

برنامج تدريبي مقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الارشادية

A proposed training program to enhance the professional
competence of social workers in employing artificial intelligence in
counseling services

دكتورة هند علي ثابت همام

أستاذ مساعد بقسم خدمة الفرد

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

المخلص: استهدفت الدراسة الحالية وضع برنامج تدريبي مقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية واستخدمت منهج المسح الاجتماعي باستخدام العينة على عينة قوامها (89) أخصائي اجتماعي في مختلف المجالات المهنية بمحافظة أسيوط، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود مستوى منخفض من الكفاءة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، حيث بلغ المتوسط العام المرجح للكفاءة المعرفية ككل (1.64)، وانحراف معياري قدره (0.69)، وجود مستوى منخفض من الكفاءة المهارية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، حيث بلغ المتوسط العام المرجح للكفاءة المهارية ككل (1.65)، وانحراف معياري قدره (0.68)، وجود مستوى منخفض من أبعاد الكفاءة المهنية ككل للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، حيث بلغ المتوسط العام المرجح للاستبيان ككل (1.65)، بانحراف معياري قدره (0.87)، وهذا ما أدعى الباحثة لوضع برنامج تدريبي مقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة المهنية، الذكاء الاصطناعي، الخدمات الإرشادية.

Abstract:

The current study aimed to develop a proposed training program to enhance the professional competence of social workers in employing artificial intelligence in counseling services. This study belongs to the type of descriptive studies and used the social survey method using the sample on a sample of (89) social workers in various professional fields in Assiut Governorate, The results of this study found that there is a low level of cognitive competence of social workers in employing artificial intelligence in counseling services, as the overall weighted average of cognitive competence as a whole was (1.64), There is a low level of skill proficiency of social workers in employing artificial intelligence in counseling services, as the general weighted average of the skill proficiency as a whole reached (1.65), and a standard deviation of (0.68), There is a low level of the dimensions of professional competence as a whole for social workers in employing artificial intelligence in counseling services, as the

general weighted average of the questionnaire as a whole was (1.65), with a standard deviation of (0.87). This prompted the researcher to develop a proposed training program to enhance the professional competence of social workers in employing artificial intelligence in counseling services.

Keywords: professional competence, artificial intelligence, counseling services.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

يعتبر الأخصائي الاجتماعي هو حجر الزاوية في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مختلف مجالات الممارسة المهنية، فيجب الاهتمام به وإعداده الإعداد المهني الجيد الذي يساعده على القيام بدوره داخل عملاؤه على أكمل وجه.

وقد ظهرت حاجة الإخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصفّل شخصيته المهنية، بحيث تكون أكثر قدرة على أداء مهامه ومسؤولياته، والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع، من خلال تحسين ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها لوحدة العمل، سواء أكانت أفراد أم جماعات أم أسر أم منظمات أم مجتمعات (الجوهري، عبد المحسن، ١٩٩١، ص. ٢٣). ومن هنا تولى العديد من المنظمات والمؤسسات البرامج التدريبية أهمية عالية، وتسعى دائماً إلى وضع برامج وخطط تدريبية تشمل نشاطات متنوعة ومختلفة لتطوير عمل الأخصائي الاجتماعي (الصادقي، 2013، ص. 119).

والبرامج التدريبية لها أهمية كبيرة للأخصائيين الاجتماعيين باعتبارها من العناصر الهامة لإعدادهم، فهي تمثل خبرة كبيرة في العمل، كما أنها تؤثر بشكل إيجابي في صفّل معارفهم ومهاراتهم قبل الإنخراط في العمل المهني، ويربط كذلك بين الجانب النظري والجانب العملي من خلال مساعدتهم على تطبيق الممارسات المهنية، ويعطيهم فرصة للتعامل مع الضغوط والمشكلات المهنية، كما يتيح لهم فرص التفاعل والتعاون والتعلم من ذوي الخبرة (عبيدات، 2018، ص. 14-15).

ولأهمية البرامج التدريبية فإن الأخصائيين الاجتماعيين في مجالات العمل المختلفة يحتاجون إلى تدريب مستمر وممارسة منظمة وخبرة متراكمة حتى يستطيعوا من خلال تلك البرامج التدريبية التي تمكن من التعامل مع المشكلات المستحدثة والمستقبلية بما

يتناسب مع تطورات المجتمع، وكذلك بما يحقق أهداف المهنة بصورة إيجابية في المجتمع (محمد، 2017، ص.29).

وهناك العديد من الدراسات التي أكدت على أهمية البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وضرورة مواكبتها للتطور التكنولوجي ومنها دراسة حسن (2024) استهدفت الدراسة وضع برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمدارس، حيث أوضحت نتائج الدراسة أهمية وضع برامج تدريبية لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات التكنولوجية للقيام بالعمل داخل المدرسة بشكل أفضل وتحسين الأداء المهني لهم.

وكذلك دراسة يماني (2020) وهدفت الدراسة إلى تحديد برنامج تدريبي لتنمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لدى جماعات النشاط المدرسي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد العلاقة بين العوامل الشخصية والمهنية والمجتمعية بالأداء المهني، وتحديد المعوقات التي تواجه الأداء المهني، والتوصل للمقترحات لزيادة الأداء المهني، وتتمثل في : الحوافز المادية والمعنوية، وتنظيم الندوات والمحاضرات، ووجود الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بشكل واضح وفعال داخل المدرسة.

والبرامج التدريبية لها أثر فعال في تحقيق الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات حيث تتوقف الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي على امتلاكه للمعارف العلمية، والمهارات المهنية، مع الالتزام القيمي في ضوء خبرات الممارسة، حيث تشكل هذه العوامل مع بعضها الأساس في انتقاء الأساليب العلاجية الأكثر مناسبة، وبالتالي اتخاذ القرارات بشأن التدخلات المناسبة للعملاء مع ما يواجهونه من مشكلات أو قضايا معينة (عبد الحميد، 2021، ص.268).

وهذا ما أكدت عليه دراسة عبد التواب (2023) والتي هدفت إلى قياس مستوى الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي المدرسي من وجهة نظر الطلاب، و قياس مستوى المرونة المعرفية لدى طلاب التدريب الميداني في التعامل مع المشكلات المدرسية، وقياس العلاقة الارتباطية بين مستوى الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي المدرسي، وإكساب طلاب التدريب الميداني المرونة المعرفية في التعامل مع المشكلات المدرسية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الكفاءة المهنية

للأخصائي الاجتماعي المدرسي وإكساب طلاب التدريب الميداني للمرونة المعرفية في التعامل مع المشكلات المدرسية.

وكذلك دراسة القطان (2020) والتي استهدفت تحديد واقع أبعاد الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة وتحديد مستوى أبعاد كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك تحديد مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة رفع كفاءة الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة وتطوير أدائهم وذلك لمواكبة التجديد والتطور العالمي في مجال رعاية الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومرت مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة مثل سائر المهن الإنسانية الأخرى بالعديد من مراحل التطور التي واكبت التغييرات المتلاحقة في المجتمع الإنساني والناجمة عن التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات والتي جعلت العالم قرية صغيرة، وكان من الطبيعي أن يترتب علي هذه التطورات تأثيرات علي إعادة النظر في مفهوم المشكلات والتعمق في دراسة العوامل المتشابكة والمتفاعلة التي أدت إليها فلم تعد المشكلة فردية أو جماعية أو حتي مجتمعية، وإنما أصبحت مشكلة متعددة العوامل والأبعاد يشارك في حدوثها التفاعل بين الجوانب الشخصية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية وغيرها(عبد المجيد، وآخرون، 2008، ص. 3).

والتغيير السريع في المجتمع يؤدي إلي ضرورة ملاحقة الأخصائيين لهذه التطورات والتغيرات من خلال معارف ومهارات وخبرات متطورة وجديدة بإستمرار والوقوف علي أحدث التطورات التكنولوجية التي تتعامل مع هذا التغيير خاصة مع ظهور العولمة والتفاعل المستمر بين المجتمعات المختلفة التي تعتبر أنساقاً فرعية في النسق العام العالمي (Ronald,2000, p.30).

ولهذا يعد وجود تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في عصر الثورة أحد مظاهر التطور التكنولوجي الذي لا ينفصل أساساً عن ديناميكيات الحياة البشرية في جميع المجالات التي شهدت تطورات هائلة في الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتمثل ذلك في أن الذكاء الاصطناعي يفتح فرصاً لتحسين تقديم خدمات ويمكن أيضاً للذكاء الاصطناعي أن

يمكن المرضى من التحكم بقدر أكبر في رعايتهم وتعميق فهمهم لاحتياجاتهم المتطورة ويمكنه أن يساعد على سد النقص في الحصول على مختلف الخدمات في البلدان والمجتمعات المحلية (منظمة الصحة العالمية، 2021).

وهناك الكثير من الصعوبات التي تواجه العملاء والتي تحتاج إلى تقديم الخدمة الإرشادية بشكل فردي بحيث يتم تنفيذ الخطة الإرشادية الخاصة بالعمل بشكل مباشر بين الأخصائي الاجتماعي والمسترشد، ليتم مساعدته على تحقيق النمو الشخصي وتنمية قدراته على اتخاذ القرارات المناسبة لحل مشكلاته، ويعطي الإرشاد الفردي فرصة للمسترشد للتحدث مع الأخصائي حول مشكلاته واهتماماته بما يحفظ خصوصية وسرية المعلومات التي يدلي بها خلال الجلسات الإرشادية، ومن خلال الإرشاد الفردي يعمل كلاً من الأخصائي الاجتماعي والمسترشد لتحديد المشكلة ومناقشتها للوصول معا إلى وضع الأهداف والخطة الإرشادية والعمل على تنفيذ هذه الخطة من خلال الجلسات الإرشادية التي تعقد بواقع جلسة واحدة أسبوعياً تستمر لمدة (45-50) دقيقة.

