

الذكاء الاصطناعي كألية لتحسين جودة خدمات الرعاية

الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني

"دراسة مطبقة على جمعيات رعاية المسنين "

*Artificial intelligence as a mechanism to improve the
quality of social care services in civil society organizations*

اعداد

د. أحمد توبة مصطفى

ملخص الدراسة

إن المعرفة المهنية والخبرة المؤسسية لم تعد كافية وحدها في عصر التقنيات الحديثة فقد باتت المنظمات والمؤسسات تعتمد على آليات جديدة في أعمالها ونظم وسياسات إدارتها ملاقاءً وتطوراً مع عصر اقتصاد المعرفة والتكنولوجية الرقبة والمعلوماتية، والتي أصبحت تمثل مدخلاً نحو الاتجاه إلى التحديث والتطوير في البنى التحتية للمؤسسات والمنظمات خاصة تلك التي ترتبط بتقديم خدمات رعاوية موجهة ومباشرة لفئات بعينها، مستندة للتوجهات العالمية في إحداث التنمية والتطوير والتغيير والتحديث بما يؤدي إلى تحقيق جودة الخدمات.

وتستهدف هذه الدراسة تحديد العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين وذلك إيماناً أن هذه التكنولوجيا ذات قدرات هائلة لتغيير منظومة عمل مؤسسات رعاية المسنين، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي الشامل لعينة من المؤسسات المعنية برعاية المسنين بمحافظة الفيوم وبني سويف، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات وذلك بالتطبيق على مجالس الإدارة والعاملين بمؤسسات رعاية المسنين الأهلية لعينة بلغت (١٥٣) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن مؤسسات رعاية المسنين لازالت تحتاج إلى الكثير من الدعم التقني والفني الخاص بالآليات الذكاء الاصطناعي وكيفية العمل عليه بالمؤسسات وتحقيق الاستفادة منه بما يؤهلها لتحسين جودة خدماتها التي تقدمها للمستفيدين الأمر الذي يؤكد بوجود علاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين؛ وأوصت الدراسة بضرورة العمل وفق إطار استراتيجي يتمثل في تحقيق الشراكة بين الدولة والمؤسسات الأهلية في تنمية وتطوير منظومة العمل لإكسابها آليات الذكاء الاصطناعي وتطوعية بما يحقق جودة الخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين.

الكلمات المفتاحية

الذكاء، الاصطناعي، المسنين، جودة، الخدمات

Abstract

Professional knowledge and institutional experience are no longer sufficient alone in the era of modern technologies. Organizations and institutions have come to rely on new mechanisms in their work and their management systems and policies, in line with and development with the era of the knowledge economy and advanced and information technology, which has become an entry point towards the trend towards modernization and development in the infrastructure of institutions and organizations. Especially those related to providing direct, targeted care services to specific groups, based on global trends in bringing about growth, development, change and modernization in a way that leads to achieving quality services.

This study aims to determine the relationship between artificial intelligence technologies and improving the quality of social care services provided to the elderly, believing that this technology has tremendous capabilities to change the work system of elderly care institutions. This study belongs to the style of descriptive analytical studies, relying on the comprehensive social survey approach for a sample of institutions concerned with care. The elderly in Fayoum and Beni Suef governorates. The study relied on the questionnaire as a main tool in collecting data by applying it to the boards of directors and employees of private elderly care institutions for a sample of (153) individuals. The study concluded that elderly care institutions still need a lot of technical and technical support for intelligence mechanisms. Artificial intelligence and how to work on it in institutions and benefit from it in a way that qualifies them to improve the quality of the services they provide to beneficiaries, which confirms the existence of a relationship between artificial intelligence technologies and improving the quality of social care services provided to the elderly. The study recommended the necessity of working according to a strategic framework, which is to achieve partnership between the state and private institutions in developing and developing the work system to provide it with artificial intelligence and voluntary mechanisms in order to achieve the quality of social care services provided to the elderly.

key words

Intelligence, artificial, elderly, quality, services

مقدمة:

بات التحول نحو مواكبة عصر الفضاءات المعرفية أمرًا مفروضًا، إذ بدأ يفرض وجوديات تقنية وتكنولوجية أحدثت طفرة علمية ومعرفية في شتى المجالات الأمر الذي أخذ بالحكومات بالاتجاه نحو توطين تلك التقنيات والعلم عليها في إطار يحقق لها أهدافها ويكون عاملاً مساعداً في تنفيذ كافة خططها التنموية والاستراتيجية. فما أتت به الثورة الصناعية ما بعد الرابعة جعلت من التكنولوجيا بوضع أكثر تطوراً واعتمادية بإحداثيات وتقنيات إعادة تشكيل منظومة العمل بالمؤسسات والمنظمات فظهور الذكاء الاصطناعي يعد أحد أهم المؤشرات التقنية التي نشأت في فترة لما بعد حداثة، إذ كان انطلاقه نقطة للتحول نحو التطوير والتحديث والذي أصبح بها شريكاً مشاركاً في الكثير من الميادين والمجالات الحياتية، خاصة لما له من قدرات لتغيير مجتمعاتنا بأساليب نوعية مختلفة.

هذا وقد توسعت دائرة الاهتمام بتطبيقات الذكاء الاصطناعي غدت بدأت الكثير من المؤسسات والمنظمات الاعتماد عليها في أعمالها؛ فمقدر وكم البيانات التي تُنتج من قبل كل من المؤسسة والآلات وكذلك العاملين قد تفوق بكثير قدرة البشر على استيعابها وتفسيرها واتخاذ القرارات التي تضمن الوصول إلى أهدافها وتحقيق نتائج بفاعلية؛ لذا فقد بات الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات والمنظمات اتجاهاً أساسياً في تطوير نظم العمل بالمؤسسة بوصفه مستقبل جميع عمليات صنع واتخاذ القرارات المعقدة، فالذكاء الاصطناعي وتطوره المنطقي للتعلم الآلي أي الاعتماد على التقنية والآلة أصبح هو المستقبل في تحسين وضع المؤسسة وتطور برامجها وخدماتها بما يتوافق وطبيعة أعمالها الأمر الذي يؤكد أن اتجاه المؤسسات على توطين الذكاء الاصطناعي هو جزء من عملية تنمية قدرة العقل البشري العلمي على إبداع الأفكار وابتكار الحلول المناسبة لمواكبة مراحل التطور في مختلف وجوه الحياة الاجتماعية والاقتصادية والعلمية خاصة فيما يتعلق بالمؤسسات لتعمل تقدم خدماتها بصورة مباشرة لعملائها وتتطلب نوعاً من الرعاية الخاصة في تقديم الخدمات نظراً لتعدد وتنوعها واختلاف نوعيتها لمستفادها في إطار يحقق الشمول الرعائي والجودة في آ؛ ويحقق الكفاءة والفاعلية للمؤسسة في آن آخر.

