Adab Al-Rafidayn

https://ojs.uomosul.edu.iq/index.php/radab

Prospects for use Artificial Intelligence in social care Institution, A proposed project in Mosul City Introduction

Basima Faris Mohammed

Department of Sociology

College of Arts / University of Mosul / Mosul - Iraq

Article Information

Article History:
Received Nov,13, 2025
Revised Nov,21 .2025
Accepted Dec,14, 2025
Available Online ,Feb 1- 2026

Keywords:
Artificial Intelligence,
Social Care,
Social Institutions

Correspondenc:
Basima Faris Mohammed
basima.f.m@uomosul.edu.iq

Abstract

Professional knowledge and institutional experience alone are no longer sufficient in light of modern technologies. Institutions and organizations that rely on new mechanisms in their operations, systems, and management policies are now keeping pace with the developments in the knowledge economy, digital technology, and information technology. These technologies represent an entry point towards modernization and development of the infrastructure of institutions in general, and social welfare institutions in particular, which target specific segments of society with their needs. This is achieved by improving the quality of social services to keep pace with developments and modernization in advanced societies. Artificial intelligence offers tremendous opportunities for social welfare institutions if implemented within them, improving services provided to vulnerable and marginalized groups and enhancing their capabilities and efficiency. This is all achieved through data analysis to identify their needs and requirements for living well, like other members of society. Social welfare institutions must adopt artificial intelligence cautiously and ensure transparency and accountability in its use. Therefore, this study aims to achieve specific objectives and link the use of artificial intelligence in social welfare institutions.

DOI: 10.33899/radab.2024.150935.2184, ©Authors, 2023, College of Arts, University of Mosul.
This is an open access article under the CC BY 4.0 license ((http://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

آفاق استخدام الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية
مشروع مقترح في مدينة الموصل

باسمة فارس محمد *

المستخلص:

* قسم الاجتماع / كلية الاداب / جامعة الموصل/ الموصل - العراق.

إن المعرفة المهنية والخبرة المؤسسية أصبحت غير كافية وحدها في ظل التقنيات الحديثة فقد باتت المؤسسات والمنظمات التي تعتمد على آليات جديدة في أعمالها ونظم وسياسات إدارتها ملاقاة وتطورا في عصر اقتصاد المعرفة والتكنولوجية الرقمية والتكنولوجية والمعلوماتية, والتي أصبحت تمثل مدخلا نحو الاتجاه التحديث والتطوير البنى التحتية للمؤسسات عامة والرعاية الاجتماعية على وجه الخصوص والتي تستهدف فئات معينة في المجتمع لها احتياجاتها وهذا يتم من خلال تحسين جودة الخدمات الاجتماعية لمواكبة التطورات والتحديث في المجتمعات المتقدمة, إذ يقدم الذكاء الاصطناعي فرصا هائلة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في حال استخدامها في هذه المؤسسات وتعمل على تحسين الخدمات المقدمة للفئات الهشة والضعيفة وتحسين قدراهم وكفاءتهم كل هذا من خلال تحليل البيانات لتحديد الاحتياجات ومتطلباتهم في العيش برفاهية كباقي أفراد المجتمع, كما ينبغي على مؤسسات الرعاية الاجتماعية أن تتبنى الذكاء الاصطناعي بحذر وضمان الشفافية والمساءلة في استخدام هذا النوع من التكنولوجيا, وعليه تستهدف هذه الدراسة تحقيق أهداف معينة والربط بين استخدام الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي, الرعاية الاجتماعية, المؤسسات الاجتماعية.,

المبحث الأول/ عناصر الدراسة

أولا: إشكالية الدراسة

لم يعد الذكاء الاصطناعي حكرًا على أفلام الخيال العلمي، بل أصبح واقعًا ملموسًا يُحدث ثورة في مختلف المجالات، بما في ذلك الرعاية الاجتماعية ومؤسساته التابعة لها, ففي دراسة أجريت عام 2021 في دول الغرب، عبّر أكثر من نصف العاملين في دور الرعاية عن إيمانهم بإمكانيات الذكاء الاصطناعي لإحداث نقلة نوعية في هذا المجال, فهل لك أن تتخيل عالمًا تُصبح فيه الرعاية الاجتماعية أكثر فعالية بفضل الذكاء الاصطناعي؟ وفي عالم يتطور بسرعة لا يمكن للرعاية الاجتماعية أن تبقى في إطارها النمطي، والتقليدي؛ إذ إن مع التقدم التكنولوجي وتطوره، والابتكار أصبحت الفرصة سانحة لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية، وتطويرها عبر استخدام ال منصات الرقمية والتقنيات الحديثة

