جامعة الملك سعود
كلية الآداب
مجلة الآداب
ردمد (ورقي):٣٦١٢-١٠١٨
ردمد (النشر الإلكتروني): ٨٣٣٩-١٦٥٨

King Saud University
College of Arts
Journal of Arts
ISSN (Paper):1018-3612
ISSN (Electronic):1658-8339

مجلة الآداب، مج (٣٦)، ع (١)، ص ص ٧٧-٩٨، جامعة الملك سعود، الرياض (٢٠٢٣م/ ١٤٤٥هـ)
Journal of Arts, Vol. 36 (1), pp 77-98, © King Saud University, Riyadh (2023 /1445H.)

الذكاء الاصطناعيّ والخدمة الاجتماعيّة

عبد العزيز بن عبد الله البريثن

أستاذ الخدمة الاجتماعية، قسم جودة الحياة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة.

(قدم للنشر في ١٩/ ٢/ ١٤٤٥هـ، وقبل للنشر في ١/ ٥/ ١٤٤٥هـ)

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعيّ، الخوارزميات، ممارسة الخدمة الاجتماعيّة، تعليم الخدمة الاجتماعيّة، التكنولوجيا الرقمية، أخلاقيات الخدمة الاجتماعيّة.

ملخص البحث: على الرغم من عدم التقاربِ العلميّ بين الذكاء الاصطناعيّ والخدمة الاجتماعيّة، إلا أنهما يشكلان حقلين مهمين من شأنهما تضييق الفجوة بين التخصصين، وذلك من خلال توحيد المتخصصين في علوم الحاسوب وتقنياته، والمتخصصين في الخدمة الاجتماعيّة، ضمن نهج تعاوني منظم. لقد أثبتت بعضُ التجارب العملية أن الشبكات الرقمية قد أسهمت بشكل إيجابي وملحوظ في تطوير ممارسات الخدمة الاجتماعيّة، وهذا يؤكد على أن الموضوع يحتاج إلى فحصٍ ومناقشة بشكل مُعَمّقٍ. ويهدف هذا البحث إلى فحص المعطيات النظرية وتحليلها، والتجارب العملية، التي تبحث في موضوع الذكاء الاصطناعيّ في مجال الخدمة الاجتماعيّة بمختلف مجالاتها. وقد سعت عملية الفحص والتحليل إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسة هي: (١) التعرّف على أهمية الذكاء الاصطناعيّ بالنسبة للخدمة الاجتماعيّة. (٢) التعرّف على تأثير الذكاء الاصطناعيّ على ممارسة الخدمة الاجتماعيّة. (٣) التعرّف على تأثير الذكاء الاصطناعيّ على تعليم الخدمة الاجتماعيّة. وقد اعتمدت منهجية البحث على التحليل الموضوعيّ للأدبيّات، والتي قادت إلى الوصول إلى مجموعة من النتائج العامة أبرزها: أن الذكاء الاصطناعيّ يمكن أن يقدم خدمات إيجابية واسعة النطاق لمهنة الخدمة الاجتماعيّة، سواء على مستوى الممارسة أو التعليم أو البحث.

Artificial Intelligence and Social Work

Abdulaziz Albrithen
Professor of Social Work, Department of Social Wellbeing, College of Humanities & Social Sciences, United Arab Emirates University.
(Received: 19/ 2/1445 H, Accepted for publication 1/ 5/1445 H)

Keywords: Artificial Intelligence, Social Work Practice, Social Work Education, Digital Networks, Algorithms, Social Work Ethics.

Abstract. Notwithstanding the lack of scientific proximity between artificial intelligence and social work, they constitute two important fields that would reduce the gap between the two disciplines via uniting specialists in computer science & technology and those in social work, through an organized collaborative approach. Some empirical experiments have shown that digital networks have made significant and positive contributions to the development of social work practices, which emphasizes that the topic needs to be scrutinized and discussed in depth. This paper seeks to review and analyze theoretical literature and empirical experiments that examine the theme of artificial intelligence in social work with various sub-disciplines. The investigation and analysis aimed to accomplish three chief objectives, as follows: 1) to identify the importance of artificial intelligence for social work, 2) to identify the impact of artificial intelligence on social work practice, 3) and to identify the impact of artificial intelligence on social work education. The research methodology was based on the thematic analysis of the literature, which led to a set of major results, of which the most notably is the realization that artificial intelligence can widely and positively serve the social work profession, be it at the level of practice, of education, or of research.

مقدمة:

الذكاء الاصطناعيّ artificial intelligence في معناه الدقيق ليس بالأمر الجديد، فقد تمت صياغة المصطلح لأول مرة في عام ١٩٥٦م (Zawacki-Richter et al., 2019)، عندما تم تأسيسه كمجال للبحث العلميّ، في ذلك الوقت، عُرّف على أنه "علم وهندسة صناعة الآلات الذكية، وخاصة برامج الكمبيوتر الذكية" (Vyas, 2019, p. 224). في بدايات دخول الذكاء الاصطناعيّ سيطر على تقنياته المبكرة استخدام الأنظمة المنطقية والرمزية، والتفكير الإرشادي، وخوارزميات البحث، وكانت تطبيقاته الأوليّة تقتصر على بعض المهام التي لا يستطيع الإنسان تأديتها مثل: ألعاب الشطرنج، واختبار معادلات رياضية، وحلّ بعض الألغاز. كما كانت تلك التطبيقات بسيطة في برمجياتها، إذ تظهر نتائج تلك الألعاب أو الألغاز في شكل عبارات محدودة مثل عبارة "صواب" أو "خطأ"؛ لذلك لم يلعب المنطق الاحتمالي دورًا رئيسًا في ذلك المجال.

أما الانفجار والتقدم الأخير للذكاء الاصطناعيّ، والذي ظهر في كل جانب من جوانب الحياة تقريباً، فقد جعله قوة مهمة وتحويلية لم تصل بعد إلى ذروتها، كما ظلت العديد من الأسئلة حول كيفية تأثير الذكاء الاصطناعيّ على حياة الإنسان وما طرقه في ذلك؟ وحتى على الذات البشرية (Ferrando, 2014)؟ كما يرى البعض أن الحدود التي كانت فاصلة بين الجوانب الطبيعية والثقافية في حياة الناس قد تم إذابتها مع التقدم العلميّ والتكنولوجي (Braidotti, 2013).

ومع صعود فضاء الذكاء الاصطناعيّ، أصبح يُعَدُّ بمثابة ثورة صناعية رابعة[١]، حيث ينذر ذلك بتحولات اجتماعية واقتصادية وسياسية هائلة (Xing & Marwala, 2017)، حيث يرى أحد الدارسين أن الذكاء الاصطناعيّ يسير بالتوازي مع حدث الانقراض السادس[٢] الذي يضع البشر

---

(١) **الثورة الصناعية الرابعة** (Fourth Industrial Revolution – 4IR) هي العصر الصناعي الرئيسي الرابع، والذي يتميز باختراق التكنولوجيا الناشئة في عدد من المجالات، بما في ذلك الروبوتات، والذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل (blockchain)، وتقنية النانو، والتكنولوجيا الحيوية، والحوسبة الكمومية، وإنترنت الأشياء، والمركبات ذاتية التحكم، والطباعة ثلاثية الأبعاد. سميت بالثورة الصناعية الرابعة لأنها تأتي بعد: (١) الثورة الصناعية الأولى في القرن الثامن عشر والتاسع عشر في أوروبا وأمريكا، والتي أصبحت فيها معظم المجتمعات الريفية الزراعية صناعية وحضرية (٢) الثورة الصناعية الثانية التي وقعت قبل الحرب العالمية الأولى (١٨٧٠م – ١٩١٤م)، حيث شهدت فترة نمو صناعات جديدة مثل الفولاذ والنفط والكهرباء، واستخدام الطاقة الكهربائية لإنتاج ضخم، وحققت تلك الصناعات تطورات واختراعات مثل المصباح الكهربائي، والهاتف، والفوتغراف ومحركات الاحتراق الداخلي (٣) الثورة الصناعية الثالثة هي الثورة الرقمية، التي بدأت خلال ثمانينيات القرن العشرين وأحدثت تقدماً بلغ التكنولوجيا الرقمية المتاحة اليوم، حيث شملت تطوراتها الكمبيوتر الشخصي، والإنترنت، وتكنولجيا المعلومات والاتصالات.

(٢) **الانقراض السادس** (Six Extinction) عبارة عن تاريخ لا طبيعي ظهر في كتاب عنوانه "الانقراض السادس: تاريخ غير طبيعي" كتبته الصحفية والمؤلفة الأمريكية "إليزابيث كولبرت" التي تعمل كأستاذ زائر في "كلية ويليامز"، ونشر الكتاب عام ٢٠١٤م. يجادل الكتاب بأن الأرض في خضم الانقراض السادس الحديث من صنع الإنسان. تؤرخ المؤلفة فيه أحداث الانقراض الجماعي الذي حدث عبر التاريخ، وتقارنها بالانقراضات المتسارعة والواسعة النطاق خلال عصرنا الحالي. كما تصف المؤلفة أيضًا أنواعًا معينة تم إخمادها من قبل البشر، فضلاً عن النظم البيئية المحيطة بأحداث الانقراض التي تعود إلى عصور ما قبل التاريخ وشبه الحاضر. بفضل هذا الكتاب حصلت المؤلفة على جائزة "بوليتزر" للكتاب في عام ٢٠١٥م. يُعرف الانقراض السادس أيضاً بالانقراض "الهولوسيني" (Holocene Extinction)، على أنه انقراض جماعي سادس، يأتي بعد: (١) انقراض الأوردوفيشي–السيلوري (٢) انقراض الديفوني المتأخر (٣) انقراض البرمي–الثلاثي (٤) انقراض الترياسي–الجوراسي (٥) انقراض العصر الطباشيري–الثلاثي.

وغير البشر في شكل قوى عظمى تسير بسرعة فائقة؛ ويسمي هذا التحدي "ما بعد الإنسان" بسبب الدرجة غير المسبوقة من التدخل التكنولوجي (Braidotti, 2019a)، كما زعمت بلومبرج (Bloomberg) في عام ٢٠١٧م أن الذكاء الاصطناعيّ من المرجح أن يكون القوة الأكثر إثارة في تكنولوجيا العقد القادم (Raj & Seamans, 2019). في المقابل، يشكك باحثون آخرون في الطبيعة الحتمية لهذا الأمر، مشيرين إلى أن التحول الخيالي، والعالم الافتراضي ليست حقائق حتمية (Boyd & Holton, 2018).

وهناك العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعيّ المستخدمة في مجالات مختلفة. على سبيل المثال في المجال الطبي: كشفت تقنيات الذكاء الاصطناعيّ عن قدرتها على المساهمة في بعض مجالات التشخيص الطبي. وفي المجال العسكري: تم دمج الذكاء الاصطناعيّ بشكل ناجح في الخدمات اللوجستية. بجانب دخول الذكاء الاصطناعيّ في مجال الأقمار الفضائية، وتحديداً حسابات الأبعاد، والتنبؤ بنتيجة القرارات الفضائية. وفي المجال الاقتصادي كان للذكاء الاصطناعيّ فوائد مشهودة وخصوصاً فيما يتعلق بإدارة سلسلة التوريد وموضوعاتها ذات العلاقة. ومن المؤكد أن الذكاء الاصطناعيّ سيحدث تغييرات ذات طابع معين على مهنة الخدمة الاجتماعيّة، وبحجم يصعب إدراكه حالياً وبشكل واضح.