أولاً: إشكالية الدراسة

هذا وقد أضحى الذكاء الاصطناعي أحد أهم التطورات التكنولوجية التي فاقت التوقعات في فاعلية استخدامها ونتائجها، وقد أدى هذا التطور والتقدم في دعم الذكاء في الاصطناعي إلى زيادة الاهتمام به، والبحث في إمكانيات تسخير والاستفادة القصوى من إمكانياته في دعم وتعزيز بيئات العمل بالمنظمات والمؤسسات المختلفة ولا سيما المنظمات التي تقدم خدماتها بصورة مباشرة وموجهة لفئات قاصدة بها إحداث تنمية وتشملها بالرعاية (المكاوي، ٢٠٢٣م، ص ٣٩٤).

وتعد تقنيات الذكاء الاصطناعي من التقنيات الاستراتيجية الحديثة التي تهتم بإنتاج المعرفة من خلال الحصول عليها، وتخزينها ومعالجتها وتفسيرها واستثمارها في حل المشكلات وتقديم خدمات جديدة، والذي يمكن المنظمات من انجاز المهام في وقت أقل من خلال دعم تطبيقاته الحديثة والمتمثلة في "النظم الخبيرة، الشبكات العصبية الاصطناعية، نظم المنطق الغامض، نظم الخوارزميات الجينية"، للقرارات وخاصة القرارات التي تتعلق بالمنظمة وإحداثياتها وطبيعة أداءها الوظيفي (المصري، ٢٠٢٢م، ص ٢٦٨). فالذكاء الاصطناعي يوصف بأنه توصيف للذكاء الانساني إذ يمكن عن طريق محاكاته بواسطة آلة حوسبيه الوصول إلى معطيات ومخرجات تسهم في تحقيق الأهداف وإنجاز المهام والارتقاء بمستوى الأداء (Gherhes, 2018, p7).

لذا فيُعد 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 بناءً على حقائق واقعية يمكن من خلالها تقدير كفاءة المديرين في جميع الأقسام والإدارات من خلال تقارير التقييم التي ينتجها (نصيف، ٢٠١٠م، ص ١٣). 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، ص ١١٣). إذ أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم استراتيجيات تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية الأمر الذي آتى 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 إليه 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 مصدراً رئيسياً 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 لمستفادها. وهذا ما تؤكدته 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 التبنّي 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 رعايي 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 وعاملها في إطار يمكن من خلاله الاعتماد عليه في توطين الآليات التكنولوجية والتقنية في تقديم الخدمات وفق التطور التقني الحاصل على الصعيد العالمي.

فالذكاء الاصطناعي يمكن أن يساعد المؤسسات والمنظمات الاجتماعية على فهم التفاعل الاجتماعي بشكل أفضل، كما أنه يمكن أن يخلق مستقبلاً إيجابياً لوضع المنظمات والمؤسسات والمجتمع، في شكل أنظمة تثير التفاعلات الاجتماعية بين أفراد المجتمع والمستفيدين اعتماداً على التكنولوجية الرقمية ومحاكاتها 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.

وهذا ما اشارت إليه نتائج دراسة "Fernando 2023" " بأن دمج الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعي يفتح آفاقاً جديدة من حيث تحسين الكفاءة والفعالية للممارسة المهنية، وذلك من خلال تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على التنقل في أدوات الذكاء الاصطناعي، وتعزيز العلاقة التعاونية بين الخبرة البشرية وقدرات الذكاء الاصطناعي في العمل مع المجتمع ووحداته والمؤسسات والمنظمات التي من الضروري أن تعتمد عليه في التوصل إلى قرارات تمكنها من تحقيق التطوير والنمو اللازم لها وللمستفيدين وللمجتمع بشكل عام.

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 مهنية قوية ومتينة خلال العقود الماضية أو القادمة، فكان هناك العديد من الأخصائيين الاجتماعيين المهتمون بالتقنيات وكذلك بعض المؤسسات المستقلة منها وشبه المستقلة، كلهم يمشون في اتجاهات مختلفة نحو مواكبة التطوير التقني الرقمي والذكاء الاصطناعي كمنظومة يتم إخضاعها لممارسة الخدمة الاجتماعية (سرحان، ٢٠٢٢م، ص ١١). 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 أشار إليه "ابراهيم ٢٠٢٣م" في دراسته بأن دمج الذكاء الاصطناعي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، يمثل تحولاً مهماً، حيث يمكنه تقديم حلول مبتكرة وفعالة لتحديات المهنة، ويمكن أن يفتح أبواباً جديدة لتقديم الرعاية والدعم الشخصي والاجتماعي بطرق أكثر فاعلية وتكاملاً.

وحرري بنا التأكيد على أن الخدمة الاجتماعية اتخذت وضع فريد أبان الفترة الأخيرة والملاحقة لنشأة الذكاء الاصطناعي والتي عملت على وضع سياسات وممارسات حديثة 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 أشارت إليه 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. وهذا ما أكدت عليه دراسة "Singer 2023" بأن الهدف الرئيس للخدمة الاجتماعية والتحدي الأكبر لها هو استغلال

التكنولوجيا من أجل الصالح الإجتماعي بما يحقق شمولية للرعاية الاجتماعية والوصول بالمؤسسات وخدماتها إلى تحقيق التميز والجودة.

ويحظى موضوع جودة الخدمات باهتمام متزايد في كل المنظمات، وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء ، بعد أن انتبعت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير، وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها ، فضلاً 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).

كما يعتبر سلوك مقدمي الخدمة من أهم العوامل التي يعتمد عليها العاملين في تقديم جودة الخدمة المقدمة لذلك فإن المؤسسات تعتمد بشكل كبير على هؤلاء العاملين لتحسين جودة الخدمة المقدمة فهناك عالقة تفاعلية بين العملاء وبين مقدمي الخدمة حيث إن نجاح المؤسسة يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاحها في تنمية كوادر متميزة قادرة على التنفيذ الفعال لمنظومات العلاقات المستهدفة مع المستفيدين من خدماتها، والتي تتحدد وفق منظومة جودة الخدمة المقدمة لهم. (الطنطاوي، ٢٠٣٢م، ص٢).