وفي هذه الورقة حاولنا إلى أن نسلط الضوء على كيفية تغيير هذه التقنيات، والمنصات الرقمية للمفاهيم التقليدية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

وهنا لابد من رصد كيف يغير الذكاء الاصطناعي مستقبل الرعاية الاجتماعية في ضوء المخاوف المتزايدة من حرمان مستحقي تلك الرعاية من التواصل البشري والذي هم بأمس الحاجة إليه اليوم، كما أصبح بإمكان الذكاء الاصطناعي مساعدة الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في التواصل على التعبير عن أنفسهم، فهل من الممكن تخيل أثر ذلك في إعادة الشعور بالاستقلالية والكرامة لهم؟

وبالحديث عن الرعاية، يُمكن للذكاء الاصطناعي تحليل احتياجات كل فرد وتخصيص خطة رعاية مناسبة له، وذلك سينعكس بكل تأكيد على تحسين نوعية الحياة لدى كل فئة من فئات المجتمع بشكل عام

ثانيا: أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن:

1. آفاق استخدام الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مدينة الموصل.

2. التعرف على المشروع المقترح والتي يمكن الاستفادة منه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية التابعة لمدينة الموصل.

ثالثا: أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة بانها تعد إضافة جديدة ومبتكرة للأدبيات العلمية حول الذكاء الاصطناعي وتطبيقاتها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية التابعة لمدينة الموصل من خلال تقديم مشروع مقترح لكيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي من قبل العاملين في هذه المؤسسات وصولا إلى وضع بعض المقترحات والتوصيات بشان الدراسة.

رابعا: منهجية الدراسة

تم الاعتماد على الأدبيات المكتبية الحديثة الذي يتمثل في المنهج الاستقرائي لموضوعات الدراسة البحثية, والاطلاع عليها بأسلوب اكاديمي قائم على وصف وتحليل وفهم الحالة.

خامسا: مجالات الدراسة

المجال المكاني/ تعد مدينة الموصل مكانا للدراسة

المجال البشري/ المستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مدينة الموصل

المجال الزماني/ امتدت مدة الدراسة من تاريخ 5_7_2025 إلى 1_11_2025

المبحث الثاني.

المفاهيم العلمية الواردة في الدراسة:

أولا: الرعاية الاجتماعية. تعرفها هيئة الأمم المتحدة بانها نسق منظم للخدمات الاجتماعية والمؤسسات التي تنشا لمساعدة الأفراد والجماعات لتحقيق مستويات ملائمة للمعيشة والصحة[1].

كما يشير المفهوم إلى الأنشطة كافة والخدمات التي يوفرها المجتمع لإشباع حاجات أعضاءه, وتوفير حياة كريمة لهم خالية من صور الآلام والمعاناة والمشكلات التي تعيق تنمية قدراتهم وتوفير الأمن والحماية لهم في حاضرهم ومستقبلهم[2].

إجرائيا مجموعة الجهود والخدمات التي تقدمها المنظمات المختصة لضمان تكيف الأفراد والجماعات مع بيئتهم وضمان تقديم العيش السليم لجميع الفئات الهشة في مدينة الموصل.

ثانيا : مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

هي مؤسسات تقدم م الخدمات الاجتماعية المخططة والتي تسعى إلى تحقيق رفاهية الإنسان وتنمية قدراته بما يمكنه من مواجهة متطلبات الحياة[3], كما هي احدى آليات الدولة والمجتمع المدني في مواجهة المشكلات الاجتماعية من خلال تقديم خدمات وقائية وعلاجية وتأهيلية للفئات الضعيفة[4].

وهي الجهود والأنشطة التي تقدمها المؤسسات الحكومية والأهلية بغرض تخفيف حدة الفقر والعوز عن الأفراد والمحتاجين للمعونة أو غير القادرين على تلبية احتياجاتهم الضرورية بمفردهم أو بمساعدة أسرهم[5].