لذا وجب التدخل من قبل الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات والتي تعد الخدمات الإرشادية أحد أهم تلك الخدمات التي يقدمها الأخصائيين الاجتماعيين وهناك العديد من الدراسات التي أكدت على استخدام الأخصائي الاجتماعي لخدمات الذكاء الاصطناعي ومنها دراسة عبد الرزاق (2022) والتي هدفت الى تحديد دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بال مجال الصحي، وتوصلت الدراسة الى أن مستوى معارف ومهارات وقيم الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الصحية مرتفع وأيضاً تم تحديد أهم معوقات تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالمؤسسات الصحية والتي تتمثل في عدم توافر ميزانية كافية لتطبيق الذكاء الاصطناعي بالمؤسسات الصحية وانتهاكات الخصوصية للعملاء وأيضاً صعوبة تصميم ونقل القيم الأخلاقية من خلال الكمبيوتر كما توصلت الدراسة الى ضرورة توفير البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات بصفة مستمرة داخل المؤسسات الصحية .

وكذلك دراسة أبو الحسن (2024) والتي هدفت لتحقيق هدف رئيس هو تحديد متطلبات استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم الخدمة الاجتماعية علي المستويات الكبرى (الماكرو) ويعتبر البحث من نوع البحوث الوصفية واستخدم الباحث منهج المسح

الاجتماعي بالعينة العشوائية لعدد (61) من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بجمهورية مصر العربية، وتوصلت النتائج إلى تحديد المتطلبات التقنية والتربوية والقانونية والأخلاقية والإدارية والمهنية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم الخدمة الاجتماعية علي المستويات الكبرى (الماكرو).

ودعمته أيضاً دراسة العمري (2023) والتي استهدفت تحديد متطلبات ممارسة الإرشاد الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية وهي دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس ولايتي بوشر ونزوى بسلطنة عمان، وتوصلت تلك الدراسة إلى أن معظم الإخصائيين الاجتماعيين لديهم الرغبة في تطوير معارفهم حول برامج الاتصال المرئي كبرنامج التميز والميت والزوم من أجل الاستفادة من هذه البرامج في عمليات الإرشاد الإلكتروني وأن معظم الإخصائيين الاجتماعيين يرغبون في التعرف على منصات الإرشاد الاجتماعي ومعرفة آليات العمل بها، أوضحت نتائج الدراسة أيضاً أن الإخصائيين الاجتماعيين مطلعون على بعض المواقع الإلكترونية التي تقدم الإرشاد الإلكتروني من أجل تطوير معارفهم حول مستجدات الإرشاد الاجتماعي وتنمية قدراتهم الإرشادية.

وكذلك دراسة الكلبنانية (2024) والتي استهدفت التعرف على تصورات الممارسين مع الأشخاص ذوي اضطراب طيف التوحد تجاه تقبل التوجيه والتدريب باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية ووضحت الدراسة قابلية الممارسين لتقبل التوجيه والتدريب باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية وأثبتت الدراسة أيضاً وجود تحديات كبيرة تحول دون استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية. وجاءت أيضاً دراسة الفرائضي (2024) لتستهدف تحديد تصورات الطالبات نحو كل من واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية والتحديات التي تواجه هذا التوظيف وآليات تفعيله وقد توصلت نتيجة البحث إلى قلة الممارسات المهنية الرقمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية المختلفة بسبب ضعف قلة قناعتهم ووعيهم بأهمية تلك التطبيقات في تحسين الممارسة المهنية الرقمية ، بالإضافة أنهم ليسوا حريصين بدرجة كبيرة على التطوير والتجديد وعلى تجديد قدراتهم ومهاراتهم.

ومن خلال ما تم عرضه من كتابات نظرية ودراسات سابقة ترتبط بأهمية الذكاء الاصطناعي ودوره في تنمية وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الخدمات الإرشادية يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي " ما هو البرنامج التدريبي المقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية".

ثانياً: أهمية الدراسة:

- 1- أهمية البرامج التدريبية في تطوير المعارف والمهارات والقيم المهنية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي مما يحسن من أداء المهنيين بدرجة كبيرة.
- 2- هناك مجموعة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي تقدم حلولاً وخدمات ذكية وآمنة ومستدامة من أجل التنمية والنمو الاقتصادي والاجتماعي بالمجتمع.
- 3- تتطور تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بسرعة، وتتطور أفضل الممارسات بسرعة مذهلة، لذا يتوجب على الأخصائيين الاجتماعيين دمج الذكاء الاصطناعي في ممارساتهم ليواكب التطورات.
- 4- يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة في ربط المعارف والمهارات المختلفة للأخصائيين الاجتماعيين أثناء العمل مع الحالات الفردية في مجال الخدمات الإرشادية، باستخدام معارفهم ومهاراتهم الرقمية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيس الأول لهذه الدراسة في " تحديد مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية"
- وينبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:
- 1- تحديد مستوى الكفاءة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.
 - 2- تحديد مستوى الكفاءة مهارية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.
 - 3- تحديد مستوى الكفاءة القيمية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

- الهدف الرئيس الثاني لهذه الدراسة " وضع برنامج تدريبي مقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية".
رابعاً: مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم البرنامج التدريبي:

يعرف البرنامج التدريبي بأنه مجموعة من الإجراءات المخططة التي تصمم وفقاً لاحتياجات المتدربين بهدف تنمية مهاراتهم المهنية من خلال مجموعة معارف نظرية منتقاه، وأساليب تطبيقية ترتبط بتلك المهارات، ويكسبها المدرب للمتدربين في إطار خطة زمنية محددة (محفوظ وآخرون ، ٢٠٠٨ ، ص. ٣٤٢).

ويعرف البرنامج التدريبي أيضاً بأنه مجموعة من العناصر المخططة والمتكاملة والمتفاعلة مع بعضها البعض موجهة لعدد من الأبعاد لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة ، وهو بذلك يعنى العملية المنظمة التي تكسب الأخصائي المعارف أو المهارات أو القدرات أو الأفكار أو الآراء اللازمة لأداء عمل معين (الحسيني ، 1999، ص.286).
وبشكل عام يمكن أن نحدد في هذه الدراسة البرنامج التدريبي بأنه :

1. نشاط مخطط وهادف للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الخدمات الإرشادية .
2. يلتزم بفترة زمنية محددة تراعي ظروف المدربين والمتدربين .
3. يتم من خلاله اكتساب مجموعة المعارف والمهارات والقيم الضرورية التي تخص توظيف الذكاء الاصطناعي لتعزيز الكفاءة المهنية في التعامل مع الحالات الفردية.

2- مفهوم تعزيز الكفاءة المهنية:

- مفهوم التعزيز:

التعزيز هو عملية لتدعيم السلوك المناسب أو زيادة احتمالات تكراره مستقبلاً بإضافة مثيرات إيجابية أو إزالة مثيرات سلبية بعد حدوثه، ولا يقتصر التعزيز على زيادة احتمالات تكرار السلوك في المستقبل، فهو ذو أثر إيجابي من الناحية الانفعالية أيضاً حيث يؤدي التعزيز إلى تحسين مفهوم الذات وهو أيضاً يستثير الدافعية ويقدم تغذية راجعة مفيدة، ويُعرّف أيضاً بأنه عملية زيادة تكرار حدوث سلوك قليل التكرار أو الإبقاء على درجة تكرار سلوك كثير التكرار، وللتعزيز أهمية كبرى في تيسير التعلم وتحسين مخرجات التدريس (Malenka & Hayman, 2009, p.375).

- مفهوم الكفاءة المهنية :

تعرف الكفاءة المهنية على أنها القدرة على تنفيذ مهارات محددة قابلة للقياس والملاحظة في العمل بشكل أوسع والكفاءة هي استعداد لتجديد وتجميع ووضع الموارد في العمل، والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل (صولح & منصوري، 2010، ص.50).

ويمكن تعريف تعزيز الكفاءة المهنية على أنها "عملية مستمرة لتطوير وتحسين المعارف والمهارات والسلوكيات والقدرات لدى الأخصائيين الاجتماعيين لتمكينهم من أداء مهامهم المهنية بكفاءة أكبر وتحقيق أهدافهم بفعالية أكبر وهذه العملية تركز على رفع مستوى الأداء، وتتضمن التدريب المستمر، والتعلم الذاتي، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطوير المهارات التقنية، والالتزام بالمعايير الأخلاقية ويكون ذلك من خلال قياس أبعاد الكفاءة المهنية فيما يلي:

1- **الكفاءة المعرفية:** عن طريق قياس المعارف لدى الأخصائي الاجتماعي عن توظيف خدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية والتي سوف تعزز كفاءته المهنية مع العملاء.

2- **الكفاءة المهارية:** من خلال قياس مستوى القدرات لدى الأخصائيين الاجتماعيين في توظيف خدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية والتي سوف تعزز كفاءته المهنية مع العملاء.

3- **الكفاءة القيمية:** يقيس هذا البعد مجموعة القيم المرتبطة باستخدام الأخصائيين الاجتماعيين الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

- العوامل المؤثرة في تعزيز الكفاءة المهنية:

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في تعزيز وتطوير الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي وهي (خيرى، 2013، ص.229-230)

1- **التكوين:** وهو نشاط يهدف إلى اكتساب الأخصائي الاجتماعي لخبرات جديدة تزيد قدرته على أداء عمله وذلك بتلقيه لأفكار ومهارات ومعلومات يتطلبها الأداء الفعلي.

2- **التدريب:** من خلال إعداد الأخصائي الاجتماعي وتدريبه على عمل محدد، لدعمه بالمهارات والخبرات التي تجعله جديراً بهذا العمل، وكذلك اكتساب معلومات ومعارف تتقصه.

