



www.massira.jo

الخدمة الإجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي

عمر أبو الفضل عطيه الله



رقم التصنيف : 361.30285

المؤلف ومن هو في حكمه : عمر أبو الفضل عطية الله

عنوان الكتاب : الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي

رقم الإيداع : 2025/8/4306

الواصفات : الخدمة الاجتماعية / المؤسسات الاجتماعية / التنشئة الاجتماعية / الأبحاث الاجتماعية / الذكاء الاصطناعي

بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للنشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان- الأردن
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشرطة
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base
or retrieval system , without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2026م - 1447هـ



عنوان الدار

الأردن - عمان - العبدلي - شارع الملك حسين - عمارة الدوو رقم (185)
هاتف : +962 6 5627049 فاكس : +962 6 5627059 واتس اب : +962 78 9999013

E-mail: Info@massira.jo - Sales@massira.jo . Website: www.massira.jo

صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

التصميم والازراج : دار المسيرة - قسم الانتاج

www.massira.jo

الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي

عمر أبو الفضل عطيه الله



الفهرس

المقدمة..... 13

الفصل الأول

مدخل إلى الخدمة الاجتماعية

مقدمة	17
أولاً: نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية	18
ثانياً: مفهوم مهنة الخدمة الاجتماعية	23
ثالثاً: أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية	26
رابعاً: فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية	27
خامساً: خصائص مهنة الخدمة الاجتماعية	28
سادساً: الركائز الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية	30
سابعاً: مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية	33
ثامناً: مجالات التطبيق في الخدمة الاجتماعية	39
تاسعاً: التحديات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية	41
عاشراً: مقترحات التغلب على التحديات التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية	42
حادي عشر: مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية	44
خاتمة	45
قائمة مراجع الفصل الأول	46

الفصل الثاني

مدخل إلى الذكاء الاصطناعي

مقدمة	51
أولاً: تاريخ الذكاء الاصطناعي	51

54	ثانياً: مفهوم الذكاء الاصطناعي
59	ثالثاً: أهمية الذكاء الاصطناعي
61	رابعاً: أهداف الذكاء الاصطناعي
63	خامساً: أسس الذكاء الاصطناعي
65	سادساً: مبادئ الذكاء الاصطناعي
67	سابعاً: أنواع الذكاء الاصطناعي
69	ثامناً: خصائص الذكاء الاصطناعي
72	تاسعاً: إيجابيات الذكاء الاصطناعي
74	عاشراً: سلبيات الذكاء الاصطناعي
77	حادي عشر: تطبيقات الذكاء الاصطناعي
82	ثاني عشر: مظاهر الذكاء الاصطناعي في الوطن العربي
89	ثالث عشر: التحديات التي تواجه الذكاء الاصطناعي
91	خاتمة
92	قائمة مراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث

الخدمة الاجتماعية والذكاء الاصطناعي

التكامل المهني والتحديات الأخلاقية

99	مقدمة
99	أولاً: تطور الخدمة الاجتماعية في ظل الذكاء الاصطناعي
103	ثانياً: مبررات توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية
109	ثالثاً: طرق توظيف الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية
	رابعاً: فرص ومخاطر الذكاء الاصطناعي على القيم المهنية في الخدمة
111	الاجتماعية

خامساً: المهارات الرقمية المطلوبة للأخصائي الاجتماعي في عصر الذكاء الاصطناعي	114
سادساً: معايير التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية	116
سابعاً: المعايير العالمية والممارسات الرشيدة في دمج الذكاء الاصطناعي بالخدمة الاجتماعية	117
ثامناً: حالات تطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في المجالات الاجتماعية	118
خاتمة	121
قائمة مراجع الفصل الثالث	122

الفصل الرابع

تأثير الذكاء الاصطناعي على ممارسة

الخدمة الاجتماعية

مقدمة	127
أولاً: نبذة تاريخية للتكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية	128
ثانياً: مفهوم الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية	129
ثالثاً: العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والخدمة الاجتماعية	130
رابعاً: أهمية دمج الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية	132
خامساً: التحليلات التنبؤية كأداة للتدخل المبكر في ممارسة الخدمة الاجتماعية	136
سادساً: روبوتات الدردشة والمساعدات الذكية في مجال الصحة النفسية والدعم الاجتماعي	142
سابعاً: مظاهر تأثير الذكاء الاصطناعي على ممارسة الخدمة الاجتماعية	148
ثامناً: تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تعيد تشكيل ممارسات الخدمة الاجتماعية	154
تاسعاً: الاعتبارات الأخلاقية والتحديات المهنية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في ممارسات الخدمة الاجتماعية	161

عاشراً: الآفاق المستقبلية للذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية	168
خاتمة	171
قائمة مراجع الفصل الرابع	172