إما إجرائيا: هي منظمات أو أجهزة حكومية أو أهلية تعمل على تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية للفئات المحتاجة بهدف حمايتهم وتنميتهم وتمكينكم من التكيف الإيجابي في المجتمع والمقصود هنا مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مدينة الموصل.

ثالثا: الذكاء الاصطناعي.

يشير هذا المصطلح إلى عدة أمور أهمها يعد الأداة المصممة من اجل تحقيق الغايات والتي تؤدي الوظائف الإدراكية المرتبطة بالفرد (الإنسان) بما في ذلك التعلم والتفاعل وحل المشكلات وتحقيق الإبداع[6]. فهو لفظ يمثل مظلة تصف مجموعة التكنولوجيات التي تسعى لأداء مهام مرتبطة بالذكاء البشري عادة[7] فهو مجال في علم الحاسوب يهتم بتصميم وتطوير أنظمة وبرمجيات قادرة على تنفيذ مهام تتطلب فهما وتفاعلا ذكيا وإنشاء أنظمة قادرة على محاكاة القدرات العقلية للإنسان, مثل الفهم والتعلم والتفكير واتخاذ القرارات[8]. إجرائيا يمكننا تعريف الذكاء الاصطناعي حسب دراستنا الحالية. هو تطبيق البرامج والتطبيقات الحديثة والتكنولوجيا المرتبطة بالعقل البشري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مدينة الموصل.

المبحث الثالث. تأثير الذكاء الاصطناعي على المجتمع

أصبح الذكاء الاصطناعي أمرًا لا غنى عنه, ولاسيما في ظل التطورات والثورات التكنولوجية السريعة. وارتباطه بالآلات الحواسيب وتسهيل أمور الحياة في المجتمعات كافة ولكن مع هذا لا يخلو من اثار سلبية منها:

1. التواكل والكسل. باعتبار الالة تقوم مقام البشر وعمله؛ إذ يصبح الأمور جميعها معتمدًا عليه والتكنولوجيا.

2. تغيير اجتماعي هائل. هذا التغيير سيعطل ربما حياتنا اليومية. إذ اعتاد البشر أن يكونوا مجتهدين لكسب معيشتهم ولكن مع وجود الذكاء الاصطناعي يمكننا برمجة الآلات للقيام بالمهام نيابة عنا

(1) إبراهيم عبد المحسن حجاج. الرعاية الاجتماعية , تشريعاتها وخصائصها, دار التعليم الجامعي. مصر. 2020ص.55

(2) محمد إبراهيم عبد النبي. المدخل إلى طرق ومجالات الخدمة الاجتماعية. مكتبة النصر. القاهرة. مصر.2009. ص15.

(3) حامد عبد السلام زهران. مقدمة في الخدمة الاجتماعية . دار المعارف. القاهرة. مصر. 2005. ص 115.

(4) محمد السيد فهمي. الرعاية الاجتماعية. المفهوم والممارسة. دار المعرفة الجامعية. مصر .2012. ص 67.

(5 United Nations Reserch Institute for social Department (UNRISD) 2014)

(6) كراسمان. ك. وشير مولي. التوجيه الارشادي باستخدام الذكاء الاصطناعي. شرح للمفاهيم والامكانات المتاحة. 2022. ص445.

(7) محمد محمد الهادي، تأثير الذكاء الاصطناعي واثاره على العمل والوظائف. كيمبونت. العدد 24 ، 2021، متاح على الموقع الالكتروني.

(8) خضرة براك. وحدة ازهار بوخريص، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال العلوم الاجتماعية. مجلة ابتكارات الدراسات الإنسانية والاجتماعية. المجلد 2 العدد 1 . 2024. ص30.

3. تراجع التقارب البشري؛ إذ تحل محل الحاجة إلى القاءات المباشرة لتبادل الأفكار, سيصبح وسيطا بين الناس وتنتفي الحاجة إلى التجمعات البشرية والشخصية من اجل التواصل.

4. البطالة. سيتم استبدال العديد من الوظائف بالات إذ يصبح العديد من العمال فاقدين لوظائفهم وتحل الأجهزة الرقمية محل العمل البشري.

