوا مِن التّخطيط لتجاوزها.

3-تقديم أداة بحثيَّة مُقنَّنة (استبانة)؛ للتَّعرُّف على واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في المؤسَّسات الاجتماعيَّة؛ لتحسين الممارسات الرقميَّة لمنسوبيها، وتحديد أهم التّحديات الَّتي تواجه هذا التّوظيف، والتّوصُّل إلى أبرز الآليات للحدِّ مِن تلك التّحديات، والتّغلُّب عليها مِن وجهة نظر طالبات الخدمة الاجتماعيَّة، حيث يُمكن أنْ يستفيدَ منها الباحثون في دراسات مشابهة.

4-قد تفيد نتائج البحث في تقديم إطار جديد لعمليَّة التّنميَّة المهنيَّة للاختصاصيين الاجتماعيين؛ ممَّا يُساعد على إحداث تحوُّل في دورهم مِن مُجرَّد تقديم خدمات الرعايَّة للعملاء إلى مَن لديهم معلومات مهنيَّة، ويجيدون التّعامل مع تطبيقات الذّكاء الاصطناعي لخدمة الممارسة المهنيَّة في الخدمة الاجتماعيَّة.

حدود البحث.

حدود مكانيَّة: قسم الخدمة الاجتماعيَّة في كليَّة العلوم الإنسانيَّة والاجتماعيَّة بجامعة الأميرة نورة بالرياض في المملكة العربيَّة السعودية.

حدود بشريَّة: مجموعة مِن طالبات قسم الخدمة الاجتماعيَّة في كليَّة العلوم الإنسانيَّة والاجتماعيَّة بجامعة الأميرة نورة بالرياض في المملكة العربيَّة السعوديَّة.

حدود زمانيَّة: في الفصل الدراسي الثاني مِن العام الجامعي2024/2023م، في الفترة الزمنيَّة مِن تاريخ 2024/2/17 إلى 2024/3/14.

حدود موضوعيَّة: مجموعة مِن تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَّة بجامعة الأميرة نورة نحو كُلٍّ مِن: واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، والتّحديات الَّتي تواجه هذا التّوظيف، والآليات الَّتي تُفعِّله.

مفاهيم البحث:

تطبيقات الذّكاء الاصطناعي"Artificial Intelligence Applications"

يعرف الذكاء الاصطناعي لغويا في معجم المعاني الجامع بأنه»قدرة آلة أو جهاز ما على أداء بعض الأنشطة التي تحتاج إلى **ذكاء** مثل الاستدلال الفعليّ والإصلاح الذّاتيّ "(الزمخشري، 1075).

يُعرِّف الشبل (2021، ص. 285) الذّكاء الاصطناعي بأنَّه» : قدرة الآلة على القيام بالمهام الّتي تحتاج للذّكاء البشري مثل الاستنتاج المنطقي والتّعلُّم والقدرة على التّحليل«.

وتُعرّف البشير (2020) تطبيقات الذّكاء الاصطناعي على أنَّها: «الاستخدامات الممكنة للذّكاء الاصطناعي في التّعليم، وهي برامج تعليميَّة رقميَّة لها قدرة فائقة على القيام بالعديد مِن المهام الّتي تُحاكي السلوك البشري مِن تَعلُّم وتفكير وتعليم وإرشاد، وقدرة على اتخاذ القرارات بأسلوب علمي ومنظَّم» (ص. 102).

يُعرِّف (المومني، 2019، ص. 349) الذّكاء الاصطناعي بأنَّه: «سعي الآلة أو الحاسوب للاقتراب أكثر مِن قدرات وإمكانات العقل البشري والتّفوُّق عليه في بعض الأحيان».

كمَا عرَّف (Ocaña–Fernández et al, 2019, p.556-557) الذّكاء الاصطناعي بأنّه: «علم تصميم الآلة وبرامج حاسوبيَّة تستطيع التّفكير بنفس الطريقة الّتي يعمل بها عقل الإنسان، أي أنَّ الذّكاء الاصطناعي هو عمليَّة محاكاة قدرات عقل الإنسان عبر أنظمة الحاسوب».

ويُعرّف (Chassignol et al, 2018, p.17) الذّكاء الاصطناعي على أنَّه: «مجال علوم الحاسوب المخصَّص لحل المشكلات المعرفيَّة المرتبطة عادة بالذّكاء البشري، مثل التّعلُّم وحل المشكلات وتعرُّف الأنماط».

ويُعرَّف الذّكاء الاصطناعي على أنَّه: «نظام حاسوب مُصمَّم للتَّفاعل مع المعرفة والسلوكيات البشريَّة، وحل المشكلات، وحفظ المعرفة، وفهم اللغة الطبيعيَّة للإنسان مِن خلال التّعلُّم والاستدلال» (Huang, 2018, p.32-78).

وتطبيقات الذّكاء الاصطناعي عبارة عن برمجيات مجتمعة وسرعات كبيرة وفائقة في عمليات التّحليل والتّحديد والتّصميم والتّنفيذ والرقابة، ويُعْمَل فيها بطريقة متكاملة، وبمشاركة فعَّالة لمختلف أدوات المعرفة الّتي يَصْعُب حصرها والخوض بتفاصيلها، إضافة إلى البيانات والمعلومات التّاريخيَّة والمجدَّدة باستمرار، وتشتمل هذه البرمجيات على نماذج المعرفة، ونماذج دلالات الألفاظ، ونماذج التقاء البيانات، وأنماط المعرفة (عبد الرازق ومهدي، 2012، ص. 255).

وتعرّف إجرائيًّا بأنَّها: «أنواع عديدة مِن التّطبيقات المختلفة في حقول العلوم والتّكنولوجيا خاصة، وأنَّ حلقات الابتكار التّكنولوجي في مجال الذّكاء الاصطناعي متجدِّدة ومفتوحة على التّطوير والإبداع، والتّطبيقات العمليَّة للذكاء الاصطناعي تكون في صورة تطبيقات إلكترونيَّة مختلفة قادرة على القيام بمهام تُحاكي مهام الاختصاصي أو الممارس، وقد تكون مساعدة له، بما يسهم في تشخيص وتقييم وتأهيل وعلاج العملاء، وتتمثَّل تلك التّطبيقات في الواقع الافتراضي، الواقع المعزّز، الوكيل الذكي، الروبوت، Chat GPT.

وتُعرِّف الباحثة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي إجرائيًّا: بأنَّها القدرة على تحقيق أقصى استفادة مِن تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في تطوير الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للاختصاصيين الاجتماعيين في مجال الخدمة الاجتماعيَّة.

الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة -Digital professional practice for social work

يشير المعنى اللغوي للممارسة مادة (مارس) إلى المعالجة والمزاولة فيقال مارس الشيء مراسا وممارسة أي عالجه وزاوله. وفي قاموس المورد تشير كلمة Practice إلى المزاولة أو التطبيق العملي (ابراهيم وآخرون، 2023، 10).

تُعرَّف الممارسة المهنيَّة بأنَّها»: النّاتج النّهائي لمحصِّلة مِن تلاحم وتفاعل كُلٍّ من: المعرفة، والقِيَم، والأغراض، والاعتراف المجتمعي، والمنهج العلمي والعملي» (زيدان ومحمد وإبراهيم، 2016).

ويُعرِّف (أبو السعود، 2020، ص.677) الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة على أنَّه: «استخدام تكنولوجيا المعلومات والتّطبيقات الإلكترونيَّة في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة، ويشمل استخدام الاختصاصيين الاجتماعيين في جميع عمليات الممارسة المهنيَّة الإلكترونيَّة مع الأفراد، والأسَر، والجماعات، والمجتمعات بما يتضمَّنه ذلك مِن: التّقدير، والتّشخيص، والوقايَّة، والعلاج، والإمداد بالخدمات، والبحث، والدّراسة لتطوير المهنة».

وتُعرَّف إجرائيًّا على أنَّها: «مجموعة مِن الجهود والخدمات الاجتماعيَّة تُقدَّم أو تُسهَّل أو تُيسَّر لجميع العملاء باستخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بهدف تحسين الخدمات المقدَّمة للعملاء، وفي تخزين واسترجاع ومعالجة بياناتهم، ولتحقيق التّواصل مع زملاء المهنة والمهن الأُخرى، ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنيَّة، وفي إجراء بحوث الخدمة الاجتماعيَّة».

الإطار النَّظري والدراسات السَّابقة

أوَّلًا: تطبيقات الذّكاء الاصطناعي

الاتّجاهات النظريَّة المُفسِّرة لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي:

تعتمد تطبيقات الذّكاء الاصطناعي على أُسس ومبادئ نظريَّة التّعلُّم للعصر الرقمي؛ حيث تتميَّز تلك النظريَّة بأنَّها تُوفِّر الوقت والتّكلفة والبدائل، وتُشجِّع على المنافسة في بيئات العمل، وربط العمل مباشرة بتحسين الحياة وتحقيق القيمة الحقيقيَّة مِن العمل (بدر، 2021، 16). كما تُركِّز هذه النظريَّة على عدَّة مبادئ، أهمُّها: الدمج بين المعرفة والوجدان لأنَّهما يُكملان بعضهما بعضًا وهذا مُهم، والقدرة على معرفة المزيد أكثر أهميَّة ممَّا هو معروف حاليًّا، وهناك حاجة للحفاظ على الاتِّصالات لتسهيل عمليَّة التّعلُّم المستمِر، والقدرة على رؤيَّة الروابط بين الحقول والمفاهيم والأفكار، والتّعلُّم هو خلق للمعرفة وليس استهلاك لها فقط، وصُنع القرار في حد ذاته عمليَّة تَعلُّم، والتّعلُّم عمليَّة ربط بين مصادر المعلومات (Siemens, 2005).

أهداف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي:

يرى الأسطل وعقل والأغا (2021) أنَّ أهداف الذّكاء الاصطناعي تختلف تبعًا لاختلاف الغايَّة مِن توظيف تقنيَّاته، فقد تكون أهدافًا تخدم المجال التّكنولوجي، أو المجال الزراعي، أو المجال التّعليمي، أو المجال الطبي... إلخ، وعليه فإنَّ كافة أهداف تقنياته تصبُّ في بوتقة واحدة الهدف منها خدمة الإنسان، وتذليل كافة صعاب مختلف مجالات الحياة، وأهداف الذّكاء الاصطناعي مُتعدِّدة، ويمكن إجمال بعضها فيما يلي: (العتل والعنزي والعجمي، 2021)

- الوصول إلى أنظمة تتمتَّع بالذَّكاء، وتتصرَّف على النحو الَّذي يتصرَّف به البشر مِن حيث التّعلُّم والفهم، بحيث تُقدِّم تلك الأنظمة لمستخدميها خدمات مُختلفة مِن التّعليم، والإرشاد، والتّفاعل، وما إلى ذلك.

- تسهيل استخدام الحاسوب وتعظيم فوائده في حل المشكلات؛ ممَّا يتيح التّغييرات الَّتي تساعد على عمليات التّدريب والتّعلُّم بطريقة جيِّدة وغير مُكلِّفة.

- فهم طبيعة الذّكاء الإنساني لعمل برامج حاسوب آليَّة قادرة على محاكاة السّلوك الإنساني المتَّسم بالذَّكاء، ممَّا يعني قدرتها على معالجة مسألة ما، أو اتخاذ قرار بناءً على وصف الموقف، ويتمُّ ذلك بالرجوع إلى عديد مِن العمليَّات الاستدلاليَّة المتنوِّعة الَّتي غُذِّيت للبرنامج سابقًا.

- يبحثُ في استخدام معالجة الرموز غير الخوارزميَّة لحل المشكلات، وتتمثَّل أنظمة الذّكاء الاصطناعي في تقديم نفس الخصائص الَّتي نعرفها بالذكاء في السلوك الإنساني.

- تصميم أنظمة ذكيَّة تحاكي عمليات الذّكاء الإنساني فكرًا وأسلوبًا، وإثارة أفكار جديدة تؤدِّي إلى الابتكار، وتوفير أكثر مِن نسخة مِن النّظام تُعوِّض عن الخبراء، بالإضافة إلى تقليص الاعتماد على الخبراء البشر.

مجالات لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي:

هناك عدّة مجالات لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي ومنها: (عبد اللات، 2020، H-Farm Industry–A ITeam, 2017) المشاهدة والإحساس بشكل مشابه لتصرُّفات البشر، ومِن أهم تلك التّطبيقات: معالجة اللغة الطبيعيَّة، وتمييز الأصوات – التّفسير والتّقييم وهي محاكاة جانب التّفكير عند الإنسان، ومِن أهم التّطبيقات المستهدفة: تعليم الآلة والتّعلُّم العميق – التّفاعل والتّصرُّف وهي محاكاة جانب العمل مِن السّلوك الإنساني، ومِن أهم تلك التّطبيقات: توليد اللغة الطبيعيَّة.

ويشير(بكر وطه، 2019) أنَّ هناك أنماطًا جديدة لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي منها نظم التّعليم الذكيَّة والنُّظم الخبيرة، ومعالجة وفهم اللغة الطبيعيَّة، وحل المشكلات والأنظمة التّصحيحيَّة، حيث شكَّلت منظومة متكاملة تُمكِّن مِن الاستفادة مِن التّقنيَّات الحديثة.

إجمالًا.. يُمكننا القول بأنَّ مجالات استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي عديدة وتشمل شتَّى المجالات، وبصفة عامة يُمكن حصر تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في ثلاث مجالات رئيسة، وهي: (القحطاني، 2022، ص. 110)

- **تطبيقات العلوم الإدراكيَّة**: وتشمل تطبيقات النُّظم الخبيرة، وتعلُّم التّعلُّم، والمنطق الغامض، والخوارزميات الجينيَّة.

- **تطبيقات الآلات الذكيَّة**: وتشمل تطبيقات الإدراك البصري، وحاسة اللمس، والبراعة، والتّنقُّل الحركي، والشبكات العصبيَّة، والوكيل الذَّكي.

- **تطبيقات الواجهة البيئيَّة الطبيعيَّة**: وتشمل تطبيقات اللغات الطبيعيَّة، والتّعرُّف على الكلام، ومتعدِّد الحواس، والواقع الافتراضي.

