بحث بعنوان

اسهامات الذكاء الاصطناعي كمدخل لتعزيز جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية

"دراسة مطبقة على جمعيات رعاية المسنين"

إعـــداد

أ.د/ يوسف بن أحمد عامر الرميح
أستاذ علم اجتماع الجريمة
كلية اللغات والعلوم الإنسانية
جامعة القصيم

أ.د/ محمد عرفات عبد الواحد
استاذ الخدمة الاجتماعية
كلية اللغات والعلوم الانسانية
جامعة القصيم

د. عبدالعزيز بن حمود المشيقح
الاستاذ المشارك بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
كلية اللغات والعلوم الإنسانية جامعة القصيم

الملخص:

تستهدف الدراسة الحالية التعرف اسهامات استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمسنين" وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تحديد مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجالس إدارات الجمعيات والعاملين بجمعيات رعاية المسنين بمحافظتي (الفيوم وبني سويف) وذلك بالتطبيق من خلال استمارة قياس على عينة بلغت (١٥٣) مفرده من العاملين بالجمعيات الأهلية العاملة بمجال رعاية المسنين والمحددة في (٨) جمعيات وتوصلت الدراسة إلى أن من اهم اسباب عدم قدرة المؤسسات للاعتماد على منظومة الذكاء الاصطناعي في العمل في مجال رعاية المسنين وخدماتهم هو نقص الموارد المالية والفنية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء، الاصطناعي، المسنين، جودة، الخدمات

Abstract

The current study aims to identify the contributions of using artificial intelligence in enhancing the quality of services provided to the elderly. This study belongs to the descriptive analytical studies that aim to determine the extent of the contribution of artificial intelligence in enhancing the quality of social services provided to the elderly. The study relied on the comprehensive social survey method for members of the boards of directors of associations and workers in elderly care associations in the governorates of (Fayoum and Beni Suef) by applying it to a sample of (153) individuals from workers in civil associations working in the field of elderly care and specified in (8) associations. The study concluded that one of the most important reasons for the inability of institutions to rely on the artificial intelligence system in working in the field of elderly care and their services is the lack of financial and technical resources.

Keywords: Intelligence, Artificial, Elderly, Quality, Services

أولًا: مشكلة الدراسة

يُعد نظام الذكاء الاصطناعي من أهم العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات وتحقيق جودتها فالاستخدام الأمثل لنظم الذكاء الاصطناعي يساعد المؤسسات والمنظمات على تحقيق أهدافها وذلك لما توفره نظم الذكاء الصناعي من مستودع البيانات الإكلينيكية والتي تمكن المدراء من تحميل البيانات والمعلومات واتخاذ القرارات الإدارية بناءًا على حقائق واقعية يمكن من خلالها تقدير كفاءة المديرين في جميع الأقسام والإدارات من خلال تقارير التقييم التي ينتجها(نصيف، ٢٠١٠م، ص١٣). وهذا ما أكدت عليه دراسة "المكاوي ٢٠٢٣م" بأن اعتماد المؤسسات على تقنيات الذكاء الاصطناعي يساعدها على تحقيق أهدافها، وتنظيم وتطوير آليات العمل الخاصة بها من خلال إصدار القرارات واتخاذها وفق تقنية دقيقة.

هذا وقد برزت مساهمة الذكاء الاصطناعي في خدمة البشرية، بطرح عدد لا حصر له من المزايا على الأشخاص في مجالات الصناعة والتجارة أو القطاع العسكري والطبي والخدمي، والمجتمعي، وكذلك على المستوى الشخصي، والذي هو في محصلته اتجاه يرنوا إلى تحقيق رفاهية المجتمع وأفراده(عواد، ٢٠٢٢م، ص١١٣).إذ أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم استراتيجيات تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية الأمر الذي آتي بالحكومات لتضمينه ضمن خططها التنموية مستهدفه بذلك إحداث التطوير والتنمية الشاملة والمستدامة بإضفاء اتجاهًا جديدًا يتبلور مخرجاته في تعميق استدامة الاستدامة بالمجتمعات ومنظماتها ومؤسساتها(Mu, 2019, p203).

وهذا ما أشارت إلية دراسة "المصري ٢٠٢٢م" بأن الذكاء الاصطناعي يعد عاملاً يمكن من خلاله تحقيق جودة الخدمات إذا تم الاعتماد على آليات التطوير والإدارة الموارد. وفي هذا الإطار آلت دراسة "Hui Huang 2018" إلى أن الذكاء الاصطناعي يعمل على إعادة تشكيل الخدمة بشكل متزايد من خلال أداء مهام مختلفة، مما يشكل مصدرا رئيسيا للابتكار، والذي يتحقق وفق

آليات الاعتماد على المتبادل على تحقيق التكامل بين الإنسان والآلة لتقديم الخدمة أو لتطوير أداء المؤسسات بما يسهم في تحقيق الاستفادة الكبرى من خدماتها لمستفاديها. وهذا ما تؤكده دراسة "Geisel 2018 " يجب على المنظمات أن تجاري كافة التطورات التكنولوجية المعاصرة والتي تؤهلها لتحقيق أهدافها وتيسير أعمالها الحالية والمستقبلية.

وإلى جانب التطورات الموصوفة حتى الآن، شكلت الحكومات أجهزة خاصة بالتحول الرقمي، للإشراف على تحول القطاع العام من خلال استخدام التقنيات الناشئة، من خلال برامج التبني الرقمية في جميع الجهات الحكومية والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والإدارات والوكالات، بالعمل على تطوير التقنيات والأنظمة داخل هذه المؤسسات بمختلف أنواعها خاصة ذات صلة بمجال الرعاية الاجتماعية بالتحول والاتجاه نحو الذكاء الاصطناعي كتوجه يحقق مفهوم رعائي عام وشامل(JAMES, 2022, p28). وهذا ما استهدفته دراسة "Henman 2020 " تحديد آليات الاستفادة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي لدى الخدمات العامة بمجالات الرعاية والتي أكدت على أن الذكاء الاصطناعي كجزء من سياسات التحول الرقمي يتيح للمنظمة الخدمية تقديم خدماتها بصورة تفاعلية من حيث الربط بينها وبين المؤسسات العاملة في نفس الخدمة المقدمة، هذا وقد أكدت دراسة "السدحان ٢٠٢٣م" أن الذكاء الاصطناعي بالمؤسسات الاجتماعية ذات الطبيعة الخدمية هو وسيلة في تنمية الأداء التنظيمي الخاص بأعمالها وعامليها في إطار يمكن من خلاله الاعتماد عليه في توطين الآليات التكنولوجية والتقنية في تقديم الخدمات وفق التطور التقني الحاصل على الصعد العالمي.

فالذكاء الاصطناعي يمكن أن يساعد المؤسسات والمنظمات الاجتماعية على فهم التفاعل الاجتماعي بشكل أفضل، كما أنه يمكن أن يخلق مستقبلاً إيجابيًا لوضع المنظمات والمؤسسات والمجتمع، في شكل أنظمة تثير

التفاعلات الاجتماعية بين أفراد المجتمع والمستفيدين اعتمادًا على التكنولوجية الرقمية ومحكاتها كوسيلة تضمن استدامة المنظمة وخدماتها (Cassell 2019, p29). وهذا ما أكدت عليه دراسة "Hasas 2024 " بأن نشر الذكاء الاصطناعي المسؤول هو وسيلة هامة في تطوير أداء مؤسسات المجتمع التنموية من خلال الاعتماد على التفاعلات الحاصلة، وذلك بما يتماشى مع قيم المجتمع واحتياجاته، بهدف التنقل بشكل فعال في المشهد التكنولوجي المتطور وتعزيزه التنمية المجتمعية المستدامة للمؤسسات والمنظمات والأفراد.