3- التحفيز: من خلال تشجيع الأخصائيين حتى يتحمسوا في عملهم لتحقيق أهداف المؤسسة، وتبدأ العملية بالتأثير الخارجي على الأفراد.

- مراحل اكتساب الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي:

وتمر الكفاءة بمجموعة من المراحل حتي يتم تكوينها وتلك المراحل هي (, 2013, Jean p.32)

1- مرحلة الإنطلاق في الحياة المهنية: من خلال القيام بأعمال تطوعية ، وفيها يقوم بتوظيف وتجنيب كل الخبرات التي اكتسبها من أجل البحث عن أول عمل.

2- التكوين خلال الحياة المهنية: وفي هذه المرحلة يقوم طالب العمل بمتابعة بعض التكوينات لإعادة التمرکز في سوق العمل وذلك لإكتساب فرص أكبر في سوق العمل.

3- مرحلة صيانة الكفاءات وتطويرها : ويجسدها الأفراد الذين ينتقلون في المؤسسة من منصب إلى منصب أعلى.

4- تطوير الكفاءات: بالنسبة للأفراد الذين يعملون بمناصب داخلية، ويكون هدف تطوير كفاءاتهم الحصول على منصب أعلى.

- النظريات التي فسرت الكفاءة (نظرية الكفاءة الذاتية لباندورا، 1977):

تنص تلك النظرية على أن الكفاءة الذاتية تظهر على سلوك الفرد داخل العمل، ومقدار الجهد الذي سي بذله، ومدى قدرة الشخص على مواجهة العقبات والمشكلات التي تواجهه، وقد يمثل الاستمرار في الأنشطة المهنية تهديداً ذاتياً ولكنه مفيد نسبياً، حيث يؤدي إلى تعزيز الكفاءة المهنية، لذلك تستمد توقعات الكفاءة المهنية من ثلاثة عناصر رئيسية (Bandora, 1977, p.191):

- معدل انجاز الأداء والجهد المبذول.

- تطبيق المهارات الشخصية والمهنية في العمل.

- سلوكيات التكيف داخل العمل لمواجهة الصعوبات والعقوبات.

وترتكز تلك النظرية على ثلاثة عناصر معرفية رئيسية تمثل مجمل الأنشطة المهنية التي يقوم بها الفرد، وتحدد درجة تعامله مع الموقف والصعوبات والقدرة على التكيف معها وهي (عبد الحسين، 2021، ص.328):

أ- توقع الجهد: ويعني توقع الفرد (الأخصائي الاجتماعي) بأن ما يملكه من قدرات ومعارف ومهارات يمكن توظيفها في تطوير العمل المهني.

ب- توقع الأداء: وهو توقع الفرد (الأخصائي الاجتماعي) بأن سلوك معين قد يقوده إلى نتيجة معينة.

ج- توقع النتيجة: توقع الفرد (الأخصائي الاجتماعي) بالنتائج المرجوة والتي ترجع إليه ذاته.

مما سبق يمكن نتضح أن نظرية الكفاءة الذاتية يمكن الاستفادة منها في تفسير العلاقة بين استخدام الاخصائي الاجتماعي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية وتعزيز الكفاءة المهنية لديه، ويمكن تفسير ذلك بأن معدل ما يمتلكه الأخصائي الاجتماعي من معارف ومهارات وقيم وقدرته في التعامل مع المشكلات والمواقف المعاصرة لعملاؤه والتي يصعب التعامل معها بالطرق التقليدية وتحتاج إلى أنماط غير تقليدية في التعامل مع المشكلات التي يواجهها العملاء.

3- مفهوم الخدمات الإرشادية:

يعرف الإرشاد بأنه "علاقة تفاعلية بين فردين، حيث يحاول أحدهما، وهو المرشد مساعدة الآخر وهو المسترشد لكي يفهم نفسه أفضل بالنسبة لمشكلاته في الحاضر والمستقبل (إبراهيم، الأسدي، 2003، ص. 24).

كما يعرف الإرشاد بأنه "مساعدة الفرد على فهم نفسه وامكاناته وقدراته وبالتالي قدرته على حل مشكلاته والتكيف مع نفسه والآخرين (الحارثي، 2015، ص. 12).

وتعرف الخدمات الإرشادية بأنها "كل مساعدة إرشادية أو توجيهية تقدمها المؤسسة لعملائها، بطريقة علمية مدروسة، في سبيل مساعدتهم على النمو الاجتماعي والنفسي والمهني، والاستمرار في تقديم ذلك العون وفق خطة منظمة قابلة لتقويم والتطوير (الغانمي، 2013، ص. 50).

مما سبق يمكن القول بأنه الخدمات الإرشادية في إطار هذه الدراسة هي "مجموعة الخدمات التي يقدمها الأخصائيين الاجتماعيين لعملائهم لمساعدتهم على حل مشكلاتهم واكتشاف امكاناتهم وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لهم.

1- تحقيق التوافق: سواء الشخصى أو الاجتماعي أو النفسي فخدمات الإرشاد تقدم لمساعدة الأفراد على تحقيق أقصى قدر من التوافق.

2- تحقيق الذات: الذات هي جوهر الشخصية، وتحقيق الذات يعني الشعور بمنتهى الثقة بالنفس ويكون هذا دليل على الصحة النفسية.

3- مساعدة المسترشد: من خلال مساعدته على التخطيط السليم لشغل وإدارة الوقت بما يفيد ويفيد مجتمعه.

- أنواع الخدمات الإرشادية:

1- الإرشاد العلاجي: هو عملية مساعدة الفرد على اكتشاف وفهم وتحليل نفسه ومشكلاته الشخصية والسلوكية المسببة لسوء توافقه ومساعدته على العمل على حل مشكلاته لتحقيق التوافق.

2- الإرشاد التربوي: هو عملية مساعدة الفرد في رسم الخطط التربوية التي تتلاءم مع قدراته وميوله وأهدافه عن طريق مساعدته لاختيار نوع دراسته ومناهجها للنجاح والاستمرار فيها.

3- الإرشاد المهني: من خلال مساعدة الفرد اختيار المهنة التي تتناسب مع قدراته وميوله وطموحاته وظروفه الاجتماعية ونوعه (ذكر - أنثى) ، والإعداد للفرد لتأهيله للمهنة ومساعدته في التقدم لها.

4- إرشاد الأطفال: هو عملية المساعدة في رعاية الأطفال نفسياً وتربوياً واجتماعياً وحل مشكلاتهم اليومية مثل الاضطرابات الانفعالية كالخوف والخجل والعصبية.

5- إرشاد الشباب: يهدف إلى مساعدة الشباب لتحقيق نمو سليم متكامل وتوافق سوي، وتحقيق أفضل مستوى ممكن من التوافق النفسي والاجتماعي ومساعدتهم في حل مشكلاتهم.

6- إرشاد ذوي الاحتياجات الخاصة: هو عملية المساعدة في رعاية وتوجيه نمو ذوي الاحتياجات الخاصة نفسياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً، من خلال حل مشكلاتهم المرتبطة بحالات إعاقتهم أو الناتجة عن الاتجاهات النفسية الاجتماعية تجاه إعاقتهم.

4- مفهوم الذكاء الاصطناعي:

مفهوم الذكاء الاصطناعي باللغة الإنجليزية هو Artificial Intelligence وهو مصطلح يشير إلى القدرة على التحكم في أجهزة الروبوت أو الأجهزة الرقمية باستخدام جهاز حاسوب يقد ويحاكي العمليات الحركية والذهنية التي تقوم بها الكائنات المتطورة كالإنسان، يفسر الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الآلة على محاكاة العقل

البشري وطريقة عمله، مثل قدرته على التفكير والاستكشاف، ومع التطورات الهائلة للحواسيب تبين أن باستطاعتها القيام بمهام أعقد مما نعتقد، ويتميز بسرعة إنجاز المهام بدقة عالية، ويتصف بسعة تخزين كبيرة (محمود، 2020، ص.182). كما يعرف الذكاء الاصطناعي أنه "هو دراسة كيفية توجيه الحاسب لأداء أشياء يؤديها الإنسان بطريقة أفضل (العزام، 2020، ص.47).

ويمكن وضع مفهوم للذكاء الاصطناعي في إطار هذه الدراسة "عبارة عن مجموعة برامج الحاسب الآلي التي تساعد في حل بعض المشكلات كالعقل البشري مثل (الواقع الافتراضي- الواقع المعزز- الوكيل الذكي- الروبوت- Chat GPT)، حيث تبنى غالبية تلك البرامج على قواعد تشبه قواعد التفكير والمنطق، ويستخدم الأخصائي الاجتماعي تلك البرامج في تقديم الخدمات الإرشادية لمختلف العملاء والتي تساعدهم على حل مشكلاتهم وتحقيق التوافق لديهم.

خامساً: الموجه النظري للدراسة:

- نظرية الدور الاجتماعي في خدمة الفرد:

وتعرف نظرية الدور الاجتماعي الدور بأنه "مجموعة من التوقعات أو السلوكيات المرتبطة بوضع معين في التركيبة الاجتماعية" كما أن الفكرة توحي بأن الأدوار يجب تقديرها وفقاً لمحيط العلاقات والتي عن طريقها يمكن تحديد تلك الأدوار، وبمعنى آخر فإن الأدوار تشكل هويتنا حسب ما يراها الآخرون ولذلك فهم يكونوا مفهومنا عن هويتنا لأن الأدوار تأتي من توقعاتنا الخاصة أو توقعات الآخرين كما أنها تنسب إلى نتيجة ظروف معينة.. (Payne, 1997, p.195)

ونظرية الدور الاجتماعي تعد من النظريات التي تركز على كيفية تأثير الأدوار الاجتماعية المفروضة على الأفراد في تشكيل سلوكهم وتفاعلاتهم، فهذه النظرية تؤكد على أن الأدوار التي يتبناها الفرد في المجتمع تعتمد بشكل كبير على السياق الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، وأن تلك الأدوار تساهم في تحديد سلوكياتهم وتوقعات الآخرين منهم.