مميّزات تطبيقات الذّكاء الاصطناعي:

تتميَّز تطبيقات الذّكاء الاصطناعي عن الذّكاء البشري بأنَّه دائم نسبيًّا، وأنه أقلّ جهدًا وأقلّ تكلفةً، كما تتميَّز بإمكانيَّة تمثيل المعرفة حيث تحتوي تطبيقات الذّكاء الاصطناعي على أسلوب لتمثيل المعلومات؛ إذ تستخدم هيكلة خاصة لوصف المعرفة، وهذه الهيكلة تتضمَّن الحقائق والعلاقات، ومجموعة الهياكل المعرفيَّة تُكوِّن فيما بينها قاعدة المعرفة، وهذه القاعدة تُوفِّر أكبر قدر ممكن مِن المعلومات عن المشكلة المراد إيجاد حلّ لها، كما أنَّ تلك التّطبيقات تختار طريقة معيّنة للحل تبدو جيدة مع الاحتفاظ باحتماليَّة تغيير الطريقة، إذا اتضح أنَّ الخيار لا

يؤدّي إلى الحل سريعًا، بالإضافة إلى قابليتها لإيجاد بعض الحلول حتَّى لو كانت المعلومات غير متوفّرة بأكملها في الوقت الَّذي يتطلَّب فيه الحل، وإنَّ تبعات عدم تكامل المعلومات يؤدّي إلى استنتاجات أقل واقعيَّة أو أقل جدارة، ولكن مِن جانب آخر قد تكون الاستنتاجات صحيحة، وأيضًا القابليَّة للتّعلم مِن الخبرات والممارسات السَّابقة، إضافة إلى قابليَّة تحسين الأداء بالأخذ بعين الاعتبار الأخطاء السابقة، هذه القابليَّة ترتبط بالقابليَّة على تعميم المعلومات، واستنتاج حالات مماثلة وانتقائيَّة، وإهمال بعض المعلومات الزائدة، ولديها قدرة على استنباط الحلول الممكنة لمشكلة معيّنة، ومن واقع المعطيات المعروفة والخبرات السَّابقة ولا سيما المشكلات الَّتي لا يُمكن معها استخدام الوسائل التّقليديَّة المعروفة للحل (عثمانية، 2019، ص.13-14).

ولقد أشار (العزام، 2021، ص. 478) إلى أنَّ توظيف الذّكاء الاصطناعي يؤدّي بدوره إلى خلق جوّ مِن المنافسة لبناء أنظمة تفوق الأنظمة الَّتي بناها الكثير مِن الخبراء قبل ظهور مصطلح العولمة، وأصبح بالإمكان دراسة سلوك وأفعال وتوجّهات النّاس، وبناء أنظمة ذكيَّة شبيهة إلى حد ما بالعمل والسّلوك الإنساني، بل في بعض الأحيان يفوق عملها الطريقة الَّتي يقوم بها الإنسان.

ولقد باتت تطبيقات الذّكاء الاصطناعي قادرة على اتّخاذ القرارات، والخروج باستنتاجات، وكذا التّعلُّم واكتساب الخبرات؛ باعتبارها أضحت تُحاكي القدرات الذهنيَّة البشريَّة، وأنماط عملها (العلوي والتّوزاني، 2023، ص.252).

ومِن هنا جاء الدور المحوري للاستعانة بتطبيقات الذّكاء الاصطناعي، وهو ما تذهب إليه رؤيَّة المملكة العربيَّة السعوديَّة الطموحة 2030 مباشرة من خلال منظومة التَّحوُّل الرَّقمي، ويتوافق مع توجّهاتها لتكون ضمن أفضل عشرين نموذجًا عالميًّا في التَّحوُّل الرقمي، والابتكار العلمي بحلول عام 2030 (الصبحي، 2020، ص.326).

تطبيقات الذّكاء الاصطناعي والخدمة الاجتماعيَّة:

لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي استخدامات عديدة في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة؛ ومنها: (Ibrahin et al,2023؛ Orourke & Treacy, 2020)

- يمكن للاختصاصيين الاجتماعيين الَّذين يستخدمون العلاج الرَّقمي المعتمد على الذّكاء الاصطناعي تقديم الدَّعم والتّوجيه للعملاء خلال الفترة بين جلسات العلاج، أو عندما لا يتوفَّر الاختصاصي الاجتماعي مباشرة، ويُعد ذلك موردًا قيّمًا يستند إلى معالجة اللغة الطبيعيَّة لمحاكاة المحادثات مع العملاء، وتوفير التّعاطف والتّوجيه وفقًا لاحتياجاتهم.
- في إدارة البرنامج يُمكن للذكاء الاصطناعي أنْ يلعبَ دورًا مُهِمًّا في تحسين إدارة البرامج في منظَّمات الخدمة الاجتماعيَّة؛ مِن خلال إنشاء نصوص باستخدام البيانات الأوليَّة والقوالب المتاحة.
- في تحليل السّياسات، يُمكن للذّكاء الاصطناعي أنْ يُساعد الاختصاصيين الاجتماعيين في تجميع وتقييم وثائق السّياسة بطريقة أكثر كفاءة، وتحديد الثَّغرات والفُرَص في السّياسات الحاليَّة، واقتراح حلول قائمة على الأدلَّة، وأفضل الممارسات لتطوير السّياسات.
- في تقييم البرامج، يُمكن للنماذج اللغويَّة الكبيرة مثل Chat GPT أنْ تُساعِد الاختصاصيين الاجتماعيين في تحليل بيانات البرنامج بكفاءة أعلى، وتوليد رؤى قد تستغرق وقتًا حتَّى تكون واضحة.
- يُمكن أنْ يلعب دورا مهمًّا في دعم جهود تنظيم المجتمع مِن خلال مساعدة الاختصاصيين الاجتماعيين على إنشاء رسائل هادفة وجذابَة، ومتوافقة مع الحساسيَّة الثقافيَّة للمجتمعات.
- مِن خلال تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، يستخدم الاختصاصيون الاجتماعيون العلاج الافتراضي المدعوم بالذّكاء الاصطناعي في محاكاة المحادثات مع العملاء، وتكييفها وفقًا لاحتياجاتهم الفرديَّة وتفضيلاتهم مع مرور الوقت.
- يُمكِن لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي أن تساهم في تعزيز فعاليَّة التّدخُّلات الَّتي تهدف إلى تحسين رفاهيَّة مجموعات مِن الناس مثل العائلات، ومجموعات الأقران، ومجموعات الدعم، حيث يساعد هذا الاختصاصيين الاجتماعيين في تسهيل مناقشات وأنشطة جماعيَّة بفاعليَّة وإنتاجيَّة أكبر، بالإضافة إلى تقديم الدَّعم والتَّوجيه فيما يتعلَّق بالقضايا المحدَّدة؛ ممَّا يساعد أعضاء المجموعة على الشعور بالتَّرابط والدَّعم؛ حتى عندما لا يتسنَّى لهم الاجتماع شخصيًّا.
- يُعد التَّحليل الكمّي لكميات كبيرة مِن البيانات أحد الأساليب الَّتي يمكن استخدامها للذّكاء الاصطناعي لتحديد الأنماط والاتّجاهات في القضايا الاجتماعيَّة؛ ممَّا يُساعِد الاختصاصيين الاجتماعيين في فهم أسباب تلك المشكلات وقضايا المجتمع فهمًا أفضل؛ مما يُمكِّنهم مِن تطوير إستراتيجيات أفضل للتَّعامل معها.
- يُمكِن استخدام تلك التّطبيقات في تسهيل المهام الإداريَّة الروتينيَّة مثل إدخال البيانات، وجدولة المواعيد، والحفاظ على السّجلات، وهذا يُتيح للاختصاصيين الاجتماعيين توجيه مزيد مِن الوقت للمهام المعقَّدة مثل المدافعة، والاستشارة، وإدارة القضايا.

- يُمكِن أن تساعد أيضًا في تطوير نماذج تنبؤيَّة يُمكن أنْ تُساعِد الاختصاصيين الاجتماعيين على التّنبؤ بالمشكلات الاجتماعيَّة ومنعها قبل حدوثها.

ولقد دفعت المزايا المتعدّدة لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي بالمختصّين في الخدمة الاجتماعيَّة للدَّعوة إلى تطوير سُبُل الممارسة المهنيَّة في ضوء التّحوُّلات؛ نظرًا لِمَا تُوفِّره مزاياها مِن فُرَص مِن جهة، ولتحقيق المواكبة والتّحديث في المهنة عمومًا مِن الجهة الأُخرى.

وهذا ما أشار إليه (البريثين، 2013) بأنَّ الاختصاصي الاجتماعي يستفيد مِن التّقنيات الإلكترونيَّة في تحقيق نتائج إيجابيَّة في مساعدة العملاء؛ مِن بدايَة عرض الخدمة أي (التّعريف بالتّدخُّلات والخدمات أمام المستفيدين في المواقع الإلكترونية)، وكيفيَّة الحصول عليها، وانتهاءً بالمتابعة لضمان نجاح خُطّة وأهداف العلاج، وأكَّد ذلك (أبو هرجة، 2016) حيث شدَّد على أهميَّة رفع مستوى الأداء وزيادة الكفاءة المهنيَّة بشكل يضمن الاستمراريَّة مِن خلال مسؤوليَّة الاختصاصي الاجتماعي للمحافظة على المستوى العلمي، وتحسين مهاراته، وتطوير معارفه؛ ممَّا يتطلَّب أن يكون على اِتِّصال دائم بالمعلومات الحديثة في الممارسة المهنيَّة.

وكأمثلة لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة، استخدام العلاج عبر الإنترنت عالميًّا في مركز علاج ضحايا التّعذيب ببرلين، وعربيًّا في مركز الاستشارة عبر الهاتف بمكتب الإنماء الاجتماعي التّابع لديوان سمو رئيس مجلس الوزراء بالكويت، ومحليًّا في مركز الإرشاد الأسَري بالرياض، والَّذي يُقدِّم الاستشارات الهاتفيَّة (الشريف، 2016).

وعلى مستوى المملكة العربيَّة السعوديَّة شهدت قطاعات الرعايَة الاجتماعيَّة الحكوميَّة منها والخاصة، وكذلك غير الربحيَّة عام 2016 انتقالًا تقنيًّا واضحًا مِن أهم شواهده إنجاز بيئة رقميَّة بمنظومات تقنيَّة متقدِّمة، سواء أكان ذلك في مجالات الخدمة الاجتماعيَّة الموجَّهة نحو الأفراد والمؤسّسات، أو تلك الموجهة نحو النطاقات الأكبر في المجتمع (المنصة الوطنيَّة الموحَّدة، 2021).

ولقد بات الاستثمار في تكنولوجيا الذّكاء الاصطناعي هدفًا للمملكة العربيَّة السعوديَّة خلال الفترة الحاليَّة ضمن مبادرة «رؤيَّة المملكة 2030» مِن أجل التَّحوُّل إلى التّكنولوجيا الرقميَّة في كُلّ المجالات، وهو ما يُسهِم في تقدُّم تكنولوجي يساعد على التّطور الاقتصادي (المركز الإعلامي لرؤيَّة المملكة العربيَّة السعودية، 2030، 2016).

التّحدّيات الَّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة:

على الرغم مِن أهميَّة تطبيقات الذّكاء الاصطناعي وفعاليته، فإنَّ هناك مجموعة مِن التّحديات الَّتي تواجه توظيفه، وتحقيق الاستفادة القصوى مِن تطبيقاته في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، ومنها: (البشر، 2020، الصبحي، 2020، Fahimirad & Kotamjani, 2018، سحتوت، 2014، Laudon & Kenneth,2013):

- نقص الكوادر المدرَّبة المتخصّصة.
- عدم تَوفُّر البنيَّة التّحتيَّة مِنَ الاتِّصالات، والحواسيب، والبرمجيَّات.
- إعادة تأهيل المدرّبين، وتطوير مهاراتهم التّقليديَّة لتتلاءم مع التّقنيّات الحديثة.
- قصور القدرة على تجديد المعارف؛ فالنظام الخبير كأحد تطبيقات الذّكاء الاصطناعي لا يتحسَّن باستغلال خبرته، ولا يستطيع تنميَّة قاعدة معارفه.
- صعوبة تحويل الخبرة إلى رموز تُستخدَم في بناء الأنظمة الخبيرة.
- ضعف اللغة السَّليمة بسبب دخول بعض المصطلحات الأجنبيَّة واختصارات مختلفة.
- التّكلفة؛ فتوفير النفقات الأوَّليَّة للبرامج والدَّعم السّحابي مُكلِّف للغاية.
- عدم جاهزيَّة الأجهزة والبرمجيات الموجودة بالمؤسسات الاجتماعيَّة.
- قِلَّة الخبرة في مجال تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة.
- ضعف التّوعيَّة للممارسين بأهميَّة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.
- انعدام الرَّغبة لدى الممارسين في إدخال التّقنيَّة، وعدم قناعتهم بأهميّتها في تطوير الممارسة المهنيَّة.
- عدم وجود برامج تدريبيَّة خاصة بتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسات المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة.
- عدم توفُّر الصّيانة الدوريَّة لأجهزة الحاسب الآلي والبرامج الإلكترونيَّة.

آليَّات مقترحة لتفعيل توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة:

يواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي عديدًا مِن المعوّقات والتَّحدّيات؛ مما يتطلَّب جهودًا لتحسينها وتطويرها، حيث بيَّنتْ دِراسة كُلٍّ من (البشر، 2020، البار، 2014) أنَّ هناك معايير ومتطلّبات يجب توافرها لكفاءة أي أنظمة إلكترونيَّة ومنها تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.

كما أنه على رغم الجهود الّتي تبذلها مؤسسات الخدمة الاجتماعيَّة، فإنَّه لا يزال أمامها كثير مِن الوقت لكيْ تُوظِّف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي فيها، ولا يزال هناك بعض الصعوبات الّتي تعترض تطبيقها والّتي تتطلب جهودًا لتحسينها وتطويرها حتَّى تواكب الرؤية، وهذا ما أكَّدته دراسة (الثابت والجميلي، 2017)، والّتي توصَّلت لضرورة توافر البنيَّة التّحتيَّة لتقنيَّة المعلومات في المؤسَّسات، ودراسة (الصبحي، 2020،ص. 340) الّتي عرضت مجموعة مِن المتطلّبات الواجب توافرها لتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، ومنها: تهيئة اِتِّجاه إيجابي لتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، وتهيئة البيئة بالأجهزة والبرامج اللازمة لتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، وعقد الدورات التّدريبيَّة لتدريب العاملين على توظيف تلك التّطبيقات، وتوفير متخصصين ذوي كفاءة عاليَّة للدعَّم الفنّي، وتحفيز وتشجيع العاملين على توظيف تلك التّطبيقات ورصد الجوائز لذلك.

كما هدفتْ دراسة (حلاوة، 2020) إلى التّعرُّف على متطلّبات تطبيق الذّكاء الاصطناعي وفقًا لرؤيَّة مصر2030، وأوصت الدِّراسة بضرورة توافر بنيَّة تكنولوجيَّة تسمح بتطبيق الذّكاء الاصطناعي والاستفادة منها.