5. عدم المساواة في توزيع الثروة. ستزداد فجوة الثراء؛ إذ سيستحوذ مستثمرو الذكاء الاصطناعي على الحصة الأكبر من الأرباح. مما يؤدي إلى الفجوة بين الأغنياء والفقراء.

6. ظهور مشكلات حديثة في الجانب الاجتماعي والاقتصادي. وعدم السيطرة على هذه الالة بشكل سليم[1].

أما الآثار الإيجابية ممكن أيجازها بأن هناك العديد من المؤسسات, ولا سيما الطبية تحمل البيانات إلى الحواسيب؛ إذ يقوم الذكاء الاصطناعي بتشخيص هذه البيانات بسرعة فائقة, بل أحيانا يقترح طرقًا عدة علاجية وإجراء العمليات الجراحية, وكذلك بالنسبة لكبار السن يتم اقتراح استخدام روبورتات ذكية شبيهة بالإنسان لمرافقتهم ومساعدتهم في للأعمال المنزلية, وذلك لتحسين جودة حياة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة[2]، فضلا عن منصات الخدمة الاجتماعية الرقمية المبتكرة التي تسهل عمليات التطوع والعمل الاجتماعي، مثال على ذلك منصة (إحسان) في المملكة العربية السعودية ومنصة(نحن) في الأردن ومبادرات للمكفوفين لمساعدتهم في مهام يومية يسيرة وكذلك جلسات العلاج النفسي عبر الأنترنيت[3] talk space).

الذكاء الاصطناعي ومؤسسات الرعاية الاجتماعية

لاتقف مساعدة الذكاء الاصطناعي عند تدريب الموظفين في الرعاية الاجتماعية فقط, بل أن هناك أوجه مختلفة ممكن الاستفادة منها عبرها من أهمها:

- اتمتة المهام الروتينية، من خلال الحفاظ على وقت العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية عبر الاهتمام تنفيذ المهمات الروتينية، كإدخال البيانات ومراقبة علامات المرضى، سيسمح الذكاء الاصطناعي لهم بالتفرغ للمهام الأكثر أهمية، كالتواصل مع المرضى وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لهم.

- اتخاذ القرارات، بفضل قدرته على تحليل كميات هائلة من البيانات , وتقديم استشارات بناءة بشكل المحتاجين إلى الرعاية.

- تقديم رعاية اكثر كفاءة، وذلك بتحسين كفاءة العمليات في مجال ومؤسسات الرعاية الاجتماعية، وهذا يقلل من تكاليف الرعاية المقدمة ويحسن من جودتها.

- الذكاء الاصطناعي قادر على تحليل بيانات لكبار السن, وذلك مخاطر السقوط أو تدهور الصحة؛ مما يسمح بالتدخلات الاستباقية ويقلل من الدخول إلى المستشفيات، مثال على ذلك (يمكن لنموذج الذكاء الاصطناعي) على تحليل بيانات حركة كبار السن لتحديد علامات الخطر والتنبؤ بالمخاطر الصحية لهم.

- من خلال روبورتات الدردشة، قادرة على إنشاء نص جديد يحاكي المحادثة البشرية، وهذا ما يستخدمه في الرعاية الاجتماعية وكتابة خطط الاجتماعات ودعم الأشخاص المحتاجين غير أن هذا النوع من الذكاء الاصطناعي واستخدامه في الرعاية ينطوي على مخاطر مثل:

- التحيز الخوارزمي، أن روبورتات الدردشة ومخرجاته تكون منجزة تعكس بيانات التدريب.

- عدم الدقة، أحيانا كثيرة لا تقدم روبورتات الدردشة معلومات صحيحة وصادقة وآمنة.

(1) ميشيل جنك ز تك تيا . اثر الذكاء الاصطناعي على المجتمع البشري والأخلاقيات البيولوجية. ترجمة خيال عباس علي. مركز الفيض العلمي. متاح http: . Alfidh. Com تاريخ الزيارة 2025/10/9.

(2) المصدر نفسه . ص15.

(3) تقرير مركز اسبار استخدام التقنيات الحديثة في تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية. متاح على الموقع الالكتروني http: multaqaasbar.com تاريخ الزيارة 2025/10/10.