وبالرغم من أن الذكاء الاصطناعي لم يلاقي حتى الآن الاهتمام سواء في أدبيات تعليم الخدمة الاجتماعية أو الممارسة المهنية (Asakura, 2020, p513) إلى أن ذلك يرجع إلى التحديات التي تواجهها مهنة الخدمة الاجتماعية كحاجتها لإرساء دعائم هوية مهنيه قوية ومتينه خلال العقود الماضية أو القادمة، فكان هناك العديد من الأخصائيون الاجتماعيون المهتمون بالتقنيات وكذلك بعض المؤسسات المستقلة منها وشبه المستقلة، كلهم يمضون في اتجاهات مختلفة نحو مواكبة التطوير التقني الرقمي والذكاء الاصطناعي كمنظومة يتم اخضاعها لممارسة الخدمة الاجتماعية (سرحان، ٢٠٢٢م، ص١١). وهذا ما أكدته دراسة "عبد الرازق ٢٠٢٢م" بضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق الذكاء الاصطناعي بالاعتماد على نماذج واستراتيجيات وتكتيكات ومهارات وأدوار الممارسة المهنية الرقمية التي يحتاجها الأخصائيين الاجتماعيين للعمل بالمؤسسات الاجتماعية.

وهذا ما اشار إلية "ابراهيم ٢٠٢٣م" في دراسته بأن دمج الذكاء الاصطناعي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، يمثل تحولًا مهمًا، حيث يمكنه تقديم حلول مبتكرة وفعّالة لتحديات المهنة، ويمكن أن يفتح أبوابًا جديدة لتقديم الرعاية والدعم الشخصي والاجتماعي بطرق أكثر فاعلية وتكاملًا.

ويحظى موضوع جودة الخدمات باهتمام متزايد في كل المنظمات، وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء ، بعد أن انتبهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير، وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها ، فضلًا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والتغيير الحاصل في سلوك العميل ، والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته من سلع وخدمات(أحمد، ٢٠٢٣م، ص٢٤٦). هذا وقد أصبحت المنظمات الاجتماعية الرعائية سواء كانت حكومية أو غير حكومية تواجه تحديات شديدة من أجل ارضاء العميل، وتقديم الخدمات له، نتيجة لتغير التوجهات حول الرعاية الاجتماعية وشمولها في ظل ما توفره من موارد وبرامج تعمل على تحقيق الشمول الرعائي لكافة الفئات خاصة تلك التي تواجه الكثير من التحديات في الحصول على خدماتها(الصران، ٢٠١٦م، ص١٧).

لذا فقد أصبحت جودة الخدمات مطلبًا ملحًا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع تغيرات عصر يتسم بالسرعة والتقنية، وأصبحت المؤسسات تتسابق في المحافظة على ديمومة واستمرارية معدلات نمو متزايدة في الانتاجية من خلال ادخال التحسينات المستمرة في الجوانب التكنولوجية والبشرية والإدارية، والاطلاع على الأساليب الصحيحة والكفؤ لأداء العمل (مصباح، ٢٠٢٢م، ص٤٣٤). وهذا ما أكدت عليه دراسة "مصباح ٢٠٢٢م" بأن جودة الخدمات اصبحت تعتمد وبشكل كبير على تنمية البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي بالمؤسسة والذي بمقتضاه يمكن للمؤسسة أن تحقق معايير الجودة في خدمات ومن ثم الوصول إلى الاستدامة في منظومة الجودة سواء على مستوى العمل داخل المؤسسة، أو الخدمات التي تقدم للمستفيدين.

هذا وقد اتخذت الخدمة الاجتماعية وضع فريد آبان الفترة الأخيرة والملاحقة لنشأة الذكاء الاصطناعي والتي عملت على وضع سياسات

وممارسات حداثية مدروسة تعتمد على آليات التقنية في الممارسة ومستحدثاتها من نظم ومناهج علمية بدأت في دمجها ضمن العمليات التقنية والتحول نحو ممارسة رقمية تمكن الأخصائيين من تطبيق كافة المعايير والمبادئ والقيم الخاصة بها في إطار قيمي أخلاقي. وهذا ما اشارت إلية دراسة Goldkind " "2021 بأن الخدمة الاجتماعية بدأت تعتمد على الذكاء كاستراتيجية في الممارسة التخصصية بوصفه أداة تمكن الأخصائيين من رصد وتحليل البيانات لمعالجة المشكلات المجتمعية خاصة مع الفئات الضعيفة والمهمشة والتي يجب أن تحظى بمستوى برعاية أكبر ومن ثم الوصول بمستوى أعلى من جودة الخدمات.

بحسب ذلك فإن الدراسة الحالية تسعى للإجابة على التساؤل المحدد في **ما اسهامات استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية؟**

ثانيًا: أهداف الدراسة:

تنطلق الدراسة من هدف عام محد في **"التعرف اسهامات استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمسنين"**

ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف المرحلة التالية:-

١. التعرف اسهامات تعزيز رقمنه الخدمات بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات.
٢. التعرف على اسهامات استخدام إدارة المعرفة الالكترونية بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات.
٣. الوقوف على التحديات التي تواجه المنظمات غير الحكومية في الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات.

ثالثًا: تساؤلات الدراسة:

تنطلق الدراسة من تساؤل عام محدد في "**ما اسهامات الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمسنين؟**

ويتحقق هذا التساؤل من خلال مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:-

١. ما اسهامات تعزيز رقمنه الخدمات بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات؟
٢. ما اسهامات استخدام إدارة المعرفة الالكترونية بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات؟
٣. ما التحديات التي تواجه المنظمات غير الحكومية في الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات؟

رابعًا: مفاهيم البحث:

١. مفهوم الذكاء الاصطناعي:

جاء الذكاء الاصطناعي كمفهومًا لغويًا من خلال المعاجم المتخصصة في اللغة العربية كمحاولة لوضع تعريف للذكاء الاصطناعي يمكن من خلاله توضيحه وتبيانه حيث أشارت إلى أن "ذكاء الإنسان" هو القدرة التي يتمتع بها في تحليل والتركيب والاختيار والتمييز والتكييف التي يجريها نحو مختلف المواقف والخبرات التي يتعرض لها. فضلاً عن الفطرة التي أُنشأ بها باستطاعته الفهم والإنتاج والابتكار، علاوة على امتلاكه قدرة فائقة على التحليل والتمييز (معجم المعاني الجامع،٢٠٠٨م).

وجاء في الذكاء الاصطناعي في الاصطلاح بأنه: كل شيء مصطنع أو ليس بطبيعي كما أورده جون مكارثي McCarthy John ، إذ قال إنه عبارة عن إنتاج آلات ذكية بواسطة العلم والهندسة، لاسيما ما يتدخل منها في صناعة برامج الكمبيوتر الذكية، وهنا يؤكد بأنه وثيق الصلة بأجهزة الحاسب

الآلي؛ تسايره من خلال مدى القدرة على إدراك الذكاء الإنساني (سردوك، ٢٠٢٢م، ص٦٩).

ويعرف (Chubb et al 2022) الاصطناعي بأنه: مصطلح شامل لمجموعة من الأساليب لحل مشكلات البيانات التي يُفترض أنها تتطلب ذكاءً عندما يتم حلها بواسطة البشر، حيث يعمل الذكاء الاصطناعي على البيانات كوحدة معاجلة لإنشاء بيانات جديدة تحل مشكلة محددة مسبقًا وتكون مساعدة في التوصل إلى قرارات تتعلق بشأنها.