الدراسات السَّابقة المتعلِّقة بتطبيقات الذّكاء الاصطناعي والخدمة الاجتماعيَّة:

نظرا لأهميَّة تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في مجال الخدمة الاجتماعيَّة؛ فقد تناولته بعض الدراسات وأثبتت فاعليته؛ ومنها: دراسة (Chan & Li, 2023)حيث أوضحت أنَّه قد زاد استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي سريعًا خلال عام 2023، حيث يميل الاختصاصيون الاجتماعيون إلى دمج تلك التّطبيقات في التّدخُّلات المهنيَّة مع العملاء؛ إذ تستخدم روبوتات المحادثات بواسطة المؤسسات المهنيَّة لإتِّمام تفاعلها مع العملاء، وذلك بفضل المزايا الّتي تُوفِّرها حيث تساعد على تقليل الاعتماد على الموظَّفين البشريين، وتوفير التّكاليف، وزيادة الكفاءة، وتحسين رضا مستخدمي الخدمة، وتبسيط إجراءات تقديم الخدمة.

كما توصَّلت دراسة (Mintz et al, 2018) إلى أنَّ تطبيقات الذّكاء الاصطناعي قدَّمت أدوات وموارد جديدة للممارسة، وتُوفِّر دعمًا أساسيًّا للاختصاصيين الاجتماعيين في مُهمَّتهم للتَّعامل مع المشكلات الاجتماعيَّة العاجلة.

وأوضحت دراسة (Victor et al, 2023) أن تطور تطبيقات الذّكاء الاصطناعي وخاصةً Ghat GPT يُمثِّل طفرة تكنولوجيَّة يجب أنْ ينتبه لها المتخصِّص في مجال الخدمة الاجتماعيَّة، وتتمتَّع تلك التّطبيقات بالقدرة على دعم اِتِّخاذ قرارات الخدمة الاجتماعيَّة بطرق آمنة وأخلاقيَّة، كما أنَّها تُساعِد الاختصاصيين الاجتماعيين دون أنْ تحلَّ محلَّهم، أما دراسة (Singer et al, 2023) فسلَّطتِ الضّوء على الجوانب الإيجابيَّة والسلبيَّة لاستخدام Ghat GPT باعتباره أحد تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في ممارسة العمل الاجتماعي، وتطرَّقت للمخاوف والتّحديات المحيطة باستخدامه في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة، والاعتبارات الأخلاقيَّة المرتبطة به، وقدَّمت مجموعة مِن التّوصيات لتعزيز استخدامه في الممارسة، وقدَّمت اقتراحًا لمستقبل مُحتمل للخدمة الاجتماعيَّة بواسطة الذّكاء الاصطناعي.

وأوضحت دراسة (Ioakimidis & Maglajlic, 2023) أنَّه على الرغم مِن امتلاك تطبيقات الذّكاء الاصطناعي القدرة على تعزيز الخدمة الاجتماعيَّة بشكل كبير، فإنَّه يجب على الاختصائيين الاجتماعيين والطُّلاب أنْ يكونوا على درايَّة بالمخاطر والقيود المحتمَلة، وضمان تطوير تطبيقات الذّكاء الاصطناعي وتوظيفها وفقًا للاعتبارات والقيَم الأخلاقيَّة للمِهْنة، وهذا يتطلَّب تدريب الاختصاصيين الاجتماعيين على استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بفعاليَّة، وفهم ومعالجة المخاطر المحتمَلة في مجال عملهم، وألَّا يخاف الاختصاصيون الاجتماعيون مِن التّكنولوجيا، مِن خلال كُلّ ذلك يُمكن دمج تلك التّطبيقات بفعاليَّة في الخدمة الاجتماعيَّة.

ثانيًا: الممارسة المهنيَّة الرَّقمية

مفهوم الممارسة المهنيَّة الرَّقمية:

تُعرَّف بأنَّها جهد أو نشاط مِهَني يعتمد على التّكنولوجيا بصفة رئيسة، يُستخدم بواسطة الاختصاصيين الاجتماعيين في تقديم وإدارة وتقييم الخدمات الاجتماعية. أيضًا يُستفاد مِن هذا الجهد أو النّشاط في تعليم الخدمة الاجتماعيَّة .(NASW,2015). وهي نمط مِن أنماط مهنة الخدمة الاجتماعيَّة يشمل على سبيل المثال: البحث عبر الإنترنت، وعلاج العملاء، والعلاج الفردي والجماعي وتدريب الاختصاصيين الاجتماعيين وتعليمه، وتقييم برامج الخدمة الاجتماعيَّة (Pelaez & Servos, 2018).

أهداف الممارسة المهنيَّة الرقميَّة:

تهدف الممارسة المهنيَّة الرقميَّة إلى: مساعدة العملاء على مناقشة مشكلاتهم بِحُرِّيَّة، ومساعدة العملاء للتعرُّف على الخدمات والمؤسسات الَّتي تُقدِّم التّسهيلات الاجتماعيَّة الَّتي يحتاج إليها، كتوفير العلاج المجَّاني أو الدورات التّعليميَّة وغيرها، وتدريب العملاء على السلوكيَّات الإيجابيَّة، وتقديم الخدمات العلاجيَّة، والمشورة، والإرشاد النفسي والاجتماعي سواء الفردي أو الجماعي (أبو النصر، 2020).

وهذا ما أكَّدته (مبارك، 2015، ص. 218) بأنَّ الخدمة الاجتماعيَّة الإكلينيكيَّة بحاجة إلى مراجعة أوضاعها البحثيَّة والتّعليميَّة وممارستها المهنيَّة في ظل المجتمعات الافتراضيَّة، حيث لمْ يعُد اهتمام الخدمة الاجتماعيَّة الإكلينيكيَّة بالمجتمعات الافتراضيَّة سجالًا فكريًّا، أو رفاهيَّة بحثيَّة في ظل تنامي عضويَّة الناس حول

العالم في المجتمعات الافتراضيَّة، بما تشمله مِن شبكات اجتماعيَّة مختلفة مثل الفيس بوك وغيرها.

كما أشارت إلى ضرورة صياغة رؤيَّة مستقبليَّة حول الممارسة الإكلينيكيَّة في ظل المجتمعات الافتراضيَّة تتضمَّن تهيئة للنَّماذج والمداخل الإكلينيكيَّة، والوصول إلى آليَّات تدخُّل جديدة في المجتمعات الافتراضية.

كما أكَّد (Lia et al, 2018, p.143) أنَّه يُمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات مِن قبل الاختصاصيين الاجتماعين لتقديم خدمات الصِّحَّة النَّفسيَّة وخدمات أُخرى.

أهميَّة الممارسة المهنيَّة الرقميَّة في الخدمة الاجتماعيَّة:

إنَّ استخدام التّكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة يُساعِد المهنة على التّقدُّم والتّطوُّر سريعًا؛ فعلى مستوى الممارسة الفرديَّة تُمكِّن الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة على الإنترنت، أو مِن خلال شبكات العملاء والاختصاصيين الاجتماعيين مِن اكتشاف مصادر واسعة للمعلومات على الإنترنت، والَّتي تزيد مِن احتماليَّة التّدخُّلات الفعَّالة، ودعم الجماعات للأشخاص الَّذين يعانون مِن مخاطر، وأمَّا على مستوى المؤسَّسة، فيمكن لبرامج إدارة الحالة إصدار تقارير تتبُّع وظيفي، ودفع الفواتير إلكترونيًّا، وتوقُّع الميزانيات، ومساعدة وتوصيل الخدمة، والاستشارة على المستوى العالمي ونظم المعلومات الجغرافية الَّتي تستطيع تحديد حاجات ورغبات المجتمع.

ومن الفوائد أو المميَّزات الأخرى للممارسة المهنيَّة الرقميَّة هي أنَّ الاختصاصيين الاجتماعيين يُقدِّمون البرامج التّعليميَّة للمستفيدين في الوقت الذي يتناسب معهم، ودون قيود على الوقت؛ مما يُسهِّل عمليَّة الفهم والإدراك لهذه المعلومات (أبو السعود، 2020، ص.680 - 683).

وهذا ما أشار إليه خلف (2021) مِن وجود علاقة طرديَّة دالة إحصائيًّا بين المهارات المهنيَّة الرقميَّة، وعائد الممارسة المهنيَّة لخريجي الخدمة الاجتماعيَّة.

كما أكَّد ذلك (عبد الحافظ، 2021) حيث أوضح أنَّ للممارسات المهنيَّة عن التَّحوُّل الرقمي أثرًا جيِّدًا على تنميَّة القدرات الرقميَّة لطُلَّاب الخدمة الاجتماعيَّة، وأوضحتْ دِراسة (إبراهيم، 2023) أنَّه في ضوء التّطوُّر التّكنولوجي المتسارع، زاد الاهتمام بدمج الذّكاء الاصطناعي في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة.

ومِن هذا المنطلق، استهدفت الدراسة استكشاف تصوُّرات طلاب الخدمة الاجتماعيَّة بجامعة السلطان قابوس، بشأن استخدام الذّكاء الاصطناعي في التّدخُّلات المهنيَّة مع العملاء.

كما أنَّ الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة تساهم في تغيير مهنة الخدمة الاجتماعيَّة، وتساعد على سهولة ومرونة وصول الخدمة لمستحقِّيها أو العملاء في الخدمة الاجتماعية؛ ولذا يجب استبدال الطُّرق التّقليديَّة لممارسة الخدمة الاجتماعيَّة الَّتي تعتمد على تقديم الخدمة مباشرة، بالطرق الإلكترونيَّة الَّتي تعتمد على تقديم الخدمة عَن بُعد، وهناك عديد مِن الأمثلة الَّتي تُوضِّح نجاح الخدمة الاجتماعيَّة عن بُعد في عديد مِن المجالات؛ ولذا.. فقد حان الوقت لمِهْنَة الخدمة الاجتماعيَّة للاعتماد على الممارسة الإلكترونيَّة في مجالات مثل) خدمة الجماعة–الإرشاد– تنميَّة المجتمع– المجال التّعليمي، ومجالات أُخرى للممارسة) .(Kalpa-na et al, 2020, p.157-158)

الدِّراسات السَّابقة الْمُتعلِّقة بالممارسة المهنيَّة الرقميَّة في الخدمة الاجتماعية:

نظرًا لأهميَّة الممارسة المهنيَّة الرقميَّة في مجال الخدمة الاجتماعيَّة؛ فقد تناولته عدَّة دراسات أثبتت فاعليّتها في الخدمة الاجتماعيَّة، ومن هذه الدراسات: دراسة (عبد الموجود، 2015)، والَّتي توصَّلت نتائجها إلى تطوير بعض المؤشِّرات ذات الصلة بالهُويَّة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة، بما يتَّسق مع تكنولوجيا الفصول الافتراضيَّة والمتغيّرات الراهنة، كما حدَّدت مجموعة مِن المعايير التّنظيميَّة النموذجيَّة لممارسة الخدمة الاجتماعيَّة الرقمية.

ودراسة (أبو هرجة، 2016)، والَّتي توصَّلت إلى وجود علاقة بين التّعامل مع تكنولوجيا المعلومات الرقميَّة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين وبين استخدامهم للوسائل الماديَّة لتكنولوجيا المعلومات الرقميَّة في الممارسة المهنيَّة، وكذلك استخدامهم للتَّطبيقات التّكنولوجيَّة للمعلومات الرقميَّة في الممارسة المهنيَّة.

كما أشارت دراسة (Keeney, 2017) إلى أنَّ الاختصاصيين الاجتماعيين يؤكِّدون على أنَّ استخدامهم للتكنولوجيا في الممارسة المهنيَّة كان له تأثير مباشر على الممارسة المهنيَّة بطرق مختلفة، وهذا بناءً على عدة متغيّرات؛ منها (سن الممارس– مجتمع الممارسة– طبيعة الأشخاص مُتلقِّي الخدمة)، كما قدَّم الاختصاصيون تصوُّراتهم حول كيفيَّة تأثير استخدام الوسائل التّكنولوجيَّة على التّواصل، والتّعاون، واستيعاب ثقافة الشَّباب وتقديم الخدمات.

أمَّا دراسة (Cwike & Friedmann, 2019) فأكّدت أنّ التّطوُّر الكبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتِّصالات أثَّر في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة، مِن حيث كيفيَّة رؤيَّة الاختصاصيين الاجتماعيين لقضيَّة استخدام العلاج الإلكتروني في ممارستهم المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة، فقد أشارت النَّتائج إلى أنَّ 4 % مِن الاختصاصيين الاجتماعيين كانت لهم تجربة استخدام العلاج الإلكتروني مع بعض الفئات. وهدفت دراسة (رفاعي، 2019) إلى التّعرُّف على واقع الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي المدرسي في ضوء متطلّبات مجتمع المعرفة، وأوصت بضرورة تأهيل الاختصاصيين الاجتماعيين بالمدارس مِن خلال دورات تدريبيَّة عن آليات تطبيق مجتمع المعرفة ومتطلّباته.

كما توصَّلت دراسة (عبد الحميد، 2021) إلى أنَّ هناك متطلبات معرفيَّة ومهاريَّة وتقنيَّة لتطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفرديَّة، ووضعتْ تَصوّرًا مُقترحًا لبرنامج تدريبي لتطوير الأداء المهَني للاختصاصي الاجتماعي لاستخدام العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية.

وأشارت دراسة (أبو خريص، 2021) إلى وجود مُقوّمات رقمنة للممارسة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة في المجال المدرسي:) مقومات معرفيَّة – مقومات مهاريَّة – مقومات تقنية)، وتوصَّلت إلى وضع تصوُّر مقترح لرقمنة الممارسة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة في المجال المدرسي.

تعقيب على الدِّراسات السَّابقة:

تناولت الدِّراسات السَّابقة متغيّرات البحث الحالي مُستقبلًا، فمنها ما تناول الذّكاء الاصطناعي وتطبيقاته بصفة مُستقلّة، ومنها ما تناول الممارسة المهنيَّة الرقميَّة في الخدمة الاجتماعيَّة بصفة مستقلّة، ولمْ يُعثر على أي دراسة طبَّقت أيًّا مِن متغيرات البحث، وبناءً على ذلك.. فإنَّ البحث الحالي مِن الأبحاث النادرة على مستوى الدِّراسات العربيَّة والأجنبيَّة، الَّتي بحثت في تصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَّة نحو توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة.

ومِن خلال استعراض الدِّراسات السابقة يُلاحظ أنَّها تباينت مِن حيث العينات الَّتي استخدمتها، ومِن حيث أهدافها، وقد استفاد البحث الحالي مِن الدِّراسات السَّابقة في الاهتداء إلى بعض المصادر العربيَّة والأجنبيَّة الَّتي تناولت موضوع البحث، وصياغة مُشكلة ومنهجيَّة البحث، والاطِّلاع على المفاهيم الواردة فيه، والإسهام في بناء بعض أركان الأدب النظري للبحث، والاستفادة مِن الدِّراسات السَّابقة في تصميم أداة البحث (الاستبانة) والإجراءات الإحصائيَّة المستخدَمة فيه.