الفصل الخامس

تأثير الذكاء الاصطناعي في تعليم

الخدمة الاجتماعية

مقدمة	177
أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي في تعليم الخدمة الاجتماعية	178
ثانياً: أهمية دمج الذكاء الاصطناعي في تعليم الخدمة الاجتماعية في المستقبل	178
ثالثاً: الاتجاهات الحالية في تعليم الخدمة الاجتماعية في ضوء الذكاء الاصطناعي	180
رابعاً: متطلبات دمج الذكاء الاصطناعي في تعليم الخدمة الاجتماعية	182
خامساً: كيفية دمج الذكاء الاصطناعي في مناهج الخدمة الاجتماعية	190
سادساً: الآثار المترتبة على دمج الذكاء الاصطناعي في تعليم الخدمة الاجتماعية .	192
سابعاً: أثر الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على التعليم العالي	196
ثامناً: آفاق دمج التقنيات المتقدمة في تعليم الخدمة الاجتماعية	199
تاسعاً: مستقبل تعليم الخدمة الاجتماعية في ضوء الذكاء الاصطناعي	200
عاشراً: توصيات لدمج تعليم الذكاء الاصطناعي في برامج الخدمة الاجتماعية ...	203
خاتمة	204
قائمة مراجع الفصل الخامس	205

الفصل السادس

تأثير الذكاء الاصطناعي على البحث

في الخدمة الاجتماعية

مقدمة	209
-------------	-----

أولاً: نشأة وتطور استخدام الذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	210
ثانياً: مفهوم الذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	211
ثالثاً: أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	213
رابعاً: دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	216
خامساً: اسهامات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة ودقة البحث الاجتماعي ..	222
سادساً: أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	224
سابعاً: أثر الذكاء الاصطناعي في منهجيات البحث الكمي والكيفي.....	226
ثامناً: متطلبات تحقيق التكامل الفعال للذكاء الاصطناعي في البحث العلمي والاجتماعي.....	228
تاسعاً: أبعاد الميثاق الأخلاقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	234
عاشراً: التحديات الأخلاقية والمهنية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي الاجتماعي.....	237
حادي عشر: تدابير مواجهة التحديات الأخلاقية للذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	244
ثاني عشر: توصيات بناء الميثاق الأخلاقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في البحث الاجتماعي.....	247
خاتمة.....	251
قائمة مراجع الفصل السادس.....	252

الفصل السابع

استخدامات الذكاء الاصطناعي

في الخدمة الاجتماعية

مقدمة.....	257
أولاً: الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية السريرية.....	258

- ثانياً: الذكاء الاصطناعي لدعم المحاربين القدامى والعسكريين 259
- ثالثاً: الذكاء الاصطناعي كأداة داعمة للأخصائي الاجتماعي 261
- رابعاً: استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية وفق إطار CAIMeR .. 263
- خامساً: الذكاء الاصطناعي كأداة لتعزيز الأداء المهني ومواجهة الاحتراق النفسي . 265
- سادساً: الذكاء الاصطناعي كأداة لممارسات إنسانية مدعومة بالتكنولوجيا 267
- سابعاً: الاستخدام الأخلاقي لأدوات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية .. 269
- ثامناً: آليات مؤسسية لتعزيز الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية 270
- تاسعاً: سياسات داعمة للاستخدام المسؤول والأخلاقي للذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية 272
- عاشراً: تحديات أخلاقية ناشئة في استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية 275
- حادي عشر: الاعتبارات الأخلاقية الأساسية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية 277
- خاتمة 280
- قائمة مراجع الفصل السابع 281

الفصل الثامن

أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي

في الخدمة الاجتماعية

- مقدمة 285
- أولاً: دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية 285
- ثانياً: أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات الخدمة الاجتماعية 290
- ثالثاً: أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي في طرق الخدمة الاجتماعية 291
- رابعاً: أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي المعززة للرعاية النفسية والاجتماعية .. 294

298	خامساً: أمثلة ناجحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات الاجتماعية...
299	سادساً: تحديات استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية.....
301	سابعاً: أخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية
302	ثامناً: آفاق تطور الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية
306	خاتمة
307	قائمة مراجع الفصل الثامن.....

الفصل التاسع

دليل أخلاقيات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في

مجال الخدمة الاجتماعية

311	مقدمة
	أولاً: قيمة وجود دليل أخلاقيات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في
312	مجال الخدمة الاجتماعية
	ثانياً: مبادئ دليل أخلاقيات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال
313	الخدمة الاجتماعية.....
	ثالثاً: أخلاقيات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال
315	الخدمة الاجتماعية.....
	رابعاً: القوانين المنظمة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في
318	الخدمة الاجتماعية.....
	خامساً: التحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في
320	الخدمة الاجتماعية.....
	سادساً: الإرشادات العملية لتطبيق المبادئ الأخلاقية عند استخدام الذكاء
322	الاصطناعي في مهنة الخدمة الاجتماعية.....
	سابعاً: دور الأخصائيين الاجتماعيين والمؤسسات الاجتماعية في ضمان
324	أخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي.....
326	خاتمة