ويمكن القول أن نتيجة لحركات التنمية والتطوير التي تشهدها المجتمعات جعلت للجودة معايير شمولية تتضمن تفعيلها في قطاعات عديدة كالتعليم والصحة والضمان الاجتماعي، والخدمات الخاصة بذوي الاعاقة والمسنين وتزايد الاهتمام بها مع التطورات الحاصلة في المجتمع في ظل اتجاه الدولة المصرية نحو تفعيل استراتيجياتها الخاصة بالتنمية المستدامة ٢٠٣٠م كروية مستهدفة في تبيانها الأول جودة الخدمات وجودة الحياة لأفراد المجتمع بمختلف فئاته.

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.

إن استمرارية المؤسسة في أداء نشاطها بشكل جيد وضمن نموها وتطورها، مرهون بمدى قدرتها على استهداف عددًا كبيرًا من العملاء وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، سواء العاملين بالمؤسسة من الموظفين والإداريين والهيكل التنظيمي، أو المستفيدين من خدماتها، ويتوقف ذلك على جودة الخدمة، حيث تعتبر كل من الجودة والرضا لدى العامل من جهة والعميل من جهة أخرى هي الهاجس الحقيقي للمؤسسة الخدمية بما تقدمه من خدمات اجتماعية عن طريق إدارة الخدمة الاجتماعية والتي تسهي دائما إلى أن تحقق النمو والتطور والاستمرارية في مجال تخصصها وترسيخ مبادئ الجودة في كافة الخدمات والقطاعات بالمؤسسات الصحية والاجتماعية (بن ذكري، ٢٠١٤م، ص١٠). لذا فتعمل المؤسسات على تنمية مجموعة المعارف والمهارات والقدرات البشرية، التي يتم اكتسابها وتميئتها من خلا التعليم والتدريب، والخبرة والاستثمار في الخدمات الاجتماعية والتي بدورها تؤثر على القدرات الانتاجية للبشر وجودة أدائهم وخدماتهم (Haldar, 2008, p29).

وهنا يمكن أن نشير إلى أن المنظمات الرعائية الخدمية بدأت تعمل في طور التغيير والتحديث المنطوي على العالم والتي بدأت تولي اهتماماتها بالعمل مع الفئات التي تتطلب نوعًا من الرعاية والاهتمام خاصة فئة المسنين.

هذا وتشير هيئة العمل والتنمية الاجتماعية في كندا (ESDC) الذكاء الاصطناعي لتحديد المستفيدين من تكملة الدخل المضمون (GIS)، وهي منافع موجهة للمسنين من ذوي الدخل. وحددت نماذج التعلم الآلي في غضون شهرين أكثر من ٢٠٠٠ من الكنديين المستضعفين الذين يستحقون تكملة الدخل المضمون من خلال معالجة أكثر من ١٠ مليون سجل من البيانات النصية غير المنظمة. وبغية توسيع نطاق تغطية المستفيدين المستضعفين من المسنين إلى أقصى حد، قرر خبراء برنامج تكملة الدخل المضمون في المؤسسة أن يتسم النموذج بمستوى عالي من الشمولية، وأن يقبل عمداً بعمليات إيجابية زائفة يتعين استعراضها يدوياً.

وتمثل فئة المسنين شريحة كبيرة في المجتمع، وقد زاد الاهتمام برعاية المسنين في وقتنا الحالي، ولم يأتي من فراغ ولكنه يرجع إلى أن هذه الفئة أصبحت ذات تأثير واضح على التركيب السكاني في المجتمعات والتي وصلت نسبتهم إلى ما يقارب ٢٠% من سكان بعض الدول (عطية، والمرسي، ٢٠٢٢م، ص ٨٩٠).

ويشير تقرير الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء المصري أن أعداد المسنين بمصر بلغت نحو ٦,٩ مليون مسن بنسبة ٦,٦% من إجمالي السكان عام ٢٠٢٢م؛ حيث يشير أيضاً إلى عدد المسنين الذكور بلغ نحو ٣,٧ مليون بنسبة بلغت ٦,٩% من إجمالي عدد السكان الذكور، بينما بلغ عدد المسنات من الإناث ٣,٢ مليون بنسبة بلغت نحو ٦,٤% من إجمالي السكان الإناث (تقرير الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء المصري، ٢٠٢٢م). بينما اشار تقرير الجهاز المركزي الصادر في ٢٠٢٣م، أيضاً بأن عدد المسنين بلغ ٩ ملايين شخص بنسبة ٨,٦% من إجمالي السكان عام ٢٠٢٣م، موضحاً أنّ عدد الذكور ٤,٥ مليون بنسبة ٨,٣% من إجمالي السكان الذكور، بينما بلغ عدد المسنات الإناث ٤,٥ مليون بنسبة ٨,٩% من إجمالي السكان الإناث الأمر الذي بين مدى ضرره العمل على الاهتمام بفئة المسنين في إطار يحقق العدالة الخدمائية لهم ويوفر لهم الرعاية التي تتطلب العمل على تحسين أوضاعهم الصحية والاجتماعية، وهذا ما اشارت إليه دراسة (Kehusmaa 2012) في نتائجها بأن ارتفاع أعداد المسنين في البلدان هو عائق كبير في تقديم رعاية اجتماعية وصحية عادلة وذات جودة.

وتولي الدولة المصرية اهتمامًا بالغًا بفئة المسنين لاعتبارهم يمثلون شريحة كبيرة من إجمالي عدد السكان في المجتمع المصري والذي ظهر بصدر القانون رقم ١٩ لسنة ٢٠٢٤م بإصدار قانون رعاية حقوق المسنين والذي عمل على حماية ورعاية حقوق المسنين وضمان تمتعهم بجميع الحقوق الاجتماعية والسياسية والصحية والاقتصادية والثقافية والترفيهية وغيرها وتمتع المسنين بجميع الحقوق الواردة بالاتفاقيات والمواثيق الدولية المنظمة لحقوق المسنين (الهيئة العامة للاستعلامات، ٢٠٢٤م). هذا وقد أقر القانون بضمان التزام الدولة بأن تراعى في تخطيطها للمرافق العامة احتياجات المسنين. كما يشجع منظمات المجتمع المدني على الإسهام بجهودهم في رعاية المسنين وفي إعداد وتنفيذ وتخطيط البرامج لتحقيق الرعاية للمسنين والتكامل في تقديم الرعاية المطلوبة