- الاستخدام غير المسؤول، المعلومات يحصل عليها دون موافقة أو يقدم معلومات مضللة, أو لتقليل التفاعل البشري.

وهذه المخاطر تؤثر على حقوق الإنسان كالحماية وخصوصية البيانات وامنها والمساواة وجودة الرعاية الاجتماعية[1]. ومن ثم يعمل على فقدان الطابع الإنساني؛ إذ لا يمكن للذكاء الاصطناعي أن يحل محل التعاطف الإنساني الذي يحمله الاخصائيون الاجتماعيون خلال الممارسة المهنية.

- انخفاض المستوى المعرفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالوسائل التقنية الحديثة, وأصرارهم باستخدام الوسائل التقليدية.

- عدم قدرته العميل بالوصول إلى مصادر الخدمات الالكترونيا, وذلك لقلة معرفته ومهاراته وإمكانياته, فضلا عن عدم ثقة العميل في مسالة التقنيات.

- عدم توافر فريق عمل فني في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

- عدم احترام خصوصية الأفراد. فمن مبادئ الخدمة الاجتماعية الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالعميل, وحماية بياناته وعدم الأفصاح به أمام الملاء وضمان عدم سرقة المعلومات, وهذا يقع ضمن المسؤولية الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيون والعاملون في هذه المؤسسات إزاء الفئات المحتاجة[2].

فمن المؤسسات الاجتماعية والمجالات التي يمكن تطبيق الذكاء الاصطناعي فيها:

- المجال الطبي
- مجال الأسرة والطفولة
- مجال ذوي الاحتياجات الخاصة
- مجال رعاية المسنين
- مجال رعاية الشباب
- مجال رعاية الأيتام والأرامل
- المجال العمالي وغيرها من المؤسسات الخاصة بذلك

المبحث الرابع: أولا: خصائص الرعاية الاجتماعية في العصر الحديث

تتميز الرعاية الاجتماعية بمجموعة من الخصائص منها:

1. جهود منظمة وموجهة خاضعة للتنظيم الرسمي.
2. المشاركة والمساهمة الحكومية والأهلية.
3. الوقاية والعلاج
4. تنوع المجالات؛ إذ تتنوع مجالات الرعاية الاجتماعية ومؤسساتها, ولا سيما في وقتنا الحالي.
5. الخيرية وعدم استهداف الربح

(1) مجلة عرب 48. كيف يغير الذكاء الاصطناعي مستقبل الرعاية الاجتماعية 2024 متاح على الموقع الالكتروني www. Arab.com.

(2) صالح بن هليل العنزي. واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين. دراسة تطبيقية في الرياض. مجلة البحوث ولدراسات الاجتماعية. المجلد 3 العدد 2. 2023. ص 108

6. تتسم بالشمول والتكامل, وهي تعني أن لا تكون الرعاية الاجتماعية قاصرة على فئة من دون أخرى أو مجتمع من دون آخر.

ومن سماتها:

ا. الأنشطة التي تقدم عن طريق الدولة لا تنطوي جميعها تحت لواء الرعاية الاجتماعية ومن أمثلتها (رصف الطرق, وخدمات الدفاع القومي)

ب. تتميز بإنها قديمة قدم المجتمع الإنسانيأ وانها حق من الحقوق الإنسانية.

ت. دورها في أشباع الحاجات الإنسانية (أفرادا وجماعات)[1]

في إطار ذلك توجد ثلاثة أنماط أو نماذج من الرعاية الاجتماعية لكل نمط خصائصه ومميزاته

ا. النموذج التلقائي أو القديم

ب. النموذج المؤسسي أو النظامي

ت. النموذج البنائي[2].

كذلك من خصائصها استبعاد واسع للربح من خدمات الرعاية الاجتماعية وتمول من موارد ذاته سواء عن طريق الضرائب ومصادر التمويل الحكومي أو الأهلي[3].

ثانيا :عنوان المشروع المقترح:

توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية/ في مدينة الموصل.