وتستمد نظرية الدور متغيراتها من الدراسات الحضارية والاجتماعية ودراسات الشخصية، ووحدات النظرية هي: الدور Role (وحدة الحضارة)، المكانة Status (وحدة المجتمع)، الذات Self (وحدة الشخصية)، وتقوم هذه النظرية على محور التفاعل بين

الذات والدور، وفي نظرية الدور فإن الشخص يعد الوحدة العامة للتفاعل وتضاف إليه وحدة أدق وهي الدور، وتقوم النظرية على أساس الفعل المتبادل بين الأشخاص، ولكن الأفعال تُنظم في شكل أدوار، والتفاعل الثاني الذي تقوم عليه النظرية هو التفاعل بين الدور والذات.

- أهم مفاهيم نظرية الدور:

وترتبط الدراسة الحالية بالمفاهيم التالية:

أ- مفهوم الدور الفعلي: وهو الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي فعلياً في عمله مع عملائه أثناء تقديم الخدمة.

ب- مفهوم الدور المتوقع: وهو ما يجب أن يقوم به الأخصائي الاجتماعي بعد تطبيق البرنامج التدريبي المرتبط باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

ج- مفهوم الدور الموصوف: وهو الدور المحدد طبقاً لللائحة التنفيذية للمؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي.

- الأساليب الفنية التي تقوم عليها نظرية الدور في خدمة الفرد:

يتطلب التعامل مع مشكلات الأدوار التي تواجه العملاء من الأساليب المهنية أو الفنية لمساعدة العميل على تفهم طبيعة الدور، والمشكلات المتعلقة به وكيفية إحداث التغيير في طريقة أداء الدور، ومن أهم الأساليب الفنية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في التعرف على المشكلات الاجتماعية والنفسية والمستمدة من نظرية الدور هي كالآتي (الجميل، 1996، ص. 24-25):

1- أسلوب تحليل الدور: ويستخدمه الأخصائي الاجتماعي مع العميل الذي يقوم بتنفيذ دور أو مجموعة من الأدوار بشكل روتيني دون فهم العميل لمعنى الدور، حيث يقوم الأخصائي باستخدام هذا الأسلوب الذي يعتمد على عملية المناقشة والحوار مع العميل.

2- أسلوب لعب الدور: وهو من الأساليب المستمدة من نظرية السيودراما وتعني أسلوب النمذجة والمقصود به أن يطلب الإحصائي الاجتماعي من العميل تمثيل جزء من التفاعل بينه وبين الأفراد أو الأشخاص الآخرين، ويتم بعد ذلك مناقشة العميل في طبيعة الدور الذي قام به وتحليل عملية التفاعل المرتبط بالدور.

3- أسلوب تدوير (تبادل) الأدوار: وهو من الأساليب الهامة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية للعملاء، ويقوم هذا الأسلوب

على فكرة تبادل الأدوار وذلك لإكساب العميل الخبرات والمهارات اللازمة لمواجهة المشكلات المختلفة.

4- أسلوب تعديل فهم العميل لدوره: وهو من الأساليب الهامة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع العملاء لتفسير وتحليل طبيعة المشكلات التي تواجههم ، حيث أن كثيراً ما يأتي العملاء إلى المؤسسة ولديهم تصورات غير واقعية عن أدوارهم وأدوار الأخصائيين الاجتماعيين بتلك المؤسسات.

- تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وفقاً لنظرية الدور في خدمة الفرد:

حيث أشار (Kimberley & Osmond, 2017) أنه على الأخصائي الاجتماعي عند التعامل مع مشكلات العملاء أن يراعي النقاط الآتية:

- 1- تحديد نطاق ومجال الأدوار التي تنطوي على المشكلات.
- 2- تقييم المشاكل المرتبطة بشكل مباشر بأداء الدور.
- 3- تقييم نطاق وحجم التكيف مع العملاء - كدليل من خلال المؤشرات المبررة مجتمعياً لأداء الدور الاجتماعي.
- 4- ملاحظة وفحص المواقف الصعبة التي تكون فيها توقعات الدور سواء من قبل الانساق داخل الأسرة او من قبل المجتمع ساحقة أو قمعية بأي شكل آخر ، خاصة عندما تكون هذه التوقعات غير مبررة بشكل كامل، هذا وعلى الأخصائي الاجتماعي مراعاة ان عملية التقدير هي عملية تقييم مع العميل.

ويتضح من خلال ما سبق أن العلاج هو المحصلة النهائية لعملية تقديم المساعدة في خدمة الفرد، وكذلك الخدمات الإرشادية التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي ولذلك يجب أولاً تحديد الهدف الذي يرغب كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل التوصل إليه والهدف العام من منظور الدور هو إكساب العميل القدرة على القيام بأدواره المختلفة في ضوء تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبمستوى أداء يتفق مع القيم والمعايير المجتمعية السائدة، وإزالة المعوقات التي تعوق الأداء المطلوب من العميل.

سادساً : الإجراءات المنهجية للدراسة:

(1) نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

في ضوء الدراسة الراهنة وأهدافها، والتي تحددت في تحديد مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف خدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، فإن نمط هذه الدراسة تحدد في الدراسة الوصفية، حيث تمثل البحوث الوصفية خطوة البدء نحو تحديد الواقع وجمع الحقائق عنه، بما يساهم في التغلب على تلك المشكلات، ولهذا فيعتبر منهج المسح الاجتماعي مناسب لهذا النوع من الدراسات ، حيث اعتمدت الباحثة على استخدام منهج المسح الاجتماعي باستخدام العينة.

(2) تساؤلات الدراسة:

- التساؤل الرئيس الأول لهذه الدراسة في "ما مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي للخدمات الإرشادية.

وينبثق منه مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تتمثل في:

1- ما مستوى الكفاءة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

2- ما مستوى الكفاءة المهارية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

3- ما مستوى الكفاءة القيمية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

- التساؤل الرئيس الثاني لهذه الدراسة " ما البرنامج التدريبي المقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية".

(3) أدوات الدراسة :

قامت الباحثة بإعداد استمارة استبيان بعنوان (الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية) لتحديد مستوى الكفاءة (المعرفية والمهارية والقيمية) لدى الأخصائيين الاجتماعيين واستخدامهم لخدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

تم تصميم أداة الدراسة من خلال :

(1) الاطلاع على المراجع العلمية والإطار النظري الخاص بموضوع الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.

(2) الاطلاع على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية المرتبطة بالكفاءة المهنية والاستفادة من الأدوات الخاصة بها كالاستبيانات والمقاييس لصالح أداة الدراسة .

(3) قامت الباحثة بصياغة أبعاد الاستمارة في صورتها المبدئية وبلغت (30) عبارة موزعة على (3) أبعاد هي:

أ- بيانات أولية متعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين الذين سوف يقومون بملء الاستمارة وتضمنت (6) أسئلة .

ب- بعد متعلق بالكفاءة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية وتضمن (10) عبارات.

ج- بعد متعلق بالكفاءة المهارية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية وتضمن (10) عبارات.

د- بعد متعلق بالكفاءة القيمية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية وتضمن (10) عبارات.

(4) تم عرض استمارة الاستبيان على (5) من أساتذة الخدمة الاجتماعية بجامعة أسيوط وحلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقرار الشيخ وذلك لتحكيمها والتحقق من صدقها من حيث المضمون وسلامة الصياغة اللغوية ومدى ارتباط المحاور والعبارات بموضوع الدراسة وأهدافها وتم حذف وتعديل بعض العبارات والإبقاء على العبارات التي حصلت على نسبة (80%) فأكثر من المحكمين وأصبحت الاستمارة تحتوي في صورتها النهائية على (30) عبارة.

- طريقة تصحيح استبيان (الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية):

تم تحديد مستويات الاستجابات على بنود المقياس المستخدم باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية ميزان التقدير الخماسي وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (2) مستويات المتوسطات الحسابية

مستوى ضعيف جداً	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.80
مستوى ضعيف	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.81 إلى 2.60
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.61 إلى 3.40
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 3.41 إلى 4.20
مستوى مرتفع جداً	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 4.21 إلى 5

- الخصائص السيكمترية لاستبيان الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في
توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية:

أولاً: الصدق: قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للتحقق من الاتساق الداخلي
للاستبيان وذلك من خلال:

- حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان:
- حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:
- حساب معامل الارتباط بين درجات الأبعاد وبعضها البعض وبينها وبين الدرجة الكلية للاستبيان:

- حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان:

جدول (1) معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لاستبيان الكفاءة المهنية
للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية (ن=15)

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	*0.56	7	*0.55	13	*0.52	19	*0.70	25	**0.54
2	**0.65	8	**0.52	14	**0.65	20	**0.65	26	**0.69
3	**0.66	9	**0.67	15	*0.53	21	*0.58	27	**0.77
4	**0.67	10	*0.54	16	*0.52	22	**0.69	28	**0.72
5	**0.69	11	**0.69	17	**0.66	23	*0.62	29	**0.76
6	**0.72	12	**0.71	18	**0.70	24	*0.58	30	**0.69
** دالة عند مستوى (0.01)					* دالة عند مستوى (0.05)				

قيمة (R) الجدولية عند درجة حرية (13) ومستوى (0.01) = 0.641 وعند مستوى (0.05) = 0.514

يتضح من جدول (1) السابق أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت بين (0.52 و 0.77) وهي معاملات ارتباط موجبة مقبولة إحصائياً لأنها أعلى من قيمة (R) الجدولية، وبالتالي يمكن القول بأنه تم التحقق من الاتساق الداخلي للاستبيان، وأن العبارات تقيس ما تقيسه الدرجة الكلية، وهو مؤشر على الصدق.

- حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور:

جدول (2) معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه
(ن=15)

الكفاءة المعرفية		الكفاءة المهنية		الكفاءة القيمية	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.72	1	*0.58	1	*0.62
2	**0.69	2	*0.62	2	*0.59
3	**0.65	3	**0.67	3	**0.69
4	*0.59	4	*0.58	4	*0.56
5	**0.55	5	**0.69	5	**0.69
6	**0.69	6	**0.71	6	**0.65
7	**0.79	7	*0.61	7	*0.56
8	**0.72	8	*0.59	8	**0.74
9	**0.76	9	*0.55	9	**0.66
10	**0.69	10	**0.66	10	**0.73
** دالة عند مستوى (0.01)		* دالة عند مستوى (0.05)			

قيمة (R) الجدولية عند درجة حرية (13) ومستوى (0.01) = 0.641 وعند مستوى (0.05) = 0.514
يتضح من جدول (2) السابق أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تراوحت بين (0.55 و 0.79) وهي معاملات ارتباط موجبة مقبولة إحصائيًا لأنها أعلى من قيمة (R) الجدولية، وبالتالي يمكن القول بأنه تم التحقق من الاتساق الداخلي للاستبيان، وأن العبارات تقيس ما نقيسه الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وهو مؤشر على الصدق.

- حساب معامل الارتباط بين المحاور الفرعية والدرجة الكلية للاستبيان:

جدول (3) معامل الارتباط بين درجات المحاور وبعضها البعض والدرجة الكلية للاستبيان (ن=15)

المحاور	الكفاءة المعرفية	الكفاءة المهنية	الكفاءة القيمية
الكفاءة المعرفية	—		
الكفاءة المهنية	**0.83	—	
الكفاءة القيمية	**0.80	**0.77	—
الدرجة الكلية	**0.84	**0.82	**0.79

يتضح من جدول (3) السابق أن قيم معاملات الارتباط بين درجات المحاور والدرجة الكلية للاستبيان بلغت على التوالي (0.84/0.82/0.79)، وقيم معامل ارتباط المحاور وبعضها البعض بلغت (0.83/0.80/0.77)، وهي معاملات ارتباط موجبة

مقبولة إحصائيًا، وبالتالي يمكن القول بأنه تم التحقق من الاتساق الداخلي للاستبيان، وأن المحاور تقيس ما تقيسه الدرجة الكلية، وهو مؤشر على الصدق.

ثانياً: ثبات الاستبيان:

قامت الباحثة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبيان، ويوضح جدول (4) التالي معامل ثبات ألفا كرونباخ:

جدول (4) معامل ثبات استبيان الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية بطريقة ألفا كرونباخ

المحاور الفرعية	عدد العبارات	قيمة ثبات ألفا كرونباخ
الكفاءة المعرفية	10	0.84
الكفاءة المهارية	10	0.76
الكفاءة القيمية	10	0.78
الاستبيان ككل	30	0.87

يتضح من جدول (4) السابق أن معامل ثبات استبيان الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية ككل بلغ (0.87)، وبلغت معاملات ثبات المحاور الفرعية للاستبيان على التوالي (0.84/0.76/0.78)، وهي معاملات ثبات مرتفعة، مما يشير إلى الثقة في النتائج التي أمكن التوصل إليها من خلال الاستبيان.

(4) مجالات الدراسة:

(1) المجال المكاني: تم تطبيق هذا البحث على عدد من الأخصائيين الاجتماعيين في

بعض المؤسسات التي يتعامل فيها الأخصائي مع الحالات الفردية وهذه المؤسسات هي :

- 1- الأخصائيين الاجتماعيين ب (10) مدارس على مستوى محافظة أسيوط.
- 2- الأخصائيين الاجتماعيين ب (5) مستشفيات بمحافظة أسيوط.
- 3- الأخصائيين الاجتماعيين ب (5) جمعيات ذوي الإعاقة بمحافظة أسيوط.
- 4- الأخصائيين الاجتماعيين بمحكمة الأسرة بمحافظة أسيوط.
- 5- الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسة رعاية الأحداث بمركز الفتح بمحافظة أسيوط.
- 6- الأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط.

(2) المجال البشري:

تكونت إطار المعاينة من (89) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين وجاء توزيع عدد أفراد العينة في المؤسسات كالتالي:

- 1- الأخصائيين الاجتماعيين ب (10) مدارس بواقع (21) أخصائي اجتماعي.
- 2- الأخصائيين الاجتماعيين ب (5) مستشفيات بواقع (10) أخصائيين اجتماعيين.
- 3- الأخصائيين الاجتماعيين ب (5) جمعيات ذوي الإعاقة بواقع (23) أخصائي اجتماعي.
- 4- الأخصائيين الاجتماعيين بمحكمة الأسرة بواقع (4) أخصائيين اجتماعيين.
- 5- الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسة رعاية الأحداث بواقع (2) أخصائيين اجتماعيين.
- 6- الأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط بواقع (29) أخصائي اجتماعي.

(3) المجال الزمني:

استغرقت فترة إجراء الدراسة (شهرين ونصف) (بداية من شهر أغسطس 2025 إلى نهاية منتصف شهر أكتوبر 2025).
سابعاً: نتائج الدراسة:

1- النتائج المرتبطة بالبيانات الأولية لأفراد العينة:

جدول رقم (5) النتائج المرتبطة بالبيانات الأولية

السن	أقل من 25 سنة		من 25 إلى 34		من 35 إلى 44		من 45 إلى 54		من 55 سنة فأعلى	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
	18	20.22	20	22.47	28	31.46	14	15.73	9	10.11
متوسط العمر الزمني (37.12) الانحراف المعياري (6.22)										
النوع	ذكور				إناث					
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
	51	57.30			38	42.70				
المؤهل	بكالوريوس خدمة اجتماعية		ليسانس آداب اجتماع		دبلوم خدمة اجتماعية		ماجستير خدمة اجتماعية		دكتوراه خدمة اجتماعية	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
	41	46.07	33	37.08	7	7.87	5	5.62	3	3.37
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات		من 3 إلى 5		من 6 إلى 8		من 9 سنوات فأكثر			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
	15	16.85	32	35.96	36	40.45	6	6.74		

متوسط سنوات الخبرة (7.66)										الانحراف المعياري (3.14)				
عدد الدورات التدريبية		لم يشارك		دورة واحدة		دورتين		ثلاث دورات		أكثر من 3 دورات				
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
64	71.91	21	23.60	4	4.49	0	0	0	0	0	0			
الاستفادة من الدورات التدريبية		استفادة كبيرة		استفادة متوسطة		استفادة منخفضة								
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%							
11	44	9	36	5	20									

يوضح جدول (10) وصف خصائص عينة الدراسة في الآتي:

- جاء توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب السن، حيث جاء في المرتبة الأولى بنسبة (31.46%) من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة العمرية من 35- 44 سنة ، جاء في المرتبة الثانية بنسبة (22.76%) من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة العمرية من 25- 34 سنة ، حيث جاء متوسط العمر الزمني (37.12).

- توزيع أفراد العينة حسب النوع حيث جاء نسبة عدد الذكور من الأخصائيين الاجتماعيين (51) مفردة بنسبة (57.30%) ، وجاءت نسبة الإناث من الأخصائيين الاجتماعيين في إطار هذا البحث (38) مفردة بنسبة (42.70%)، وهذا يدل على أن نسبة الأخصائيين الاجتماعيين الذكور الذين تعاملت معهم الباحثة أكبر من نسبة الإناث، وسوف يتم في عرض ومناقشة نتائج الدراسة التعرف على ما إذا كان النوع له دلالة في التعرف استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

- حيث جاء توزيع أفراد العينة من الأخصائيين الاجتماعيين حسب المؤهل الدراسي ،حيث جاء في المرتبة الأولى عدد (41) مفردة حاصلون علي درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية بنسبة (46.07%)، وجاء في المرتبة الثانية الحاصلون علي ليسانس أداب اجتماع وعدهم (33) مفردة بنسبة (37.08%) ، وجاء في المرتبة الثالثة الحاصلون علي درجة دبلوم في الخدمة الاجتماعية وعدهم (7) مفردة بنسبة (7.87%)، وجاء في المرتبة الأخيرة الحاصلون علي درجة الدكتوراه عددهم (3) مفردة بنسبة (3.73).

- حيث جاء توزيع أفراد العينة من الأخصائيين الاجتماعيين حسب سنوات الخبرة ،حيث جاء في المرتبة الأولى عدد سنوات خبرتهم من 6- 8 سنوات (36) مفردة بنسبة (40.45%) ، وجاء في المرتبة الثانية عدد سنوات خبرتهم من 3- 5 سنوات وعدهم (32) مفردة بنسبة (35.96%) ، وجاء في المرتبة الثالثة الخبرة أقل من 3

سنوات وعددهم (15) مفردة بنسبة (16.85%)، وجاء في المرتبة الأخيرة من هم عدد سنوات خبرتهم من 9 سنوات فأكثر عددهم (6) مفردة بنسبة (6.74%).

- وجاء توزيع أفراد العينة من حيث الأخصائيين الاجتماعيين الذين لم يشاركوا في الدورات التدريبية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي بنسبة (71.91%) بواقع (64) أخصائي اجتماعي، وجاءت نسبة الأخصائيين الذين شاركوا في دورة تدريبية واحدة (23.60%) بواقع (21) مفردة، وعدد الأخصائيين الذين اشتركوا في عدد دورتين (4.49%) بنسبة بواقع عدد (4) أخصائيين اجتماعيين وهذه النتيجة تدل على ضعف معرفة الأخصائيين الاجتماعيين بخدمات الذكاء الاصطناعي ودورها في الخدمات الإرشادية.