وتعتبر مؤسسات رعاية المسنين من المؤسسات التي يوليها العالم المعاصر على المستوى القومي والدولي اهتمامًا بالغًا، بل أصبح المدخل التنموي في الدول المتقدمة يعتمد على مشاركة المسنين واستثمار طاقتهم وقدراتهم وخبراتهم؛ حيث جاءت دراسة (روح، ٢٠٢٢م) مؤكدة على مدى اتجاه الدولة في العمل مع المسنين وبالرغم من هذا الاهتمام إلى أن مازال هناك نقص في الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع الكثير من المشكلات التي يعانون منها. وهذا ما اتجهت إليه دراسة (Petri & Kazemi 2015) العمل على التحسين المستمر لجودة رعاية المسنين واستحداث النظم التي تؤهل المؤسسات بتقديم خدماتها وفق مؤشرات الجودة اللازمة. وهذا ما توصلت إليه دراسة (M. Li 2023) بضرورة إعطاء أولوية التنمية المؤسسية المتوازنة لرعاية المسنين من خلال العمل على مواكبة التطورات الحاصلة عالميًا والتي من المؤكد أن تحدث نوعًا من التغيير في منظومة الخدمات الرعائية المقدمة للمسنين. وفي هذا الإطار تؤكد دراسة (Ching 2023) بأنه يجب أن تعمل المؤسسات الرعائية على استخدام وتوطين تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في الرعاية الصحية والاجتماعية للمسنين في إطار يحقق العدالة والرعاية والحماية

إنه ووفق ما تقدم يمكن القول بأن هناك اتجاهات عديدة تسعى من أجل الاعتماد على النظم الحديثة في الوصول بالخدمات إلى المستوى الذي يحقق الارتقاء

بمنظومة جودة الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية، اعتمادًا في ذلك على الذكاء الاصطناعي أو التحول نحو الرقمة الذكية، والتي من الممكن أن تكون أداة فعالة لتسريع التحول الرقمي في قطاع الرعاية بمفهوماتها السياسية والحمائية والخدمية. بحسب ذلك فإن الدراسة الحالية تسعى لتحديد العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين.

ثانيًا: أهداف الدراسة:

تتطلق الدراسة من هدف عام محدد في "تحديد العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين" ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف المرحلة التالية:-

١. تحديد طبيعة العلاقة بين رقمته الخدمات كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين.
٢. تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة الالكترونية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية.
٣. تحديد طبيعة العلاقة بين القيادة الرقمية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية.
٤. تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء التكيفي كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.
٥. الوقوف على التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي كآلية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

ثالثًا: تساؤلات الدراسة:

تتطلق الدراسة من تساؤل عام محدد في ما طبيعة العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين؟ ويتحقق هذا التساؤل من خلال مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:-

١. ما طبيعة العلاقة بين رقمته الخدمات كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين؟
٢. ما طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة الالكترونية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية؟

٣. ما طبيعة العلاقة بين القيادة الرقمية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية؟
٤. ما طبيعة العلاقة بين الذكاء التكيفي كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية.
٥. الوقوف على التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي كألية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

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 وتبينه حيث أشارت إلى أن "ذكاء الإنسان" هو القدرة التي يتمتع بها في تحليل والتركيب والاختيار والتمييز والتكيف التي يجريها نحو مختلف المواقف والخبرات التي يتعرض لها. فضلاً عن الفطرة التي أنشأ 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؛ تسايه من خلال مدى القدرة على إدراك الذكاء الإنساني (سردوك، ٢٠٢٢م، ص ٦٩).

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 معالجة لإنشاء بيانات جديدة تحل مشكلة محددة مسبقًا وتكون مساعدة في التوصل إلى قرارات تتعلق بشأنها.

ويتم الاعتماد على الذكاء الاصطناعي من خلال مجموعة من العمليات التي تتعلق بمهام المؤسسة وخدماتها وطريقة أدائها التنظيمي ويمكن ان نحدد تلك العمليات وفق ما يلي:-

- أ- **العمليات الإدارية:** يمكن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات الإدارية في المؤسسات والمنظمات، كتسهيل عمليات التسجيل والسداد، وتنظيم الجداول الزمنية، وإدارة الموارد البشرية، كما يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحليل البيانات الكبيرة.
- ب- **العمليات التدريبية:** يمكن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات الداخلية التي تستهدف تطوير الأداء الخاص بالعاملين من خلال إجراء التقييمات وتحديد الاحتياجات الخاصة بكل فرد داخل المنظمة (Lombardi 2,015, p89).

أهمية الذكاء الاصطناعي:

هناك مزايا عديدة وأهمية كبيرة للذكاء الاصطناعي يمكن ان نتناولها فيما يلي (الوكيل، ٢٠٢٤م ص ١١٦٥):-

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 يمكنهم 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، ص ٨٩)

١. رفع كفاءة وقدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بصورة جيدة
٢. دراسة الاجتياحات سواء الخاصة باحتياجات المؤسسة أو الخاصة بالعملاء المستفيدين من خدماتها.

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

٤. تحسين القرار الإداري من حيث القدرة على صنع القرار واتخاذ تنفيذيه في صالح المؤسسة وخدماتها.

آليات الذكاء الاصطناعي عمليات تتحقق من خلالها جودة الخدمات الاجتماعية
إذا قبلنا أن الذكاء الاصطناعي هو نظرية وممارسة تطوير الأنظمة أي الآلة أو برامج الكمبيوتر التي تتلقى أو تدرك المدخلات، وتعالج هذه المدخلات، وتعيد نتائج المعالجة كمخرجات وأن هذه الأنظمة تعمل لتحقيق أفضل نتيجة متوقعة، يمكننا تفكيك أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى خمس آليات هي في حد ذاتها كتل بناء تشتمل على (المدخلات- العمليات- مخزن البيانات- المخرجات- المعلومات، الذكاء التكيفي)(ازيبي، ٢٠٢٤م، ص٩٠٣).

وهذا ما يؤكد أن استخدام الذكاء الاصطناعي وسيلة تسعى المؤسسات إلى توطئتها والاعتماد عليها في تحسين جودة الحياة وتوفير الخدمات الاجتماعية ومحاربة الفقر وتحسين الحوكمة وتحليل البيانات الاجتماعية بغرض يحقق الرفاهية الاجتماعية لكافة فئات المجتمع(ازيبي، ٢٠٢٤م، ص٩٠٥).

٢. مفهوم جودة الخدمات:

أ- مفهوم الجودة

تعرف الجودة Quality لغويًا بأنها المقابلة والاتفاق والمطابقة ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية Qualities وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة. وقديما كان يشر مصطلح الجودة إلى الدقة والإتقان في البناء. وفي الإدارة نجد أن جوران Juran يعرفها بأنها الصلاحية للاستخدام، أما كروسبي Crosby فيعرفها بأنها المطابقة للاحتياجات وللمواصفات (أبو النصر، ٢٠١٥، ص٤٨).