لقد أصبح هناك نطاق أوسع من توظيف التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعيّة، بدءاً من الانتشار الواسع للبريد الإلكتروني، والاتصالات الهاتفية، إلى الاستشارات عبر الإنترنت، والاستخدام الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي، عبر جميع مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعيّة (Sinha & Larrison, 2021). وهذا ما يُنبئ بالشيوع والانتشار المرتقب لتطبيقات الذكاء الاصطناعيّ في المجالات كافة، بما فيها الخدمة الاجتماعيّة (Hodgson et al., 2022).

وبالرغم من حداثة موضوع الذكاء الاصطناعيّ في حقل الخدمة الاجتماعيّة، إلا أن هناك إصداراً حديثاً حمل عنوان "الذكاء الاصطناعيّ والخدمة الاجتماعيّة"، كأول مؤلف محرر يتناول صعود الذكاء الاصطناعيّ في حقل الخدمة الاجتماعيّة، ويناقش كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعيّ لتحسين المجتمع ومحاربة الظلم الاجتماعي. لقد تناول المؤلف فيه عروضاً تحلل المجموعات المختلفة من مستفيدي الخدمات الاجتماعيّة، ممن يمكنهم الوصول إلى تقنيات الإنترنت؛ بجانب مناقشات تتناول قدرات الذكاء الاصطناعيّ على إفادة الفئات الأكثر حرمانًا، من خلال الدمج والتعاون بين علماء الخدمة الاجتماعيّة وعلماء الكمبيوتر، مما يُمَكّنُ ويهيئ من معالجة المشكلات الشائكة التي كانت مستعصية في السابق (Tambe & Rice, 2018).

وتكمن مشكلة البحث الراهن في كونه يريد التعرّف على حقيقة الفوائد والمنافع التي يمكن أن تجنيها مهنة الخدمة الاجتماعيّة من تقنيات الذكاء الاصطناعيّ.

أهمية البحث وأهدافه:

الخدمة الاجتماعيّة مهنة متخصصة تهتم برفاهية الأفراد والأسر والمجتمعات، وتحسين جودة الحياة بشكل عام. فالمهنة تركز على مساعدة الناس للتغلب على المشاكل والتحديات الاجتماعيّة مثل الفقر والإدمان وقضايا الصحة العقلية. ومع ظهور الذكاء الاصطناعيّ في السنوات الأخيرة، كان هناك اهتمام متزايد بكيفية استخدام التكنولوجيا لمواجهة التحديات الاجتماعيّة. ومن تلك الاهتمامات استطاع بعض المتخصصين توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعيّ في مجال تحليل البيانات data analysis حيث يقوم الأخصائيون

الاجتماعيون بجمع كميات كبيرة من البيانات عن المستفيدين، مثل التركيبة السكانية، والظروف الاقتصادية، وأنظمة الدعم الاجتماعي. وباستخدام الذكاء الاصطناعيّ؛ يمكن تحليل مثل تلك البيانات بشكل أكثر كفاءة ودقة، مما يؤدي إلى تدخلات أكثر فاعلية، وتحقيق نتائج أفضل للمستفيدين. كما يمكن أيضاً تحديد الأنماط والاتجاهات في البيانات والتي يصعب تحديدها يدويًا، مما يمّكن من اتخاذ قرارات أكثر استنارة حول أفضل الممارسات مع عملاء الخدمة الاجتماعيّة. أما في مجال التنبؤ والتحليلات التنبؤية predictive analytics فيمكن للذكاء الاصطناعيّ مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على التنبؤ باحتمالية نجاح تدخل معين مع عميل معين، وهو ما يساعد على تطوير خطط تدخل أكثر فاعلية، وتقليل مخاطر النتائج السلبية. أما روبوتات الدردشة chatbots المدعومة بالذكاء الاصطناعيّ، فقد أثبتت أنها أداة واعدة في الخدمة الاجتماعيّة، إذ يمكن لروبوتات الدردشة توفير مساحة آمنة للأفراد لمناقشة مشاكلهم واهتماماتهم، كما يمكنها أيضًا المساعدة في ربط الأفراد بالموارد والخدمات المناسبة، وبالإضافة إلى ذلك يمكن أن تكون روبوتات الدردشة مفيدة بشكل خاص في معالجة مشكلات الصحة العقلية، خصوصاً تلك المشكلات التي قد يتردد أصحابها في طلب المساعدة من معالج بشري بسبب الوصم الاجتماعي social stigma أو بسبب العوائق التقليدية الأخرى.

وتكمن أهمية البحث الراهن في كونه الأول من نوعه الذي يتناول موضوع الذكاء الاصطناعيّ في الخدمة الاجتماعيّة – على حد علم الباحث – فلا يوجد دراسة عربية ناقشت موقف الخدمة الاجتماعيّة من الذكاء الاصطناعيّ، وبالتالي سيحاول هذا البحث تحليل العلاقة بين الخدمة الاجتماعيّة والذكاء الاصطناعيّ، وذلك من خلال مناقشة الموضوع من عدة جهات، بما فيها الجوانب الإيجابية والسلبية، والتي تشكل في مجملها الأهداف الرئيسة لهذا البحث وهي:

-التعرّف على أهمية الذكاء الاصطناعيّ بالنسبة للخدمة الاجتماعيّة.

-التعرّف على تأثير الذكاء الاصطناعيّ على ممارسة الخدمة الاجتماعيّة.

-التعرّف على تأثير الذكاء الاصطناعيّ على تعليم الخدمة الاجتماعيّة.

منهجية البحث:

يستخدمُ هذا البحثُ أسلوبَ المراجعات التكاملية للأدبيّات integrative literature reviews، التي يرى بعض المهتمين بمنهجية البحث العلميّ في العلوم الإنسانية أنها عبارة عن مراجعة منهجية تكاملية للأدبيّات المتاحة، بحيث تساعد الباحثين على اكتساب فهم متعمق لظاهرة ما، من خلال تحليل الأدبيّات وتلخيصها، كما تُمَكّن الباحثين من النقد، والتوليف للأدبيّات، من أجل الوصول إلى أفكار، ووجهات نظر جديدة (Torraco, 2016; 2005). كما يؤكد "سنايدر" (٢٠١٩م) على أن المراجعة التكاملية للأدبيّات تساعد على إجراء تحليل نقدي لظاهرة ما، بغرض تحسين المعرفة والأطر النظرية، وذلك بالتزامن مع تطور الظاهرة بمرور الوقت (Snyder, 2019). وبالتالي، فإن الهدف من هذا البحث هو استعراض وفحص الكتابات التي تناولت دواعي ومؤشرات توظيف التقنية في الخدمة الاجتماعيّة، والمحاولات الأولية التي يمكن أن تندرج تحت ذلك الموضوع.

اعتمد هذا البحث على التحليل الموضوعيّ thematic analysis. والتحليل الموضوعيّ من الناحية المنهجية يقوم على جمع الموضوعات المتعلقة بجوهر البحث، ثم تحليل الموضوعات وتصنيفها، مع إمكانية بناء الترميز coding

كأساس يمكن أن يساعد على الفهم، ويحقق التحليل الموضوعيّ (Bryman, 2021). كما يشير بعض المهتمين بمنهجية المراجعات النقدية في العلوم الإنسانية إلى تطبيق معياري "الشمول" و "الاستبعاد"، وهما يُمَكّنان الباحث من فصل الأدبيّات ذات الصلة عن تلك الأدبيّات التي لا صلة لها من خلال عملية المراجعة. تلك المعايير من شأنها اقتصار عملية التركيز على المراجعات ذات العلاقة، ثم تقلص احتمالية التحيز؛ لأنها تمكّن الباحث من الحكم المستنير فيما يتعلق بدقة وصحة عمليات المراجعة والحكم والنقد (Melillo, 2020). وفي هذا البحث تحققت عملية التضمين والاستبعاد بناءً على ما يلي:

•التضمين: تم تضمين الأدبيّات والأبحاث والتقارير التي تغطي موضوعات حول الذكاء الاصطناعيّ واستخداماته في الخدمة الاجتماعيّة، أو في مهن المساعدة الإنسانية.

•الاستبعاد: تم استبعاد الموضوعات التي لا تتصل بالذكاء الاصطناعيّ في حقل الخدمة الاجتماعيّة، أو التي لا تناقش التطبيقات العملية (توظيف التقنية)، سواء في الخدمة الاجتماعيّة، أو في مهن المساعدة الإنسانية.

أهمية الذكاء الاصطناعيّ بالنسبة للخدمة الاجتماعيّة:

يُعَدُّ الذكاءُ الاصطناعيّ من الموضوعات الجديدة على الساحة، والذي بدأ لفت الانتباه إلى أهميته وضرورة تضمينه في الأدبيّات التعليمية والتطبيقية لمهنة الخدمة الاجتماعيّة. وعلى الرغم من أن بدايات الحديث عنه أمر جيد من حيث التوقيت، لكن المساهمات ليست كافية من حيث الأهمية، ومن حيث مواكبة المجال الزمني (الحركة الزمنية)، إذ يرى أحد المهتمين بموضوع التجديد في الخدمة الاجتماعيّة أن هناك ثلاثة موضوعات أساسية للخدمة الاجتماعيّة، وضرورية للعمل المستقبلي هي: (١) الذكاء الاصطناعيّ (٢) الإنصاف / العدالة (٣) تغير المناخ (Nissen, 2021).

لقد بدأ دخول الذكاء الاصطناعيّ في حقل الخدمة الاجتماعيّة عام ٢٠١٧م، عندما تمكنت مجموعة من الباحثين في جامعة ولاية فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية من الوصول إلى التنبؤ بنسب الانتحار للعامين القادمين بنسبة دقة بلغت ٨٠٪ إلى ٩٠٪، حسب التقديرات الرسمية المقارنة لنتائج البحث (Walsh, Ribeiro, & Franklin, 2017)، علماً بأن الدقة ترتفع إلى ٩٢٪ قبل أسبوع من محاولة الانتحار، وذلك من خلال تركيز الذكاء الاصطناعيّ على فئات معينة مثل مرضى المستشفيات العامة. وهذه التقديرات لها أهميتها من حيث إنها تمنح الأطباء القدرة على التنبؤ بمن سيحاول الانتحار، ثم التحرك نحو العمل الوقائي، تجاه تلك الظاهرة الخطيرة.

وعن الأهمية التي قدمها الذكاء الاصطناعيّ في تلك الدراسة من حيث القدرة على التنبؤ، يكشف أحد الباحثين أن أبحاث التنبؤ بالانتحار خلال الخمسين عاماً الماضية لم تسفر عن أي تقدم حقيقي في إمكانية التنبؤ بمن سيحاول الانتحار، ويضيف الباحث قائلاً بأن المحاولات السابقة لتنبؤات الانتحار لا تعدو عن كونها تخمينات عشوائية، حتى مع توفر عوامل الخطر التقليدية مثل الاكتئاب أو الإجهاد أو تعاطي المخدرات (SWT, 2023).