2- النتائج المرتبطة بتساؤلات الدراسة:

إجابة التساؤل الرئيس الأول: ما مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

(1) ما مستوى الكفاءة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء

الاصطناعي في الخدمات الإرشادية؟

جدول (6) مستوى الكفاءة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء

الاصطناعي في الخدمات الإرشادية (ن=89)

م	عبارات الكفاءة المعرفية							المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لدى معارف متصلة بماهية استخدام خدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية	ك	0	2	14	36	37	0.00	2.25	15.73	40.45	41.57	1.79
2	لدى معارف تتصل بتقديم الخدمات الإرشادية باستخدام الذكاء الاصطناعي	ك	0	2	7	43	37	0.00	2.25	7.87	48.31	41.57	1.71
3	لدى معارف تتصل بجمع البيانات وتخزينها بطريقة آمنة باستخدام الذكاء الاصطناعي	ك	0	0	6	41	42	0.00	0.00	6.74	46.07	47.19	1.60
4	لدى معارف تتصل بتقديم الخدمات الإرشادية عن بعد لجميع العملاء	ك	0	1	14	35	39	0.00	1.12	15.73	39.33	43.82	1.74

م	عبارات الكفاءة المعرفية	معرفة عامة	معرفة متخصصة	معرفة عميقة	معرفة تطبيقية	معرفة تحليلية	معرفة تقييمية	معرفة إبداعية
5	لدى معارف تتصل بكيفية توظيف خدمات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات الإرشادية	0.00	0.00	0.00	2.25	55.06	42.70	38
6	لدى معرفة حول دور الذكاء الاصطناعي في توقع المشكلات قبل حدوثها	0.00	3.37	12.36	34.83	49.44	44	31
7	لدى معرفة حول كيفية تقديم الخدمات الإرشادية لكل عميل على حدة	0.00	0.00	5.62	39.33	55.06	49	35
8	لدى معرفة عن إمكانية التعامل مع عدد كبير من العملاء في نفس الوقت مستخدماً الذكاء الاصطناعي	0.00	0.00	4.49	44.94	50.56	45	40
9	لدى معرفة بإشياء سجلات إلكترونية للعملاء تسهل استخراج البيانات	0.00	0.00	2.25	49.44	48.31	43	44
10	لدى معرفة حول استخدام قواعد البيانات العالمية للاستعانة بها في تقديم الخدمات الإرشادية	0.00	0.00	12.36	43.82	43.82	39	39
مستوى منخفض جداً	الكفاءة المعرفية ككل	0.69	1.64					

يتضح من الجدول السابق وجود مستوى منخفض جداً من الكفاءة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، حيث بلغ المتوسط العام المرجح للكفاءة المعرفية ككل (1.64)، وانحراف معياري قدره (0.69)، وعلى مستوى العبارات الفرعية التي تمثل مؤشرات على الكفاءة المعرفية؛ كانت أعلى تلك المؤشرات (لدى معارف متصلة بماهية استخدام خدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية) حيث جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره

(1.79) وانحراف معياري (0.79)، يليها (لدى معارف تتصل بتقديم الخدمات الإرشادية عن بعد لجميع العملاء) حيث جاءت بمتوسط (1.74) وانحراف معياري (0.76)، بينما كانت أقل مؤشرات الكفاءة المعرفية (لدى معرفة حول كيفية تقديم الخدمات الإرشادية لكل عميل على حدة) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط مرجح قدره (1.51) وانحراف معياري (0.60).

ومن خلال ما تم عرضه من نتائج في الجدول يتضح ضعف الجانب المعرفي المرتبط باستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات التي يقدمها الأخصائيين الاجتماعيين وهذا يدل على ضعف اهتمام المؤسسات وتهميشها لدور الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات الرقمية والغير تقليدية للعملاء وهذا ما أكدته أيضاً دراسة عبد الرازق (2022) إن مستوى المعارف المرتبط باستخدام خدمات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات منخفض جداً وهذا يرجع إلى بعض المعوقات المرتبطة بذلك وهي عدم توافر الميزانية الكافية لتطبيق خدمات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية.

إجابة التساؤل الثاني:

(2) ما مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية؟

جدول (7) مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية (ن=89)

م	عبارات الكفاءة المهنية		مؤشر	متوسط	انحراف معياري	المتوسط الحسابي	المتوسط	مؤشر
1	لدى القدرة على تسويق الخدمات الرقمية الإرشادية بشكل مفيد	ك	0	4	12	47	26	1
		%	0.00	4.49	13.48	52.81	29.21	
2	أستطيع إنشاء محتوى رقمي مميز عن الخدمات الإرشادية	ك	0	4	8	45	32	2
		%	0.00	4.49	8.99	50.56	35.96	
3	لدى القدرة على إنشاء خدمة رقمية فعالة خاصة بالإرشادية	ك	0	0	3	40	46	8
		%	0.00	0.00	3.37	44.94	51.69	

م	عبارات الكفاءة المهنية	ك	ك	ك	م	م	م	م
4	لدى القدرة على إنشاء العروض التقديمية والملفات النصية	ك	0	0	0	0	0	0
		%	0.00	0.00	0.00	13.48	50.56	35.96
5	أستطيع استخدام الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات المعروضة	ك	0	0	0	0	0	0
		%	0.00	0.00	0.00	1.12	58.43	40.45
6	لدى القدرة على استخدام الأجهزة والتقنيات الرقمية عن طريق وسائل التواصل المختلفة	ك	0	0	3	0	0	0
		%	0.00	0.00	3.37	13.48	33.71	49.44
7	أستطيع إدارة الملفات الخاصة بالعملاء	ك	0	0	0	0	0	0
		%	0.00	0.00	0.00	6.74	40.45	52.81
8	لدى القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف الجديدة مستعيناً بخدمات الذكاء الاصطناعي	ك	0	0	0	0	0	0
		%	0.00	0.00	0.00	3.37	44.94	51.69
9	لدى القدرة على إيجاد الحلول للمشكلات المعقدة في وقت قصير باستخدام خدمات الذكاء الاصطناعي	ك	0	0	0	0	0	0
		%	0.00	0.00	0.00	2.25	41.57	56.18
10	لدى القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة في ظل غياب المعلومات عنها مستعيناً بالذكاء الاصطناعي	ك	0	0	0	0	0	0
		%	0.00	0.00	0.00	10.11	44.94	44.94
	الكفاءة المهنية ككل							
	مستوى منخفض جداً	0.68	1.65					

يتضح من الجدول السابق وجود مستوى منخفض جداً من الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، حيث بلغ المتوسط العام المرجح للكفاءة المهنية ككل (1.65)، وانحراف معياري قدره (0.68)، وعلى مستوى العبارات الفرعية التي تمثل مؤشرات على الكفاءة المهنية؛ كانت أعلى تلك المؤشرات (لدى القدرة على تسويق الخدمات الرقمية الإرشادية بشكل

مفيد) حيث جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره (1.93) وانحراف معياري (0.78)، يليها (أستطيع إنشاء محتوى رقمي مميز عن الخدمات الإرشادية) حيث جاءت بمتوسط (1.82) وانحراف معياري (0.77)، بينما كانت أقل مؤشرات الكفاءات المهنية (لدى القدرة على إيجاد الحلول للمشكلات المعقدة في وقت قصير باستخدام خدمات الذكاء الاصطناعي) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط مرجح قدره (1.46) وانحراف معياري (0.54).

ونائج الجدول السابق تؤكد مدى ضعف الجانب المهاري المرتبط باستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية وهو ما يؤكد عدم اهتمام المؤسسات بتنمية الجانب المهاري المرتبط باستخدام الذكاء الاصطناعي لدى الأخصائيين الاجتماعيين دراسة العمري (2023) والتي استهدفت تحديد متطلبات ممارسة الإرشاد الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية وهي دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين ، وتوصلت تلك الدراسة إلى أن معظم الإخصائيين الاجتماعيين لديهم الرغبة في تطوير معارفهم حول برامج الاتصال المرئي كبرنامج التميز والميت والزوم من أجل الاستفادة من هذه البرامج في عمليات الإرشاد الإلكتروني وأن معظم الإخصائيين الاجتماعيين يرغبون في التعرف على منصات الإرشاد الاجتماعي

إجابة التساؤل الثالث:

(3) ما مستوى الكفاءة القيمة للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية؟

جدول (8) مستوى الكفاءة القيمة للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية (ن=89)

م	عبارات الكفاءة القيمة								مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً	الحسابي المتوسط	المعيار الاحصائي	الترتيب
1	التزم بتقديم الخدمات الإرشادية للعملاء وفقاً لقوانين الممارسة الرقمية	ك	0	4	7	49	29	1.84	0.75	3						
		%	0.00	4.49	7.87	55.06	32.58									
2	تبصير العملاء بقدرتهم على حل المشكلات في ظل استخدام خدمات الذكاء الاصناعي	ك	0	4	8	50	27	1.88	0.75	1						
		%	0.00	4.49	8.99	56.18	30.34									

م	عبارات الكفاءة القيمية								مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة
م	عبارات الكفاءة القيمية	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة	مؤشر الكفاءة
3	أحترم حق العملاء في الحصول على الخدمة بما يتناسب مع متطلباتهم	1.47	0.56	10	50	36	3	0	0	0	0	0	0	0	0
					56.18	40.45	3.37	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	تعزيز قيم العدالة والمساواة عند تقديم الخدمات الإرشادية باستخدام الذكاء الاصطناعي	1.69	0.63	5	36	45	8	0	0	0	0	0	0	0	0
					40.45	50.56	8.99	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5	الالتزام بقواعد العلاقة المهنية مع العملاء في ظل الممارسة الرقمية	1.57	0.49	8	38	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					42.70	57.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6	الحفاظ على خصوصية العملاء عند استخدام التقنيات الرقمية	1.87	0.90	2	38	30	16	5	0	0	0	0	0	0	0
					42.70	33.71	17.98	5.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7	مراعاة الفروق الفردية بين العملاء عند تقديم الخدمات الإرشادية عن طريق الذكاء الاصطناعي	1.58	0.60	7	42	42	5	0	0	0	0	0	0	0	0
					47.19	47.19	5.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
8	الالتزام بسرية المعلومات في المحادثات الإلكترونية مع العملاء	1.61	0.70	6	43	40	5	0	1	0	0	0	0	0	0
					48.31	44.94	5.62	0.00	1.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
9	التقييم العادل لعملي في تقديم الخدمات الإرشادية عن طريق الذكاء الاصطناعي	1.48	0.58	9	50	35	4	0	0	0	0	0	0	0	0
					56.18	39.33	4.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10	الالتزام بالأخلاقي للمهنة عند استخدام خدمات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات الإرشادية	1.72	0.69	4	37	40	12	0	0	0	0	0	0	0	0
					41.57	44.94	13.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
الكفاءة القيمية ككل															
مستوى منخفض جدا	0.88	1.67													