أهمية الذكاء الاصطناعي:

هناك مزايا عديدة وأهمية كبيرة للذكاء الاصطناعي يمكن ان نتناولها فيما يلي(الوكيل، ٢٠٢٤م ص١١٦٥):-

١. خفض التكلفة وخفض الوقت، علاوة على أنه من أهم المزايا التي يتمتع بها هو التعامل مع البيانات الضخمة والكبيرة.
٢. يعطي درجة من السرعة خاصة في اتخاذ القرارات وفق أسس وقواعد بيانات هائلة.
٣. يوفر للأفراد والمؤسسات العديد من المزايا التي ممكنهم من إيجاد حلول بناءه والحصول على الأفضل في مجال التخصص.
٤. يعطي قوة ودافعية لتعزيز قدرات المؤسسة والمساهمة بشكل كبير في تحقيق أهدافها.

أهداف الاعتماد على آليات لذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة الخدمات(دياب، ٢٠٢٢م، ص٨٩)

أ- رفع كفاءة وقدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بصورة جيدة
ب- دراسة الاجتياحات سواء الخاصة باحتياجات المؤسسة أو الخاصة بالعملاء المستفيدين من خدماتها.

ت- تحسين كفاءة الأعمال والأداء التكيفي من خلال الاعتماد على الآليات الخاصة بالتطبيقات والبرمجيات الرقمية.

ث- تحسين القرار الإداري من حيث القدرة على صنع القرار واتخاذه تنفيذيه في صالح المؤسسة وخدماتها.

٢. **مفهوم جودة الخدمات:**

تعرف الخدمات الاجتماعية بأنها: خدمات مهنية أو عمليات إنشائية تؤدى إلى الناس وتهدف إلى مساعدتهم بوصفهم أفراداً أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتمشى مع رغباتهم وامكانياتهم وتتفق مع مستويات و آمال المجتمع الذي يعيشون فيه (بدوي، ١٩٨٩م، ص٣٩٩).

ويعد مصطلح جودة الخدمة من المصطلحات الحديثة نوعًا ما، والذي يشير إلى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن (المستفيدين)، أو حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتماديّة مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة (أبو النصر، ٢٠٠٨م، ص٢١).

فجودة الخدمات معرفة بأنها: مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي قد تكون قادرة على تحقيق رضا العميل واشباع حاجاته ورغباته(زيدان ،٢٠١٠م، ص٩٣).

ويتحدد نموذج جودة الخدمة بالمنظمات وفق خمسة محاور محددة في:

(الاعتماديّة، والجوانب الماديّة الملموسة: وتلك التي تعنى بالأجهزة والأدوات و المعدات المستخدمة في إنتاج الخدمة، أي العوامل التي يمكن للعميل إدراكها بالحواس؛ كالبصر، والسمع، واللمس؛ والجوانب الفكريّة غير الملموسة، وتلك التي تتعلق بالمعارف والمهارات والخبرات(العتيبي، ٢٠١٩م، ص١٩٨).

ويعرف الباحثان جودة الخدمات بأنها:-

- الخدمات التي يتم تقديمها للمسنين وتتميز بالسهولة، والسرعة، واليسر، والدقة، والشمولية، والاستدامة.
- مستوى من الخدمات تحقق رضا المسنين المستفيدين.
- مجموعة الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية المسنين وتقدم وفق معايير الجودة.

متطلبات تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين (عقر، ٢٠٢١م، ص٧٢٤)

- توافر هيكل إداري منظم بالمؤسسة: قادرًا على تنظيم العمل ووضع اهداف تتناسب مع احتياجات المستفيدين.
- كفاءة تقديم الخدمة: وهي نسبة المخرجات إلى التكاليف المتعلقة بإنتاج تلك الخدمات وتعني الاستخدام المتوازن للموارد(البشرية والمالية والمادية) لتقديم أفضل رعاية.
- استمرارية تقديم الخدمة: هي إحدى ضروريات جودة الخدمات وتعنى آلا تنقطع الخدمات المقدمة وتحقيق التواصل بين مقدمة الخدمة والمستفيدين من خدمات المؤسسة.

٣. مفهوم المسنين:

جاء الأصل اللغوي لكلمة مسن في اللغة العربية: بأنه هو من كبرت سنه أي عمره ويسن إسناناً فهو مسن دلالة على الرجل الكبير (بن منظور، ١٩٨٤م، ص٣٧٣).

وعرف قاموس اللغة العربية المسن بأنه: (شاخ الانسان شيخاً) وشيخوخة، أسن الشياخة، ومنصب الشيخ و موضع ممارسته، ومن أدرك

الشيخوخة وهى غالباً عند سن الخمسون وهم قوم الكهل ودون الهرم، وهو ذو مكانة من علم، أو فضل، أو رياسة (المعجم الوجيز، ١٩٩٤، ص ٣٥٦).

ويعرف (بدوي ١٩٨٣م، ص ٤٨٩) المسن بأنه " الشخص الذى تقدم به السن ويفترض به عدم القدرة علي العمل.

والمسن ارجاعًا للعمر ف هو: ذلك الشخص الذى تجاوز الستون عاما وترتب على ذلك تغير في أدواره الاجتماعية هبوطا أو صعودا وكذلك تغير فى اتجاهاته (عبد اللطيف، ٢٠٠٧م، ص٢١).

- سهولة الحصول على الخدمة: تعني أن الخدمات ليست مقيدة بأية حواجز جغرافية أو اقتصادية أو اجتماعية و ثقافية أو تنظيمية أو لغوية أو إلى أي درجة تكون الخدمات غير محبوبة بتلك الحواجز وتعتبر هامه لتحقيق جودة الخدمة.

الإجراءات المنهجية للدراسة :

١. **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تحديد مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين.

٢. **المنهج المستخدم:** اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجالي إدارات الجمعيات والعاملين بالمنظمات غير الحكومية محل الدراسة.

٣. **مجالات الدراسة:** تم تطبيق الدارسة الدراسة الحالية وفق مجالاتها التالية:-

أ- **المجال المكاني:** سيتم تطبيق الدراسة "بمحافظتي (الفيوم وبني سويف) تحديدًا بالمؤسسات الأهلية العاملة بمجال رعاية المسنين والمحددة في (٨) جمعيات (جمعية أبو بكر الصديق، تنمية المجتمع بلطف الله،

جمعية الشبان المسلمين بالفيوم، دار المسنين بمجمع بدر، جمعية الشابات المسلمات ببني سويف، دار مسنين مصر، دار الهلال لضيافة المسنين، دار الرحمة للمسنين ببني سويف).

ب- **المجال البشري:** مجالس الإدارات والعاملين بمؤسسات رعاية المسنين بالمؤسسات محل الدراسة بمحافظتي الفيوم وبني سويف.

٤. **مجتمع الدراسة:** بلغ مجتمع الدراسة من مجالس الإدارات والعاملين بمؤسسات رعاية المسنين بمحافظة الفيوم نحو (١٧٨) مفردة.

أ- **العينة النهائية للدراسة:** تم الاعتماد على المسح الاجتماعي الشامل لمجالس الإدارات والعاملين بمؤسسات رعاية المسنين وبعد تطبيق أداة الدراسة بلغت العينة النهائية نحو (١٥٣) مفردة من مجلس الإدارة والعاملين.

ب- **أدوات الدراسة** : استمارة قياس خاصة بمجالس الإدارات والعاملين بمؤسسات رعاية المسنين بمحافظة الفيوم وبني سويف.

عرض وتحليل نتائج الدراسة:

جدول رقم (٣) يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير النوع (ن= ١٥٣)

م	النوع	ك	%	الترتيب
١	أنثى		%٦٢,٧	١
٢	ذكر	٥٧	%٣٧,٣	٢
المجموع		١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٣) والخاص بتوضيح عينة الدراسة من مجلس الإدارة والعاملين بمؤسسات رعاية المسنين يتضح لنا أن جاء في

الترتيب الأول الأناس بنسبة بلغت (٦٢,٧%)، وجاءت الذكور في المرتبة الثانية بنسبة بلغت (٣٧,٣%). ونستنتج مما سبق أن ارتفاع نسبة الإناث قد يعزي إلى طبيعة العمل مع فئات المسنين والتي تتطلب نوعًا من المعاملة والتفاهم بما يتناسب وحالتهم.