وصف المشروع والعمل :

تسعى فكرة المشروع إلى تمكين الأفراد المحتاجين إلى خدمات الرعاية الاجتماعية من غير القادرين للوصول إلى المؤسسات التابعة للرعاية الاجتماعية بإيصال الخدمة إليهم عن طريق استخدام الذكاء الاصطناعي, وينجز العمل على الشكل الاتي:

1. توفير قاعدة بيانات رقمية للمستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية في مدينة الموصل بالتعاون مع الجهات الحكومية الأخرى .

2. تصنيف الحالات والفئات المشمولة بقانون الرعاية الاجتماعية (كالأرامل. الأيتام, المسنين. المعاقين. بأشكالهم اللذين يعانون من عجز كلي أو جزئي) مع شمول فئات أخرى تراه الدولة من ذوي الفئات الهشة في مدينة الموصل.

3. ضمان شمول الفئات جميعها على وفق القانون في المدينة, ووفقا للإحصائيات الأخيرة لعام 2023 الذي صنف فيها الفئات المحتاجة من الفقراء والعاطلين والأيتام والخ.

4. بناء قدرات وتطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كافة, فضلا عن الأطباء النفسيين والطب العام بكيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في عملهم مع التواجد الدوري للحالات الطارئة, وذلك لتوفير الإرشادات والاستشارات الهاتفية أو عن طريق الأنترنيت ومواقعه.

فكان هذا المشروع لتقليل النمط التقليدي والوصول إلى أسلوب مرن يمكن من خلاله إيصال الخدمة الاجتماعية والرعاية الكافية إلى مستحقيها بأكبر قدر من الفاعلية.

<u>اهداف المشروع.</u>

يهدف المشروع إلى:

(1) ابراهيم عبد المحسن حجاج . الرعاية الاجتماعية. تشريعاتها وخصائصها. مصدر سابق. ص 56.
(2) محمد ابراهيم عبد النبي. طرق ومجالات الخدمة الاجتماعية. مصدر سابق . ص18.
(3) جمال شحاته حبيب ومريم ابراهيم حنا. الخدمة الاجتماعية المعاصرة. المكتب الجامعي الحديث. مصر. 2011. ص30.

1. تطوير نظام ذكي من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لتحليل احتياجات المستفيدين في المدينة بشكل فردي أو جماعي.

2. استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتوقع الحالات الطارئة والأزمات والمخاطر المحتملة والوقاية منها (كالإهمال . العنف. الاستغلال) التي يتعرض لها المستفيدون ويمكن للذكاء الاصطناعي في الكشف عن هذه الحالات وتقديم تنبيهات مبكرة.

3 تحسين إدارة الموارد البشرية والمالية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية, وذلك باستخدام آخر ما توصل إليه العلم باستخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في عمليات وبرامج التدريب والتطوير وتحليل بيانات الموظفين والعاملين في هذه المؤسسات.

4. تعزيز التواصل بين المؤسسات والمستفيدين.

6. تسهيل وتذليل الصعوبات الناجمة عن تنقل وحركة المستفيدين من المعاقين وكبار السن والنساء, وذلك عن طريق استخدام أجهزة قابلة للارتداء أو الحمل والتي تعمل بالذكاء الصناعي وكذلك العربات ذاتية القيادة, ولا سيما للعاجزين عن الحركة.

الفئات المستهدفة؛

_ العاملون في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
_ الفئات المستحقة والمشمولة بقانون الرعاية الاجتماعية.
_ الأخصائيون الاجتماعيون.

الشركاء والممولين في هذا المشروع :

1. وزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
2التعليم العالي (إدارات التدريب الاكاديمي), والمراكز البحثية كتزوديهم ببرمجيات الذكاء الاصطناعي وتطويرها على وفق التحديثات العالمية, وكذلك توجيه الخريجين من الكليات التي تقع اختصاصاتهم ضمن هذا المجال للعمل مع مؤسسات الرعاية الاجتماعية ,
3. مراكز الخدمة المجتمعية.
4. منظمات المجتمع المدني(ممكن أن تسهم في عمليات التدريب)
5. منظمات الأمم المتحدة (يكون من مهامها الأساسي تمويل هذه البرامج وتدريب العاملين عليها)

مكونات المشروع :

أولا: نظام تحليل البيانات الاجتماعية , هدفه:

_ جمع البيانات من المستفيدين من الرعاية الاجتماعية,(العمر. الحالة الاجتماعية والصحية والنفسية والاقتصادية)
_ استخدام خوارزميات تعلم الالة والتنبؤ بالحالات المستقبلية.