يتضح من الجدول السابق وجود مستوى منخفض جدا من الكفاءة القيمية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، حيث بلغ المتوسط العام المرجح للكفاءة القيمية ككل (1.67)، وانحراف معياري قدره (0.88)، وعلى

مستوى العبارات الفرعية التي تمثل مؤشرات على الكفاءة القيمية؛ كانت أعلى تلك المؤشرات (تبصير العملاء بقدرتهم على حل المشكلات في ظل استخدام خدمات الذكاء الاصطناعي) حيث جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره (1.88) وانحراف معياري (0.75)، يليها (الحفاظ على خصوصية العملاء عند استخدام التقنيات الرقمية) حيث جاءت بمتوسط (1.87) وانحراف معياري (0.90)، بينما كانت أقل مؤشرات الكفاءة القيمية (أحترم حق العملاء في الحصول على الخدمة بما يتناسب مع متطلباتهم) حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط مرجح قدره (1.47) وانحراف معياري (0.56).

وهذه النتائج تؤكد مدى انخفاض الجانب القيمي لدى الأخصائيين الاجتماعيين فبعض الأخصائيين الاجتماعيين يعزفون عن استخدام خدمات الذكاء الاصطناعي خوفاً من انتهاكات الخصوصية للعملاء وأيضاً صعوبة تصميم ونقل القيم الأخلاقية عبر الكمبيوتر وهذا يؤكد ضعف الخبرة الأخلاقية عن الذكاء الاصطناعي وما يقدمه من خدمات لمختلف العملاء وهذا ما أكدته دراسة الكلبانية (2024) حيث أكدت وجود العديد من التحديات حول استخدام التقنيات الحديثة في الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية مع الأشخاص ذوي اضطراب طيف التوحد نظراً للقيود الأخلاقية التي يراها الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام الذكاء الاصطناعي.

وقد أوضحت دراسة Loakimidis & Maglajilic (2023) أنه على الرغم من امتلاك تطبيقات الذكاء الاصطناعي القدرة على تعزيز مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل كبير، فإنه يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا على دراية بالمخاطر والقيود المحتملة، وضمان تطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها وفقاً للاعتبارات والقيم الأخلاقية للمهنة.

إجابة التساؤل الرابع:

(4) ما ترتيب أبعاد الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية؟

جدول (9) ترتيب أبعاد الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية

أبعاد الكفاءة المهنية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
الكفاءة المعرفية	1.64	0.69	3
الكفاءة المهارية	1.65	0.68	2
الكفاءة القيمية	1.67	0.88	1
الدرجة الكلية للاستبيان	1.65	0.87	مستوى منخفض جدا

يتضح من الجدول السابق وجود مستوى منخفض جدا من أبعاد الكفاءة المهنية ككل للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية، حيث بلغ المتوسط العام المرجح للاستبيان ككل (1.65)، بانحراف معياري قدره (0.87)، وجاءت الكفاءة القيمية في المرتبة الأولى بمتوسط (1.67)، يليها في المرتبة الثانية الكفاءة المهارية بمتوسط (0.65)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الكفاءة المعرفية بمتوسط مرجح قدره (1.64)، وكلها متوسطات مرجحة تقع في نطاق المستوى المنخفض جدا والذي يتراوح بين (1 إلى 1.80).

يتضح من الجدول السابق أن الكفاءة القيمية تحتل المركز الأول في ترتيب أبعاد الكفاءة المهنية وهذا ما أكدته النتائج في الجداول السابقة على بعض القيود الأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي وهذا ما أكدته دراسة عبد الرازق (2022) عن عزوف الأخصائيين الاجتماعيين عن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي نظراً لبعض انتهاكات الخصوصية للعملاء وصعوبة تصميم ونقل القيم الأخلاقية عبر الآلة مما جعل بعضهم يتجنب استخدام خدمات الذكاء الاصطناعي.

إجابة التساؤل الثاني: "ما البرنامج التدريبي المقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية" :

1- الأسس التي تم في ضوئها وضع البرنامج :

1- نتائج الدراسات السابقة وما انتهت اليه من معلومات وتوصيات بضرورة الاهتمام بإعداد برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في توظيف خدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.

2- الموجهات النظرية في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة كموجهات للبرنامج التدريبي بما تتضمنه من نماذج ونظريات تتلائم مع أهداف هذه الدراسة .

3- الإطار النظري لخدمة الفرد وما يحتويه من تكنيكات واستراتيجيات وأدوار ومهارات وادوات تمثل الاطار المرجعي لتلك الدراسة .

2- أهداف البرنامج التدريبي :

أولاً: الهدف العام :

" تعزيز الكفاءة المهنية لأخصائي خدمة الفرد في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية".

ثانياً: الأهداف الفرعية :

- تزويد الاخصائيين الاجتماعيين بالمعلومات النظرية عن توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية باعتباره اتجاه حديث في خدمة الفرد ويجب التركيز عليه .
- اكساب الاخصائي الاجتماعي المعارف والمهارات والقيم المتصلة بتوظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية.
- تدريب الاخصائي الاجتماعي علي استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والعمل علي توفير حالات تطبيقية ومناقشتها .
- رفع مستوى الكفاءة المعرفية والمهارية والقيمة للأخصائي الاجتماعي في توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية من خلال استخدام تلك التطبيقات.

3- الفئة المستهدفة من البرنامج التدريبي:

الأخصائيون الاجتماعيون الذين يقدمون خدمات إرشادية فردية داخل مؤسساتهم.

4- تصميم محتويات البرنامج ومدته :

- تعتبر البرامج التدريبية متماثلة الي حد كبير سواء كانت برامج خاصة بالعمل أو بالحلقات النقاشية وفي ضوء أهداف البرنامج التدريبي تم تحديد ما يلي :
- 1- تحديد المادة التدريبية وهي كل ما يستخدم في عمليات التدريب من مادة مكتوبة ومحاضرات مطبوعة وحالات دراسية.
 - 2- اختيار أساليب التدريب وتتمثل في : المحاضرات ، المناقشات الجماعية ، الندوات ، العصف الذهني ، حالات تطبيقية.
 - 3- اختيار الوسائل التدريبية كالافلام والسبورات والوسائل السمعية والبصرية والشرائح الممغنطة.

5- خطوات إجراء البرنامج ومدته:

1- المرحلة الاستهلالية : من خلال:

- جمع المعلومات والبيانات عن المؤسسة (مجتمع الدراسة) ونشاط عملها.
- جمع المعلومات والبيانات عن الفئات المقدم لها الخدمات الإرشادية.
- التعرف علي الموارد والامكانيات المتاحة الخاصة بالمؤسسة ومحاولة استثمارها من خلال العمل في البرنامج التدريبي .
- التعرف على الاختصاصي الاجتماعي (مجتمع الدراسة).

2- تمهيد عينة البحث :

- تكوين علاقة مهنية مع الاختصاصيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة وتهيئتهم للدراسة الحالية.
- تقدير الاحتياجات التدريبية للاخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة بما تتضمنها من معارف ومهارات واتجاهات لازمة لتزويدهم عن (تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكيفية استخدامها في الخدمات الإرشادية) وسوف يتم تقدير الاحتياجات التدريبية من خلال إجراء تطبيق استمارة قياس الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال ما قامت الباحثة باعداده لتطبيقه علي الاختصاصي الاجتماعي.

3- تحديد خطة البرنامج التدريبي :

- تحديد خطة البرنامج التدريبي في ضوء الموارد والامكانيات المتاحة داخل المؤسسة.
- وضع الخطة الزمنية للبرنامج التدريبي ومكان الانعقاد والقائم بالتدريب .

4- مرحلة التنفيذ :

يتم تنفيذ الخطة الزمنية الموجودة بالجدول التالي.