جدول رقم (٤) يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا للعمر (ن= ١٥٣)

م	العمر	ك	النسبة %	الترتيب
١	أقل من ٢٥سنة	١٨	١١,٨	٥
٢	من٢٥سنة لأقل من ٣٠ سنة	٣٦	٢٣,٥	٢
٣	من ٣٠سنة لأقل من ٣٥ سنة	٢٧	١٧,٦	٤
٤	من ٣٥ لأقل من ٤٠ سنة	٣٩	٢٥,٥	١
٥	من ٤٠ سنة فأكثر	٣٣	٢١,٦	٣
المجموع		١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٤) والخاص بتوضيح عينة الدراسة تبعًا للعمر حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول (من ٣٥ لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة بلغت (٢٥,٥%)،جاء في الترتيب الثاني (من٢٥سنة لأقل من ٣٠ سنة) بنسبة بلغت (٢٣,٥%)،جاء في الترتيب الثالث (من ٤٠ سنة فأكثر) بنسبة بلغت (٢١,٦%)، جاء في الترتيب الرابع(من ٣٠سنة لأقل من ٣٥ سنة) بنسبة بلغت (١٧,٦%)، جاء في الترتيب الخامس(أقل من ٢٥سنة) بنسبة بلغت (١١,٨%)

جدول رقم (٥)

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا للمستوى التعليمي (ن= ١٥٣)

م	المؤهل	ك	النسبة %	الترتيب
١	دبلوم فني/ تجاري	١٩	١٢,٤	٣
٢	بكالوريوس/ ليساني	٨٥	٥٥,٦	١
٣	دبلوم	٢١	١٣,٧	٢
٤	ماجستير	١٧	١١,١	٤
٥	دكتوراه	١١	٧,٢	٥
المجموع		١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٥) والخاص بتوضيح عينة الدراسة تبعًا للمستوى التعليمي، حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول "بكالوريوس/ ليسانس" بنسبة بلغت (٥٥,٦%)، وجاء في الترتيب الثاني دبلوم بسبة بلغت نحو (١٣,٧%)، بينما جاء في الترب الثالث "دبلوم فني/ تجاري" بنسبة بلغت نحو (١٢,٤%)، وجاء في الترتيب الرابع ماجستير بنسبة بلغت(١١,١%)، وجاء في الترتيب الخامس والأخير درجة الدكتوراه بنسبة بلغت (٧,٢%).

ونستنتج مما سبق بأن هناك توجه كبير من العاملين بمؤسسات المسنين بتنمية قدراتهم التعليمية والأكاديمية وهذا ما اظهرته نتائج لدراسة من حصول بعض على درجات علمية تمثلت في الدبلوم الماجستير والدكتوراه الأمر الذي يؤكد أن هناك اتجاه من قبل العاملين في تنمية المعارف المهنية والأكاديمية التي تمكنهم من تنفيذ مهاهم وترفع من مستوى أدائهم بالمؤسسة.

جدول رقم (٦) يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لمتغير الحالة الوظيفية بالمؤسسة (ن= ١٥٣)

م	الوظيفية بالجمعية	العدد	النسبة%	الترتيب
١	عضو مجلس إدارة	٤٩	٣٢	٢
٢	مدير تنفيذي	٥	٣,٢٦	٦
٤	أخصائي اجتماعي	٢١	١٣,٧	٣
٥	مدير برامج	١٠	٦,٥	٥
٤	IT / مدخل بيانات	١٣	٨,٥	٤
٦	موظف	٥٥	٣٦	١
	الإجمالي	١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٦) والخاص بتوضيح عينة الدراسة تبعًا لمستوى للوظيفة بالجمعية، حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول موظف بنسبة بلغت نحو (٣٦%)، وجاء في الترتيب الثاني عضو مجلس إدارة بنسبة بلغت نحو (٣٢%)، وجاء في الترتيب الثالث أخصائي اجتماعي بنسبة بلغت نحو (١٣,٧%) وجاء في الترتيب الرابع IT / مدخل بيانات بنسبة بلغت نحو (٨,٥%)، وجاء في الترتيب الخامس مدير برامج بنسبة بلغت نحو (٦,٥%)، وجاء في الترتيب السادس والأخير مدير تنفيذي بنسبة بلغت نحو (٣,٢٦%).

م	سنوات الخبرة	ك	النسبة %	الترتيب
١	من سنة لأقل من ٥ سنوات	١٧	١١,١	٥
٢	من ٥ سنوات لأقل من ١٠سنوات	٣٦	٢٣,٥	٢
٣	من ١٠سنوات لأقل من ١٥ سنة	٤٦	٣٠,١	١
٤	من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة	٣١	٢٠,٣	٣
٥	من ٢٠ سنة فأكثر	٢٣	١٥	٤
المجموع		١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٧) والخاص بتوضيح عينة الدراسة تبعًا لعدد سنوات الخبرة حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول"من ١٠سنوات لأقل من ١٥ سنة " بنسبة بلغت (٣٠,١%)، وجاء في الترتيب الثاني "من ٥ سنوات لأقل من ١٠سنوات" بنسبة بلغت (٢٣,٥%)، وجاء في الترتيب الثالث "من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة" بنسبة بلغت (٢٠,٣%)، وجاء في الترتيب الرابع "من ٢٠ سنة فأكثر" بنسبة بلغت (١٥%)، وجاء في الترتيب الخامس "من سنة لأقل من ٥ سنوات" بنسبة بلغت (١١,١%).

جدول رقم (٨)

هل لديك علم بتقنيات الذكاء الاصطناعي؟ (ن= ١٥٣)

م	العلم بالذكاء الاصطناعي	ك	%	الترتيب
١	نعم	١٣٤	٨٧,٦	١
٢	لا	١٩	١٢,٤	٢
المجموع		١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٨) والخاص بالإجابة على هل لديك علم بتقنيات الذكاء الاصطناعي؟ حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول لذين أجابوا (نعم) بنسبة بلغت (٨٧,٦%)، وجاء في الترتيب الثاني الذين أجابوا (لا) بنسبة بلغت (١٢,٤%). وسننتج مما سبق بأن هناك وعي لدى العاملين بالمؤسسة بأنهم على لعم بالذكاء الاصطناعي ومدى انتشاره وإن دل هذا فإنما يدلل على أن الذكاء الاصطناعي أصبح وسيلة سريعة الانتشار.

جدول رقم (٩)

هل حصلت على دورات تدريبة خاصة بالذكاء الاصطناعي واستخداماته؟ (ن= ١٥٣)

م	الحصول على دورات	ك	%	الترتيب
١	نعم	٧١	٤٦,٤	٢
٢	لا	٨٢	٥٣,٦	١
المجموع		١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٩) والخاص بالإجابة على هل حصلت على دورات تدريبة خاصة بالذكاء الاصطناعي واستخداماته؟ حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول الذين أجابوا (لا) تم الحصول على دورات

بنسبة بلغت (٥٣,٦%)، وجاء في الترتيب الثاني الذين اجابوا (لا) بنسبة بلغت (٤٦,٤%). ونستنتج مما المعطيات السابقة أنه بالرغم من معرفة الأفراد بالذكاء الاصطناعي إلا أنه مازال قيد العمل به وعليه والذي اتضح من ارتفاع نسبة الغير حاصلين على دورات تدريبة ارتبطت بتطبيق الذكاء الاصطناع.