ثانيا : مساعد افتراضي chat bot يستقبل ويرد على استفسارات المستفيدين والأسر.

ثالثا: لوحة تحكم ذكية للإدارة اتخاذ قرارات فورية مثبتة على البيانات مؤشرات الأداء (عدد الحالات) والموارد المتاحة.

رابعا: نظام إنذار مبكر: يعتمد على تحليل السلوك أو البيانات للكشف عن مؤشرات المخاطر (كالعنف الأسري. حالات الانتحار. وغيرها من الحالات التي تحتاج إلى رعاية).

النتائج المرجوة والمتوقعة

1. تحسين كفاءة تقديم الخدمات الاجتماعية والرعاية بنسبة كبيرة
2. تقليل الأخطاء البشرية في استقبال الحالات وتشخيصها بسبب أعدادهم الكبيرة.
3. توافر تقارير دقيقة لصناع القرار
4. رفع مستويات رضا المستفيدين من خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

المقترحات

1. تطوير المؤسسات والمنظمات عامة ومؤسسات الرعاية الاجتماعية خاصة باستحداث برامج شاملة ومستدامة لمواجهة التحديات الطارئة.
1. التعاون مع المؤسسات التعليمية والجامعية في ضمان تنفيذ برامج وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إدارة المؤسسات كافة.
2. دعم المدربين في المؤسسات على برامج الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الخاصة بالمستفيدين من الفئات المحتاجة للرعاية.
3. الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال استخدام التقنيات الحديثة في تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية.
4. تدريب الأخصائيين الاجتماعيين تدريبا تقنيا مع تحسين جودة الخدمات وكفاءتها.
5. تصميم برامج تخدم الفئات المحتاجة (الضعيفة والهشة) وأن يكون سهل الاستخدام؛ لإنجاز معاملاتهم بكل يسر مع الحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات.

References

1. United Nations Reserch Institute for social Department (UNRISD) 2014.
2. Ibrahim Abdel Mohsen Hajjaj. Social Welfare: Its Legislation and Characteristics. University Education House. Egypt. 20202. Aspar Center Report: Using Modern Technologies to Improve Social Welfare Services. Available at http://multaqaasbar.com. Accessed October 10, 2025.
3. . Gamal Shehata Habib and Mariam Ibrahim Hanna. Contemporary Social Work. Modern University Office. Egypt. 2011.
4. Hamed Abdel Salam Zahran. Introduction to Social Work. Dar Al-Maaref. Cairo, Egypt. 2005.
5. Khadra Barak. Azhar Boukhris Unit: The Role of Artificial Intelligence Applications in the Social Sciences. Journal of Innovations in Human and Social Studies. Volume 2, Issue 1. 2024.
6. Saleh Bin Hilal Al-Anzi. The Reality of Digital Professional Practice for Social Workers: An Applied Study in Riyadh. Journal of Social Research and Studies. Volume 3, Issue 2, 2023.
7. Krasman, K., and Sher Mulley. Guidance using Artificial Intelligence: An Explanation of Concepts and Available Capabilities, 2022.
8. Arab 48 Magazine. How Artificial Intelligence Will Change the Future of Social Welfare 2024. Available at www.Arab.com.
9. Mohamed Ibrahim Abdel-Nabi. Introduction to Social Work Methods and Fields. Al-Nasr Library, Cairo, Egypt, 2009.
10. Mohamed Ibrahim Abdel-Nabi. Social Work Methods and Fields. Ibid.
11. Mohamed El-Sayed Fahmy. Social Welfare: Concept and Practice. University Knowledge House, Egypt, 2012.
12. Mohamed Mohamed El-Hadi. The Impact of Artificial Intelligence and its Effects on Work and Jobs. Compound, Issue 24, 2021. Available online.
13. Michelle Jencks, Tek Tia. The Impact of Artificial Intelligence on Human Society and Bioethics. Translated by Khayal Abbas Ali. Al-Faydh Scientific Center. Available at http://Alfidh.com. Visited on 9/10/2025.