5- محتويات البرنامج التدريبي:

الأسبوع	الموضوع	الاجراءات	الأساليب المستخدمة	القائم بالتطبيق	الفترة الزمنية
الأسبوع الأول	ما هي هية الذكاء الاصطناعي وأهميته وأهدافه(جانب معرفي)	مفهوم الذكاء الاصطناعي- التعرف على مدى أهمية الذكاء الاصطناعي في الحياة اليومية - التعرف على أهداف الذكاء الاصطناعي	- المحاضرة - المناقشة - الجماعية	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الثاني	خصائص الذكاء الاصطناعي واستخداماته ومجالاته(جانب معرفي)	شرح خصائص الذكاء الاصطناعي وتوضيحها توضيح استخدامات الذكاء الاصطناعي التعرف على مجالات الذكاء الاصطناعي	- مناقشة - جماعية - عصف ذهني	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الثالث	مميزات وعيوب الذكاء الاصطناعي وفئاته(جانب معرفي)	شرح وتوضيح مميزات وعيوب الذكاء الاصطناعي ونفعه وضرره على المجتمع والمهنة وكذلك فئاته	- محاضرة	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الرابع	تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية(جانب معرفي)	التعرف على نبذة عن أنواع تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكيفية الاستفادة من كل منها	- محاضرة	- الباحثة	ساعتان
الأسبوع الخامس	تطبيق woebot (جانب مهاري)	فهو روبوت محادثة علاجي يوفر معالجا آليا، هو أداة للصحة السلوكية تعتمد على الذكاء الاصطناعي	- مناقشة - جماعية - عصف ذهني	- الباحثة - تقني - متخصص	ساعتان
الأسبوع السادس	تطبيق Wysa (جانب مهاري)	وهي خدمة ذكاء اصطناعي تستجيب للمشاعر التي يعبر عنها الأفراد باستخدام تقنيات سلوكية معرفية قائمة على الأدلة	- حلقات نقاش	- الباحثة	ساعتان
الأسبوع السابع	تطبيق Pyx Health (جانب مهاري)	تقدم تطبيقا مصمما لتعديل السلوكي الجدلي، والتأمل، والتنفس، والمقابلات التحفيزية لمساعدة الأفراد.	- مناقشة - جماعية	- الباحثة - تقني - متخصص	ساعتان
الأسبوع الثامن	تطبيق ChatGPT (جانب مهاري)	وهو يستخدم لتحدي الأفكار السلبية، والحد من السلوكيات عالية الخطورة، وطلب دعم الأصدقاء والعائلة	- محاضرة - ورشة عمل	- الباحثة - تقني - متخصص	ساعتان
الأسبوع التاسع	تطبيق PTSD Coac (جانب مهاري)	للتعامل مع أعراض اضطراب ما بعد الصدمة المرتبطة بالخدمة العسكرية، بما في ذلك القلق والاكتئاب ومشاكل النوم	- محاضرة	- الباحثة - تقني - متخصص	ساعتان
الأسبوع العاشر	تطبيق AIMS (جانب مهاري)	ويستخدم لإكساب مهارات إدارة الغضب والانفعال وتحديد محفزات الغضب وتطوير استراتيجيات لإدارة مشاعرهم.	- حلقات نقاش - مناقشة - جماعية	- الباحثة - تقني - متخصص	ساعتان
الأسبوع الحادي عشر	بروتوكول الأخلاقيات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي (جانب قيم)	- نموذج الموافقة المستنيرة - الخصوصية والسرية	- المناقشة - الجماعية	- الباحثة - تقني - متخصص	ساعتان

الأسبوع	الموضوع	الاجراءات	الأساليب المستخدمة	القائم بالتطبيق	الفترة الزمنية
الأسبوع الثاني عشر	بروتوكول الأخلاقيات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي (جنب قيمي)	- تسريب بيانات العملاء - مراقبة العملاء من جهات أخرى	- العصف الذهني	- الباحثة - تقني متخصص	ساعتان
الأسبوع الثالث عشر	الخدمات الإرشادية وتوظيف التطبيقات سالفة الذكر فيها (جنب مهاري)	شرح وتوضيح كيفية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل الأخصائيين الاجتماعيين	- المناقشة الجماعية	- الباحثة - تقني متخصص	ساعتان
الأسبوع الرابع عشر	تطبيق حالات عملية للاستفادة (جنب مهاري)	محاولة الاستعانة بخدمات الذكاء الاصطناعي في التعامل مع بعض الحالات	- لعب الدور - المناقشة الجماعية	- الباحثة - تقني متخصص	ساعتان

6- الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة داخل البرنامج التدريبي :

- الاستراتيجيات المستخدمة هي : (الانعاش ، التمكين ، التوضيح ، البناء المعرفي ، تغيير الاتجاه ، المشاركة) .

- التقنيات المستخدمة هي : (الاتصال المباشر ، التنسيق ، العمل المشترك) .

7- المهارات المستخدمة داخل البرنامج التدريبي:

1- مهارة الإقناع: من خلال القدرة على إقناع الأخصائيين الاجتماعيين بالاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة بما يحقق الكفاءة في الأداء.

2- مهارة الإتصال: من خلال إتاحة الفرصة للأخصائيين الاجتماعيين لتكوين علاقات ناجحة تسهم في تنمية قدراتهم.

3- مهارة استخدام التكنولوجيا: من خلال مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة مع العملاء.

6- الأدوار المهنية التي يعتمد عليها التصور التدريبي المقترح:

1- دور الخبير: لاستشارة الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ليتناسب ذلك التطور مع المجتمع.

2- دور المرشد: لإرشاد الأخصائيين الاجتماعيين بمصادر الخدمات التي يحتاجون إليها لتنمية قدراتهم ومهاراتهم التكنولوجية.

3- دور المعلم: ويتم ذلك من خلال نقل المعلومات بسلاسة ومرونة للأخصائيين الاجتماعيين حول أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات الإرشادية.

4- دور الموجه: من خلال توجيه المؤسسات والقيادات ووسائل الإعلام بضرورة تنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بتقنية الذكاء الاصطناعي.

ثامناً: قائمة المراجع:

- أبو الحسن، إبراهيم محمد (2024). متطلبات استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم الخدمة الاجتماعية علي المستويات الكبرى، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، م 36، ع 2.
- الأسدي، سعيد جاسم؛ إبراهيم، مروان عبد المجيد (2003). الإرشاد التربوي، الدار العلمية الدولية، عمان، ع 20.
- الجمعان، صفاء عبد الزهرة (2010). واقع خدمات الإرشاد النفسي لدى طلاب جامعة البصرة، مجلة دراسات البصرة، جامعة البصرة، ع 20.
- الجوهري، محمد؛ عبد المحسن، عبد الحميد (1991). العمل الفرقي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.
- الحارثي، حسين أحمد عوض (2015). الخدمات الإرشادية وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الحسيني، كوثر (1999). فعالية برنامج تدريبي لتحقيق التنمية المهنية وزيادة المثقفات العاملات في مجال تنظيم الأسرة والسكان لأدوارهن المهنية، المؤتمر العلمي الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- السيسي، محمود ناجي وآخرون (2007). خدمة الفرد في ضوء النظريات العلمية المعاصرة، القاهرة، دار المهندس.
- الصادقي، سلوى عثمان (2013). منهج الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ورعاية الشباب، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- العمرى، نصر الله بن عبد الله بن سليمان (2023). متطلبات ممارسة الإرشاد الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية (دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس ولايتي بوشر ونزوى بسلطنة عمان)، بحث منشور، جامعة السلطان قابوس.
- العزام، نورا محمد عبد الله (2020). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج.
- الغامي، أحمد خليل أحمد (2013). العلاقة بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، دراسة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.
- الفرانضي، حمدة بنت عبد الله بن محمد (2024). تصورات طالبات الخدمة الاجتماعية نحو توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة حائل، ع 22.
- القطان، شيماء حسن عبد الرازق (2020): كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة بالمجتمع الكويتي، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- الكلبانية، فاطمة محمد حميد (2024). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية مع الأشخاص ذوي اضطراب طيف التوحد : دراسة من منظور الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس.
- حسن، سامية جمال أحمد (2024). برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع 17، ج 3.
- الجميل، خيرى خليل (1996). نظريات في خدمة الفرد، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع.
- عبد التواب، حنان (2023). الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي المدرسي وعلاقتها بإكساب المرونة المعرفية لطلاب التدريب الميداني، قسم مجالات الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، م 64، ع 4.
- عبد الحسين، بشري (2021). الكفاءة المهنية لدى القيادات الإدارية العاملين في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر منتسبيهم، المجلة النفسية، مركز البحوث النفسية، العراف، مج 23، ع 4.

- عبد الرازق، شيماء حسين ربيع(2022). استخدام الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطوير الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الصحي، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، م 9، ع 5.
- عبد المجيد، هشام سيد وآخرون(2008). "المدخل إلى الممارسة العامة في خدمة الفرد، المهندس للطباعة، القاهرة.
- المحارب، ناصر بن إبراهيم(2000). المرشد في العلاج المعرفي السلوكي، دار الزهراء للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.
- محفوظ وآخرون، ماجد عاطف (2008). المهارات التطبيقية للإشراف في العمل مع الجماعات، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.
- محمد، عبد الرحمن توفيق (2017). مهارات أخصائي التدريب، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.
- منصوري، كمال؛ صولح، سماح (2010). تسير الكفاءة (الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى)، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، ع7.
- يماني، شيرين حسان(2020). برنامج تدريبي مقترح لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع 51، مج 1.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Malenka RC ،Nestler EJ ،Hyman SE (2009). "Chapter 15: Reinforcement and Addictive Disorders". *Molecular Neuropharmacology: A Foundation for Clinical Neuroscience*. New York: McGraw-Hill Medical. ISBN:9780071481274.
- Ronald, Walton, (2000). *Social Work 2000: Social Work 2000: The Future of Social Work in a Changing Society*, Longman, London.
- Loakimidis,V., & Maglajilic, R.A,(2023). Neither "Neo- luddism" nor "Neo positivism": Rethinking social work positioning in the context of rapid technological change, *the British journal of social work*, 53(2).
- Laudon C. K, & Laudon, C (2013) . *Management information systems* laudon 13th edition, States United, New York University, Hall Prentice.
- Marie Duiardin, Jean (2013). *Compétences durables et transférables: Clés pour l'employabilité* Paperback – March 29, 2013, French Edition, Publisher: DE BOECK SUP.
- Payne, Malcolm, (1997). *Modern Social Work Theory*, Great Britain, Macmillan press, Lyceum Books, 2 Ed, USA.
- Reamer, F. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52-71. <https://doi.org/10.55521/10-020- 205>.
- Kimberley, Dennis & Osmond, Louise (2017). *Role Theory and Concepts Applied to Personal and Social Change in Social Work Treatment*. IN Francis J. Turner *Social Work Treatment Interlocking Theoretical Approaches*. USA, Oxford University Press.