جدول رقم (١٠)

يوضح في حالة حصولك على الدورات فما هي تلك الدروات التي حصلت عليها؟ (ن= أكثر من استجابة)

م	الدروات التي حصلت عليها	ك	النسبة %	الترتيب
١	التطوير التكنولوجي والرقمي	٤١	١٣,٦	٤
٢	اتخاذ القرار الإداري الرقمي	٤١	١٣,٦	٤م
٣	التعامل مع البيانات/ تحليل البيانات الرقمية	٦٦	٢٢	٢
٤	التسجيل الإلكتروني	٧٠	٢٣,٣	١
٥	تقدير الاحتياجات المؤسسية	٢٦	٨,٦	٥
٦	استخدام المواقع الالكترونية (ChatGPT)	٩	٣	٦
٧	التسويق الإلكتروني للخدمات	٤٧	١٥,٦	٣
	المجموع	١٥٣	%١٠٠	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٠) والخاص بالإجابة على في حالة حصولك على الدورات فما هي تلك الدروات التي حصلت عليها؟ حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول (التسجيل الالكتروني) بنسبة بلغت نحو (٢٣,٣%)، وجاء في الترتيب الثاني (التعامل مع البيانات/ تحليل البيانات الرقمية) بنسبة بلغت (٢٢%)، وجاء في الترتيب الثالث (التسويق الإلكتروني للخدمات) بنسبة بلغت (١٥,٦%)، وجاء في الترتيب الرابع (التطوير التكنولوجي والرقمي) وكذلك (اتخاذ القرار الإداري الرقمي) بنفي الترتيب بنسبة بلغت

(١٣,٦%)، وجاء في الترتيب الخامس (تقدير الاحتياجات المؤسسية) بنسبة بلغت (٨,٦%)، وجاء في الترتيب السادس والأخير (استخدام المواقع الالكترونية (ChatGPT) بنسبة بلغت (٣%).

ونستنتج مما سبق أن المؤسسات باتت تعمل على تأهيل العاملين وتمكينهم من ممارسة الآليات الخاصة بالذكاء الاصطناعي عن طريق تنمية قراتهم ومهاراتهم بالدورات التدريبة والتأهيلية للتعامل مع محددات الذكاء الاصطناعي في تحقيق اهدافها.

البعد الأول: ما آليات تعزيز رقمنه الخدمات بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات؟

جدول رقم (١١) يوضح تحديد آليات تعزيز رقمنه الخدمات بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات ؟ (ن= ١٥٣)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الوزان	الوزن المرجح	المتوسط الحسابي	القوة النسبية %	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	لدى المؤسسة نظم تقنية تعمل على تقديم رعاية اجتماعية شاملة للمسنين.	١٠٨	٧٠,٦	٤٠	٢٦,١	٥	٣,٣	٤٠٩	١٦٣,٣	٢,٧	٨٩,١	٢
٢	تعمل المؤسسة على التحديث الكامل لخدمات الرعاية الاجتماعية لتحقيق جودة الخدمات المقدمة للمسنين.	٩٨	٦٤,١	٣٩	٢٥,٥	١٦	١٠,٥	٣٨٨	١٢٩,٣	٢,٥	٨٤,٥	٥
٣	لدى المؤسسة قاعدة بيانات رقمية بالمسنين واحتياجاتهم	١٥١	٩٨,٧	٢	١,٣	٠	٠	٤٥٧	١٥٢,٣	٣,٠	٩٩,٦	١
٤	ساعدت رقمنة الخدمات المؤسسة في تحقيق العدالة الاجتماعية لخدمات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالمسنين.	١٠١	٦٦,٠	٤٨	٣١,٤	٤	٢,٦	٤٠٣	١٣٤,٣	٢,٦	٨٧,٨	٣

٥	تعمل المؤسسة على تهيئة البنية التنظيمية لرقمنه الممارسة المهنية مع المسنين.	٨٧	٥٦,٩	٥٣	٣٤,٦	١٣	٨,٥	٣٨٠	١٢٦,٧	٢,٥	٨٢,٨	٦
٦	تستهدف المؤسسة تحقيق الشمول الرعائي عبر توسيع الاستفادة من الخدمة الرقمية.	٨٥	٥٥,٦	٣٠	١٩,٦	٣٨	٢٤,٨	٣٥٣	١١٧,٧	٢,٣	٧٦,٩	٧
٧	تعمل المؤسسة على توظيف الامكانات التقنية في استدامة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين.	٩٩	٦٤,٧	٤٣	٢٨,١	١١	٧,٢	٣٩٤	١٣١,٣	٢,٦	٨٥,٨	٤
٨	تعمل المؤسسة على توجيه المسنين نحو كيفية الحصول على الخدمات عبر الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي.	٤٣	٢٨,١	٢٤	١٥,٧	٨٦	٥٦,٢	٢٦٣	٨٧,٧	١,٧	٥٧,٣	٩
٩	تقوم المؤسسة بالاستعانة بمواقع الذكاء الاصطناعي في تفسير بعض المشكلات الخاصة بالمسنين.	٥٦	٣٦,٦	٧٣	٤٧,٧	٢٤	١٥,٧	٣٣٥	١١٢,٧	٢,٢	٧٣,٦	٨
١٠	لدى المؤسسة مواقع محددة تستهدف العمل من خلالها عل تقديم الخدمات الرعائية الخاصة بالمسنين دون تمييز.	١٤	٩,٢	٣٨	٢٤,٨	١٠١	٦٦,٠	٢١٩	٧٣	١,٤	٤٧,٧	١٠

المؤشر ككل	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي العام	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
	٣٦٠٤	٣٦٠,٤	٢,٤	١٢٠١	٧٨,٥

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١١) والخاص بالإجابة على البعد الأول **تحديد طبيعة العلاقة بين رقمنه الخدمات كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين**، ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع الأوزان لهذه الاستجابات والذى قدر (٣٦٠٤) ومتوسط مرجح بلغ (٣٦٠,٤) ومتوسط حسابي عام (٢,٤) وقوة نسبية بلغت (٧٨,٥%) وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن " ر**قمنه الخدمات كأحد آليات**

الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية تم الموافقة عليه بنسبة متوسطة "، وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق الوزن المرجح، والقوة النسبية كما يلي:-

١. جاء في الترتيب الأول العبارة "لدى المؤسسة قاعدة بيانات رقمية بالمسنين واحتياجاتهم"، بوزن مرجح (١٥٢,٣)، وقوة نسبية (٩٩,٦%).
٢. جاء في الترتيب الثاني العبارة "لدى المؤسسة نظم تقنية تعمل على تقديم رعاية اجتماعية شاملة للمسنين."، بوزن مرجح (١٦٣,٣)، وقوة نسبية (٨٩,١%)." وهذا ما تؤكده دراسة Fernando 2023 ، وكذلك دراسة "Petri & Kazemi 2015"، بأن دمج الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعي يفتح آفاقًا جديدة من حيث تحسين الكفاءة والفعالية للممارسة المهنية، وأن استحداث النظم التقنية هي التي تؤهل المؤسسات بتقديم خدماتها وفق مؤشرات الجودة اللازمة
٣. جاء في الترتيب الثالث العبارة ساعدت رقمنة الخدمات المؤسسة في تحقيق العدالة الاجتماعية لخدمات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالمسنين.""، بوزن مرجح (١٤٣,٣)، وقوة نسبية (٨٧,٨%).
٤. جاء في الترتيب الرابع العبارة "تعمل المؤسسة على توظيف الامكانات التقنية في استدامة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين."، بوزن مرجح (١٣١,٣)، وقوة نسبية (٨٥,٨%).وهذا يشير إلى الاستدامة بأنها جزء أصيل من عمليات ومحددات الذكاء الاصطناع الذي يقوم من اجل تأمين المستقبل وتعديل وضع المؤسسة المستقبلي وتطويره.