و في تلك الدراسة الرائدة استطاع الباحثون استعراض سجلات صحية إلكترونية ضخمة ومراجعتها، جعلت الدراسة واحدة من أكبر الدراسات البحثية في التاريخ؛ حيث تمكن الباحثون من تحديد أكثر من ٣٢٠٠ شخصًا حاولوا الانتحار. وقد احتوت عملية الفحص على تاريخ طبي مفصل لآلاف الأشخاص، وباستخدام التعلم الآلي، حيث تمكنت الخوارزميات من معرفة أي العوامل أكثر قرباً وتأثيراً،

بما يمّكن من دقة التنبؤ بمحاولات الانتحار المستقبلية. إنّ هذا النوع من الإجراء العلميّ يقدم لنا تطبيقات خوارزمية يمكنها النظر في مئات من نقاط البيانات في السجل الطبي لأي شخص، ومن الممكن أن تختزلها في شكل معلومات مفيدة سريرياً. هذه المعلومات الدقيقة (الخوارزميات) التي يمكن الاعتماد عليها تقدم تنبيهات للأطباء، بحيث يحددون المرضى المعرضين لخطر السلوك الانتحاري؛ فحينما يأتي المرضى المصابون بأعراض حادة يستطيع طبيب قسم الطوارئ اكتشاف درجة أو مستوى خطورة السلوك الانتحاري، وبناءً على الدرجات أو المستويات العالية، يستطيع الطبيب طلب المساعدة العاجلة من الطبيب النفسي والأخصائي الاجتماعي. ولأن هذه التقنيات ليست بالأمر المستحيل أو الغريب، فيمكن تشبيهها باكتشافات الأطباء لمخاطر الإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية، والتي تحققت منذ عقود بفضل الأدوات والأجهزة، التي مع تطورها زادت دقة التحليلات والتنبؤات. ومما يلفت الانتباه إلى واقعية هذا الموضوع أن الدراسات العلميّة تشير إلى أن حوالي ٦٠٪ إلى ٩٠٪ من الأشخاص الذين ماتوا منتحرين قد زاروا مقدم الرعاية الطبية خلال العام الذي سبق واقعة الانتحار، ولم يتوقع الطبيب ذلك أبداً (SWT, 2023).

ومن المعلوم أن الذكاء الاصطناعيّ ليس أداة واحدة، بل هو مجموعة من قدرات الحوسبة الخوارزمية التي يمكن أن تؤدي وظائف عبر الإعدادات، حيث يشير مصطلح الذكاء الاصطناعيّ إلى ذكاء الآلة الديناميكي، بما في ذلك التعرّف على الوجه (رؤية الكمبيوتر)، والإدراك (رؤية الكمبيوتر والتعرّف على الكلام)، ومعالجة اللغة بالكامل (روبوتات الدردشة واستخراج البيانات)، والذكاء الاجتماعي (الحوسبة الانفعالية وتحليل المشاعر)؛ وهذا كله على سبيل المثال لا الحصر، فالأدوات الفعلية من التعليمات البرمجية التي تشغل أدوات الذكاء الاصطناعيّ هي أوامر تخبر الآلات بما يجب أن تفعله، والتي يمكن أن تكون عبارة عن سلسة منتظمة من التوجيهات.

تعمل منظمة العفو الدولية الآن على الاستفادة من هذه التقنية لتقدير المخاطر، ولتصنيف المجرمين، ولإصدار الأحكام، وغير ذلك من الأمور التي سوف تتوسع مع الوقت (Eubanks, 2018). ومن المؤكد أن الخدمة الاجتماعيّة كمهنة إنسانية في أمس الحاجة إلى الاستفادة من قطاع التكنولوجيا، سواء في مجال الممارسة أو في البحث والتعليم والتدريب؛ إذ يمكن للخدمة الاجتماعيّة أن تستفيد من الخوازميات المتطورة في صناعة شراكة عبر التخصصات، من شأنها تأسيس سياسات سريعة ومتجددة، وإثراء ممارسات مدروسة على جميع المستويات.

وفي تسعينيات القرن العشرين حاول أكاديميون متخصصون في الخدمة الاجتماعيّة تداول أفكار تبني أنظمة وشبكات ونماذج، من شأنها عمل تنبؤات هدفها تعزيز نتائج العلاج في ممارسة الخدمة الاجتماعيّة (Patterson & Cloud,1999). وهذا ما يؤكد أن الأفكار الكامنة وراء ذكاء الأدوات والآلات ليس بالأمر الجديد، لكن القوة الحاسوبية اللازمة لإدراك هذه الأدوات أصبحت في الآونة الأخيرة قوية، بما يكفي لتنفيذ البرامج التي كانت في السابق ضرباً من الخيال. فإذا كانت الخدمة الاجتماعيّة ترغب في المشاركة بشكل هادف في ضخ الذكاء الاصطناعيّ عبر جميع جوانب الوظيفة البشرية، فسوف يتعين علينا أن نقدم لطلاب الخدمة الاجتماعيّة وأعضاء هيئة التدريس منهجًا أساسيًا حول الخوارزمية، بحيث تتضمن: كيف تعمل؟ وأين وكيف يتم نشره؟ وغير ذلك من المعلومات المفيدة والبناءة. ولعل أفضل مثال واقعي على ذلك، مركز الذكاء الاصطناعيّ التابع لجامعة جنوب كاليفورنيا (CAIS)، والذي يضم كلية الخدمة الاجتماعيّة وكلية علوم الكمبيوتر لتطوير حلول العلوم

الاجتماعيّة الحاسوبية، وكذلك كلية الخدمة الاجتماعيّة في جامعة كولومبيا، التي أطلقت تخصصًا ثانويًا في التكنولوجيا والإعلام والمجتمع. تُظهر هذه المبادرات كيف يمكن لكليات ومدارس الخدمة الاجتماعيّة أن تستثمر في مستقبل التكنولوجيا، من خلال تكريس المواد وأعضاء هيئة التدريس، لتطوير بناء المعرفة الذي سيحتاج إليه الأخصائيون الاجتماعيون في المستقبل القريب، لاكتساب الوعي والمهارات والثقة أثناء الممارسات المهنية (Goldkind, 2021).

وترى "ليا زيدي" (Zaidi, 2020) أن هناك أسئلة يمكنها أن تؤطر لموضوع الذكاء الاصطناعيّ في ممارسة الخدمة الاجتماعيّة. من هذه الأسئلة:

-أين يظهر الذكاء الاصطناعيّ في مجالات الممارسة ذات الصلة بالأخصائيين الاجتماعيين؟ وكيف تتم مناقشته في هذه السياقات؟

-كيف نستخدم معلومات وبرامج الذكاء الاصطناعيّ للنهوض بالممارسة والعمل الأخلاقي المنصف القائم على العلم في حقل الممارسة المهنية؟

-ماذا يعني السلوك البشري في البيئة الاجتماعيّة وفي سياق الذكاء الاصطناعيّ؟

-كيف سيشكل الذكاء الاصطناعيّ مستقبل الخدمة الاجتماعيّة؟ وكيف ستشكل الخدمة الاجتماعيّة مستقبل الذكاء الاصطناعيّ؟

إنّ الخدمة الاجتماعيّة لديها مساحة واسعة من مواقع الممارسة المهنية داخل المجالات المختلفة. يمتد النظام البيئي المهني من الأفراد (الممارسة الدقيقة)، إلى العمل في الحكومة والسياسة (الممارسة الكلية أو الشاملة)، وما بينهما من فضاء ممتد، يشكل مساحة واسعة النطاق، يمكن أن يمارس فيها الأخصائيون الاجتماعيون، فيعمل الأخصائيون الاجتماعيون في كثير من الأحيان على مستويات عديدة من الأنظمة المتعلقة بالخدمة البشرية طوال حياتهم المهنية. بغض النظر عن مكان العمل أو مجال الممارسة، ويبقى الممارسون المهنيون متحدين في التزامهم بالرفاهية الإنسانية والمجتمعية التي تتمحور حول الإنصاف والعدالة. والذكاء الاصطناعيّ سوف ينهي الممارسات التقليدية، كما سيؤكد الذكاء الاصطناعيّ على محو الأمية عند الأخصائيين الاجتماعيين. وبناء على ذلك، سيكون المستقبل هنا "في بيت الذكاء الاصطناعيّ" (Nissen, 2021, p. 1-2).

لقد أدركت بعض المنظمات المهنية المتخصصة مثل الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) ورابطة مجالس الخدمة الاجتماعيّة (ASWB) أهمية التغير العالمي في وسائل الاتصال، وسعت الوكالتين لنشر ١٦ معياراً خاصاً باستخدامات التقنية في الخدمة الاجتماعيّة، حيث ورد في مقدمة الإصدار المشترك لتلك المنظمتين أن على الأخصائيين الاجتماعيين اكتساب المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا بشكل جيد، وبما يضمن الممارسة المهنية المتخصصة وأخلاقياتها (NASW & ASWB, 2005).

ومن دواعي الاهتمام بتوظيف التقنية في الخدمة الاجتماعيّة والاستفادة من معطيات الذكاء الاصطناعيّ ما يلي: (أ) تطوير الممارسة المهنية وتحقيق الجودة والكفاءة. (ب) توفير الجهود التي يقوم بها المتخصصون وخصوصاً الأخصائيين الاجتماعيين. (ج) اختزال الوقت في تقديم الخدمات بما يتسق مع مطلب التدخل المبكر early intervention مع العملاء لتفادي تفاقم المشكلات. إنّ مثل هذه المطالب التي وردت حول جانب الممارسة تعززها مطالب أخرى تناولتها بعض الكتابات حول الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعيّة وتكنولوجيا تعليم الخدمة الاجتماعيّة

(البريثن، ٢٠١٣م؛ أبو السعود، ٢٠٢٠م؛ عبد الكريم، ٢٠٢٢م).

وفي المستقبل المنظور، يمكن للخدمة الاجتماعيّة الإفادة أكثر من حالة الذكاء الاصطناعيّ، ويمكن للأخصائيين الاجتماعيين تطوير أدوات علاجية جديدة معززة بالذكاء الاصطناعيّ للأفراد والمنظمات والمجتمعات؛ والأكثر أهمية من ذلك هو الدعوة إلى العدالة والإنصاف في وضع السياسات، حيث سيعمل الذكاء الاصطناعيّ على تدبيرها وتنظيمها بشكل سريع ويسير وأكثر عدالة وكفاءة (Goldkind, 2021).

وعلى الرغم من أهمية الذكاء الاصطناعيّ لمهنة الخدمة الاجتماعيّة بشكل عام إلا أن هناك مخاوف محتملة تشكل تحديات مرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعيّ في الخدمة الاجتماعيّة. أحد هذه المخاوف هو احتمال التحيز في خوارزميات الذكاء الاصطناعيّ، وذلك في حال كانت البيانات المستخدمة لتدريب الذكاء الاصطناعيّ متحيزة (كونها من صنع البشر)، فقد تكون الخوارزميات الناتجة متحيزة أيضًا، مما يؤدي إلى نتائج غير عادلة أو تمييز لمجموعات معينة على حساب مجموعات أخرى، وبالتالي من المهم أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون على دراية بهذه المخاطر وأن يعملوا على التخفيف منها أو تجنبها.

يُظهرُ موضوعُ أهمية الذكاء الاصطناعيّ بالنسبة للخدمة الاجتماعيّة، أن تلك التجارب التطبيقية إنما تشكل براهين أولية تكشف عن فوائد الذكاء الاصطناعيّ فيما يتعلق بالقدرة التنبؤية التي لا يمكن أن تتحقق مع التحليل التقليدي. كما أن المؤشرات التي تلوح في الأفق تؤكد أن هناك فوائد سوف تنعكس ليس على الجوانب التشخيصية فحسب، وإنما ستنعكس على جوانب الممارسة والتدخل المهني. وإذا كانت مهنة الخدمة الاجتماعيّة تعاني اليوم من قلة أعداد الأخصائيين الاجتماعيين مقابل عدد الحالات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي بشكل يومي أو أسبوعي، فإنّ دخول الذكاء الاصطناعيّ ربما يسهم في تقليل هذه المعاناة، خصوصاً مع تقنية روبوتات الدردشة أو غيرها من التقينات التي يتم تطويرها حالياً. والمؤكد أن الصورة الكاملة لما يمكن أن يقدمه الذكاء الاصطناعيّ لمهنة الخدمة الاجتماعيّة لم تتضح بشكل كامل لحداثة الموضوع، وتسارع الاكتشافات في هذا الجانب.