كما استُفيد مِن الدِّراسات السَّابقة في مقارنة ما توصَّل إليه البحث الحالي مع الدِّراسات السَّابقة، وعرض نتائج هذا البحث للتحليل والتّقييم، وما يُميّز البحث الحالي عن الدِّراسات السَّابقة: الموضوع والمجتمع والأداة المطبَّقة.

منهجيَّة البحث وإجراءاته:

نوع البحث:

ينتمي البحث الحالي إلى المنهج الوصفي التّحليلي، حيث يُعرَّف بأنه: «البحث الَّذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا مِن خلال التّعبير النَّوعي الَّذي يصف الظاهرة ويُوضّح خصائصها، أو التّعبير الكمّي الَّذي يعُطِي وصفًا رقميًّا يُوضّح مقدار الظاهرة وحجمها» (عباس وآخرون، 2022، ص. 74)، وهذا هو الهدف الرئيس لهذا البحث.

منهج البحث:

استُخدِمَ منهج المسح الاجتماعي؛ حيث إنَّه الأنسب والأكثر ملاءمة، والأكثر ارتباطًا بنوعها المتمثِّل في الدراسة الوصفية، بناءً على ذلك.. اعتمد البحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لطالبات قسم الخدمة الاجتماعيَّة في كليَّة العلوم الإنسانيَّة والاجتماعيَّة بجامعة الأميرة نورة، باعتباره أحد المناهج الرئيسة الَّتي تُستخدَم في الدراسات الوصفية، ويتميَّز بقدرته على الحصول على أكبر كميَّة مِن البيانات والمعلومات في أقل وقت، وجهد وتكلفة.

مجتمع البحث:

يتكوَّن مجتمع البحث مِن جميع طالبات قسم الخدمة الاجتماعيَّة في كليَّة العلوم الإنسانيَّة والاجتماعيَّة بجامعة الأميرة نورة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي2024/2023م، والبالغ عددهن (1340) طالبة.

عيّنة البحث:

تكوَّنت عيّنة البحث من (352) طالبة بقسم الخدمة الاجتماعيَّة في كليَّة العلوم الإنسانيَّة والاجتماعيَّة بجامعة الأميرة نورة بمستوياتها المختلفة، وهو ما يمثل 26% من مجتمع البحث الأصلي، حيث تم توزيع الاستبانة على جميع الطالبات ولكن تم استرجاع هذا العدد، وطُبّق عليها الاستبانة بصورة مباشرة وغير مباشرة (إلكترونيًّا).

إعداد أداة البحث:

أ–تحديد الهدف مِن الاستبانة:

هدفتْ إلى تَحديد تصورّات الطالبات نحو كُلٍّ مِن واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة والتّحدّيات الَّتي تواجه هذا التّوظيف وآليات تفعيله.

ب– إعداد الاستبانة في صورتها الأوَّليَّة:

مراجعة الأدبيَّات والدِّراسات والأبحاث السَّابقة ذات الصلة بموضوع البحث، مثل: (إبراهيم، 2023، Mhalnga, 2023؛ Ioakimidis & Magla- ،Shamsan et al,2023 ، Victor et al, 2023 ،Singer et al, 2023 ،jlic, 2023؛ Chan&Li,2023، Ibrahin et al,2023، المحمادي، 2022، أبو خريص، 2021، عبد الحميد، 2021، علي، 2021،-Es tevez & Moreira, 2021 ،Novakovich, Sophia & ،Steven,2021 ،Okonkwo & Ade-Ibijola, 2021، أبو

السعود، 2020، حلاوة، 2020، Jolanda et al 2020؛ Cwike & Friedmann, ؛Orourke & Treacy, 2020 Mintz et al, ؛Fahimirad& Kotamjani, 2018؛ 2019؛ Keeney, 2017؛ العبد الكريم، 2017، أبو هرجة، 2016، عبد الموجود، 2015، مبارك، 2015، المنصور، 2014، Laudon & Kenneth, 2013).

- استطلاع رأي عيّنة مِن المتخصصين عن طريق المقابلات الشَّخصيَّة، والاستفادة منهم في تحديد محاور الاستبانة، وفي صياغة الفقرات الفرعيَّة المتدرِّجة مِن المحاور الرئيسة.

- إعداد الاستبانة بصورتها الأوَّليَّة، والَّتي تضمَّنت ثلاثة محاور وعشر فقرات في المحور الأوَّل حيث قُسِّم إلى أربعة أجزاء، وتسع عشرة فقرة في المحور الثَّاني حيث قُسِّم إلى ثلاثة أجزاء، وثلاث عشرة فقرة في المحور الثَّالث، وقد رُوعي عند صياغة الفقرات أن تكون قصيرة، ودقيقة، وواضحة، ومناسبة لمستويات الطالبات.

ج- التوصُّل إلى الصورة النهائيَّة للاستبانة، والَّتي تكوَّنت مِن المحاور الثَّلاثة وما يندرج تحتها مِن فقرات فرعية، وقد استخدمتِ مقياسًا ثلاثيًّا لليكرت، وذلك بوضع ثلاثة مستويات لقياس درجة الأهمية (موافقة- محايدة- غير موافقة).

د-تصحيح الاستبانة والمعيار الاحصائي:للاستجابة لفقرات الاستبانة ،اعتمدت تدريج ليكرت الثلاثس على النحو التالي) موافقة (3) درجات ، ومحايد (درجتان) وغير موافقة (درجة واحدة)، وتم تصحيح الاستبانة من خلال اعتماد التدريج السابق(3،2،1)،ولتحديد القيمة الخاصة بكل درجة تحصل عليها الطالبة تم حساب المدى بطرح القيمة العليا من القيمة الدنيا بواقع (3-1)=2، ثم تقسيمه على ثلاث مستويات هي (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة – أي حاصل قسمة حاصل قسمة 2÷3=0.67 – إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح؛ ليصبح توزيع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث كالتالي:

- المستوى المنخفض بمتوسط (1 حتى 1.67).
- المستوى المتوسط بمتوسط (1.68 حتى 2.33).
- المستوى المرتفع بمتوسط (2.34 حتى 3).

هـ-ضبط الاستبانة:

-صدق المحكّمين:

عُرضتِ الاستبانة في صورتها الأوليَّة على مجموعة مِن المحكّمين، تألفت مِن تسعة محكّمين مِن أعضاء هيئة التّدريس بالجامعات السعوديَّة المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعيَّة وعلم الاجتماع؛ وذلك بغرض معرفة ما تقيسه الفقرات مِن الأداء المطلوب، ومدى صلة فقراتها بالمتغيّر المراد قياسه، وللحكم على الفقرات وصياغتها ودرجة وضوحها ومناسبتها للمحاور، وقد اقترح السادة المحكِّمون بعض التّعديلات المهمَّة مثل: تعديل صياغة بعض الفقرات، وحذف بعضها واستبدال أخرى بها، وقد أُجريت التّعديلات اللازمة الَّتي أجمع المحكّمون عليها بنسبة أكثر من (85%)، وبذلك توصَّلتُ إلى الصورة النهائيَّة للاستبانة.

-صدق الاتِّساق الداخلي:

تمَّ حسابه بين درجة كُلّ محور مِن محاور الاستبانة، والدرجة الكليَّة له على عيّنة استطلاعيَّة قدرها (40)، والجدول 2 يوضح ذلك.

جدول 2

معاملات الارتباط بين درجة كُلّ محور مِن محاور الاستبانة والدرجة الكليَّة له

المحور الأوَّل	
معامل الارتباط	0.91**
المحور الثَّاني	
معامل الارتباط	0.78**
المحور الثَّالث	
معامل الارتباط	0.72**

(**) دال عند مستوى0.01

يتبيَّن مِن جدول 2 أنَّ معاملات الارتباط وقعت في الفترة المغلقة (0.72-0.91)؛ بالتّالي جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيًّا عند مستوى (0.01)؛ ممَّا يشير إلى صدق الاستبانة.

- **ثبات الاستبانة:** تم حساب الثبات باستخدام «معادلة ألفا للثبات» معادلة كرونباخ، وجدول 3 يُوضِّح ذلك.

جدول 3

معاملات الثّبات لمحاور الاستبانة، وللاستبانة ككل

الأداة	عدد الفقرات	معامل ألفا
الاستبانة ككل	42	0.98
المحور الأوّل	10	0.92
المحور الثّاني	19	0.86
المحور الثّالث	13	0.96

يتبيَّن مِن جدول3 أنَّ جميع معاملات ثبات الاستبانة بمحاوره جاءت دالة عند مستوى (0.01) فقد تراوحت ما بين (0.86) و(0.96)، وأنَّ معامل الثبات للاستبانة ككل (0.98)؛ ممَّا يشير إلى أنَّ الاستبانة ذات ثبات عالٍ.

أ- الأساليب الاحصائية المستخدمة:

تم ترميز الاستبيانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بغرض تحليل بيانات البحث تحليلا علميا يحقق أهداف البحث ويجيب عن تساؤلاته، وقد استخدمت الاختبارات التالية:

- التكرارات المئوية
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لحساب صدق الاستبانة من خلال ايجاد العلاقة بين بعض المتغيرات
- معامل ألفا كرونباخ (ALPHA) لحساب ثبات محاور الاستبانة والاستبانة ككل
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب استجابات مفردات البحث لعبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة

نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها:

للإجابة عن السؤال الأوّل مِن أسئلة البحث تمَّ حساب المتوسِّط الحسابي، والانحراف المعياري، والتّرتيب لآراء عيّنة البحث، كما هو مُوضَّح بجدول 4

جدول 4

استجابات عيّنة البحث حول واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيّة الرقميّة للخدمة الاجتماعيّة

الفقرات	المتوسّط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
أرى أنَّها تُوفِّر برامج تربويّة متنوعة، وخُططًا فرديّة وخدمات إرشاديّة وعلاجيّة إلكترونيّة تُناسب احتياجات وقدرات العملاء.	1.85	0.89	1	متوسّطة
أدرك أنَّها تُحقِّق الاندماج النَّفسي والاجتماعي في حياة العملاء، سواء على المستوى الشَّخصي أو الأكاديمي أو الاجتماعي.	1.71	0.86	4	متوسّطة
أعتقد أنَّها تساعد الاختصاصيين الاجتماعيين على انتقاء استراتيجيات الاتّصال الفعَّال مع العملاء إلكترونيًّا.	1.68	0.84	7	متوسّطة
أرى أنَّها توفّر المعلومات الخاصة بالعملاء الَّتي تُوضع في شكل ملفَّات مبرمجة.	1.70	0.85	5	مُتوسّطة
أدرك أنَّها تُقيِّم أداء كُلٍّ مِن الاختصاصيين الاجتماعيين والعملاء بصفة مستمرَّة.	1.72	0.86	3	مُتوسّطة
أعتقد أنَّها تُسوِّق الخدمات الاجتماعيَّة الرقميَّة سواء في المجال المدرسي أو الصحي أو... بشكل مبدع ومُفيد.	1.70	0.86	5	مُتوسّطة
أرى أنَّها تُنشئ تقارير إلكترونيَّة تلقائيَّة لحالات العملاء وأسَرهم.	1.71	0.83	4	مُتوسّطة
أدرك أنَّها تُوفِّر وقت الاختصاصيين الاجتماعيين في التّفاعل مع العملاء خاصةً في حالات الكوارث والأزمات الأسريَّة.	1.72	0.87	3	مُتوسّطة
أعتقد أنَّها تُستخدَم في التّواصل مع زملاء مهنة الخدمة الاجتماعيَّة بخصوص بعض الممارسات والمواقف والقضايا المهنيَّة في العمل.	1.76	0.88	2	مُتوسّطة
أرى أنَّها تُتيح التّشاور مع المهتمّين بمهنة الخدمة الاجتماعيَّة؛ للتعرُّف على الاتّجاهات النَّظريَّة الحديثة في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة.	1.69	0.85	6	مُتوسّطة
الإجمالي	1.72	0.86		مُتوسّطة

يتَّضح مِن جدول 4 أنَّ المتوسَّطات الحسابيَّة لتصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَّة حول واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، تراوحت ما بين (1.85:1.68)؛ حيث جاءت عبارة (أرى أنَّها تُوفِّر برامج تربويَّة متنوِّعة وخططًا فرديَّة وخدمات إرشاديَّة وعلاجيَّة إلكترونيَّة تُناسب احتياجات وقدرات العملاء) في التّرتيب الأول، وربما يكون السَّبب يعود لحرص المسؤولين في المؤسسات الاجتماعيَّة على تذليل مشكلات الممارسين والعملاء؛ لتنفيذ المهام بشكل سلس دون عقبات، وقد يكون هناك خطط مستقبليَّة لديهم على زيادة توظيف تلك التّطبيقات.

فيما جاءت عبارة: (أعتقد أنَّها تساعد الاختصاصيين الاجتماعيين على انتقاء استراتيجيات الاتِّصال الفعَّال مع العملاء إلكترونيًّا). في التّرتيب الأخير، وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود برامج تدريبيَّة خاصة بذلك، وقِلَّة معرفة ومهارة الممارسين والاختصاصيين الاجتماعيين حول توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في مجال الاتِّصال والتّواصل مع العملاء، وربما يرجع للنمط التّقليدي الذي يُفضّله البعض في ممارساتهم مع قِلَّة برامج التّطوير المهني الَّذي يفترض أنْ تكون مصاحبة لتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي؛ لرفع كفاءة الاختصاصيين وقدراتهم، ومدِّهم بالخبرات الكافيَّة؛ وبالتّالي فهُم لا يمتلكون مهارات الدمج التّكنولوجي، واستشراف المستقبل، وجمع البيانات؛ ليتمكّنوا مِن تحقيق التّميز في ممارساتهم وبالتّالي تحقيق رضاهم الوظيفي.

وعكست درجة المتوسّط الإجمالي والمقدَّرة بـ(1.72) للمحور الأوّل نِسَب موافقة (متوسطة) مِن قِبل عيّنة البحث على فقرات هذا المحور. أي أن طالبات الخدمة الاجتماعيَّة موافقات بدرجة (متوسطة) على واقع توظيف تلك التّطبيقات، وهو ما يشير إلى عدم رضا عيّنة البحث بدرجة كافيَّة عن هذا الواقع، وإلى أنَّ التّطبيقات لا تُوظَّف بدرجة قويَّة في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة.