٥. جاء في الترتيب الخامس العبارة "تعمل المؤسسة على التحديث الكامل لخدمات الرعاية الاجتماعية لتحقيق جودة الخدمات المقدمة للمسنين."، بوزن مرجح (١٢٩,٣)، وقوة نسبية (٨٤,٥%).

٦. جاء في الترتيب السادس العبارة "تعمل المؤسسة على تهيئة البنية التنظيمية لرقمنه الممارسة المهنية مع المسنين."، بوزن مرجح (١٢٦,٧)، وقوة نسبية (٨٢,٨%).

٧. جاء في الترتيب السابع العبارة "تستهدف المؤسسة تحقيق الشمول الرعائي عبر توسيع الاستفادة من الخدمة الرقمية."، بوزن مرجح (١١٧,٧)، وقوة نسبية (٧٦,٩%).

٨. جاء في الترتيب الثامن العبارة ""تقوم المؤسسة بالاستعانة بمواقع الذكاء الاصطناعي في تفسير بعض المشكلات الخاصة بالمسنين.، بوزن مرجح (١١٢,٧)، وقوة نسبية (٥٧,٣%).

٩. جاء في الترتيب التاسع العبارة "تعمل المؤسسة على توجيه المسنين نحو كيفية الحصول على الخدمات عبر الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي."، بوزن مرجح (٨٧,٧)، وقوة نسبية (٥٧,٦%). وهذا ما لم يكن واضحًا من تواجد الشراكات مع مديريات التضامن الاجتماعي والمؤسسات الأخرى العاملة مع المسنين والتي تعمل وفق قاعدة بيانات محددة للخدمات تقوم من خلالها بتوجيه المسنين للحصول على خدماتهم من مؤسسات أخرى بما يكفل لهم الحصول عليها دون تعب أو مشقة وبمستوى جودة مقبولة، وهذا ما أشارت إلية دراسة " مصباح ٢٠٢٢م"، من أن التحول الرقمي بالمؤسسة والذي بمقتضاه يمكن للمؤسسة أن تحقق معايير الجودة في خدماتها.

١٠. جاء في الترتيب العاشر العبارة "لدى المؤسسة مواقع محددة تستهدف العمل من خلالها عل تقديم الخدمات الرعائية الخاصة بالمسنين دون تمييز."، بوزن مرجح (٧٣)، وقوة نسبية (٤٧,٧%).

ونستنتج مما سبق أن رقمنه الخدمات تعد آلية من آليات الذكاء الاصطناعي التي يمكن الاعتماد والاستناد عليها في تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين والتي يجب أن تقع تحت مطلة اهتمام المؤسسة واتجاهاها نحو توطين الرقمنة والعمل بها كاستراتيجية مؤهله لتعليم الذكاء الاصطناعي والاستفادة منه في منظومة العمل الخدمة بمؤسسات رعاية المسنين.

البعد الثاني: ما آليات استخدام إدارة المعرفة الالكترونية بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات؟

جدول رقم (١٢) يوضح تحديد آليات استخدام إدارة المعرفة الالكترونية بالمنظمات غير الحكومية لتحسين جودة الخدمات ؟ (ن= ١٥٣)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية (%)	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	تمتلك المؤسسة نظام لتخزين المعرفة واسترجاعها للاستفادة منها في تحقيق جودة الخدمات.	٦٤	٤١,٨	٥٦	٣٦,٦	٣٣	٢١,٥	٣٣٧	١١٢,٣	٢,٢	٧٣,٤	٩
٢	لدى المؤسسة وعي كامل باحتياجاتها المعرفية.	١٠٤	٦٧,٩	٤٣	٢٨,١	٦	٤	٤٠٤	١٣٤,٦	٢,٦	٨٨,٠	١
٣	لدى المؤسسة قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمسنين واحتياجاتهم.	٩٨	٤٦,٠	٥٣	٣٤,٦	٢	١,٣	٤٠٢	١٣٤	٢,٦	٨٧,٥	٢
٤	توفر المؤسسة المناخ المناسب لتداول المعرفة الإلكترونية مع المؤسسات الأخرى	١٠١	٦٦,١	١٨	١١,٧	٣٤	٢٢,٢	٣٧٣	١٢٤,٣	٢,٤	٨١,٢	٧
٥	ترسخ المؤسسة لمبادئ	٩٧	٦٣,٤	٢٧	١٧,٦	٢٩	١٩	٣٧٤	١٢٤,٦	٢,٤	٨١,٤	٦

	حرية تبادل المعلومات مع المتوفرة داخل المؤسسة والخاصة بالعمل مع مشكلات رعاية المسنين.										
٦	تعمل المؤسسة على إزالة كافة المعوقات التي تحد من تطبيق المعرفة الالكترونية	٥٨	٣٨	٧٣	٤٧,٧	٢٢	١٤,٣	٣٤٢	١١٤	٢,٢	٧٤,٥	٨
٧	توفر المؤسسة آليات تطبيق المعرفة الإلكترونية مادية/ وبشرية.	٧٧	٥,٣	٢٩	١٨,٩	٤٧	٣٠,٧	٣٣٦	١١٢	٢,٢	٧٣,٢	١٠
٨	تستفيد المؤسسة من تطبيق المعرفة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة للمسنين.	١٠١	٦٦	٢٢	١٤,٤	٣٠	١٩,٦	٣٧٧	١٢٥,٦	٢,٤	٨٢,١	٥
٩	تعتمد المؤسسة على حزمة من البرمجيات لإنتاج وتحليل المعلومات التي المتعلقة بخدمات المقدمة للمسنين وتطويرها.	٨٧	٥٦,٨	٦٦	٤٣,١	٠	٠	٣٩٣	١٣١	٢,٥	٨٥,٦	٣
١٠	تستهدف المؤسسة تطبيق نظم الذكاء الاصطناعي في توطين المعرفة الالكترونية لعامليها.	٩٥	٦٢,٠	٣٨	٢٤,٨	٢٠	١٣,٧	٣٨١	١٢٧	٢,٤	٨٣,٠	٤

المؤشر ككل	المجموع	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
	٣٧١٩	٣٧١,٩	٢,٤٣	١٢٣٩,٦	%٨١

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٢) والخاص بالإجابة على البعد الثاني **تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة الالكترونية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية**، ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذى قدر (٣٧١٩) ومتوسط مرجح بلغ (٣٧١,٩)، ومتوسط حسابي عام (٢,٤٣) وقوة نسبية بلغت (٨١%) وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن " **إدارة المعرفة الالكترونية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية تم الموافقة عليه**

بنسبة قوية " ، وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق الوزن المرجح، والقوة النسبية كما يلي:-