وحدد بن منظور الجودة واصفًا اياها ب: جاد الشيء جودة وجوده أي صار جيداً، والجيد نقيض الرديء ومثلها التجويد؛ وقد جاد جودة وأجاد أي "أتى بالجيد من القول

والفعل"، واستجبت الشيء أي أعدته جيداً وتجوّدها لك أي تخيرت الأجود منها (ابن منظور، ١٩٨٤م، ص ٢٣٤).

أما الخدمة فقد عرفتها الجمعية الأمريكية للخدمات بأنها: مجموعة من النشاطات، أو المنافع التي تعرض للبيع، أو يتم عرضها على أنها ترتبط بسلعة معينة (المسعودي، ٢٠١٠م، ص ٣١).

والجودة بمفهومها العام تعنى: الامتياز، وبمفهومها النسبي فيعنى أن الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة وفقاً للمعايير المحددة للجودة (على، ٢٠١٣م، ص ٣٦٥). وعرفت الجودة من خلال المؤسسة بأنها: "الجودة تعني إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، يكون قادراً من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها (عقيلي، ٢٠٠١م، ص ١٧).

ب- مفهوم الخدمة:

وتعرف الخدمة بأنها : منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة ال يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً (أورمان، ٢٠٠٠م، ص ٤). وفي ذات السياق فهي عملية تتكون من مجموعة من الأنشطة الغير ملموسة والمزايا التي يقدمها أحد الأطراف إلى الطرف الآخر (Marhanat, 2013, p34).

ويقصد بالخدمات الاجتماعية بأنها: مجموعة من خدمات الرعاية الاجتماعية بوصفها نسق منظم من الخدمات الاجتماعية والمؤسسات يرمى إلى مساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى مستويات ملائمة للمعيشة والصحة، كما يهدف إلى قيام علاقات اجتماعية سوية بين الأفراد بتنمية قدراتهم وتحسين الحياة الإنسانية بما يتفق مع حاجات المجتمع (سروجي وآخرون، ٢٠٠٧، ص ٨١).

تعرف الخدمات الاجتماعية بأنها: خدمات مهنية أو عمليات إنشائية تؤدي إلى الناس وتهدف إلى مساعدتهم بوصفهم أفراداً أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتماشى مع رغباتهم وامكانياتهم وتتفق مع مستويات و آمال المجتمع الذي يعيشون فيه (بدوي، ١٩٨٩م، ص ٣٩٩).

ويعد مصطلح الجودة الخدمة من المصطلحات الحديثة نوعاً ما، والذي يشير إلى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن (المستفيدين)، أو حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة (أبو النصر، ٢٠٠٨م، ص ٢١).

فجاءت **جود الخدمات معرفة بأنها:** مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي قد تكون قادرة على تحقيق رضا العميل واشباع حاجاته ورغباته (زيدان، ٢٠١٠م، ص ٩٣).

ويرى كثير من الباحثين أن نموذج جودة الخدمة بالمؤسسات تتحدد وفق خمسة محاور محددة في:

(الاعتمادية، والجوانب المادية الملموسة: وتلك التي تعنى بالأجهزة والأدوات و المعدات المستخدمة في إنتاج الخدمة، أي العوامل التي يمكن للعميل إدراكها بالحواس؛ كالبصر، والسمع، واللمس؛ والجوانب الفكرية غير الملموسة، وتلك التي تتعلق بالمعارف والمهارات والخبرات (العتيبي، ٢٠١٩م، ص ١٩٨).

ويعرف الباحث 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 الخدمات الاجتماعية المقدمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية يمكن تحديد متطلبات جودة الخدمات وفقاً لفلسفة الجودة لإدوارد ديمينج Deming , وفق ما يلي (Deming, W. Edwards 2000, p24):-

١. تحديد للأهداف من أجل تحسين الخدمة مع توضيح ذلك لجميع الموظفين والعملاء
٢. العمل على وضع الخطة الاستراتيجية على المدى البعيد.
٣. العمل من أجل التغيير مع عدم قبول الخدمة ذات المستوى الضعيف.

٤. اتباع أساليب إحصائية تفيد في تحديد أكثر مؤشرات الجودة هي الأكثر كفاءة
 ٥. التحسين باستمرار وإلى الأبد في نظام الخدمات.
 ٦. توفير التدريب لجميع الموظفين على رأس العمل.
 ٧. كسر الحواجز والعمل الجماعي كفريق يؤدي إلى تحسينات في الجودة في الخدمات.
 ٨. تحسين بيئة العمل وتجويد اداءات العاملين مع احترام ذلك من ادارة الموارد البشرية.
- 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 ألا تقطع الخدمات المقدمة وتحقيق التواصل بين مقدمة الخدمة والمستفيدين من خدمات المؤسسة.
- 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.

كما حدد صندوق الأمم المتحدة مجموعة من المعايير العالمية لتحسين وتطوير

وجودة خدمات الرعاية الاجتماعية في التالي:-

- التخطيط للرعاية.
- البيئة والبنية والتجهيزات.

- كفاءة العاكلين.
- الحماية والأمان.
- الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.

٣. مفهوم الرعاية الاجتماعية:

جاءت الرعاية في اللغة من الفعل رعى-، يرعى؛ ويقال راعٍ أي مسئول؛ وقال المير رعي رعيته أي ساسها وتدبر شئونها، والرعاية تعنى الكفالة والمسئولية، وتدبر الأمور ؛ ورعاها أي شمله برعايته (بوعلاق. سواحليه، ٢٠٢٣م، ص ١٠).

وتعرف الرعاية اصطلاحاً بأنها: نظام لإحداث التغيير له العديد من الوظائف والخدمات التي تقابل الاحتياجات الاجتماعية(خاطر، ٢٠٠٠م، ص ٣).

وعرفت الرعاية الاجتماعية بأنها: الجهود والبرامج والخدمات العلاجية والوقائية والانشائية المنظمة التي تتولاها المؤسسات الحكومية والأهلية والدولية لمواجهة حاجات الأفراد والوصول بهم على حياة فضلى (عيوش. ذياب، ٢٠٠٩م، ص ١٥).

وذهب بدوي بتعريف الرعاية الاجتماعية بأنها: عملية تشمل كافة المؤسسات الاجتماعية التي تعمل على الارتقاء بحياة الانسان(على، ٢٠٠٢م، ص ٢٣).