قائمة مراجع الفصل التاسع 327

الفصل العاشر

رؤية مستقبلية لمهنة الخدمة الاجتماعية

في ظل الذكاء الاصطناعي

مقدمة 331

أولاً: أبرز الاستنتاجات المستخلصة من الفصول السابقة 332

ثانياً: اسهامات الذكاء الاصطناعي في تطوير مهنة الخدمة الاجتماعية 333

ثالثاً: التوجهات العالمية المستقبلية لدمج الذكاء الاصطناعي في ممارسات الخدمة

الاجتماعية 334

رابعاً: السيناريوهات المتوقعة للرؤية المستقبلية لمهنة الخدمة الاجتماعية في ظل

الذكاء الاصطناعي 337

خامساً: التحديات والمخاطر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمة

الاجتماعية 337

سادساً: توصيات استراتيجية لصنّاع القرار ومؤسسات التعليم 338

سابعاً: آفاق بناء القدرات المهنية المستدامة في ظل عصر الذكاء الاصطناعي 339

خاتمة 340

قائمة مراجع الفصل العاشر 341

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنزل البركات، وبرحمته تغفر الزلات، وبكرمه تُنال الأمنيات، وبحكمته تُقضى الحاجات، وبغفوه تُمحي السيئات، وبفضله تنزل الرحمات.

نحمده سبحانه حمداً يليق بجلاله وعظيم سلطانه، ونشكره شكرَ من عرف قدر منته واستشعر عظيم نعمته، ونعوذ به من زوال نعمته وتحول عافيته وفجاءة نقمته.

والصلاة والسلام على خير البريات، وسيد الكائنات، المبعوث بالرحمات، نبينا محمد وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

فإن من تمام المنّة ووافر النعمة أن ييسر الله للعبد سبيل العلم والمعرفة، ويشرح صدره للفهم والحكمة، ويهيئ له الأسباب التي توصله إلى غايات حميدة ونتائج رشيدة.

أما بعد، لقد شهد العقد الأخير تسارعاً كبيراً في دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات العلوم الاجتماعية عالمياً، بدءاً من تحليل البيانات الضخمة، ومروراً بتقديم خدمات ذكية في مجالات الرعاية والإرشاد والدعم النفسي، وصولاً إلى دعم السياسات الاجتماعية واتخاذ القرار ورغم هذا الزخم العلمي والتطبيقي، ما تزال المكتبة العربية تعاني من نقص واضح في المراجع المتخصصة التي تتناول العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والذكاء الاصطناعي من منظور أكاديمي عربي متكامل.

يأتي هذا الكتاب ليضع بين يدي القارئ العربي مرجعاً علمياً رصيناً يجمع بين التأصيل النظري والتحليل التطبيقي، ويستشرف مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي، في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي باتت تؤثر بعمق في بنية المجتمعات وأنماط التفاعل الإنساني وآليات تقديم الخدمات الاجتماعية.

ومن هنا جاء هذا الكتاب بعنوان «الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي» استجابة واعية لهذه الفجوة المعرفية، وسعياً لتقديم إطار علمي يجمع بين

الأصالة والحدثة، ويوازن بين التحليل النظري والتطبيق العملي، ويؤكد على أن الذكاء الاصطناعي - رغم قوته - لا يمكن أن يكون بديلاً عن العنصر الإنساني، بل أداة داعمة تعزز كفاءة الأخصائي الاجتماعي إذا ما استُخدمت بصورة أخلاقية واعية. وقد تعززت رؤية المؤلف من خلال خبرته الميدانية ومعايشته المباشرة للتغيرات التي طرأت على أنماط تقديم الخدمات الاجتماعية، إضافة إلى تفاعله المستمر مع المتخصصين والعاملين في المجال، مما أتاح له الوقوف على الفرص التي تتيحها التقنيات الذكية، إلى جانب التحديات الأخلاقية والمهنية والمجتمعية التي تفرض إعادة النظر في أسس الممارسة الاجتماعية التقليدية.

ولذلك حرص هذا الكتاب على تناول الموضوع من زوايا متعددة، شملت: عرض الأسس النظرية للذكاء الاصطناعي، وتحليل تطبيقاته في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ومناقشة التحديات الأخلاقية والقيمية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في التعامل مع الإنسان، فضلاً عن استشراف آفاق التكامل بين الأخصائي الاجتماعي والتقنيات الذكية في خدمة الفرد والمجتمع كما يدعم الكتاب طرحه بأمثلة واقعية وتطبيقات عملية تُستخدم في بعض الدول لدعم كبار السن، وتقديم الإرشاد النفسي، وتحليل المشكلات الاجتماعية المعقدة.

ويطمح هذا العمل إلى أن يكون منطلقاً لحوار علمي عربي جاد حول مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في ظل التحولات الرقمية، ودعوة صريحة للباحثين والممارسين وصناع القرار إلى الانتقال من التلقي السلبي للتكنولوجيا إلى التوظيف النقدي الواعي لها، بما يحقق العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة ويحفظ الكرامة الإنسانية.

وفي المحصلة، يسعى هذا الكتاب إلى رسم معالم طريق نحو مستقبل اجتماعي أكثر ذكاءً وإنسانية، يكون فيه الإنسان هو المحور، والتقنية وسيلة لتعزيز قدراته لا بديلاً عنها، وليُسهم في بناء وعي مهني جديد قادر على التفاعل مع تحديات العصر الرقمي بروح علمية وإنسانية متوازنة.

وعلى الله قصد السبيل

المؤلف