تأثير الذكاء الاصطناعيّ على ممارسة الخدمة الاجتماعيّة:

تعود الجذور الأولى لتوظيف التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعيّة إلى أوائل ثمانينيات القرن العشرين، حيث بزغ ذلك المجال في شكل مجموعات دعم ذاتية عبر الإنترنت، ثم في أوائل التسعينيات بدأ الأخصائيون الاجتماعيون في إنشاء عيادات إلكترونية توفر العلاج عبر الإنترنت، باستخدام مواقع الويب الآمنة (Reamer, 2013). وتشمل التقنيات المستخدمة في ذلك الوقت: غرف الدردشة عبر الإنترنت، والشبكات المهنية، والبريد الإلكتروني (Finn & Barak, 2010). ومن هذا التاريخ الطويل، يمكن استنتاج أن الخدمة الاجتماعيّة كانت بطيئة فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا وتوظيفها؛ لكن جائحة كورونا COVID-19 وما فرضته من متطلبات الحجر الصحي، جعلت استخدام التقنية أمراً حتمياً على الأخصائيين الاجتماعيين، مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، وسكايب، ويوتيوب (Pink, Ferguson & Kelly, 2021)، من أجل تقديم الخدمات للعملاء الذين كانوا في أمس الحاجة إلى خدمات الصحة العقلية، على خلفية أن الفيروس له آثار سلبية على الرفاه النفسي والاجتماعي (Amadasun, 2020).

وفي بدايات عام ١٩٨٩م أشار بعض المتخصصين إلى أن الذكاء الاصطناعيّ يمكن أن يدعم تقييم المخاطر، واتخاذ القرار، وإدارة عبء العمل في خدمات حماية الطفل لتحسين

تقديم الخدمات (Hodgson et al., 2022). وفي الآونة الأخيرة، أصبح مستشارو الذكاء الاصطناعيّ شائعين ا، ويطلق عليهم مسمى "مستشار ذكاء اصطناعي"، حيث يعالج القلق والاكتئاب، وبفضل التقنية تمكنوا من تبادل ما يقرب من خمسة ملايين رسالة أسبوعيًا مع المستخدمين، وتم تقييم تلك الحالات سريريًا وبنتائج ناجحة (WH, 2023).

وحتى كتابة هذا البحث، ظهرت تجارب عملية تبرهن على القدرات الفريدة والمفيدة للذكاء الاصطناعيّ في حقل الخدمة الاجتماعيّة، فعلى سبيل المثال تم استخدام الذكاء الاصطناعيّ لإثبات معدل دقة أعلى للتنبؤ بمخاطر الانتحار مقارنة بتقييمات المخاطر البشرية التي كانت في السابق أقل دقة (Walsh et al., 2017)، كما تم تطبيق الذكاء الاصطناعيّ لعمل تقييم دقيق لمخاطر العنف المنزلي والتنبؤ به قبل وقوعه (Petering et al., 2018)، وفي كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، تم استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعيّ للتنبؤ بقوة عوامل التغيير بين الأقران؛ مما يؤثر على الشباب المشردين لحماية أنفسهم من فيروس نقص المناعة HIV البشرية، إذ كانت الخوارزميات فعالة في اختيار الشباب الذين لديهم معظم شبكات التواصل الاجتماعي ليكونوا وكلاء لتغيير الأقران، وقد أدى ذلك إلى فوائد تتعلق بدقة التنبؤ، بجانب تحسين تدخلات ونتائج الصحة الجنسية (Rice et al., 2018).

وبالإضافة إلى ذلك، ظهرت دراسة تمثل نموذجًا مبكرًا للكشف عن اضطراب الاكتئاب الشديد (MDD) واضطراب القلق العام (GAD)، باستخدام السجلات الصحية الإلكترونية، مع إمكانية صدق التنبؤ للتشخيصات العقلية غير المعروفة؛ على أن هذه المحاولة تمثل أحدث نموذج تنبؤي للتعلم الآلي لاكتشاف تلك الأمراض، من خلال إعادة تحليل البيانات من دراسة قائمة على الملاحظة (Nemesure et al., 2021).

كما حاولت دراسة حديثة الوصول إلى التنبؤ بمرض الاكتئاب من خلال تحليل التغريدات عبر الملف الشخصي لمستخدمي تويتر؛ حيث يركز هذا النموذج على لغة المستخدم، وعواطفه، ومشاركته؛ للتأكد من وجود علامات أو مؤشرات للاكتئاب (Molala & Mbaya, 2023).

وفي الوقت الحالي أصبحت حلول الذكاء الاصطناعيّ رائدة بالفعل في ميدان الخدمة الاجتماعيّة، فعلى المستوى الفردي، يتم استخدام الذكاء الاصطناعيّ لمعالجة الفجوة الهائلة بين أولئك الذين يعانون من مرض عقلي، والممارسين المتاحين لتلبية احتياجاتهم، وتشمل التدخلات الحديثة المعززة بالذكاء الاصطناعيّ في هذا المجال تقديم تدخلات تحفيزية موجزة؛ لتغيير السلوك من خلال مستشارين افتراضيين مخصصين عند الطلب (ODVIC)، والذي يمكن للعملاء الوصول إليهم عبر الإنترنت (Lisetti et al., 2013) مثل المستشار الافتراضي، حيث يكون هذا المستشار هو وكيل محادثة متعدد الوسائط (ECA)، أو شخصية افتراضية تركز بشكل خاص على التفاعلات القائمة على الحوار؛ فيتفاعل وكيل المحادثة الافتراضي بشكل تعاطفي مع العميل، ويتكيف مع التواصل اللفظي وغير اللفظي في الوقت الفعلي (تواصل مباشر وآني) لتقديم تدخل قائم على الأدلة والبراهين في مجال الصحة العقلية. بفضل ميزاتها وقدراتها الإنسانية، ويحاكي المستشار الافتراضي طرائق الاتصال الفردي، مثل تعابير الوجه، ولغة الجسد، والكلام، وفهم اللغة الطبيعية. وقد أشارت النتائج المبكرة إلى أن وكلاء المحادثة الافتراضيين يؤدون خدمات فعالة في مساعدة الأفراد على التعامل مع العلاج الصحي السلوكي والاستمرار فيه (Goldkind, 2021).

وبالإضافة إلى ذلك، يؤكد بعض الدارسين على أنه يمكن استخدام الذكاء الاصطناعيّ لمواجهة تحديات الصحة العقلية، من خلال نشر روبوتات المحادثة والتحليل التنبئي، ومن هنا فإن من الحقائق التي لا جدال فيها أن مستقبل الخدمة الاجتماعيّة متشابك مع الذكاء الاصطناعيّ؛ ومن مصلحة المهنة أن تتبنى الذكاء الاصطناعيّ، لما يمتلكه من أدوات من شأنها تحسين فعالية الخدمات الاجتماعيّة (Molala & Makhubele, 2021).

تمثل روبوتات المحادثة تقنيات ذكاء اصطناعي، حيث تتيح المحادثات والتفاعلات مع البشر باستخدام اللغات المنطوقة والمكتوبة والمرئية (Abd-Alrazaq et al., 2019). ولعل أفضل مثال على هذه التقنية ما نشرته وحدة الإرشاد الطلابي بجامعة بريتوريا روبوت في جنوب أفريقيا، حول تصميم محادثة تسمى SCU-B لتقديم خدمات استشارية للطلاب، هدفها توسيع نطاق الرعاية الصحية العقلية الأولية (Mathibela, 2021). وبالإضافة إلى ذلك، تُستخدم روبوتات الدردشة مثل Woebot و Help4Mood في العلاج السلوكي المعرفي، لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من الاكتئاب والقلق (Molala & Mbaya, 2023).

وعلى مستوى الوحدات الصغرى غير الفردية من ممارسة الخدمة الاجتماعيّة، يوفر الذكاء الاصطناعيّ إمكانيات كبيرة لتطوير الخدمات، وتحسين حياة الموظفين والعملاء في مؤسسات الخدمات الإنسانية، فعلى سبيل المثال؛ يمكن نشر التحليلات التنبؤية، أو استخدام البيانات للتنبؤ بنجاحات الخدمة، والتحديات المحتملة. وقد عملت مجموعة متطوعة في علوم البيانات هي Datakind على تطوير خوارزميات من شأنها تحديد أولويات الموارد للتدخل لتجنب أزمة انعدام الأمن الغذائي قبل تفاقمها، ويمكن ترجمة هذا النموذج عبر القطاعات والسكان لتحسين دقة وكفاءة توصيل الموارد من قِبَلِ منظمات الخدمات الإنسانية (Goldkind, 2021).

وأما على مستوى الوحدات الكبرى من ممارسة الخدمة الاجتماعيّة، فقد تم تحديد التعاون في البيانات كطريقة جديدة لمطابقة مشكلات الحياة الواقعية بالخبرات والبيانات ذات الصلة من مختلف القطاعات (Susha et al., 2018). ومن الأمثلة الواقعية لتطبيقات الذكاء الاصطناعيّ على مستوى الوحدات الكبرى، قامت منظمة تعاونية (بيانات شيكاغو التعاونية) بجمع بيانات متعددة الأطراف تساعد على فهم نظام العدالة الجنائية، وإتاحتها عبر موقع معين على شبكة الإنترنت (Goldkind, 2021).

وعلى الرغم من النتائج الإيجابية التي سوف ينقلها الذكاء الاصطناعيّ لمهنة الخدمة الاجتماعيّة، إلا أن هناك جانبين يثيران القلق في هذا المجال، هما:

أولاً/ قضية التفريط في الجوانب الأخلاقية:

لقد ولّد الذكاء الاصطناعيّ وإمكانياته اهتمامًا كبيراً في مجالات لا حصر لها في تخصص الخدمة الاجتماعيّة، حيث بدأ الحوار بين المتخصصين وبعض المهتمين بمجالات التقنية لاستكشاف وجه السلامة العامة، وصولاً إلى استخدام روبوتات المحادثة لتبسيط إدارة الحالة، وإيصال المعلومات إلى المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعيّة، ومثلما بلغ الذكاء الاصطناعيّ إلى حالة مراقبة اللياقة الجسمية للإنسان، وكذلك دخول الذكاء الاصطناعيّ في إدارة المنازل من أجهزة السلامة إلى ضبط الخدمات، أصبح التوجه العام الآن نحو الذكاء الاصطناعيّ لتسخيره كإستراتيجية لمعالجة المشكلات الاجتماعيّة المعقدة، وتلتزم الخدمة الاجتماعيّة بالدخول في الذكاء الاصطناعيّ خدمة للعملاء، شريطة ألا يتجاوز الحدود الأخلاقية للمهنة. وتحقيقاً لذلك؛ يحتاج طلاب الخدمة الاجتماعيّة إلى أمثلة واقعية، وتدريبات تفاعلية تساعد على اكتساب الخبرة المطلوبة، ويجب أن تأخذ الخدمة الاجتماعيّة في الاعتبار نظامًا بيئيًّا وبشريًّا متطورًا من الناحية التقنية؛ وهو ما قد يستلزم توسيع مفاهيمنا الأساسية لكل من

"الشخص" و "البيئة"، والعمل على المشاركة الحقيقية والمستنيرة مع الواقع المعزز والافتراضي، والدخول في حوار عبر الخوارزميات والروبوتات (Goldkind, 2021).

وأما بالنسبة للخدمة الاجتماعيّة كمهنة قائمة على القيم، فتعد الأسئلة المتعلقة بالأخلاقيات مهمة لتحليل مكانة الذكاء الاصطناعيّ في ممارسة الخدمة الاجتماعيّة وتعليمه، وهناك مشاكل أخلاقية يصعب تقييمها وحلها، قد تحدث نتيجة تطبيقات الذكاء الاصطناعيّ، ولكن هذا لا يعني بأي حال من الأحوال إغلاق الباب أمام الذكاء الاصطناعيّ، وإنما المناقشة المفتوحة والنقد البنّاء قد يجعل الذكاء الاصطناعيّ قادراً على معالجة المعضلات الأخلاقية التي قد تظهر لاحقاً، على أنها مناقضة أو منافية لقيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعيّة.