وتمارس الرعاية الاجتماعية من خلال مؤسسات تقوم في الاساس على تقديم خدمات اجتماعية للمواطنين افراد وجماعات أو مجتمعات ورعاية الأحداث ورعاية المسنين، حيث توجد الخدمة الاجتماعية بهذه المؤسسات بهدف تحسين الخدمة الاساسية للمؤسسة (محمد، ٢٠٢١م، ص ٢٠٧).

٤. مفهوم المسنين:

جاء الأصل اللغوي لكلمة مسن في اللغة العربية: بأنه هو من كبرت سنه أي عمره ويسن إنساناً فهو مسن دلالة على الرجل الكبير (بن منظور، ١٩٨٤م، ص ٣٧٣).

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 الذي تقدم به السن ويفترض به عدم القدرة علي العمل.

والمسن ارجاعاً للعمر ف هو: ذلك الشخص الذي تجاوز الستون عاما وترتب على ذلك تغير في أدواره الاجتماعية هبوطاً أو صعوداً وكذلك تغير في اتجاهاته (عبد اللطيف، ٢٠٠٧م، ص ٢١).

ويتفق مع التعريف السابق من حيث العمر ما ذهب به وعرفه (عثمان وآخرون ١٩٩٥م، ص ٣١) مصطلح المسن يقصد به:-

- كل من تجاوز الخامسة والستين من العمر.
- من تقاعد عن العمل للشيخوخة.
- من تدهورت حالته الصحية والعقلية العامة.

والمسن بصفة عامة هو: الشخص الذي بدأت كل وظائفه الحيوية في التراجع ونقص اسهاماته في مناحي الحياة المختلفة حيث يمر المسنون بأزمات مثلهم مثل المراهقين أو الأطفال (عياش، ٢٠٢١م، ص ٥٢)

اما "بيترين" و"ريتر Renner et Birren" يعرفان الشيخوخة ، بأنها: تشير الى التغيرات المنتظمة التي تحدث في الكائنات العضوية الناتجة وراثيا التي تعيش في ظل الظروف البيئية المماثلة وذلك مع تقدمهم في العمر الزمني (بركة، أحمد، ٢٠٢٢م، ص ٤٧).

كما نظر الباحثون في علم النفس إلى الشيخوخة من زاوية الآثار السيكولوجية فاعتبروا أن المسن من مرحلة الشيخوخة بوصفها مرحلة مميزة لها خصائص نفسية معينة تتمثل في حالة من الاضمحلال تعتري التوافق النفس ي والاجتماعي للفرد فنقل قدرته على استغلال إمكانياته الجسمية والعقلية في مواجهة ضغوط الحياة (علي، ٢٠١٢م، ص ١٨).

من خلال التعاريف السابقة نستخلص تعريفاً إجرائياً بأن المسنين وفق الدراسة الحالية بأنهم

- هم الاشخاص الذين وصل عمرهم الستون سنة أو فاق ذلك .

- يتميزون بالعديد من الخصائص كالضعف الجسدي التي جعلته لا يستطيع الاعتماد على نفسه و استغلال قدراته وأجبرته على الاحتياج للآخرين لقضاء حاجياته.
- لديهم العديد من الاحتياجات والمتطلبات.
- يستفيدون من برامج وأنشطة المنظمات الحكومية والأهلية.

الإجراءات المنهجية للدراسة :

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

٢. **المنهج المستخدم:** اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل. وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلال استخدامه إلى نتائج أكثر صدقاً حيث يمكن استخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً عن الجوانب التي تتضمنها مشكلة الدراسة

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

أ- **المجال المكاني:** سيتم تطبيق الدراسة "بمحافظة الفيوم وبني سويف) تحديداً 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 بمحافظة 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.

إجراءات تصميم أدوات الدراسة

تضمن تصميم الأداة خمسة أبعاد رئيسة بخلاف البيانات الأولية بإجمالي (٥٠ عبارة) ويمكن أن نحددهم فيما يلي:-

أ- **البعد الأول:** طبيعة العلاقة بين رقمه الخدمات كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين (١٠ عبارات).

ب- **البعد الثاني:** تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة الالكترونية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية ويتضمن (١٠ عبارات).

ت- **البعد الثالث:** تحديد طبيعة العلاقة بين القيادة الرقمية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية ويتضمن (١٠ عبارات).

ث- **البعد الرابع:** تحديد طبيعة العلاقة بين الأداء التكيفي كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية ويتضمن (١٠ عبارات).

ج- **البعد الخامس:** الوقوف على التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي كآلية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية (١٠ عبارات).

وتم اعداد استمارات القياس وفق مقياس ليكرت الثلاثي بإعطاء الاستجابات

التالية:-

جدول رقم (١)

يوضح درجات استجابات المبحوثين

موافق	إلى حد ما	غير موافق
٣	٢	١

صدق أداة الدراسة:

قام الباحث باعتماد الصدق الظاهري لأداتي الدراسة من خلال عرض الأداتين على مجموعة من اساتذة الخدمة الاجتماعية والمتخصصين بالتنمية التخطيط وتنظيم المجتمع، بإجمالي (٨) اساتذة، لتحكيم الأداة من حيث مدى (ارتباط العبارة بالبعد - الصياغة اللغوية- ومدى مناسبتها)، وقد اسفر تحكيم أداتي الدراسة لتعديل بعض العبارات المركبة والتي قام الباحث بتصحيحها وفقاً لآراء السادة الأساتذة محكمي أداتي الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداتي الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وبحساب معامل الثبات لأبعاد أداة القياس (استمارة القياس) كالتالي:-

جدول رقم (٢)

يوضح حساب معمل ألفا كرونباخ لثبات لاستمارة قياس الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية للمسنين.

الثبات	البعد
٠,٩٦٥	رقمن الخدمات
٠,٩٤٣	إدارة المعرفة الإلكترونية
٠,٩٨٨	القيادة الرقمية
٠,٩٨٤	الأداء التكيفي
٠,٩٨٠	الوقوف على التحديات
٠,٩٩١	ثبات الأداة ككل

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٢) والخاص بحساب معامل الثبات لأبعاد أداة القياس حيث يتضح لنا أن معامل الثبات بالنسبة لمحاور استمارة القياس والمجموع الكلي بلغ (٠,٩٩١) وهي مرتفعة، وبناءً على هذه النتيجة فإن مستوى الثبات لمحتوى الأداة يعد ملائمًا من وجهة نظر البحث العلمي.