١. جاء في الترتيب الأول العبارة "لدى المؤسسة وعي كامل باحتياجاتها المعرفية."، بوزن مرجح (١٣٤,٦)، وقوة نسبية (٨٨%).
٢. جاء في الترتيب الثاني العبارة "لدى المؤسسة قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمسنين واحتياجاتهم."، بوزن مرجح (١٣٤)، وقوة نسبية (٨٧,٥%).
٣. جاء في الترتيب الثالث العبارة "تعتمد المؤسسة على حزمة من البرمجيات لإنتاج وتحليل المعلومات التي المتعلقة بخدمات المقدمة للمسنين وتطويرها.."، بوزن مرجح (١٣١)، وقوة نسبية (٨٣%).
٤. جاء في الترتيب الرابع العبارة "تستهدف المؤسسة تطبيق نظم الذكاء الاصطناعي في توطين المعرفة الالكترونية لعامليها"، بوزن مرجح (١٢٧)، وقوة نسبية (٨٣%). وهذا ما اشارت إلية **دراسة "السدحان ٢٠٢٣م"** بأن وسيلة في تنمية الأداء التنظيمي الخاص بأعمالها وعامليها
٥. جاء في الترتيب الخامس العبارة "تستفيد المؤسسة من تطبيق المعرفة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة للمسنين."، بوزن مرجح (١٢٥,٦)، وقوة نسبية (٨٢,١%).
٦. جاء في الترتيب السادس العبارة "ترسخ المؤسسة لمبادئ حرية تبادل المعلومات مع المتوفرة داخل المؤسسة والخاصة بالعمل مع مشكلات رعاية المسنين."، بوزن مرجح (١٢٤,٦)، وقوة نسبية (٨١,٤%).
٧. جاء في الترتيب السابع العبارة توفر المؤسسة المناخ المناسب لتداول المعرفة الإلكترونية مع المؤسسات الأخرى "، بوزن مرجح (١٢٤,٣)، وقوة نسبية (٨١,٢%).
٨. جاء في الترتيب الثامن العبارة "تعمل المؤسسة على إزالة كافة المعوقات التي تحد من تطبيق المعرفة الالكترونية "، بوزن مرجح (١١٤)، وقوة نسبية (٧٤,٥%).
٩. جاء في الترتيب التاسع العبارة تمتلك المؤسسة نظام لتخزين المعرفة واسترجاعها للاستفادة منها في تحقيق جودة الخدمات بوزن مرجح (١١٢,٣)، وقوة نسبية (٧٣,٤%).
١٠. جاء في الترتيب العاشر العبارة "توفر المؤسسة آليات تطبيق المعرفة الإلكترونية مادية/ وبشرية"، بوزن مرجح (١١٢)، وقوة نسبية (٧٣,٢%).

ونستنتج مما سبق أن إدارة المعرفة الإلكترونية تعتمد على مجموعة عمليات إجراءات العمل تقوم بها المؤسسة بالشكل الذي يضمن لها البقاء والاستمرار في بيئة مستمرة متطورة تقوم على انتاج المعرفة والعمل عليها وتخزينها ودمجها بالعمل وفق آليات ومحددات الذكاء الاصطناعي والتي عن طريها تمكن المؤسسة من الوصول إلى القرارات واتخاذها والابتكار في العمل بما يحقق أهدافها ويسهم في إعادة تطوير وتشكيل الخدمات وجودتها وهذا ما أكدته دراسة كل من "المكاوي ٢٠٢٣م" "Hui Huan

البعد الثالث: ما التحديات التي تواجه المنظمات غير الحكومية في الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات؟

جدول رقم (١٣) يوضح التحديات التي تواجه المنظمات غير الحكومية في الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات (ن= ١٥٣)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	الوزن المرجح	الوسط الحسابي	القوة النسبية (%)	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	عدم تهيئة بيئة عمل المؤسسة للعمل وفق آليات الذكاء الاصطناعي بما يحقق اهدافها.	٩٦	٦٢,٧	٣١	٢٠,٣	٢٦	١٧	٣٧٦	١٢٥,٣	٢,٥	٨١,٩	٥
٢	غياب الدعم المؤسسي من قبل أجهزة الدولة في تنمية قدرات المؤسسات المالية والفنية.	١٣٤	٨٧,٦	١٧	١١,١	٢	١,٣	٤٣٨	١٤٦	٢,٩	٩٥,٤	١
٣	غياب التنسيق مع المؤسسات الحكومية في تطوير منظومة العمل الالكتروني لمؤسسات رعاية المسنين.	٨٧	٥٦,٩	٤٣	٢٨,١	٢٣	١٥	٣٧٠	١٢٣,٣	٢,٤	٨٠,٦	٧
٤	عدم وجود رؤية استراتيجية للمؤسسة للتوجه نحو تضمين المؤسسة للذكاء الاصطناعي وفق منظومة العمل الخاصة بها.	١٠١	٦٦	٣٢	٢٠,٩	٢٠	١٢,١	٣٨٧	١٢٩	٢,٥	٨٤,٣	٤
٥	عدم وجود برامج تدريبية تستهدف تمكينهم من المهارات الرقمية كداعم لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية لهم	٦٥	٤٢,٥	٧٣	٤٧,٧	١٥	٩,٨	٣٥٦	١١٨,٧	٢,٣	٧٧,٦	٩
٦	عدم معرفة العاملين بآليات الذكاء الاصطناعي وتطويعه في تقديم برامج رعائية للمسنين.	٨٧	٥٦,٩	٣٧	٢٤,٢	٢٩	١٩	٣٦٤	١٢١,٣	٢,٤	٧٩,٣	٨
٧	عدم توافق البيانات المستخدمة في أنظمة الذكاء الاصطناعي مع واقع مشكلات المؤسسة.	٦٣	٤١,٢	٥٠	٣٢,٧	٤٠	٢٦,١	٣٢٩	١٠٩,٧	٢,٢	٧١,٧	١٠
٨	عدم قدرة المؤسسات على تدبير الموارد المالية اللازمة لاستحداث منظومة الذكاء الاصطناعي في العمل في مجال رعاية المسنين وخدماتهم.	١٢٦	٨٢,٤	١٦	١٠,٥	١١	٧,٢	٤٢١	١٤٠,٣	٢,٨	٩١,٧	٢

٩	كثرة ضغوط العمل نتيجة عن وجود متطلبات وظيفية معيقة للعمل فق الذكاء الاصطناعي	١١٣	٧٣,٩	٣٥	٢٢,٩	٥	٣,٣	٤١٤	١٣٨	٢,٧	٩٠,٢	٣
١٠	محدودية الكفاءات التكنولوجية القادرة على تطويع الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة الخدمات الرعائية للمسنين.	٩٧	٦٣,٤	٢٦	١٧	٣٠	١٩,٦	٣٧٣	١٢٤,٣	٢,٤	٨١,٣	٦

المؤشر ككل	مجموع الأوزان	متوسط الحساب	الوزن المرجح	النسبية
	٣٨٢٨	٢,٥	١٢٧٦	٨٣,٤

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٤) والخاص بالإجابة على البعد الرابع **الوقوف على التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي كآلية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية**، ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات لهذه الاستجابات والذى قدر (٣٨٢٨) ومتوسط حسابي مرجح (٣٨٢,٨) ومتوسط حسابي عام (٢,٥)، وقوة نسبية بلغت (٨٣,٤%) وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن " **التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي كآلية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية تم الموافقة عليه بنسبة كبيرة** " ، وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق الوزن المرجح، والقوة النسبية كما يلي:-

١. جاء في الترتيب الأول العبارة ""غياب الدعم المؤسسي من قبل أجهزة الدولة في تنمية قدرات المؤسسات المالية والفنية.، بوزن مرجح (١٤٦)، وقوة نسبية (٩٥,٤%).
٢. جاء في الترتيب الثاني العبارة "عدم قدرة المؤسسات على تدبير الموارد المالية اللازمة لاستحداث منظومة الذكاء الاصطناعي في العمل في مجال رعاية المسنين وخدماتهم."، بوزن مرجح (١٤٠,٣)، وقوة نسبية (٩١,٧%).
٣. جاء في الترتيب الثالث العبارة "كثرة ضغوط العمل نتيجة عن وجود متطلبات وظيفية معيقة للعمل فق الذكاء الاصطناعي "، بوزن مرجح (١٣٨)، وقوة نسبية (٩٠,٢%).

٤. جاء في الترتيب الرابع العبارة "عدم وجود رؤية استراتيجية للمؤسسة للتوجه نحو تضمين المؤسسة للذكاء الاصطناعي وفق منظومة العمل الخاصة بها "، بوزن مرجح (١٢٩)، وقوة نسبية (٨٤,٣%).

٥. جاء في الترتيب الخامس العبارة "عدم تهيئة بيئة عمل المؤسسة للعمل وفق آليات الذكاء الاصطناعي بما يحقق اهدافها."، بوزن مرجح (١٢٥,٣)، وقوة نسبية (٨١,٩%).