ومثل جميع التقنيات الجديدة التي تمَّ إدخالها في الممارسة العملية للخدمة الاجتماعيّة، لن يخلو توظيف التكنولوجيا الرقمية من النقد والقلق وخصوصاً فيما يتعلق بالمحافظة على الجوانب الأخلاقية للخدمة الاجتماعيّة، وقد أثيرت مخاوف أخلاقية حول الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعيّة (Gough & Spencer, 2019)، حيث قاد ذلك إلى إدراج بعض القواعد الجديدة التي تتعلق باستخدام التكنولوجيا ضمن المواثيق الأخلاقية العالمية، وقد تضمّنت تلك القواعد ما يتعلق بالموافقة المستنيرة، والخصوصية، والسريّة، والحدود، والعلاقات المزدوجة، وتضارب المصالح، وكفاءة الممارس، والسجلات، والتوثيق، والعلاقات الجماعية (Reamer, 2017; Dominelli, 2017; McAuliffe & Nipperess, 2017). لقد بدأ معلمو الخدمة الاجتماعيّة بطرح التساؤلات عن الآثار غير الأخلاقية المترتبة على الذكاء الاصطناعيّ، بينما يتوجس البعض من الآثار التخريبية التي قد تطول الجانب الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعيّة وتطبيقاته مع العملاء (Braidotti, 2019a).

ثانياً/ قضية الأمن الوظيفي:

يمثل الذكاء الاصطناعيّ تهديدًا للوظائف التقليدية، وسيكون تأثيره أكثر شمولية، حيث يتراوح من الوظائف ذات المهارات المنخفضة، إلى الوظائف التي تتطلب مهارات عالية في المجتمع (Fourie, 2019). من ناحية أخرى، أوجد الذكاء الاصطناعيّ وظائف جديدة مثل علماء البيانات والروبوتات (Leprince-Ringuet, 2021)، أدت هذه المهن الجديدة، والاعتماد على التقنيات الرقمية، إلى الحديث عن فعالية بعض المهارات، وخاصة في العلوم الإنسانية المتعلقة بالعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، وتحقيقاً لهذه الغاية؛ تم طرح أسئلة حول فعالية وأهمية التخصصات الإنسانية، في ظل الموجة القادمة من فضاء الذكاء الاصطناعيّ. على سبيل المثال، أدى انتشار الذكاء الاصطناعيّ في تقديم المشورة إلى إثارة القلق بين المتخصصين العاملين في مجال الاستشارة الذين أصبحت وظائفهم ظاهريًّا شبه مهملة (Molala & Mboaya, 2023). في حين أن الذكاء الاصطناعيّ لديه القدرة على أداء بعض وظائف الخدمة الاجتماعيّة مثل الاستشارة والتقييم، إلا أنه قد لا يحلّ بالضرورة محلَّ المتخصصين الاستشاريين، وخاصة الأخصائيين الاجتماعيين، وبالتالي، فهناك حاجة للتعايش بين الذكاء الاصطناعيّ والمهنيين البشريين.

كما أن هناك من يؤكد أنه لا يمكن للذكاء الاصطناعيّ أن يحلّ محلَّ الذكاء البشري (De Cremer & Kasparov, 2021). وبناء على ذلك، يبرز الموقف الوسط الداعي إلى أهمية التقارب بين الخدمة الاجتماعيّة والذكاء الاصطناعيّ، حيث تبرز الحاجة إلى برامج تعليمية جديدة تدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع العلوم الإنسانية، لا سيما الذكاء

الاصطناعيّ والخدمة الاجتماعيّة، من أجل إنتاج محترفين مدربين جيدًا في كل من الذكاء الاصطناعيّ والخدمة الاجتماعيّة (Molala & Mbaya, 2023). وذكرت إحدى الدراسات أن هناك حاجة لبرامج تعليمية تجمع بين التكنولوجيا والعلوم الاجتماعيّة، من أجل سد الفجوة التي أوجدتها متطلبات العصر الرقمي (SI, 2019). وبالإضافة إلى ذلك، أفاد الاجتماع الوزاري لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي لعام ٢٠١٦م أن المهارات ذات الصلة بالاقتصاد الرقمي يجب أن تشمل التكنولوجيا والمهارات الأكثر ليونة مثل التفكير النقدي والحكم وحل المشكلات، وهي علوم سلوك أساسية وذات كفاءة. لذلك، يُعَدُّ هذا مؤشرًا على أنه لا التكنولوجيا ولا المهارات البشرية يمكنها بمفردها حلَّ التحديات التي تواجه البشرية في العصر الرقمي. وبالتالي تبرز أهمية تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين وتسليحهم بالقواعد المعرفية والمهارية المتعلقة بالتكنولوجيا الرقمية والمهارات الإلكترونية.

ومن العرض السابق، يبدو أن النماذج التنبؤية هي أدوات حاسمة يمكن أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون، لتعزيز الممارسات المهنية سواء من خلال مراحل الوقاية (التنبؤ) أو العلاج (التشخيص الاستباقي).

كما أن الأمثلة السابقة مجرد نماذج قليلة، لكن الثابت هو التفاؤل المأمول بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعيّ؛ لإيجاد علاقات وأنماط ليست واضحة أو مفهومة للبشر الطبيعيين؛ وهي سوف تصبح أكثر وضوحاً وأسرع في التعامل بفضل الذكاء الاصطناعيّ، وما سوف يقدمه من مساعدة، أو حتى تولي الوظائف الرئيسة في السياسة والتخطيط وتقييم البيانات والنمذجة واتخاذ القرار. ولأن ممارسات الخدمة الاجتماعيّة أصبحت أكثر تعقيدًا من أي وقت مضى، ومع توفر البيانات الضخمة في أشكال عدة، فإن هناك احتمالية لأن يكون الذكاء الاصطناعيّ والتعلم الآلي شائعين بشكل كبير في أماكن ومواقع وحقول ومجالات الخدمة الاجتماعيّة، وبالتالي، فإنّ من الأهمية بمكان أن ينخرط علماء الخدمة الاجتماعيّة في النقد، والتطوير في العمل، والتجديد في الأدوات.

تأثير الذكاء الاصطناعيّ على تعليم الخدمة الاجتماعيّة:

تقدم "سواتي فياس" (٢٠١٩م) تعريفاً للذكاء الاصطناعيّ على أنه: "قدرة الآلة على تمثيل الدماغ البشري وأداء المهام الفكرية" (Vyas, 2019, p. 224). إنّ هذا التعريف ينسجم بشكل مبسط مع الوظيفة التي يقدمها الذكاء الاصطناعيّ لتحقيق عملية التعلم والتدريس، كما أن التعريف يظهر أن الذكاء الاصطناعيّ هو المصطلح الذي تمت صياغته للذكاء المرتبط بالآلات، وغالبًا ما يتم تعيينه على النقيض من الذكاء الذي يظهره البشر أو الحيوانات.

وعلى الرغم من أن الاهتمام بالذكاء الاصطناعيّ قد بدأ منذ الخمسينيات من القرن الماضي، إلا أن أهميته تضاعفت عندما بدأ العمل بأفكار تكررت بشكل وثيق لأنظمة التعلم البشري باستخدام "الشبكات العصبية الاصطناعيّة" artificial neural network (QBI, 2019)، ثم أصبح استخدام الشبكات العصبية الاصطناعيّة يُعَرفُ بالتعلم العميق للذكاء الاصطناعيّ، كما أصبح التقدم في هذه التكنولوجيا ممكنًا من خلال المكاسب التي تحققت في قوة المعالجة، ومجموعات البيانات الكبيرة، وتطوير خوارزميات التعلم العميق، وزيادة مستويات التمويل (Walsh, 2017).

وأما التعلم الآلي، فهو مجموعة فرعية من الذكاء الاصطناعيّ، ويمكن تعريفه على أنه علم جعل أجهزة الحاسوب تتعلم وتتصرف مثل البشر، وتحسّن تعلمهم بمرور الوقت بطريقة مستقلة، من خلال تزويدهم بالبيانات والمعلومات في شكل ملاحظات وتفاعلات واقعية (Faggella, 2020). ووفقاً لذلك؛ فإن الذكاء الاصطناعيّ

والتعلم الآلي ليس خيالاً علمياً أو مستقبلياً؛ إنه يحدد الكثير من حاضرنا.

ويرى "هيري بينس" (Pence, 2019) أن الذكاء الاصطناعيّ في التعليم العالي سيعمل على إحداث تحول جذري في الوسط الأكاديمي، وستكون له آثارٌ كبيرة على الطلاب، بما في ذلك إعادة النظر في أنواع المهارات والمعرفة التي يجب تدريسها وتطويرها لإعداد الطلاب، فمن المرجح أن عملية التحول ستشمل الجوانب التالية: (١) إدارة التعليم العالي (٢) عمليات التدريس والتعلم (٣) أنظمة إدارة التعلم الرقمية (Learning Management Systems) (٤) حركة البحث العلميّ.

وعملياً، بدأ استخدام الذكاء الاصطناعيّ في الوقت الراهن لتنسيق إستراتيجيات وأساليب توظيف الطلاب، وإدارة عمليات التقديم والتسجيل، ومراقبة وتنفيذ الإستراتيجيّات لزيادة رغبة الطلاب، ومراقبة وتنسيق تقدم المواد والمقررات التدريبية، وتحسين مشاركة الخريجين (Dennis, 2018)، ومن المرجح أن يتم نشر خوارزميات الذكاء الاصطناعيّ في خدمات المكتبات، والإرشاد الأكاديمي، ومكاتب الاستشارات، والوظائف المالية والإدارية للجامعات (Picciano, 2019).

كما يرى بعض المهتمين بموضوع الذكاء الاصطناعيّ في الحقل الأكاديمي، أن الذكاء الاصطناعيّ قابل للتطبيق في كل مرحلة من مراحل التعليم العالي، من التطبيق إلى التخرج وما بعده، وعلى سبيل المثال؛ يمكن للذكاء الاصطناعيّ الوصول إلى برنامج الدراسة للطالب، وقواعد تقديم المواد والمقررات، والجداول الزمنية وأنماط التسجيل، ومتطلبات واحتياجات عبء دراسة الطالب، والمواعيد النهائية للتقييمات، واهتمامات الطالب وتطلعاته المهنية، وخيارات ومسارات الدراسة بعد التخرج (McMurtrie, 2018; Khare et al., 2018; Barret et al., 2019).

لقد ظهر مصطلح "التدريس الذكي" كمصطلح صُمّم لأنظمة الذكاء الاصطناعيّ، التي يمكنها تحديد المرحلة التي يمرُّ بها الطالب في عملية التعلم، ويتم بعد ذلك تقديم محتوى وتقييمات جديدة للمواد والمقررات التعليمية والتدريبية عندما يكمل الطلاب بنجاح المقررات السابقة، أو يتقدمون في العملية التعليمية وصولاً إلى المواد الأساسية (Erümit & Çetin, 2020)، يمكن أن يساعد هذا النظام في بناء وتسلسل بيئة التعلم، المصممة خصيصًا لاحتياجات الطلاب الفردية، وبالتالي توفير تجربة تعليمية مخصصة (McMurtrie, 2018).