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 ٢٥ سنة	١٨	١١,٨	٥
٢	من ٢٥ سنة لأقل من ٣٠ سنة	٣٦	٢٣,٥	٢
٣	من ٣٠ سنة 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 (من ٢٥ سنة 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 ٣٠ سنة لأقل من ٣٥ سنة) بنسبة بلغت (١٧,٦%)، جاء في الترتيب الخامس (أقل من ٢٥ سنة) 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 / ليسانسي	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 الترتيب 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 أظهرته 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 مهامهم 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%).

جدول رقم (٧)

يوضح توزيع عينة الدراسة تبعًا لعدد سنوات الخبرة (ن = ١٥٣)

م	سنوات الخبرة	ك	النسبة %	الترتيب
١	من سنة لأقل من ٥ سنوات	١٧	١١,١	٥
٢	من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات	٣٦	٢٣,٥	٢
٣	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة	٤٦	٣٠,١	١

م	سنوات الخبرة	ك	النسبة %	الترتيب
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 ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة" بنسبة بلغت (٣٠,١%)، وجاء في الترتيب الثاني "من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات" 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%). وسنتج مما سبق بأن هناك وعي لدى العاملين بالمؤسسة بأنهم على علم بالذكاء الاصطناعي ومدى انتشاره وإن دل هذا فإنما يدل على أن الذكاء الاصطناعي أصبح وسيلة سريعة الانتشار.

جدول رقم (٩)

يوضح هل حصلت على دورات تدريبية 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 تدريبية 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%). ونستج 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 تدريبية ارتبطت بتطبيق الذكاء الاصطناع.

جدول رقم (١٠)

يوضح في حالة حصولك على الدورات فما هي تلك الدورات التي حصلت عليها؟

(ن = أكثر من استجابة)

م	الدورات التي حصلت عليها	ك	النسبة %	الترتيب
١	التطوير التكنولوجي والرقمي	٤١	١٣,٦	٤
٢	اتخاذ القرار الإداري الرقمي	٤١	١٣,٦	م٤
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

م	الدورات التي حصلت عليها	ك	النسبة %	الترتيب
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 الدورات التي حصلت عليها؟ حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول (التسجيل الإلكتروني) 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 الإلكترونية (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 التدريبية والتأهيلية للتعامل مع محددات الذكاء الاصطناعي في تحقيق اهدافها.

البعد الأول: تحديد طبيعة العلاقة بين رقمه الخدمات كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين؟

جدول رقم (١١)

يوضح الإجابة على التساؤل الخاص ما طبيعة العلاقة بين رقمه الخدمات كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين؟ (ن= ١٥٣).

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الوزن	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 لرقمته الممارسة المهنية مع المسنين.	٨٧	٥٦,٩	٥٢	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 الامكانيات التقنية في استدامة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين.	٩٩	٦٤,٧	٤٢	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

الترتيب	القوة النسبية %	المتوسط الحسابي	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
١٠	٤٧,٧	١,٤	٧٣	٢١٩	٣٦,٠	١٠١	٢٤,٨	٣٨	٩,٢	١٤	لدى المؤسسة مواقع محددة تستهدف العمل من خلالها عل تقديم الخدمات الرعائية الخاصة بالمسنين دون تمييز.	١٠
الفترة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط الحسابي العلام	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	المؤشر لكل							
٧٨,٥	١٢,٠١	٢,٤	٣٦٠,٤	٣٦,٠٤								

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١١) والخاص بالإجابة على البعد الأول تحديد طبيعة العلاقة بين رقمه الخدمات كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين، ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع الأوزان لهذه الاستجابات والذي قدر (٣٦٠,٤) ومتوسط مرجح بلغ (٣٦٠,٤) ومتوسط حسابي عام (٢,٤) وقوة نسبية بلغت (٧٨,٥%) وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن " رقمه 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 تؤكد دراسة Fernando 2023 ، وكذلك دراسة " Petri & Kazemi 2015"، بأن دمج الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعي يفتح آفاقاً جديدة من حيث تحسين الكفاءة والفعالية للممارسة المهنية، وأن استحداث النظم التقنية هي التي توهل 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 الامكانيات 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 الاصطناعي 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 إليه

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%).

إن ما أدلت عليه المؤشرات الاحصائية السابقة إنما يشير إلى أن رقمنة الخدمات أتجاه عام تستهدفه كافة المؤسسات في تطوير منظومة العمل على المستوى الداخلي والخارجي الأمر الذي يبرهن على أن استراتيجيات التحول الرقمي التي تتبناها الدولة تسير وفق محكات تنموية تستهدف تعميمها على كافة المؤسسات والقطاعات الأهلية كأحد أهدافها التي منها يمكن أن ترسخ لمبادئ الجودة خاصة مع فئات المسنين والتي أصبحت تمثل شريحة ليست بقلية وتحتاج إلى الاعتماد على التقنيات الحديثة كوسائل مساعدة وميسرة لحصولهم على الخدمات وهذا ما اشارت إليه دراس كل من " المكايي ٢٠٢٣م"، ودراسة "Geisel 2018". بأن المنظمات يجب أن تجاري كافة التطورات التكنولوجية المعاصرة والتي تؤهلها لتحقيق أهدافها وتيسير أعمالها الحالية والمستقبلية.

ونستنتج مما سبق أن رقمته 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 مظلة اهتمام المؤسسة واتجاهها نحو توطين الرقمنة والعمل بها كاستراتيجية مؤهلة لتعليم الذكاء الاصطناعي والاستفادة منه في منظومة العمل الخدمة بمؤسسات رعاية المسنين.

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية (%)	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
								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 والذي 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 لعاملها"، بوزن مرجح (١٢٧)، وقوة نسبية (٨٣%). وهذا ما اشارت إليه دراسة "السدحان ٢٠٢٣م" بأن وسيلة في تنمية الأداء التنظيمي الخاص بأعمالها وعاملها
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 الإلكترونية"، 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 طريقها 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 Huang"

البعد الثالث: تحديد طبيعة العلاقة بين القيادة الرقمية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية.