٦. جاء في الترتيب السادس العبارة "محدودية الكفاءات التكنولوجية القادرة على تطويع الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة الخدمات الرعائية للمسنين."، بوزن مرجح (١٢٤,٣)، وقوة نسبية (٨١,٣%).

٧. جاء في الترتيب السابع العبارة "غياب التنسيق مع المؤسسات الحكومية في تطوير منظومة العمل الالكتروني لمؤسسات رعاية المسنين."، بوزن مرجح (١٢٣,٣)، وقوة نسبية (٨٠,٦%).

٨. جاء في الترتيب الثامن العبارة "عدم معرفة العاملين بآليات الذكاء الاصطناعي وتطويعه في تقديم برامج رعائية للمسنين."، بوزن مرجح (١٢١,٣)، وقوة نسبية (٧٩,٣%).

٩. جاء في الترتيب التاسع العبارة "عدم وجود برامج تدريبية تستهدف تمكينهم من المهارات الرقمية كداعم لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية لهم"، بوزن مرجح (١١٧,٧)، وقوة نسبية (٧٧,٦%).

١٠. جاء في الترتيب العاشر العبارة "عدم توافق البيانات المستخدمة في أنظمة الذكاء الاصطناعي مع واقع مشكلات المؤسسة."، بوزن مرجح (١٠٩,٧)، وقوة نسبية (٧١,٧%).

المراجع:

- بن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (١٩٨٤): لسان العرب، ط٦ ، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
- ابو النصر، مدحت محمد محمود(٢٠١٥م):ادارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات ، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- ابراهيم، أحمد ثابت هلال(٢٠٢٣م): تصوُّرات طلبة الخدمة الاجتماعية في جامعة السلطان قابوس تجاه استخدام الذكاء الاصطناعي في التدخلات المهنية مع العملاء، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد(١)، المجلد (٣٣).
- أحمد، السيد عثمان علي (٢٠٢٣): دراسة تحليلية لاتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٣٣)، المجلد (٢).
- سرحان، محمود محمود عرفان (٢٠٢٢م): مهنة الخدمة الاجتماعية بين "فرص التعزيز ومحاذير الاهتزاز"، روقة عمل منشورة بمجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية، مصر.
- السدحان، هند سعيد (٢٠٢٣م): دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن– سيناريوهات مقترحة، بحث منشور في مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد(٧٧)، المجلد (١٠) يوليو ٢٠٢٣م.
- الصران ، رعد (٢٠١٦م): إدارة الجودة الشاملة " مدخل الوظائف والأدوات"، دار رسلان، سوريا.

- عـواد، سـارة مكـرم (٢٠٢٢م): الإطـار القـانوني لأخلاقيـات اسـتخدام الـذكاء الاصـطناعي فـي كـال من مصـر والأردن والسعودية، بحث منشور فـي المجلـة العلمية للملكية الفكرية وإدارة الابتكار، جامعة حلوان، العدد (٣٤).
- سرحان، محمود محمود عرفان (٢٠٢٢م): مهنة الخدمة الاجتماعية بين "فرص التعزيز ومحاذير الاهتزاز"، روقة عمل منشورة بمجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية، مصر.
- سـردوك، علـي. (٢٠٢٠م): اسـتخدامات التطبيقـات الذكيـة فـي المكتبـات الجامعية: التجارب العالمية ، والواقع الراهن في بلدان المغرب العربي. بحث منشور في مجلة دراسات و تكنولوجيا المعلومات العدد (١٠)، المجلد (٢).
- مصـباح، سـحر فتحـي عبـد الحميـد (٢٠٢٢م): التحـول الرقمـي كـأداة لتحسـين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي، بحث منشور في مجلـة كليـة الخدمـة الاجتماعيـة للدراسـات والبحـوث الاجتماعيـة، العـدد(٦٠)، المجلد (٢).
- عبداللطيف، رشاد أحمد، (٢٠٠٧م) : فـى بيتنـا مسن، مـدخل اجتمـاعي، دار الوفاء للطباعة والنشر، القاهرة.
- بـدوى، أحمـد زكـى، (١٩٨٣م): معجـم مصـطلحات العلـوم الاجتماعيـة، مكتبـة لبنان، بيروت.
- بدوي، أحمد زكي(١٩٨٦م): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر، بيروت.
- عبد الرازق، شيماء حسين ربيع (٢٠٢٢م):استخدام الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطـوير الممارسـة المهنيـة الرقميـة للأخصـائيين الاجتمـاعيين العـاملين بالمجـال الصحي، بحث منشور في مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، العدد (٥)، المجلد (٩).

- دياب، ريهام محمود (٢٠٢٢م): دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية، بحث منشور في المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد (٩)، المجلد(٣).
- المكاوي، اسماعيل خالد علي علي (٢٠٢٣م): نحو ميثاق أخلاقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في البحث التربوي، بحث منشور في المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، العدد (١١٠)، الجزء الثاني، يونية ٢٠٢٣م، ص٣٩٤.
- المصري، (٢٠٢٢م): دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطالبات الجامعات الأردنية من وجهة نظرهن، بحث منشور في مجلة العلمية، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد الثامن والثلاثون– العدد التاسع، جزء ثاني، سبتمبر ٢٠٢٢م، ص٢٦٨.
- نصيف، فهمي منقريوس(٢٠١٠م): الاتصال بين الجوانب الانسانية والتكنولوجية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث.
- الوكيل، إيمان محمد أحمد (٢٠٢٤م): تقييم مدى أمكانية توجهات الذكاء الاصطناعي وأثرع على تطوير الخدمات والقدرة التنافسية بالقطاع الحكومي "دراسة تطبيقية على البنوك الحكومية بنك مصر محافظة القاهرة"، بحث منشور في مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية العدد(٤)، المجلد(٤).
- Asakura ,Kenta a , Katherine, Occhiuto . Sarah Todd , Cedar, Leitheadb . Robert, Clapperton (2020) Call to Action on Artificial Intelligence and Social Work Education: Lessons Learned from A of TeaChing in Social Work 2020, VOL. 40, NO. 5, Pp 501–518.
- Cassell Juatine (2019): Artificial Intelligence for A Social World, Issues in Science and Technology, Vol. (35), No. (4), pp. 29-36.
- Chubb, J., Cowling, P., & Reed, D. (2022). Speeding up to keep up: exploring the use of AI in the research process. AI and Society, Vol (37) No(4).
- Goldkind, Lauri (2021):Social Work and Artificial Intelligence: Into the Matrix, by the Graduate School of Social

Service at Fordham Research Commons, National Association of Social Workers, https://research.library.fordham.edu/gss_facultypubs/19

- Henman, Paul (2020): Improving public services using artificial intelligence: possibilities, pitfalls, governance, Asia Pacific Journal of Public Administration, vol 42, No. 4, Pp 209-221.
- ames, Alexandra . Whelan, Andrew (2022): Ethical' artificial intelligence in the welfare state: Discourse and discrepancy in Australian social services, sagepub journals, Critical Social Policy 2022, Vol. 42, pp 22-42.
- Cassell Juatine (2019): Artificial Intelligence for A Social World, Issues in Science and Technology, Vol. (35), No. (4), pp. 29-36.
- Hasas, Ansarullah., Musawer, Hakimi. Shahidzay, Amir Kror, Fazil, Abdul Wajid (2024):AI for Social Good: Leveraging Artificial Intelligence for Community Development, Journal of Community Service and Society Empowerment, Volume 2 Issue 02, Pp. 196-210.
  Hui Huang, Ming& Roland T. Rust rrust (2018): Artificial Intelligence in Service, Journal of Service Research, Volume 21, Issue 2,pp155-175.
- Geisel, Ann (2018): The Current And Future Impact Of Artificial Intelligence On Business, International Journal of Scientific & Technology Research Volume 7, Issue 5.
-