وهناك العديد من الأمثلة الناشئة للذكاء الاصطناعيّ صُمّمت لتحلَّ محلَّ بعض مهام التدريس في شكل روبوتات محادثة المعلم (Tamayo et al., 2020). يُستخدم التعلم الآلي أيضاً لتقييم المواد من أجل إمكانية الوصول إليها، حيث يمكّن "المقيّم الآلي" المستخدم عبر تطبيق خاص (Turnitin) أن يعلق على القواعد والتعبيرات الكتابية الخاصة بأعمال الطلاب. على الرغم من أنه ليس من غير المعتاد نشر الذكاء الاصطناعيّ في تقييمات الدرجات بإجابات محددة مسبقًا، إلا أن العمل يجري لتطوير برامج الذكاء الاصطناعي، ليعمل على تقييم وتقديم الملاحظات، وتقديم الإجابات القصيرة، والتقييمات المكتوبة في شكل مقالات طويلة (Khare et al., 2018). ومثل هذه التقنيات وغيرها الكثير مما سيقدمه الذكاء الاصطناعيّ سوف تجعل العمل الأكاديمي "التقليدي" جزءًا من الماضي المهجور الذي عفا عليه الزمن.

وأما فيما يتعلق بالبحث العلميّ، فيتم حالياً تطوير الذكاء الاصطناعيّ لتطوير وظائف البحث العلميّ، خصوصاً الأبحاث التي تتضمن مجموعة بيانات كبيرة، حيث سيسهم ذلك في تطوير أسئلة البحث، وغربلة الأدبيّات، وأداء مهام

"مساعد بحث عام" (Pence, 2019)؛ فعلى سبيل المثال، يتم حاليًا تجربة الذكاء الاصطناعيّ لقراءة وإنتاج ملخصات مكتوبة في العمل الأكاديمي (McKenzie, 2019)، بمعنى آخر، يمكن للذكاء الاصطناعيّ أن يسهم في إنتاج مراجعات الأدبيّات، من خلال فرز آلاف المنشورات حول موضوع ما، ونظرًا للطبيعة المعقدة والمتعددة التخصصات لمشاكل البحث، فمن المحتمل أن يكون التعاون متعددَ التخصصات عبر قطاعات متعددة مستقبلاً للبحث، وفي هذا الخصوص يشير أحد المتخصصين إلى أنه من الممكن أن يكون الباحثون الرئيسون عبارة عن خوارزميات في مختبر الذكاء الاصطناعيّ (Picciano, 2019).

وتشير تداعيات الذكاء الاصطناعيّ في الحقل الأكاديمي إلى ثلاثة احتمالات ناشئة تواجه معلمي الخدمة الاجتماعيّة هي: (أ) ما يجب تدريسه. (ب) كيف سيتم تدريسه. (ج) التهديدات الوجودية حول مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعيّة وتعليمها. ومن المتوقع أن يكون هناك تحفيزٌ أكبر لتضمين المعرفة الرقمية في تعليم الخدمة الاجتماعيّة؛ لأن الذكاء الاصطناعيّ والتعلم الآلي سيصبحان أمرًا شائعاً في ممارسة الخدمة الاجتماعيّة (Hodgson et al., 2022). ومع ذلك، يرى البعض أن هناك فجوات معرفية تتعلق بمحو الأمية الرقمية، والكفاءة التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعيّة (Taylor, 2017)، وبدون فهم جيد للذكاء الاصطناعيّ فإن الأخصائيين الاجتماعيين وكذلك ملعمو الخدمة الاجتماعيّة (الأكاديميون) سوف يكونون عرضة للتخلف عن الركب، نتيجة قلة إدراك الفهم النقدي لكيفية عمل الذكاء الاصطناعيّ والتعلم الآلي، والآثار المترتبة على تعزيز أو إحباط التطلعات لقيم الخدمة الاجتماعيّة المتمثلة في الإنصاف والعدالة والمساواة، ومن الدراسات الرائدة والمبكرة في الخدمة الاجتماعيّة حول منظور ما بعد الإنساني النقدي، قدم كل من "بالدوين و ديلان" (Baldwin & Dylan, 2018)، وكذلك "بريدوتي" (Braidotti, 2019b) أعمالاً يمكن أن تكون ملهمة للأخصائيين الاجتماعيين، ترتبط بتطبيق الذكاء الاصطناعيّ في الخدمة الاجتماعيّة. ومن هذه الأعمال يمكن استنتاج أن الخدمة الاجتماعيّة لديها الكثير لتقدمه في هذا المجال، ومن هذه الأعمال أيضاً يمكن الاطمئنان أكثر إزاء الاعتبارات الأخلاقية، والمحافظة على القيم، وفي مقدمة ذلك تطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين خلال رحلة التعليم النظري والتدريب الميداني (Bell, 2020).

وبناء على ذلك، أصبح من الضرورة ضمان حصول طلاب الخدمة الاجتماعيّة على فهم سليم للذكاء الاصطناعيّ وفوائده، وكذلك اتباع نهج نقدي لاستخدامه، كما أن إشراك الطلاب في التفكير النقدي حول تقارب التكنولوجيا، سوف يضع أساسًا للتدريس الواعي وتقييم المجالات التي يكون فيها أداء البشر أفضل من الآلات، والذي من شأنه أن يعزز ممارسة خريجي الخدمة الاجتماعيّة (Bearman & Luckin, 2020).

وبالنسبة لمعلمي الخدمة الاجتماعيّة، فإنّ هناك أيضًا تداعيات على علم أصول التدريس وطرق التدريس، التي تتجاوز إدخال أدوات جديدة يمكن أن تندرج ضمن نماذج وممارسات التدريس الحالية، ويمكن للذكاء الاصطناعيّ تغيير نماذج وممارسات التدريس، حيث يمكن للمعلم أن يقود العملية التعليمية، وأن يتم تعليم الطلاب في نماذج جماعية في تخطيط منظم؛ والأسمى من ذلك كله، أنه يمكن للذكاء الاصطناعيّ تقديم خدمات تعليمية مخصصة لطلاب الخدمة الاجتماعيّة حسب الحاجة أو عند الطلب (Popenici & Kerr, 2017)، فبمجرد تطوير بيئة التعلم الرقمية، يمكن تصور تشغيلها آليّاً، ويمكن إدارة التوجيه من خلال الدورة التدريبية، ومصادقة التعلم عبر تقنيات الذكاء الاصطناعيّ والتعلم الآلي.

كما يُعَدُّ التعلم عن طريق المحاكاة أحد أدوات ثورة الذكاء الاصطناعيّ، حيث تُظهر التطورات الأخيرة أن الواقع الافتراضي virtual reality يمكن أن يقدم تجارب غامرة في مجال تعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعيّة (Neden, 2020)، فعلى سبيل المثال، يمكن لمستخدمي الواقع الافتراضي التفاعل بطريقة ديناميكية مع شخصية افتراضية (Trahan et al., 2019)، حيث يُعَدُّ هذا أيضًا تطورًا تحوليًا لتعليم الخدمة الاجتماعيّة، نظرًا لأن الاهتمام الذي طال أمده كان منصبّاً حول كيف يمكن للأنشطة الطلابية في الفصل الدراسي أن تُعِدَّ الطلاب بشكل كامل لواقع الممارسة المعقدة (Goldingay et al., 2020)، فالانخراط في تجارب مثيرة قد يعرض الطلاب لأحداث مزعجة وصعبة وغير آمنة، في حال كان التعامل مع مستخدمين حقيقيين، وبالتالي فإنّ تقنية الواقع الافتراضي تخلو من مثل تلك الأضرار، بمعنى آخر، يمكن تقديم الكثير من التعليم عن طريق المحاكاة في التدريب العملي الميداني للخدمة الاجتماعيّة، باستخدام تقنيات محاكاة الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعيّ، بشكل يحقق المخرجات المأمولة.

ومن المتوقع أن مستقبل تعليم الخدمة الاجتماعيّة سيواجه أسئلة وجودية تدور حول ما معنى أن تكون معلمًا للخدمة الاجتماعيّة؟ وما الذي يجب تعليمه على وجه التحديد؟ يتوقع "بيكيانو" أن تتغير بعض المكونات الأساسية في العملية التعليمية بشكل جذري، مثل العديد من وظائف البحث والتدريس التقليدي التي يقوم بها الأكاديميون، وقد يتفوق الذكاء الاصطناعيّ في يوم من الأيام على الخدمات الحالية، وهو أمر قد بدا يلوح في الأفق في ضوء التحولات المتسارعة في التعليم العالي الناتجة عن جائحة فيروس كورونا COVID-19، ويعطي "بيكيانو" مثالاً للمنافسة العلميّة في مجال الذكاء الاصطناعيّ، تلك المحاولة التي عملت على حلِّ واحدة من أكثر المشكلات تعقيدًا، والتي كانت تبدو غير قابلة للحل في مجال علم الأحياء (طيّ البروتين)[٣]، حيث أنجزت تلك التجربة الناجحة في عام ٢٠١٨م في مختبر الذكاء الاصطناعيّ المملوك لشركة جوجل Google بواسطة "العقل العميق" DeepMind (Picciano, 2019)، وبواسطة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعيّ، تم إلغاء دور الفاعلية البشرية في حل تلك المشكلة، والأمر لن يختلف كثيراً عمّا يمكن أن يحدث في مجال تعليم وتدريب الخدمة الاجتماعيّة، حتى ولو دخل القطاع الخاص (الشركات) في مجال المنافسة، لتوظيف التقنية، وتقديم الجديد، وتحقيق التطور الذي ظل لسنوات يمثل المأمول والمنتظر داخل العقل البشري.

وحول مستقبل تعليم الخدمة الاجتماعيّة يشير بعض الباحثين إلى سياق سريع التغير، حيث سيتحول التركيز بشكل أكبر نحو الاعتماد على وسائل وأساليب وطرق يتم تطبيقها عبر الإنترنت، بحيث تحقق تواصلاً مفتوحاً ، وتعمل على نطاق واسع، وتستند على الأساليب المعكوسة والمستندة على الويب؛ وفي هذه الطرق سوف يتم التوسط بشكل كبير في دور المعلم، والتفاعل مع الطلاب من خلال تقنيات الاتصال الرقمي، وسيكون هناك تركيز أقوى بكثير على محو الأمية الرقمية لطلاب الخدمة الاجتماعيّة، بما يتجاوز مجرد معرفة كيفية تشغيل التقنيات الرقمية، كما يقترح الباحثون قدراً أكبر من المساءلة العامة للتدريس القائم على الكفاءة والتقييم، ودفعًا إضافيًا نحو الاستعداد الوظيفي، وسيتضمن تدريس الخدمة الاجتماعيّة تركيزًا أقوى على التفكير النقدي، والحكم، واتخاذ القرار، والتقييم، والإبداع، وزيادة التكامل بين الفصول الدراسية، وأساليب التدريس الميدانية، وأقل

---

(٣) **طيّ البروتين** (Protein Folds) هو عملية فيزيائية يتخذ فيها البروتين بنية ثلاثية الأبعاد طبيعية تمكنه من القيام بوظيفة بيولوجية محددة، وتتحقق هذه العملية بشكل سريع وقابل للتكرار.

تركيزًا على المحتوى أو المعرفة الذهنية (Robbins et al., 2016).