وقد يعود السَّبب في ذلك إلى أنَّ مفهوم الذّكاء الاصطناعي لا يزال في مهده مِن حيث توظيفه في ممارسة الخدمة الاجتماعيَّة، كما تعزو الباحثة تلك النتيجة إلى ضعف الوعي والاهتمام والتّوجُّه السَّليم الَّذي تنتهجه المؤسَّسات الاجتماعيَّة، ومَن يعمل بها في توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة لهم، بالإضافة إلى متابعتهم لكافَّة المستجدَّات التّقنيَّة والتّطوُّرات التّكنولوجيَّة لم يكن على درجة كبيرة وكافيَّة، وبالتّالي لم تتمكَّن مِن تحسين تصوُّرها المستقبلي عن توظيف تلك التّطبيقات وترجمته لغايات تسعى لتحقيقها إلى واقع ملموس متميِّز، يُسْهِم في تطوير الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة.

كما أرى أنَّ هذه النتيجة تعكس قلَّة الممارسات المهنيَّة الرقميَّة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعيَّة المختلفة بسبب ضعف توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي؛ مما يعكس بدوره قلّة قناعتهم ووعيهم بأهميَّة تلك التّطبيقات في تحسين الممارسة المهنيَّة الرقميَّة لهم، بالإضافة إلى أنّهم ليسوا حريصين بدرجة كبيرة على التّطوُّر والتّجديد، وعلى تجديد مقدَّراتهم ومهاراتهم.

وربَّما تتَّضح أسباب تلك النتيجة في إجابة السؤال الخاص بالتّحدِّيات، الَّتي تُعيق توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي مِن جهة طالبات الخدمة الاجتماعيَّة.

وتتَّفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (إبراهيم، 2023) مِن حيث إنَّ الطلبة يرون أنَّ استخدام الذّكاء الاصطناعي في التّدخلات المهنيَّة مع العملاء جاء بدرجة متوسّطة.

للإجابة عن السُّؤال الثاني مِن أسئلة البحث تم حساب المتوسّط الحسابي، والانحراف المعياري، والتّرتيب لاستجابات عيّنة البحث، وجدول 5 يُوضِّح ذلك:

جدول5

استجابات عيّنة البحث حول التّحدِّيات الَّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة

الفقرات	المتوسّط	الانحراف المعياري	التّرتيب	درجة الموافقة
نقص الكوادر المدرَّبة المتخصّصة مِن الاختصاصيين الاجتماعيين في مجال الذّكاء الاصطناعي	2.50	0.88	6	مرتفعة
انعدام الرغبة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في إدخال التّقنيَّة لعدم اقتناعهم بأهمّيتها في تطوير ممارستهم المهنيَّة الرقميَّة، ولإصرارهم على استخدام الوسائل التّقليديَّة.	2.72	0.86	2	مرتفعة
ضعف توعيَّة الاختصاصيين الاجتماعيين بأهميَّة توظيف الذّكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات الاجتماعيَّة بالمؤسَّسات الاجتماعيَّة.	2.56	0.86	4	مرتفعة
قيام الاختصاصيين الاجتماعيين مِن خلال استخدامهم للذّكاء الاصطناعي بتشخيصات غير صحيحة للعملاء.	2.71	0.85	3	مرتفعة
تقليديَّة مقرَّرات الحاسب الآلي الَّتي تُدرَّس في معاهد وكُلِّيَّات الخدمة الاجتماعيَّة.	2.48	0.85	7	مرتفعة
انخفاض مستوى المعرفة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين عن الذّكاء الاصطناعي وتطبيقاته.	2.51	0.88	5	مرتفعة
نقص المهارة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في الاستفادة مِن الذّكاء الاصطناعي في ممارسة الأدوار المهنيَّة الرقميَّة.	2.74	0.86	1	مرتفعة
التّحدِّيَّات المرتبطة بالاختصاصي الاجتماعي.	2.60	0.85	الأوّل	
انعدام الثِّقة في تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بالمؤسَّسات الاجتماعيَّة لدى العملاء.	2.53	0.84	1	مرتفعة

الفقرات	المتوسّط	الانحراف المعياري	التّرتيب	درجة الموافقة
طبيعة البيئة الّتي يعيش فيها العملاء تحول دون تطبيق الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة.	2.37	0.84	6	مرتفعة
نقص قدرات العملاء على توصيل مشكلاتهم للاختصاصيين الاجتماعيين مِن خلال تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.	2.51	0.83	2	مرتفعة
مستوى التّعليم لدى بعض العملاء يحول دون توظيف تطبيقات الذّكاء الاجتماعي في الممارسة المهنيَّة الرّقميَّة.	2.45	0.81	3	مرتفعة
خفض روح التّعاون والتّآلف بين الاختصاصيين الاجتماعيين، وبين العملاء عند توظيف الذّكاء الاصطناعي وتطبيقاته.	2.38	0.82	5	مرتفعة
ضعف توعيَّة العملاء بأهميَّة توظيف الذّكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات الاجتماعيَّة بالمؤسّسات الاجتماعيَّة.	2.39	0.82	4	مرتفعة
افتقاد الخصوصيَّة في تسجيل بيانات ومعلومات عن العملاء عند استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.	2.38	0.84	5	مرتفعة
التحدّيات المرتبطة بالعملاء	2.43	0.83	الثّالث	
ضعف البنيَّة التّحتيَّة مِن الاتّصالات اللا سلكيَّة، والحواسيب، والبرمجيّات، والأجهزة الموجودة بالمؤسسات الاجتماعيَّة.	2.43	0.86	3	مرتفعة
ضعف توافر ميزانيَّة كافيَّة لتطبيق تقنيات الذّكاء الاصطناعي بالمؤسّسات الاجتماعيَّة.	2.39	0.83	5	مرتفعة
ندرة وجود فريق دعم فني تكنولوجي بمؤسّسات الخدمة الاجتماعيَّة للتّعامل مع تقنيَّات الذّكاء الاصطناعي.	2.41	0.89	4	مرتفعة
انعدام ثقافة التّحوُّل الرقمي بوجه عام لدى إدارة مؤسّسات الخدمة الاجتماعيَّة.	2.81	0.85	1	مرتفعة
قِلَّة حرص المؤسّسات الاجتماعيَّة على التّدريب المستمر للاختصاصيين الاجتماعيين لمواكبة التّطوُّر في مجال الذّكاء الاصطناعي.	2.47	0.87	2	مرتفعة
التحدّيات المرتبطة بالمؤسسة	2.50	0.86	الثّاني	
الإجمالي	2.51	0.85		مرتفعة

يتّضح مِن جدول 5 أنَّ المتوسّطات الحسابيَّة لتصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعية حول التّحدّيات الّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، تراوحت ما بين (2.81:2.37)؛ حيث جاءت عبارة (انعدام ثقافة التّحوُّل الرقمي بوجه عام لدى إدارة مؤسّسات الخدمة الاجتماعيَّة) في التّرتيب الأوّل، وهذا يشير إلى غياب الرؤيَّة الواضحة لدى المؤسّسات الاجتماعيَّة بأهميَّة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي لتطوير الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، وربَّما يعود السَّبب في ذلك إلى عدم اقتناعهم بأهميَّة المستجدَّات التّقنيَّة الحديثة، والتّطوُّرات المتسارعة في الذّكاء الاصطناعي، وأنَّها تجلب كثيرًا مِن المخاطر.

فيما جاءت عبارة (طبيعة البيئة الّتي يعيش فيها العملاء تحول دون تطبيق الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة). في التّرتيب الأخير، ويرجع سبب ذلك إلى أنَّ المؤسَّسات الاجتماعيَّة لديها بنيَّة تحتيَّة قادرة على التّعامل مع تعقيدات الذّكاء الاصطناعي، ولكن على الرغم مِن ذلك فإنَّه على المؤسسات أنْ تُدركَ أنَّ الذّكاء الاصطناعي سيزيد مِن أعباء عمل البنيَّة التّحتيَّة، وعليه فلا بُدّ أنْ تَضعَ المؤسسة في الاعتبار أنْ تكون بنيتها التّحتيَّة قابلة للتوسُّع والمرونة، لاستيعاب نمو ومتطلّبات مشاريع الذّكاء الاصطناعي.وعكست درجة المتوسط الإجمالي والمقدَّرة بـ(2.51) للمحور الثّاني نِسَب موافقة (مرتفعة) مِن قِبَل عيّنة البحث على فقرات هذا المحور. ممَّا يعني استشعار طالبات الخدمة الاجتماعيَّة لتلك المعوّقات كان بدرجة عالية، فهن يوافقن بدرجة كبيرة على التّحديات الّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة.

وأرى أنَّه على رغم ما تُقدِّمه تطبيقات الذّكاء الاصطناعي مِن فوائد عظيمة في مجال الخدمة الاجتماعيَّة؛ مِن خلال مساهمتها في تحسين الخدمات المقدَّمة عامةً وصولًا إلى تحسين حياة العملاء وجماعات المجتمع المحلي، فإنَّها تتعرَّض لعديد مِن التّحدّيَّات، ولكون مؤسَّسات الخدمة الاجتماعيَّة المختلفة تبحث عن التّميُّز في نموذج أعمالها لتحقيق النجاح المستمر، فكان لا بُدّ لها أنْ تتوجَّه لتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي مع الانتباه لتحدّيات تلك التّطبيقات، والعمل على إيجاد حلول لها تتناسب مع تلك المهنة.

وأستنتج مِن ذلك وجود عديد مِن المعوّقات والتّحدّيات الّتي تحول دون توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في تطوير الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، وقد يكون ذلك بسبب حداثة مجال الذّكاء الاصطناعي نسبيًّا في المملكة، وقِلَّة معرفة المتخصّصين في الخدمة الاجتماعيَّة حول كيفيَّة التّغلب على تلك التّحدّيات ومواجهتها.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة لعدم وجود إستراتيجيَّة واضحة لتطبيقها في الخدمة الاجتماعيَّة نظرًا لعدم انتشار تطبيق تلك التّقنيات، وعدم تعميم تطبيقها في الخدمة الاجتماعيَّة، كما أنَّ

تنفيذ تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة يتطلَّب توفير بعض المتطلّبات التّقنيَّة؛ حيث إنَّ بعض الاختصاصيين والممارسين العاملين في مجال الخدمة الاجتماعيَّة يجدون صعوبة في استخدام تلك التّطبيقات، وأيضًا بعض المتطلّبات الماليَّة لأنَّها مُكلِّفة.

وبالتّالي.. فتلك الاستجابات تُؤكِّد ضرورة مواجهة المعوّقات والتّحديات الَّتي تؤثر على تطبيق تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، وبالتّالي يُؤثِّر في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للممارسين والاختصاصيين الاجتماعيين في الخدمة الاجتماعيَّة بالمؤسّسات المختلفة، وبالتّالي لا بُدّ مِن تنميَّة المهارات المطلوبة لهم للاتِّجاه نحو تطبيق تطبيقات الذّكاء الاصطناعي مع ضرورة تطوير برامج التّدريب المهني، بحيث تُركِّز على تنميَّة المهارات والقدرات التّكنولوجيَّة.

وعلى صعيد الأبعاد جاءت (التّحدّيات المرتبطة بالاختصاصي الاجتماعي) في التّرتيب الأوَّل كأكثر أنواع التّحدّيات، فيما جاءت (التّحدّيات المرتبطة بالعملاء) في التّرتيب الأخير، وعلى رغم أنَّها جاءت بنسبة أقل فإنَّها أيضا مرتفعة، وبالتّالي فهي واحدة مِن أنواع التّحديات القويَّة الَّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.

نستخلص ممَّا سبق تَعدُّدًا وتنوُّعًا في مصادر التّحديات، وكُلَّها تحدِّيات تُؤثِّر في توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، وأرجع ذلك إلى أنَّه كما ذكرنا سابقًا أنَّ مجال البحث في تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، وكذلك في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة مِن المجالات الحديثة، وبالتّالي لا بُدّ أنْ يواجه بعديد مِن المعوّقات والصعوبات الَّتي تحول دون تطوير للممارسة المهنيَّة الرقمية؛ لذا كان لا بُدّ مِن أنْ نُولِّيه الاهتمام مع ضرورة وحتميَّة تقديم آليّات تتمُّ مِن خلالها وضع سياسات وإجراءات؛ للتَّغلُّب على تلك المعوّقات، وهذا مؤشِّر يجب الوقوف عنده، واتِّخاذ التّدابير والإجراءات العلاجيَّة والوقائيَّة، كما تمَّ ذلك بالفعل مِن خلال الإجابة عن السّؤال الثّالث بالبحث.

وتتَّفق هذه النَّتيجة مع نتيجة دراسة كُلٍّ من (البشر، 2020، الصبحي، 2020، Fahimirad & Kotamjani, 2018، سحتوت، 2014، Laudon & Kenneth, 2013) مِن حيث وجود عديد مِن التّحدّيات الَّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بوجه عام.