ولقد حاول المتخصصون في الخدمة الاجتماعيّة أن يستكشفوا استخدام وتوظيف التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعيّة منذ أكثر من عقدين، حيث كان هناك قدرٌ كبيرٌ من الاهتمام بفاعلية تعليم الخدمة الاجتماعيّة عبر الإنترنت (Wretman & Macy, 2016)، كما كانت هناك جهودٌ تحاول استكشاف الآثار الأخلاقية للتكنولوجيا في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعيّة (Reamer, 2019). وبالإضافة إلى ذلك، فقد كانت هناك محاولات تستكشف الطرق التي يمكن من خلالها دمج التقنيات في مناهج ومقررات الخدمة الاجتماعيّة (Hitchcock et al., 2019)، وفي المقابل، هناك شحٌّ في الدراسات التي تستكشف آراء وتجارب معلمي الخدمة الاجتماعيّة، وحول التطورات التكنولوجية السريعة، وفي إدارة المواد التعليمية والتدريبية وتقديمها (Diaconu et al., 2020)، إلا أن هذا الجانب، مقارنة بغيره من الجوانب ذات العلاقة، سيكون حقلاً خصباً للبحث في مستقبل تعليم الخدمة الاجتماعيّة، ومضامينه التي لابد أن تواكب التطورات السريعة التي يقدمها الذكاء الاصطناعيّ.

وفي زمننا المعاصر، تم دمج شركات مثل "جوجل" Googleو "يوتيوب" YouTube و "زوم" Zoom وغيرها في أنظمة وإدارة التعلم، ويتم استخدام العديد من التطبيقات التعليمية في التدريس والتدريب، وهناك بعض التساؤلات التي يحتاج معلمو الخدمة الاجتماعيّة إلى استكشافها، مثل: كيف يتم جمع البيانات، وتخزينها، واستخدامها؟ وكيف يتم الوصول إليها من قِبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس الذين يستخدمون هذه التطبيقات؟ بجانب قضايا أخرى في حاجة إلى البحث والاستكشاف مثل: قضايا الخصوصية، والمراقبة المحيطة بالذكاء الاصطناعيّ، وكذلك الآثار المترتبة على تحقيق المنفعة لجميع الأطراف، بما في ذلك المنفعة المادية للطرف الثالث أو الأطراف الوسيطة (Hodgson et al., 2022).

وفيما يلي بعض التوقعات التي يمكن أن يفرضها الذكاء الاصطناعيّ على تعليم الخدمة الاجتماعيّة:

-سيتم توظيف معلمين أكاديميين للخدمة الاجتماعيّة للتعاون مع المبرمجين ومصممي المواد والمقررات التعليمية، ومع المهندسين ومتخصصي الرسوم المتحركة لإنشاء المقررات اللازمة لتعليم الخدمة الاجتماعيّة، ومن المؤكد أن يكون دورهم في نطاق التصميم؛ مما يساعد في صياغة بيئات التعلم الرقمية، وعبر الإنترنت، والواقع الافتراضي، والذكاء الاصطناعيّ.

-ستكون مقررات تعليم الخدمة الاجتماعيّة متاحة للطلاب في حال الحاجة أو عند الطلب، وسيتمكن الطلاب من التسجيل وإكمال دراساتهم في أي وقت، وستصبح الفصول الدراسية والجماعات والمجموعات الفصلية للطلاب شيئاً من الماضي.

-سيتم إدارة استفسارات الطلاب بشكل آلي، وسوف تقدم المواد والمقررات التدريبية والإشراف عليها بواسطة أنظمة الذكاء الاصطناعيّ، بدعم من مساعدي التدريس غير الرسميين، الذين قد يعيشون في أي مكان في العالم، ويقومون بالتدريس عن بُعد.

-ستعمل أدوات الذكاء الاصطناعيّ والتعلم الآلي باستمرار على البحث عن المكتبات والإنترنت بحثًا عن أحدث المنشورات البحثية، وستقوم أدوات الذكاء الاصطناعيّ بشكل تلقائي بتحديث قوائم القراءة والمواد والمقررات وفقًا لذلك، وستعمل أدوات الذكاء الاصطناعيّ على إنتاج ملخّصات قصيرة للأبحاث الجديدة، والتي سيتم تقديمها بعد ذلك للطلاب باستخدام أدوات الصوت والرسوم المتحركة المدعومة بالذكاء الاصطناعيّ، مع

الاستغناء عن الحاجة إلى الأكاديميين لتسجيل أو إلقاء المحاضرات.

-سيكون الجزء الأكبر من التقييم قائمًا على الكفاءة، وبالتالي سيكون قابلاً للتصنيف بواسطة الذكاء الاصطناعيّ، ويمكن تصنيف التقييمات الأكثر تعقيدًا بواسطة مساعدي التدريس البشريين.

-سيتم تقليل ساعات التدريب العملي بشكل كبير، حيث سيتم الانتهاء من معظم مهام التعلم المخصصة عادة للتدريب العملي باستخدام تمارين الواقع الافتراضي والمحاكاة، حيث يتفاعل الطلاب مع "عملاء" الذكاء الاصطناعيّ و "المتخصصين من ذوي التخصصات المتعددة"، وسيتم تخصيص التدريب العملي وجهًا لوجه لمصادقة التعلم والتواصل.

-سيتعاون الطلاب مع بعضهم البعض، ومع الهيئات الحكومية وغير الحكومية، في جميع أنحاء العالم، باستخدام أدوات الاتصال عبر الإنترنت، وسيعملون على بلورة ابتكارات رقمية وذكاء اصطناعي وتعلم آلي، وابتكارات أخرى لمعالجة المشكلات الاجتماعيّة المعقدة، وسيكون لدى الطلاب خيارات كبيرة ومرونة، مع إضفاء الطابع الشخصي خلال رحلة التعلم الخاصة بهم.

مناقشة النتائج:

لقد أظهرت النتائج التحليلية لهذا البحث أن الذكاء الاصطناعيّ يمكن أن يقدم خدمات إيجابية واسعة النطاق لمهنة الخدمة الاجتماعيّة، وأظهر التحليل بشكل واضح أهمية الذكاء الاصطناعيّ للخدمة الاجتماعيّة (الهدف الأول للبحث)، كما كشف التحليل عن التأثيرات الإيجابية المحتملة للذكاء الاصطناعيّ على ممارسة الخدمة الاجتماعيّة (الهدف الثاني للبحث)، وكذلك على تعليم الخدمة الاجتماعيّة (الهدف الثالث للبحث).

إنّ الخدمة الاجتماعيّة مهنة متجذرة في العلاقات الإنسانية، وقد أكدت خبرات الممارسة المهنية، وتعليم الخدمة الاجتماعيّة على تطوير التفكير الناقد، وتنمية الضمير الاجتماعي، وتعزيز المهارات الشخصية القوية مع الممارسين المهنيين ومع الطلاب، ويسعى متخصصو الخدمة الاجتماعيّة إلى تأهيل الممارسين وتدريب الطلاب على الممارسة بنزاهة، وإظهار الاحترام لجميع الناس، وتحقيق الرفاهية، وتعزيز العدالة الاجتماعيّة، وضمان حقوق الإنسان، وتم تحقيق الكثير من هذا خلال تاريخ الخدمة الاجتماعيّة، لكن دخول الذكاء الاصطناعيّ سوف يضاف إلى تلك الانجازات (Goldingay et al., 2020)، وفي هذا الوقت الحاسم من ثورة التقدم التي يحدثها الذكاء الاصطناعيّ تتبادر إلى الذهن أسئلة كثيرة مثل: هل هناك جوانب من الخدمة الاجتماعيّة لا تقبل التفاوض فيما يتعلق بدخول الذكاء الاصطناعيّ؟ وما الذي يجب الإبقاء عليه مقابل ما يجب النضال من أجله؟ على أن الإجابة على هذه الأسئلة تتطلب دراسات ونقاشات عاجلة، وبشكل مستدام بين المهتمين والمتخصصين في الخدمة الاجتماعيّة.

وعلى الرغم من أن الذكاء الاصطناعيّ يمكنه أن يؤدي معظم المهام التي يؤديها العاملون من البشر في العديد من الصناعات والقطاعات، إلّا أن الحال ليس كذلك في الخدمة الاجتماعيّة. فهناك مهارات بشرية لا يمكن للذكاء الاصطناعيّ تقليدها، ذلك أن العمل المهني للأخصائيين الاجتماعيين كبشر حقيقيين يتضمن التعاطف، والتفكير النقدي، والملاحظة، والمواجهة أو المكاشفة، وغير ذلك مما يستعصي على الروبوتات، بمعنى آخر، فإنَّ الأخصائيين الاجتماعيين أكثر ذكاءً من الذكاء الاصطناعيّ، ولكن هذا لا يعني تجاهل الفوائد الكبيرة التي يمكن أن يقدمها الذكاء

الاصطناعيّ لعمل الأخصائيين الاجتماعيين؛ مما يؤكد على أهمية التركيز خلال الحقبة القادمة على دمج الذكاء الاصطناعيّ في المهنة، لتعزيز الكفاءة والفاعلية وتحسين تقديم الخدمات.

ويوصي هذا البحث بضرورة أن يكون هناك برامج تدريبية حول الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعيّ، وأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى، وتطبيقاتها في ممارسة الخدمة الاجتماعيّة في مجالاتها المتنوعة.

قائمة المراجع العربية

أبو السعود، منى جلال. (٢٠٢٠م). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة االجتماعية في ظل التحول الرقمي. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعيّة للدراسات والبحوث الاجتماعيّة، جامعة الفيوم، عدد ٢١*. ٦٦٥ – ٧٠٦.

البريثن، عبد العزيز بن عبد الله. (٢٠١٣م). توظيف التقنية في الخدمة الاجتماعيّة الإكلينيكية. *مجلة الآداب، جامعة الملك سعود، مجلد ٢٥* (٣). 635 – 653.

عبد الكريم، حكمت عبد التواب. (٢٠٢٢م). الخدمة الاجتماعيّة والعصر الرقمي. *مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعيّة التنموية، جامعة بنى سويف، مجلد ٢* (١). ١٧٩ – ١٩٢.

قائمة المراجع الأجنبية

Abd-Alrazaq, A. A.; Alajlani, M.; Alalwan, A.; Bewick, B. M.; Gardener, P. & Househ, M. (2019). 'An overview of the features of chatbots in mental health: A scoping review'. *International Journal of Medical Informatics*, 132, 1-25.

Abdulkarim, Hikmat Abdel Tawab (2022). 'Alkhidmat aliajtimaeiat waleasr alraqmi', (in Arabic). *Majalat buhuth faa alkhidmat aliajtimaeiat altanmawiati*, Beni Suef University, Volume 2, Issue 1. 179 – 192.

Abu Alsueud, Munaa Jalal. (2020). 'Mutatalibat tanfidh almumarasat al'iiliktruniat lilkhidmat aliajtimaeiat fi zili altahawul alraqmi', (in Arabic). *Majalat Kuliyat Alkhidmat Aliajtimaeiat Lildirasat Walbuhuth Aliajtimaeiat*, Fayoum University, Issue 21. 665 – 706.

Albrithen, Abdulaziz Abdullah (2013). 'Tawzif altiknulujya fi alkhidmat aliajtimaeiat alsaririati', (in Arabic). *Majalat aladabi*, King Saud University, Volume 25, Issue 3. 635 - 653.

Amadasun, S. (2020). 'Covid-19 pandemic in Africa: What lessons for social work education and practice'. *International Social Work*, 64(2), 246 –250.

Baldwin C., Dylan B. (2018) 'Critical social work: Past, present and future', *Canadian Social Work*, 20(1), pp. 7–14.

Barret, M., Branson, L., Carter, S., Deleon, F., Ellis, J., Gundlach, C. & Lee, D. (2019). 'Using artificial intelligence to enhance educational opportunities and student services in higher education'. *Inquiry*, 22(1), 1–10.

Bearman, M. & Luckin, R. (2020). 'Preparing university assessment for a world with AI: Tasks for human intelligence', in Bearman M., Dawson P., Ajjawi R., Tai J., Boud D. (eds), Re-Imagining University Assessment in a Digital World. The Enabling Power of Assessment, Springer, Germany, 49–63.