للإجابة عن السُّؤال الثَّالث مِن أسئلة البحث تمَّ حساب المتوسّط الحسابي والانحراف المعياري والتّرتيب لاستجابات عينة البحث، وجدول 6 يُوضِّح ذلك:

جدول 6

استجابات عيّنة البحث حول آليّات تفعيل توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعية

العبارات	المتوسّط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
استحداث مُقرّر يُعالج أهميَّة وآليات استخدام الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة بمرحلتي البكالوريوس والدّراسات العليا.	2.56	0.72	7	مرتفعة
حثّ الاختصاصيين الاجتماعيين في مؤسساتهم على توظيف "Chat GPT" في ممارساتهم المهنيَّة لتوفير المعلومات المهمَّة، وتبسيط مهامهم، وتحسين تواصلهم مع العملاء.	2.73	0.81	1	مرتفعة
سعي الجامعات السعوديَّة لبناء شراكات ومشاريع بحثيَّة تتناول دمج تقنيات الذّكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعيَّة الرقميَّة.	2.60	0.82	5	مرتفعة
وضع نظام حوافز ماديَّة وأخرى معنويَّة للاختصاصيين الاجتماعيين المتميّزين بمجال العمل في برنامج الذّكاء الاصطناعي.	2.55	0.82	8	مرتفعة
نشر الثقافة الإلكترونيَّة بين الاختصاصيين الاجتماعيين في ممارستهم المهنيَّة الرقميَّة عن طريق تنظيم ندوات، وإعداد منشورات توعيَّة ومطويّات إلكترونيَّة.	2.53	0.77	9	مرتفعة
توفير البيئة التّحتيَّة مِن أجهزة وبرامج وشبكات بصفة مستمرَّة داخل المؤسسات الاجتماعيَّة لإتاحة استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.	2.47	0.74	12	مرتفعة
تقديم كُلّيات الخدمة الاجتماعيَّة للتدريب والتّأهيل والدّعم اللازم للاختصاصيين الاجتماعيين بالمؤسّسات الاجتماعيَّة، والطلبة بالمؤسسات الاجتماعيَّة على كيفيَّة استخدام الذّكاء الاصطناعي في جميع مراحل التّدخّل المهني مع العملاء.	2.57	0.82	6	مرتفعة
تطوير المؤسسات الاجتماعيَّة للّوائح والتّشريعات والأنظمة الإداريَّة لتتناسب مع مجال الذّكاء الاصطناعي، وتواكب التّحوُّل الرّقمي.	2.66	0.80	3	مرتفعة
ربط ترقّي الاختصاصيين الاجتماعيين بالخبرة والكفاءة في تطبيق تقنيات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة بالمؤسّسات الاجتماعيَّة.	2.63	0.77	4	مرتفعة

الفقرات	المتوسّط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
وضع مؤشّرات لقياس رضا العملاء عن آليّات تطبيق الاختصاصيين الاجتماعيين لتقنيات الذّكاء الاصطناعي بالمؤسّسات الاجتماعيّة.	2.67	0.85	2	متوسطة
تنظيم البعثات الخارجيّة للاختصاصيين الاجتماعيين إلى الجامعات، والمؤسّسات، والهيئات المتقدّمة والنّاجحة في مجال الذّكاء الاصطناعي؛ لتبادل الخبرات فيما بينهم.	2.51	0.84	10	مرتفعة
إعداد محتوى إلكتروني لكافّة أعمال الخدمة الاجتماعيّة، وإتاحته عبر شبكة الإنترنت للتّعلّم الذّاتي للاختصاصيين الاجتماعيين.	2.57	0.77	6	مرتفعة
تنمية الوعي بالمعايير والقيم الأخلاقيّة الإلكترونيّة في استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي لتطوير ممارستهم المهنيّة الرقميّة.	2.50	0.77	11	مرتفعة
الإجمالي	2.58	0.78		مرتفعة

يتّضح مِن جدول 6 أنَّ المتوسّطات الحسابيَّة لتصوُّرات طالبات الخدمة الاجتماعيَّة، حول آليَّات تفعيل توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة تراوحت ما بين (2.73:2.47)؛ حيث جاءت عبارة (حثّ الاختصاصيين الاجتماعيين في مؤسساتهم على توظيف «Chat GPT" في ممارساتهم المهنيَّة لتوفير المعلومات المهمَّة، وتبسيط مهامهم، وتحسين تواصلهم مع العملاء) في التّرتيب الأول، فيما جاءت عبارة (توفير البنيَّة التّحتيَّة مِن أجهزة وبرامج وشبكات بصفة مستمرَّة داخل المؤسسات الاجتماعيَّة لإتاحة استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي) في التّرتيب الأخير، وعكست درجة المتوسط الإجمالي والمقدَّرة بـ(2.58) للمحور الثّالث نِسَب موافقة (مرتفعة) مِن قبل عيّنة البحث على فقرات هذا المحور.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنَّ مشكلة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة مِن المشكلات الَّتي تتطلَّب الاهتمام بها، ولا يأتي هذا الاهتمام إلَّا مِن خلال اقتراح مجموعة مِن الآليَّات الَّتي مِن الممكن أخذها كمرشد للحدِّ منها، وهناك اتِّفاق إلى حد كبير بين الطالبات على أهميَّة هذه الآليَّات؛ لدعم الأفكار الإبداعيَّة والابتكاريَّة للممارسين والاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الاجتماعيَّة المختلفة، وتطوير البرامج التّدريبيَّة لنجاح تطبيقات الذّكاء الاصطناعي، وبالتّالي تطوير الممارسات المهنيَّة الرقميَّة لهم، وأنْ يسعوا إلى دراسة كيفيَّة الاستفادة مِن تلك التّطبيقات مِن خلال عقد وِرَش عمل، ودورات تدريبيَّة، وندوات؛ بهدف زيادة الوعي بأهميَّة تلك التّطبيقات.

كما أرى أن التّنوُّع في اختيار واقتراح آليَّات مختلفة للحدِّ مِن تلك المشكلة يسهم في أنْ يتمَّ على أكمل وجه، ويعمل على المساهمة في حل ما يواجه الاختصاصيين مِن مشكلات في أثناء تعاملهم مع تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقمية.

وتتّفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كُلٍّ من (البشر، 2020، الصبحي، 2020، حلاوة، 2020، الثابت والجميلي، 2017، الباز، 2014) مِن حيث وجود آليَّات للتَّغلُّب على التّحديات الَّتي تواجه توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بوجه عام.

التّوصيات:

نظرًا إلى طبيعة البحث فقد كانت التّوصيات مُتمثِّلة في ضرورة العمل على التّغلُّب على التّحديات الَّتي كشف عنها البحث، ومتمثِّلة أيضًا في لالاصورة الآليَّات الَّتي اقتُرِحتْ لتفعيل توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة، والَّذي أوصِي بتطبيقها، كما أنَّه وفي ضوء نتائج البحث الحالي يُمكن التّوصيَّة بما يلي:

1. مواكبة الاختصائيين الاجتماعيين لِكُلّ ما هو جديد في مجال التّخصّص بوجه عام، وفي مجال التّكنولوجيا التّقنيَّة بوجه خاص، وتَعلُّمها، والعمل على تطبيقها لتحقيق الفعاليَّة في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة.
2. معالجة المتخصصين في الخدمة الاجتماعيَّة لقضايا المهنة بأسلوب علمي متطوّر يتواكب مع الرؤى العالميَّة، والتّقنيات المعاصرة، والَّتي مِن أهمّها تطبيقات الذّكاء الاصطناعي.
3. الحد مِن الأعمال الإداريَّة المكيلة للاختصاصيين الاجتماعيين، مع توفير العدد الذي يتناسب مع حجم المستفيدين بمؤسَّسات الممارسة؛ بما يُمكِّنهم مِن الاهتمام بتطوير أدائهم المهني، وخاصة في مجال الذّكاء الاصطناعي وتوظيفه لصالح العملاء.
4. إعداد أعضاء هيئة التّدريس المتخصّصين في الخدمة الاجتماعيَّة بالتّعاون مع الاختصاصيين الاجتماعيين بالميدان، تطبيقات علاجيَّة رقميَّة قائمة على تطبيقات الذّكاء الاصطناعي ليستخدموها في التَّدخُّلات المهنيَّة مع

الحالات الفرديَّة.

5. عقد بروتوكلات بين الأكاديميين والممارسين والقطاع الخاص المعني بقضيَّة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي مِن خلال الخدمة الاجتماعيَّة الرقميَّة؛ لبناء قدرات ومهارات الاختصاصيين الاجتماعيين.

6. تحديث لوائح مؤسَّسات الممارسة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة، بحيث تشترط حتميَّة الحصول على رخصة ممارسة مهنيَّة رقميَّة للممارسين المهنيين؛ لتضمن توظيفهم لتطبيقات الذّكاء الاصطناعي الحديثة في تقديم الخدمة والتّعامل مع العملاء.

7. تفعيل مجتمعات الممارسة الرقميَّة القائمة على الذّكاء الاصطناعي بين الاختصاصيين الاجتماعيين؛ لمناقشة الحالات، ومواكبة مستجدَّات ومعارف مهنة الخدمة الاجتماعيَّة.

8. إعداد طلبة الخدمة الاجتماعيَّة قبل العمل أكاديميًّا، وتأهيليًّا على كيفيَّة توظيف الذّكاء الاصطناعي في جميع مراحل التّدخُّل المهني مع العملاء، بدايَّة مِن التّشخيص وصولًا إلى العلاج لتعزيز هذا التّدخُّل.

9. بناء برنامج تدريبي مقترح لممارسي الخدمة الاجتماعيَّة؛ لتوظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في الممارسة المهنيَّة الرقميَّة للخدمة الاجتماعيَّة.

10. الاستعانة بنماذج دوليَّة ومحليَّة رائدة في مجال توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بالخدمة الاجتماعيَّة؛ لتكون كخارطة طريق يُمكن الانطلاق مستقبلًا نحو تطويرها بما يتناسب مع المجتمع السُّعودي ومتطلَّباته.

11. إنشاء قسم خاص بالذَّكاء الاصطناعي في المؤسَّسات الاجتماعيَّة وإعطاؤها مكانة مرموقة في الهيكل التّنظيمي للمؤسَّسات للعمل على تكوين متخصصين في مجال الذّكاء الاصطناعي؛ لإجراء التّقويم المستمر لجودة توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي ولمواجهة الأزمات الّتي يتعرَّضون لها.

12. تفعيل دور الإعلام المرئي والمسموع في نشر ثقافة الذّكاء الاصطناعي وكيفيَّة التّفاعل معه، واستخداماته المتعدِّدة في مجال الخدمة الاجتماعيَّة؛ لتقليل مخاوف العملاء منه.

المراجع:

إبراهيم، أحمد ثابت هلال. (2023). تصوُّرات طلبة الخدمة الاجتماعيَّة في جامعة السلطان قابوس تجاه استخدام الذّكاء الاصطناعي في التّدخلات المهنيَّة مع العملاء. مجلَّة كليَّة الخدمة الاجتماعيَّة للدّراسات والبحوث الاجتماعيَّة، 1(33)، 49-86.

إبراهيم، أحمد حسن. (2019). التّحوُّل الرقمي (1): نقلة نوعيَّة للتحرُّر مِن البيروقراطيَّة والفساد الإداري. نادي التّجارة، 676، 8-11.

ابراهيم، أحمد حسني وعبدالتواب، ناصر عويس وزيدان، حكيمة رجب وسيد، شامية جمال. (2023) ،أساسيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة الفيوم

ابراهيم، مصطفى محمود محمود. (2016). الإدارة الإلكترونيَّة: متطلَّبات تطبيقها ومعوّقاتها. مجلة الخدمة الاجتماعيَّة، الجمعيَّة المصريَّة للاختصاصيين، 55، 298-315.

أبو النصر، مدحت محمد. (2020). الخدمة الاجتماعيَّة الإلكترونية. المجلة العربيَّة للمعلوماتيَّة وأمن المعلومات: المؤسسة العربيَّة للتربيَّة والعلوم والآداب، 1، 45-81.

أبو خريص، هاني جودة مصباح. (2021). مقوِّمات رقمنة الممارسة المهنيَّة للخدمة الاجتماعيَّة بالمجال المدرسي، مجلة كليَّة الخدمة الاجتماعيَّة للدراسات والبحوث الاجتماعيَّة، جامعة الفيوم، ع22، 433-481.

أبو السعود، منى جلال. (2020). متطلَّبات تطبيق الممارسة الإلكترونيَّة للخدمة الاجتماعيَّة في ظل التَّحوُّل الرقمي. مجلة كليَّة الخدمة الاجتماعيَّة للدراسات والبحوث الاجتماعيَّة – جامعة الفيوم، 21(21)، 665-706.

أبو هرجة، محمد إبراهيم علي. (2016). تكنولوجيا المعلومات الرقميَّة كمتغيِّر في تنميَّة قدرة الاختصاصيين الاجتماعيين على الممارسة المهنيَّة الرقميَّة، واقع الممارسة الرقميَّة وتصوُّر لبرنامج مقترح لتدريب الاختصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقميَّة في تنميَّة قدرتهم على الممارسة المهنيَّة الرقميَّة. مجلة الخدمة الاجتماعيَّة: الجمعيَّة المصريَّة للاختصاصيين الاجتماعيين، 55، 68-141.

الأتربي، شريف. (2019). التّعليم بالتّخيّل. العربي للنَّشر والتّوزيع.

أحمد، كبداني سيدي، وعبد القادر، بادن. (2021). أهميَّة استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي بمؤسَّسات التّعليم العالي الجزائريَّة لضمان جودة التّعليم – دراسة ميدانيَّة –. مجلة دفاتر بوادكس، 10(1)، 153-176.

الأسطل، محمود زكريا، عقل، مجدي سعيد، & الأغا، إياد محمد. (2021). تطوير نموذج مقترح قائم على الذّكاء الاصطناعي وفاعليته في تنميَّة مهارات البرمجة لدى طلاب الكليَّة الجامعيَّة للعلوم والتّكنولوجيا بخان يونس.

مجلة الجامعة الإسلاميّة للدراسات التّربويّة والنفسيّة، 2(29)، 743-772

الباز، حسن. (2014). معايير كفاءة الأنظمة الإلكترونيّة لإدارة الموارد البشريّة: دراسة تطبيقيّة على كليّة العلوم الإداريّة والإنسانيّة بكلّيات بريدة الأهلية. المجلة العلميّة للدراسات التّجاريّة والبيئية، 5(3)، 301-337.

بدر، ياسر أحمد. (2021). فاعليّة التّعلُّم النقّال القائم على وحدات التّعلم الرّقمي في إنتاج المحتوى الرّقمي لدى طلاب الدراسات العليا بكليّة التّربيّة. مجلة تكنولوجيا التّعليم والتّعليم الرقمي، 2(2)، 1-42.

البرعي، أحمد سعد علي. (2020). تطبيقات الذّكاء الاصطناعي والروبرت مِن منظور الفقه الإسلامي. مجلة دار الإفتاء المصريّة، 14(12)، 48-159.

البريثين، عبد العزيز. (2013). توظيف التّقنيّة في الخدمة الاجتماعيّة الإلكترونيّة. مجلة الآداب، 25(3)، 635 – 653.

البشر، منى عبد الله. (2020). متطلّبات توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في تدريس طُلّاب وطالبات الجامعات السعوديّة مِن وجهة نظر الخبراء. مجلة كليّة التّربية، جامعة كفر الشيخ، 20(4)، 97-120.

بكر، عبد الجواد السيد، & طه، محمد إبراهيم عبد العزيز. (2019). الذّكاء الاصطناعي: سياسته وبرامجه وتطبيقاته في التّعليم العالي: منظور دولي. مجلة كليّة التّربيّة – جامعة الأزهر، 38(185)، 383-432.

جودة، ياسر حسن. (2023). واقع استخدام الممارسة المهنيّة للخدمة الاجتماعيّة الإلكترونيّة في المجال المدرسي مِن وجهة نظر موجّهي التّربيّة الاجتماعية. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعيّة التّنمويّة، جامعة بني سويف، 4(3)، 35-56.

حلاوة، سماح محمد أمين. (2020). متطلّبات تطبيق الذّكاء الاصطناعي بالاتّجادات الرياضيّة وفقًا لرؤيّة الدولة 2030. جامعة بنها- كليّة التّربيّة الرياضيّة- مجلة التّربيّة البدنيّة وعلوم الرياضة، 24(19)، 57-56.

الخيبري، صبريّة محمد عثمان. (2020). درجة امتلاك معلّمات المرحلة الثانويّة بمحافظة الخرج لمهارات توظيف الذّكاء الاصطناعي في التّعليم. دراسات عربيّة في التّربيّة وعلم النفس، رابطة التّربويين العرب، 119، 119-152.

خلف، محمد عبد الحكيم عبد الحميد. (2021). المهارات المهنيّة الرقميّة وعلاقتها بعائد الممارسة المهنيّة للخدمة الاجتماعيّة، دراسة مطبّقة على خريجي الخدمة الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعيّة المصريّة للاختصاصيين الاجتماعيين، 70(9)، 108-123.

الثابت، أحمد، والجميلي، أحمد. (2017). استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية، دراسة ميدانية في جامعة ديالي. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 12(38)، 136-263.

الداود، منيرة عبد العزيز عبد الله. (2021). واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمادة الموارد البشرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية، 5، 49-93.

درار، خديجة. (2019). أخلاقيات الذكاء الاصطناعي والروبوت: دراسة تحليلية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، 6(3)، 237-271.

رفاعي، عادل محمود. (2019). واقع الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي المدرسي في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 38(1813)، 361-512.

زرزار، العياشي. (2014). مبادئ وإستراتيجيات إرساء الحكومة الإلكترونية. مجلة الفقه والقانون، 20، 80-98.

الزمخشري، محمد أبو الفضل إبراهيم إسماعيل (1075)، معجم المعاني الجامع، مكتبة النور

زروقي، رياض، & فالته، أميرة. (2020). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم العالي. المجلة العربية للتربية النوعية، 4(12)، 1-12.

زيدان، علي حسين ومحمد، أحمد محمد وإبراهيم، أحمد ثابت. (2016). الممارسة المبنية على الأدلة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة. المكتب الجامعي الحديث.

سحتوت، إيمان. (2014). تصميم وإنتاج مصادر التعلم الإلكترونية. مكتبة الرشد.

سعد الدين، نجلاء. (2019). مؤتمر وزراء التعليم العالي العرب يوصي بخطط لتعزيز توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم والبحث العلمي. الجورنال الاقتصادي. https://cutt.us/60kgh

الشبل، منال عبد الرحمن يوسف. (2021). تصورات معلمات الرياضيات نحو تعلم وتعليم الرياضيات وفق مدخل الذكاء الاصطناعي في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية. مجلة تربويات الرياضيات، 24(4)،

.310-278

الشريف، خالد سعود. (2016). اتجاهات الممارسة المهنية الإلكترونية. مكتبة الرشد.

صالح، عبد المحيي. (2015). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية. المكتب الجامعي الحديث.

الصبحي، صباح عيد رجاء. (2020). واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم. مجلة كلية التربية جامعة عين شمس، 44(4)، 319-368.

عباس، محمد خليل ونوفل، محمد بكر والعبسي، محمد مصطفى وأبو عواد، فريال محمد. (2022). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس (الطبعة الحادية عشرة). دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبد الحافظ، مروة أحمد عبد الحميد. (2021). فاعلية برنامج ممارسات مهنية عن التحول الرقمي لتنمية القدرات الرقمية لطلاب الاتحادات الطلابية. المجلة العربية للتربية النوعية، 5(18)، 95-124.

عبد الحميد، عبد اللاه صابر. (2021). متطلبات تطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، 54(2)، 265-314.

عبد الرازق، عدي صبري ومهدي، جيدر طالب. (2012). الذكاء الاصطناعي ومصاعب تطبيقه في تكنولوجيا المعلومات. مجلة كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، 248-257.

عبد الحميد، حسن سعد. (2016). معوقات مجتمع المعرفة في الجامعات العراقية. مركز البيان للدراسات والتخطيط. https://www.bayancenter.org › 20.

العبد الكريم، خلود برجس. (2017). أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. مجلة الخدمة الاجتماعية، 57(7)، 15-32.

العبد اللات، عبد الفتاح زهير عبد الفتاح. (2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية. مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 35(5)، 78-122.

عبد الموجود، أبو الحسن. (2015). الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الثقافية عالمياً ومحلياً. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 7(7)، 43-67.

العتل، محمد حمد والعنزي، إبراهيم والعجمي، عبد الرحمن. (2021). دور الذكاء الاصطناعي (AI) في التعليم من وجهة نظر طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت. مجلة البحوث والدراسات التربوية، 1(1)، 30-64.

عثمان، مروة محمد. (2017). متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد. مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية، 2(58)، 169-227.

عثمانية، أمينة. (2019). المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي في تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال. المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.

العزام، نورة محمد عبد الله. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. المجلة التربوية، 84، 467-494.

العلوي، سكينة الأمراني والتوزاني، محمد. (2023). مستقبل الذكاء الاصطناعي: الميتافيرس نموذجاً. مجلة القانون والأعمال، 88، 256-278.

علي، شامية جمال سيد. (2021). متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 53(3)، 531-568.

عمار، هيفاء إسماعيل، & ماطوسي، هندة سالم. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة مخرجات التعلم: المنصات الرقمية أنموذجًا. الأمانة العامة للمؤتمر العلمي الدولي للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 1-17، متاح في: https://www.-jicollege.edu.sa › the

عمارية، عبد الحكيم وسبتي، رشيدة. (2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 35، 969-982.

القحطاني، عايض علي. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق التنمية المستدامة في إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، 9(3)، 97-130.

القراني، لينا أحمد خليل والحجيلي، سمر أحمد سليمان. (2020). العوامل المؤثرة على قبول المعلم لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT. المجلة العربية

للعلـــوم التربويـــة والنفســـية، 14، 215-252.

مبارك، هناء فايز عبد الحميد. (2015). الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية في ظل المجتمعات الافتراضية. مجلـــة دراســـات في الخدمـــة الاجتماعيـــة والعلـــوم الإنســـانية، 17(39)، 218-238.

محمد، جابر فوزي. (2020). متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة على الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر: دراسة وصفية مطبقة على العاملين ببرنامج إدارة الحالة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط. مجلـــة دراســـات في الخدمـــة الاجتماعيـــة والعلـــوم الإنســـانية، 7(52)، 387-424.

المحمادي، ريهام سالم عبد المحسن. (2022). الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. مجلة الخدمة الاجتماعية، 72(2)، 16-35.

محمود، عبد الرازق مختار. (2020). تطبيقات الذّكاء الاصطناعي مدخل لتطوير التّعليم في ظل تحدّيات جائحة فيروس كورونا (COVID-19). مجلـــة كليّـــة التّربيّـــة، جامعة أسيوط، 2(4)، 171-242.

المركز الإعلامي لرؤيّة المملكة 2030. (2016). رؤيّة المملكة العربيّة السعودية 2030.

مشعل، مروة توفيق محمد والعيد، نداء محمد. (2023). واقع توظيف تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في مرحلة الطفولة المبكرة مِن وجهة نظر المعلّمات بمحافظة شقراء بالمملكة العربيّة السعودية. مجلـــة التّربيـــة، كليّة التّربيّة بالقاهرة، جامعة الأزهر، 198(3)، 433-478.

المنصة الوطنيّة الموحّدة. (2021)، متاح في: https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/careaboutyou/digitalinclusion

المنصور، خالد عبد الرحمن. (2014). مُعوّقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التّسجيل في الخدمة الاجتماعيّة. مجلـــة دراســـات في الخدمـــة الاجتماعيّـــة والعلـــوم الإنســـانية، مصر، 2(39)، 261-286.

المومني، حسن أحمد. (2019). أهميّة وأثر الذّكاء الاصطناعي في مستقبل الشرطي: البيانات الكبرى نموذجًا- أوراق عمـــل المؤتمـــر الســـنوي الخامـــس والعشـــرين لجمعيّـــة المكتبـــات المتخصصـــة فـــرع الخليـــج العربـــي: إنترنـــت الأشـــياء: مســـتقبل مجتمعـــات الإنترنـــت المترابطـــة. جمعيّة المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، أبو ظبي، 373-348.

الهيئة السعوديّة للبيانات والذكاء الاصطناعي. (2023). متاح في: https://sdaia.gov.sa/ar/SDAIA/about/Pages/AboutAI.aspx

وزارة الاتصالات وتقنيّة المعلومات. (2021). الـــذكاء الاصطناعـــي، متاح في: https://cutt.us/5Dg-wI

الياجزي، فاتن حسن. (2019). استخدام تطبيقات الذّكاء الاصطناعي في دعم التّعليم الجامعي بالمملكة العربيّة السعودية. دراســـات عربيّـــة في التّربيّـــة وعلـــم النفـــس، 113، 257-282.

Abbas, Mohammed Khalil, Noufel, Mohammed Bakr, Al-Abssi, Mohammed Mustafa, & Abu Awad, Ferial Mohammed. (2022). Introduction to Research Methods in Education and Psychology (Eleventh Edition) .(in Arabic). Amman, Jordan: Dar Al-Maseera for Publishing and Distribution.

Abdel Hafez, Marwa Ahmed Abdel Hamid. (2021). The Effectiveness of a Professional Practices Program on Digital Transformation for Developing Digital Skills of Student Unions .(in Arabic).Arab Journal of Qualitative Education, 5(18), 95-124.

Abdelhamid, Abdelilah Saber. (2021). Requirements for Developing the Professional Performance of Social Workers to Implement Electronic Therapy in Working with Individual Cases .(in Arabic). Journal of Social Service Studies, 54(2), 265-314.

Abdelhamid, Hassan Saad. (2016). Knowledge Society Obstacles in Iraqi Universities .(in Arabic).Bayan Center for Studies and Planning. [Online]. Available: https://www.bayancenter.org

Abdelrazaq, Adi Sabri, & Mahdi, Jader Talib. (2012). Artificial Intelligence and Challenges of its Application in Information Technology.(in Arabic). Journal of Basic Education College, University of Babylon, 248-257.

Abdulmawjood, Abu Al-Hasan. (2015). Professional Identity of Social Work Between Information Technology and Cultural Competence Globally and Locally.(in Arabic).Journal of Social Service College for Social Studies and Research, 7(7), 43-67.

Abu al-Nasr, Madhat Mohammed. (2020). Electronic Social Work .(in Arabic). Arab Journal of Information and Information Security: Arab Foundation for Education, Science, and Literature, 1, 45-81.

2(29), 743-772.

Al-Atribi, Shareef. (2019). Teaching by Imagination. Cairo: Arabi for Publishing and Distribution .(in Arabic).

Al-Attil, Mohammed Hamad, Al-Enzi, Ibrahim, & Al-Ajmi, Abdul Rahman. (2021). The Role of Artificial Intelligence (AI) in Education from the Perspective of Basic Education College Students in Kuwait.(in Arabic).Journal of Educational Research and Studies, 1(1), 30-64.

Al-Azam, Nora Mohammed Abdullah. (2021). The Role of Artificial Intelligence in Enhancing the Efficiency of Human Resource Management Administrative Systems at Tabuk University .(in Arabic). Educational Journal, 84, 467-494.

Al-Baz, Hassan. (2014). Efficiency Standards of Electronic Human Resource Management Systems: An Applied Study on Al-Baha Colleges .(in Arabic). *Scientific Journal of Commercial and Environmental Studies*, 5(3), 301-337.

Al-Breithin, Abdulaziz. (2013). Utilization of Technology in Electronic Social Work. (in Arabic). *Journal of Literature*, 25(3), 635 – 653.

Al-Buraihi, Ahmed Saad Ali. (2020). Applications of Artificial Intelligence and Robotics from the Perspective of Islamic Jurisprudence .(in Arabic). *Egyptian Fatwa House Journal*, 14(12), 48–159.

Al-Bushr, Mona Abdullah. (2020). Requirements for Employing Artificial Intelligence Applications in Teaching Male and Female Students in Saudi Universities: Experts' Perspective .(in Arabic). *Faculty of Education Journal*, Kafr El-Sheikh University, 20(4), 97-120.

Aldawood, Muneera Abdulaziz Abdullah. (2021). The Reality of Using Artificial Intelligence Applications in the Human Resources Deanship at Imam Mohammed bin Saud Islamic University.(in Arabic). *Journal of Islamic University for Educational and Social Sciences*, 5, 49-93.

Ali, Shamia Jamal Sayed. (2021). Requirements for Using Online Therapy in Professional Social Work Practice Areas. .(in Arabic). *Journal of Social Service and Humanities Studies*, 53(3), 531-568.

Abu al-Saud, Mona Jalal. (2020). Requirements for Implementing Electronic Practice of Social Work in the Digital Transformation Era .(in Arabic). Journal of the Faculty of Social Services for Social Studies and Research - Fayoum University, 21(21), 665-706.

Abu Hurja, Muhammad Ibrahim Ali. (2016). Digital Information Technology as a Modifier in Developing the Capacity of Social Work Specialists for Digital Professional Practice, The Reality of Digital Practice, and a Proposed Program for Training Social Work Specialists in Using Digital Information Technology to Develop Their Capacity for Digital Professional Practice .(in Arabic). Journal of Social Services: Egyptian Association of Social Work Specialists, 55, 68-141.

Abu Khreis, Hani Judah Masbah. (2021). Digitalization Factors of Professional Social Work Practice in the School Field .(in Arabic). Journal of the Faculty of Social Services for Social Studies and Research, Fayoum University, 22, 433-481.

Ahmed, Kabdani Sidi, & Abdelkader, Baden. (2021). The Importance of Using Artificial Intelligence Applications in Algerian Higher Education Institutions to Ensure Education Quality - A Field Study.(in Arabic). Bouadex Notebooks Journal, 10(1), 153-176.

Al-Abdulat, Abdul Fattah Zuhair Abdul Fattah. (2020). Artificial Intelligence Applications and Their Impact on Achieving Competitive Advantage: A Study on Jordanian Banks .(in Arabic).Mutah for Research and Studies, Humanities and Social Sciences Series, 35(5), 78-122.

Al-Abdulkarim, Khuloud Barjas. (2017). Ethics of Electronic Social Work Practice .(in Arabic). Journal of Social Service, 57(7), 15-32.

Al-Astal, Mahmoud Zakaria, Aql, Magdi Saeed, & Al-Agha, Iyad Mohammed. (2021). Developing a Proposed Model Based on Artificial Intelligence and Its Effectiveness in Developing Programming Skills Among Students of Khan Yunis University College of Science and Technology .(in Arabic). Journal of Islamic University for Educational and Psychological Studies,

Learning and Teaching Mathematics According to the Artificial Intelligence Approach in General Education in Saudi Arabia .(in Arabic). *Journal of Mathematics Education,* 24(4), 278-310.

Al-Sobhi, Sabah Eid Ragaa. (2020). The Reality of Faculty Members' Use of Artificial Intelligence Applications in Education at Najran University .(in Arabic). *Ain Shams University Faculty of Education Journal,* 44(4), 319-368.

Al-Thabet, Ahmed, & Al-Jamili, Ahmed. (2017). Using Information Technology Infrastructure and Its Impact on Human Resources Performance in Governmental Universities: A Field Study at Diyala University. (in Arabic). *Journal of Accounting and Financial Studies*, 12(38), 136-263.