Bell, K. (2020). 'A philosophy of social work beyond the anthropocene', in Bozalek V. & Pease B. (eds), Post-Anthropocentric Social Work: Critical Posthuman and New Materialist Perspectives, Routledge, Abingdon, Oxon, 58–67.

Boyd, R. & Holton, R. J. (2018). 'Technology, innovation, employment and power: Does robotics and artificial intelligence really mean social transformation?'. *Journal of Sociology (Sociology)*, 54(3), 331–45.

Braidotti, R. (2013). The Posthuman, Cambridge, Polity Press.

Braidotti, R. (2019a). Posthuman Knowledge, Cambridge, Polity Press.

Braidotti, R. (2019b). 'A theoretical framework for the critical posthumanities'. *Theory, Culture and Society*, 36(6), 31–61.

Bryman, A. (2021). Social Research Methods: New York: Oxford University Press.

De Cremer, D. & Kasparov, G. (2021). AI Should Augment Human Intelligence, Not Replace It.https://hbr.org/2021/03/ai-should-augment-human-intelligence-not-replace-it.

Dennis, M. J. (2018). 'Artificial intelligence and higher education'. *Enrollment Management Report*, 22(8), 1–3.

Diaconu, M., Racovita, L. D., Muñoz, D. C. & Faubert, S. J. (2020). 'Social work educator's perceived barriers to teaching with technology: The impact on preparing students to work with younger clients'. *Social Work Education*, 39(6), 785–812.

Dominelli, L. (2017). 'Social work challenges in the second decade of the 21st century: Against

hundreds-of-thousands-of-jobs-in-ai-those-are-the-skills-you-need-to-get-one/.

Lisetti, C.; Amini, R.; Yasavur, U. & Rishe, N. (2013). I Can Help You Change! An Empathic Virtual Agent Delivers Behavior Change Health Interventions. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 4(4), 1–28

Mathibela, X. (2021). UP launches SCU-B student counselling chatbot to boost student wellbeing. https://www.up.ac.za/news/post_2958947--up-launches-scu-b-student-counselling-chatbot-to-boost-student-wellbeing.

McAuliffe, D. & Nipperess S. (2017). 'e-Professionalism and the ethical use of technology in social work'. *Australian Social Work*, 70(2), 131–134.

McKenzie, L. (2019). Drowning in research reading? AI could help. https://www.insidehighered.com/news/2019/05/14/ai-summarizes-research-papers-could-have-useful-applications-academics.

McMurtrie,B. (2018). 'How artificial intelligence is changing teaching'. *The Chronicle of Higher Education*, 1–7.

Melillo, K. D. (2020). Formulating review questions. In Toronto, C. E. & Remington, R. (eds). A step-by-step guide to conducting an integrative review. Springer Nature.

Molala, T. S. & Makhubele, J. C. (2021). 'A conceptual framework for the ethical deployment of Artificial Intelligence in addressing mental health challenges: Guidelines for Social Workers'. *Technium Social Sciences Journal*, 24, 696-706.

Molala, T. S. & Mbaya, W. (2023). 'Social work and artificial intelligence: Towards the electronic social work field of specialisation'. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(4), 613-621.

National Association of Social Workers (NASW) & Association of Social Work Boards (ASWB) (2005). NASW & ASWB standards for technology and social work practice. Washington, DC: NASW & ASWB. Retrieved June 5, 2011, from http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf

Neden, J. (2020). 'Sustainable, agile technology navigation accessing virtuality for real-world learning: A SATNAV for social work educators'. *Social Work Education*, 1–14.

Nemesure, M. D.; Heinz, M. V.; Huang, R. & Jacobson, N. C. (2021). 'Predictive modelling of depression and anxiety using electronic health records and a novel machine learning approach with artificial intelligence'. Scientific Reports,11, 1-9.

Nissen, L. B. (2021). Artificial Intelligence: In What Ways Does AI Turn Up in the Social the Bias'. *Affilia: Journal of Women and Social Work***,** 32(1), 105-107.

Erümit, A. K. & Çetin, İ. (2020). 'Design framework of adaptive intelligent tutoring systems'. *Education and Information Technologies*, 25(5), 477–500.

Eubanks, V. (2018). Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor. New York: St. Martin's Press.

Faggella, D. (2020). What is machine learning?. https://emerj.com/ai-glossary-terms/what-is-machine-learning/.

Ferrando, F. (2014). 'Is the post-Human a post-woman? Cyborgs, Robots, Artificial intelligence and the futures of gender: A case study'. *European Journal of Futures Research*, 2(1), pp. 1–17.

Finn, J. & Barak, A. (2010). 'A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice'. *Counselling and Psychotherapy Review*, 24(2), 268–277.

Fourie, L. (2019). Could artificial intelligence replace social workers? https://www.iol.co.za/technology/tech-news-could-artificial-intelligence-replace-social-workers-33569588.

Goldingay, S., Hodgson, D., Boddy, J., Nipperess, S. & Watts, L. (2020). 'Online and blended social work education in Aotearoa New Zealand and Australia: Negotiating the tensions'. *Advances in Social Work Education*, 21(2), 62–74.

Goldkind, L. (2021). 'Social work and artificial intelligence: Into the matrix'. *Social Work*, 66(4) 372–374.

Gough, J. & Spencer, E. (2019). 'Ethical social work practice in the technological era'. In Marson S. M., McKinney J. R. E. (eds), The Routledge Handbook of Social Work Ethics and Values, Routledge, England, 251–6.

Hitchcock, L. I., Sage M. & Smyth, N. J. (2019). Teaching Social Work with Digital Technology, Alexandria, VA, Council on Social Work Education.

Hodgson, D.; Goldingay, S.; Boddy, J.; Nipperess, S. & Watts, L. (2022). 'Problematising Artificial Intelligence in Social Work Education: Challenges, Issues and Possibilities'. *The British Journal of Social Work*, 52 (4), 1878–1895.

Khare, K., Stewart, B., Khare, A.; University of Alberta, Canada. (2018). 'Artificial intelligence and the student experience: An institutional perspective'. *IAFOR Journal of Education*, 6(3), 63–78.

Leprince-Ringuet, D. (2021). AI and data science jobs are hot. Here's what employers want. https://www.zdnet.com/article/there-are-

Editor—The future of social work education'. *Journal of Social Work Education*, 52(4), 387–97.

Sinha, G. R. & Larrison, C. R. (2021). 'Social work and technology: Text mining three decades of scholarly literature (1985–2018)'. *Journal of Social Work*, 21(4), 891–912.

Snyder, H. (2019). 'Literature review as a research methodology: An overview and guidelines'. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.

Social Work Today (SWT) (2023). How Artificial Intelligence Will Save Lives in the 21st Century. https://www.socialworktoday.com/news/enews_0417_2.shtml

Study International (SI) (2019). Merging tech and social sciences:5 compelling degrees to consider. https://www.studyinternational.com/news/technology-social-sciences-degree/.

Susha, I.; Pardo, T. A; Janssen, M.; Adler, N.; Verhulst, S. G. & Harbour, T. (2018). 'A research roadmap to advance data collaboratives practice as a novel research direction'. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 14(3), 1–11.

Tamayo, P. A.; Herrero, A.; Martin J.; Navarro, C. & Tranchez J. M. (2020). 'Design of a Chatbot as a distance learning assistant', *Open Praxis*, 12(1), 145–153.

Tambe, M. & Rice, E. (eds) (2018). Artificial Intelligence and Social Work, Cambridge University Press, Cambridge.

Taylor, A. (2017). 'Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps', *Social Work Education*, 36(8), 869–79.

Torraco, R. J. (2005). 'Writing integrative literature reviews: Guidelines and examples'. *Human Resource Development Review*, 4(3), 356–367.

Torraco, R. J. (2016). 'Writing integrative reviews of the literature: Methods and purposes', *International Journal of Adult Vocational Education and Technology*, 7(3), 62-70.

Trahan, M. H.; Smith, K. S. & Talbot, T. B. (2019). 'Past, present, and future: Editorial on virtual reality applications to human services', *Journal of Technology in Human Services*, 37(1), 1–12.

Vyas, S. (2019). 'Application of artificial intelligence in public health: A systematic review', *Journal of Advanced Scientific Research*, 10(8), 224-227.

Walsh, C. G.; Ribeiro, J. D. & Franklin, J. C. (2017). 'Predicting risk of suicide attempts over time through machine learning', *Clinical Psychological Science*, 5(3), 457–69.

Walsh, T. (2017). The AI Revolution. https://prod65.education.nsw.gov.au/content/dam/main-education/teaching-and-learning/education-for-a-changing-world/media/documents/The_AI_Revolution_TobyWalsh.pdf.

Work Practice Ecosystem? An Exploration. https://socialworkfutures.com/2021/03/04/artificial-intelligence-in-what-ways-does-ai-turn-up-in-the-social-work-practice-ecosystem-an-exploration/

Patterson, D. A. & Cloud, R. N. (1999). 'The application of artificial neural networks for outcome prediction in a cohort of severely mentally ill outpatients'. *Journal of Technology for Human Services*, 16(2–3), 47–61.

Pence, H. E. (2019). 'Artificial intelligence in higher education: New wine in old wineskins?'. *Journal of Educational Technology Systems*, 48(1), 5–13.

Petering, R., Um M. Y., Fard, N. A., Tavabi, N., Kumari, R. & Gilani, S. N. (2018). 'Artificial intelligence to predict intimate partner violence perpetration', in Tambe M. Rice E. (eds), Artificial Intelligence and Social Work, Cambridge, Cambridge University Press, 195–210.

Picciano, A. (2019). 'Artificial Intelligence and the Academy's Loss of Purpose'. *Online Learning*, 23(3), 270–84.

Pink, S.; Ferguson, H. & Kelly, L. (2021). 'Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice', Qualitative Social Work, 21(2), 413-430.

Popenic, S. & Kerr, S. (2017). 'Exploring the impact of artificial intelligence on teaching and learning in higher education'. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 12(1), 1–13.

Queensland Brain Institute (QBI) (2019), 'History of Artificial Intelligence. https://qbi.uq.edu.au/brain/intelligent-machines/history-artificial-intelligence.

Raj, M. & Seamans, R. (2019). 'Primer on artificial intelligence and robotics'. *Journal of Organization Design*, 8(1), 11.

Reamer, F. G. (2013). 'Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges'. *Social Work*, 58(2), 163–172,

Reamer, F. G. (2017). 'Evolving ethical standards in the digital age'. *Australian Social Work*, 70(2), 148–59.

Reamer, F. G. (2019). 'Social work education in a digital world: Technology standards for education and practice'. *Journal of Social Work Education*, 55(3), 420–32.

Rice, E.; Yoshioka-Maxwell, A.; Petering, R.; Onasch-Vera, L.; Craddock, J.; Tambe, M.; Yadav, A.; Wilder, B.; Woo, D.; Winetrobe, H. & Wilson, N. (2018). 'Piloting the use of artificial intelligence to enhance HIV prevention interventions for youth experiencing homelessness'. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 9(4), 551–73.

Robbins, S. P.; Coe Regan, J. A. R.; Williams, J. H.; Smyth, N. J. & Bogo M. (2016). 'From the

Woebot Health (WH) (2023). Woebot health. https://woebothealth.com/.

Wretman, C. & Macy, R. (2016). 'Technology in social work education: A systematic review', *Journal of Social Work Education*, 52(4), 409–21.

Xing, B. & Marwala, T. (2017). Implications of the fourth industrial age on higher education. arXiv:1703.09643v1.

Zaidi, L. (2020). 'The only three trends that matter: A minimum specification for future-proofing'. *Journal of Futures Studies*, 25(2), 95–102.

Zawacki-Richter, O.; Marín, V.; Bond, M. & Gouverneur, F. (2019). 'Systematic review of research on artificial intelligence applications in higher education – where are the educators?', *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1–27.