Al-Yajzi, Faten Hassan. (2019). The Use of Artificial Intelligence Applications to Support Higher Education in Saudi Arabia .(in Arabic).Arab Studies in Education and Psychology, 113, 257-282.

Al-Zamakhshari, M. A. A. I. (1075). *Al-Mu'jam Al-Ma'ani Al-Jami'*. Al-Noor Library.

Ammar, Haifa Ismail, & Matousi, Hinda Salem. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Improving Learning Outcomes Quality: Digital Platforms as a Model. .(in Arabic). *International Scientific Conference Secretariat for Humanities and Social Sciences*, 1-17. Available at: https://www.jicollege.edu.sa

Ammariya, Abdul Hakim, & Sabti, Rashida. (2018). Information and Communication Technology and the Inevitability of Institutional Electronic Transformation .(in Arabic). *Journal of Research in Humanities and Social Sciences*, 35, 969-982.

Badr, Yasser Ahmed. (2021). The Effectiveness of Mobile Learning Based on Digital Learning Units in Producing Digital Content for Graduate Students at the Faculty of Education.(in Arabic). *Journal of Educational Technology and Digital Education,* 2(2), 1-42.

Baker, S., Warburton, S., Hodgkin, J., & Suzanne, S. (2016). Reimagining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society. *Australian Social Work*, 67.

Al-Khaybari, Sabriya Mohamed Osman. (2020). The Degree of Ownership of Secondary School Teachers in Al-Kharj Governorate of Artificial Intelligence Employment Skills in Education .(in Arabic*). Arab Studies in Education and Psychology*, Arab Educational League, 119, 119-152.

Al-Mahmadi, Reham Salem Abdul Mohsen. (2022). Electronic Professional Practice of Social Work in the Digital Transformation Era .(in Arabic). *Journal of Social Service*, 72(2), 16-35.

Al-Mansour, Khaled Abdulrahman. (2014). Obstacles to Using Information Technology in Social Work Registration .(in Arabic). *Journal of Social Service and Humanities Studies*, Egypt, 2(39), 261-286.

Al-Mumani, Hassan Ahmed. (2019). The Importance and Impact of Artificial Intelligence in the Future of Policing: Big Data as a Model - Proceedings of the 25th Annual Conference of the Specialized Libraries Association Gulf Branch: Internet of Things: The Future of Interconnected Internet Societies.(in Arabic). *Specialized Libraries Association Gulf Branch*, Abu Dhabi, 373-348.

Al-Olay, Sekina Al-Amrani, & Al-Tawzani, Mohammed. (2023). The Future of Artificial Intelligence: Metaverse as a Model.(in Arabic). *Journal of Law and Business*, 88, 256-278.

Al-Qahtani, Aayed Ali. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Achieving Sustainable Development within the Framework of the Saudi Vision 2030 .(in Arabic) *Arab Journal of Informatics and Information Security*, 9(3), 97-130.

Al-Qurani, Lina Ahmed Khalil, & Al-Hajjali, Samar Ahmed Sulaiman. (2020). Factors Influencing Teachers' Acceptance of Using Artificial Intelligence in Education in Light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) .(in Arabic). *Arab Journal of Educational and Psychological Sciences*, 14, 215-252.

Al-Sharif, Khaled Saud. (2016). *Trends in Electronic Professional Practice* .(in Arabic). Riyadh: Rushd Library.

Al-Shibl, Manal Abdul Rahman Youssef. (2021). Mathematics Teachers' Perceptions of

United Kingdom.

Haskvitz, A. (2019). Top 11 traits of a good teacher. Reach Every Student, Horace Mann, 6(1).

Helawa, Samah Mohamed Amin. (2020). Requirements for Implementing Artificial Intelligence in Sports Federations According to Vision 2030. Benha University - Faculty of Physical Education .(in Arabic). *Journal of Physical Education and Sports Science*, 24(19), 57-56.

H-Farm Industry–A I Team. (2017). Clearing house: *How artificial intelligence will impact banking and financial services*. Retrieved from https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740920309592.

Huang, S. (2018). Effects of Using Artificial Intelligence Teaching System for Environmental Education on Environmental Knowledge and Attitude. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(7), 3277-3284.

Ibrahim, A. T. H., Saleh, E. F., AlMamart, W. S., Elsherbiny, M. M. K., & Mustafa, M. M. (2023). Understanding the role of ChatGPT in social work: What we know and what we still need to discover. *Social Issues*, 1(1), 5-13.

Ibrahim, Ahmed Hassan. (2019). Digital Transformation (1): A Qualitative Leap to Liberate from Bureaucracy and Administrative Corruption. (in Arabic). *Trade Club,* 676, 8-11.

Ibrahim, Ahmed Thabit Hilal. (2023). Social Work Students' Perceptions at Sultan Qaboos University Regarding the Use of Artificial Intelligence in Professional Interventions with Clients.(in Arabic). *Journal of the Faculty of Social Services for Social Studies and Research*, 1(33), 49-86.

Ibrahim, Mustafa Mahmoud Mahmoud. (2016). Electronic Management: Its Application Requirements and Obstacles .(in Arabic). *Journal of Social Services*, Egyptian Society of Specialists, 55, 298-315.

Ibrahim, A. H., Abdul-Tawab, N. O., Zidan, H. R., & Said, S. G. (2023). *Basics of professional practice in social work*. Faculty of Social Work, Fayoum University.

Bakr, Abdel Jawad Al-Sayed, & Taha, Mohamed Ibrahim Abdel Aziz. (2019). Artificial Intelligence: Its Policies, Programs, and Applications in Higher Education: An International Perspective.(in Arabic). *Faculty of Education Journal - Al-Azhar University*, 38(185), 383-432.

Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D., & Diamandi, S. (2018). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, 61(1), 143–155.

Chan, C., & Holosko, M. (2016). Review of Information and Communication Technology Enhanced social work Interventions. *Special Research on Social Work Practice*, 26(1), 88-100.

Chan, C., & Li, F. (2023). Developing a natural language-based AI-chatbot for social work training: An illustrative case study. *China Journal of Social Work*, 1-16.

Chassignol, M., Khoroshavin, A., Klimova, A., & Bilyatdinova, A. (2018). Artificial Intelligence trends in education: A narrative overview. *Procedia Computer Science*, 136, 16-24.

Cwike, J., & Friedmann, E. (2019). E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 6-13.

Drar, Khadija. (2019). Ethics of Artificial Intelligence and Robots: An Analytical Study .(in Arabic). I*nternational Journal of Library and Information Science: Egyptian Association of Libraries*, Information, and Archives, 6(3), 237-271.

Estevez, A. M., & Moreira, S. (2021). Developing social performance professionals in the extractive industries. *The Extractive Industries and Society*. Available at. : https://doi.org/10.1016/j.exis.2021.100964

Fahimirad, M., & Kotamjani, S. (2018). A Review on Application of Artificial Intelligence in Teaching and Learning in Educational Contexts. *International Journal of Learning and Development*, 8(4), 106-118.

Goel, K., et al. (2020). Technology-enhanced social work practice and education. *The Institution of Engineering and Technology*,

us/5DgwI

Mintz, J., Copeland, S., Crewe, S. E., Klemm, T., McClain, A., Monahan, M. J., Pharris, A., Singer, J., & Teasley, M. (2018). Envisioning the future of social work: Report of the CSWE Futures Task Force. *Council on Social Work Education*.

Mohammed, Gaber Fawzi. (2020). Requirements for Implementing Smartphone-Based Practice in the Field of Care for At-Risk Children: A Descriptive Study Applied to Workers in the Case Management Program at the Social Solidarity Directorate in Assiut Governorate.(in Arabic). *Journal of Social Service and Humanities Studies*, 7(52), 387-424.

Mubarak, Hanaa Fayez Abdelhamid. (2015). Clinical Social Work in Virtual Communities.(in Arabic) .*Journal of Social Service and Humanities Studies*, 17(39), 218-238.

NASW, ASWB, CSWE, & CSWA. (2017). Technology in social work practice. *National Association of Social Workers*.

NASW. (2015). The Definition Of e.Social work. Washington: *National Association of Social Workers.*

Nelimarkka, M., Leinonen, T., Durall, E., & Dean, P. (2021). Facebook is not a silver bullet for teachers' professional development: Anatomy of an eight-year-old social-media community. Computers & Education, 173. Available at. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131521001469

Novakovich, J., Miah, S., & Shaw, S. (2021). Designing curriculum to shape professional social media skills and identity in virtual communities of practice. *Computers & Education*, 104. Available at. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2016.11.002

Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, L. A., & Garro-Aburto, L. L. (2019). Artificial Intelligence and Its Implications in Higher Education. *Journal of Educational Psychology-Propositos y Representaciones,* 7(2), 553-568.

Okonkwo, C. W., & Ade-Ibijola, A. (2021). Chatbots applications in education: A systematic review. *Computers and Education*: Artificial Intelligence, 2.

Ioakimidis, V., & Maglajlic, R. A. (2023). Neither "Neo-Luddism" nor "Neo Positivism": Rethinking Social Work's Positioning in the Context of Rapid Technological Change. *The British Journal of Social Work*, 53(2), 693-697.

Judah, Yasser Hassan. (2023). The Reality of Using Professional Practice of Electronic Social Work in the School Field from the Perspective of Social Education Supervisors.(in Arabic). *Journal of Developmental Social Service Research*, Beni Suef University, 4(3), 35-56.

Keeney, A. J. (2017). School social workers' perceptions of electronic media on practice. Colorado: *Doctor of Philosophy Colorado State University*.

Khalaf, Mohamed Abdel Hakim Abdel Hamid. (2021). Digital Professional Skills and Their Relationship to the Return of Professional Practice of Social Work, an Applied Study on Social Work Graduate .(in Arabic). *Journal of Social Service*, Egyptian Association of Social Work Specialists, 70(9), 108-123.

Laudon, C., & Laudon, K. C. (2013). *Management System Managing the Digital First edition. Prentice Hall,* United States.

Mahmoud, Abdel-Razek Mukhtar. (2020). Artificial Intelligence Applications: A Gateway to Education Development Amid the Challenges of the COVID-19 Pandemic .(in Arabic). *Faculty of Education Journal*, Assiut University, 2(4), 171-242.

Mashaal, Marwa Tawfiq Mohammed, & Al-Eid, Nada Mohammed. (2023). The Reality of Employing Artificial Intelligence Applications in Early Childhood Education from the Perspective of Female Teachers in Shaqra Governorate, Saudi Arabia.(in Arabic) *Education Journal*, Faculty of Education, Al-Azhar University, 198(3), 433-478.

Mhlanga, D. (2023). *The Value of Open AI and Chat GPT for the Current Learning Environments and the Potential Future Uses*. Available at SSRN: https://ssm.com/abstract=4439267.

Ministry of Communications and Information Technology. (2021). *Artificial Intelligence* .(in Arabic) Available at: https://cutt.

Saleh, Abdel Mohyi. (2015). *Social Work and Fields of Professional Practice*. (in Arabic). Alexandria: Modern University Office.

Saudi Data and Artificial Intelligence Authority. (2023 .(in Arabic). Available at: https://sdaia.gov.sa/ar/SDAIA/about/Pages/AboutAI.aspx

Siemens, G. (2005). *Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age*. Available at: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.87.3793&rep=rep1&type=pdf.

Singer, J. B. et al. (2023). CoolAI Creates the Message: Integrating AI Language Learning Models into Social Work Education and Practice. *Journal of Social Work Education*, 59(2), 294-302.

Sonneveld, J., Rijnders, J., Metz, J., Van Regenmortel, T., & Schalk, R. (2020). The contribution of professional youth work to the development of socially vulnerable youngsters: A multiple case study. *Children and Youth Services Review*, 118.

The Media Center for Saudi Vision 2030. (2016). (in Arabic). Saudi Arabia's Vision 2030.

Unified National Platform. (2021). Available at: https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/careaboutyou/digitalinclusion

van de Luitgaarden, G., & van der Tier, M. (2016). Establishing working relationships in online social work. *Journal of Social Work*, 18(3).

Victor, B. G., et al. (2023). Time to Move Beyond the ASWB Licensing Exams: Can Generative Artificial Intelligence Offer a Way Forward for Social Work. *Research on Social Work Practice*.

Wang, S., Yu, H., Hu, X., & Li, J. (2020). Participant or spectator: Comprehending the willingness of faculty to use intelligent tutoring systems in the artificial intelligence era. *British Journal of Educational Technology*, 51(5), 1657-1673.

Zaidan, Ali Hussein, Mohamed, Ahmed Mohamed, & Ibrahim, Ahmed Thabet. (2016). Evidence-Based Practice in Social Work with Individuals and Families. Alexandria: (in Arabic). *Modern University*

O'Rourke, H. P., & Treacy, M. P. (2020). Artificial intelligence and social work practice: Opportunities and challenges. *British Journal of Social Work*, 50(3), 738-755.

Osman, Marwa Mohamed. (2017). Requirements for Developing Social Competence Skills for Academically Struggling Students from the Selective Model Perspective in Individual Service .(in Arabic). *Journal of Social Service Studies*, 2(58), 169-227.

Othmaniya, Amina. (2019). Basic Concepts of Artificial Intelligence in Artificial Intelligence Applications as a Direction to Enhance the Competitiveness of Business Organization .(in Arabic). *Arab Democratic Center*, Berlin, Germany.

Pasquini, L. A., & Eaton, P. W. (2020). Being/becoming professional online: Wayfinding through networked practices and digital experiences. *Journal of New Media & Society*.

Pelaez, A. L., & Servos, C. M. (2018). E-social work challenges and opportunities. *European Journal of Social Work*, 21, Sep.

Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., & Margerum-Leys, J. (2011). *Information and communication technologies in social work*.

Refaei, Adel Mahmoud. (2019). The Reality of Professional Performance of School Social Worker in Light of the Knowledge Society Requirements .(in Arabic). *Faculty of Education Journal*, Al-Azhar University, 38(1813), 361-512.

Ricciardelli, L. A. (2020). Social media use, attitudes, and knowledge among social work students: Ethical implications for the social work profession. *Social Sciences & Humanities Open*. Available at. www.elsevier.com/locate/ssaho

Saad Eldin, Naglaa. (2019). Arab Ministers of Higher Education Conference Recommends Plans to Enhance the Use of Artificial Intelligence in Education and Scientific Research .(in Arabic). *Economic Journal*. [Online]. Available: https://cutt.us/60kgh

Sahatout, Iman. (2014). *Designing and Producing Electronic Learning Resources* .(in Arabic). Riyadh: Rushd Library.

جامعة حائل
University of Hail

Journal of Human Sciences
At Hail University

Journal of Human Sciences

A Scientific Refereed Journal Published by University of Hail

Seventh Year, Issue 22
Volume 2, June 2024

Arcif
Analytics

Print 1658 -788 X
Online E- 8819-1658