جدول رقم (١٣)

يوضح الاجابة على التساؤل ما طبيعة العلاقة بين القيادة الرقمية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية؟ (ن=١٥٣)

الترتيب	القوة النسبية (%)	المتوسط المرجح	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
٢	٧٥,٨	٢,٢٧	١١٦	٣٤٨	١٢,٤	٤١	١٩	٢٩	٤٥,٢	٨٣	تستند المؤسسة إلى معايير إدارية ذات جودة تتعلق برقمنة الخدمات الاجتماعية للمسنين.	١
٧	٦٧,٥	٢,٠	١٠٣,٣	٣١٠	٣٢,٠	٣٧	٤٩	٧٥	٢٦,٨	٤١	تحدد المؤسسة أدوار الشركاء ومسئولياتهم في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية	٢
٤	٧٣,٦	٢,٢	١١٢,٧	٣٣٨	١١,٥	٤٧	١٧,٦	٢٧	٥١,٦	٧٩	لدى قيادات المؤسسة معايير ومؤشرات لتقييم الأداء للتعرف على مدى قدرة العاملين على استخدام التكنولوجيا في العمل مع المسنين.	٣
٥	٦٩,٥	٢,١	١٠٦,٣	٣١٩	١٤,٥	٥٣	٢٢,٢	٣٤	٤٣,١	٦٦	تستهدف المؤسسة تطوير أداء العاملين في إطار يحقق مواكبة التطور التقني في الإدارة.	٤
٩	٦٢,١	١,٨	٩٥	٢٨٥	٣٢,٥	٤٩	٤٩,٧	٧٦	١٨,٣	٢٨	تعتمد المؤسسة على لا مركزية الإدارة في تحقيق اهدافها الرقابية	٥
٣	٧٥,٨	٢,٣	١١٦	٣٤٨	١٢,٤	٤١	١٩	٢٩	٥٤,٢	٨٣	تسعى المؤسسة لتوفير الإجراءات التنظيمية التي تيسر عملية المشاركة التقنية للخدمات الخاصة بالمسنين.	٦
٨	٦٤,١	١,٩	٩٨	٢٩٤	٣٧	٣٩	٥٦,٩	٨٧	١٧,٦	٢٧	تمنح المؤسسة الصلاحية للعاملين لأداء مهامهم بالطرق الخاصة بهم	٧
٦	٦٨	٢,٠	١٠٤	٣١٢	٢١,٨	٤٨	٣٣,٣	٥١	٣٥,٣	٥٤	تمكن المؤسسة العاملين من وضع الخطط وتنفيذها بما يحقق جودة الخدمات المقدمة للمسنين واستدامتها.	٨
١	٧٩,٧	٢,٤	١٢٢	٣٦٦	١٤,١	٣٠	٢١,٦	٣٣	٥٨,٨	٩٠	تسعى المؤسسة لنشر ثقافة التعلم الرقمي للعاملين.	٩
٣	٧٥,٢	٢,٣	١١٥	٣٤٥	١٦,٢	٣٨	٢٤,٨	٣٨	٥٠,٣	٧٧	تهتم المؤسسة بالأفكار والحلول التي يقدمها العاملين في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.	١٠
القوة النسبية (%)		مجموع الأوزان المرجحة	مجموع الحسابي العام	مجموع الأوزان المرجح	المؤشر ككل							
٧١,١		١٠٨٨,٣	٢,١٢	٣٢٦,٥	٣٢٦٥							

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٣) والخاص بالإجابة على البعد الثالث تحديد طبيعة العلاقة بين القيادة الرقمية كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الرعاية الاجتماعية، ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع الأوزان لهذه الاستجابات والذي قدر (٣٢٦٥) ومتوسط مرجح قدره (٣٢٦,٥)، ومتوسط حسابي عام

(٢,١٣) وقوة نسبية بلغت (٧١,١%) وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن " القيادة الرقمية 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 "تسعى المؤسسة لنشر ثقافة التعلم الرقمي للعاملين"، بوزن مرجح (١٢٢)، وقوة نسبية (٧٩,٧%).
٢. جاء في الترتيب الثاني العبارة "تستند المؤسسة إلى معايير إدارية ذات جودة تتعلق برقمنة الخدمات الاجتماعية للمسنين" وكذلك عبارة "تسعى المؤسسة لتوفير الإجراءات التنظيمية التي تسير عملية المشاركة التقنية للخدمات الخاصة بالمسنين"، بوزن مرجح (١١٦)، وقوة نسبية (٧٥,٨%).
٣. جاء في الترتيب الثالث العبارة "تهتم المؤسسة بالأفكار والحلول التي يقدمها العاملون في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية"، بوزن مرجح (١١٥)، وقوة نسبية (٧٥,٢%).
٤. جاء في الترتيب الرابع العبارة "لدى قيادات المؤسسة معايير ومؤشرات لتقييم الأداء للتعرف على مدى قدرة العاملين على استخدام التكنولوجيا في العمل مع المسنين"، بوزن مرجح (١١٢,٧)، وقوة نسبية (٧٣,٦%).
٥. جاء في الترتيب الخامس العبارة "تستهدف المؤسسة تطوير أداء العاملين في إطار يحقق مواكبة التطور التقني في الإدارة"، بوزن مرجح (١٠٦,٦)، وقوة نسبية (٦٩,٥%).
٦. جاء في الترتيب السادس العبارة "تمكن المؤسسة العاملين من وضع الخطط وتنفيذها بما يحقق جودة الخدمات المقدمة للمسنين واستدامتها"، بوزن مرجح (١٠٤)، وقوة نسبية (٦٨%).
٧. جاء في الترتيب السابع العبارة "تحدد المؤسسة أدوار الشركاء ومسئولياتهم في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية"، بوزن مرجح (١٠٣,٣)، وقوة نسبية (٦٧,٥%).
٨. جاء في الترتيب الثامن العبارة "تمنح المؤسسة الصلاحية للعاملين لأداء مهامهم بالطرق الخاصة بهم"، بوزن مرجح (١٠٩)، وقوة نسبية (٦٤,١%).

٩. جاء في الترتيب التاسع العبارة "تعتمد المؤسسة على لا مركزية الإدارة في تحقيق اهدافها الرعائية"، بوزن مرجح (٩٥)، وقوة نسبية (٦٢,١%).

ونستنتج مما سبق أن القيادة الرقمية أصبحت عاملاً هاماً ومؤثراً في تنمية وتطوير أداء المؤسسات والتي منها تتحقق معايير جودة الأداء خاصة إذا اتجهت المؤسسة لمواكبة التطور التقني في الإدارة والعمليات والمهام والتي تحدث نموًا على مستويات العمل بالداخل والخارج بما يحقق التطوير والتحديث لمنظومة العمل الإداري والتنظيمي بالمؤسسة والتي ينتج عنها مؤسسة رقمية.

البعد الرابع: تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء التكيفي كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

جدول رقم (١٤)

يوضح الاجابة على التساؤل ما طبيعة العلاقة بين الأداء التكيفي كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية ؟ (ن = ١٥٣)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		الترتيب	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	التكرار المرجح
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	تعمل المؤسسة على توظيف أدوات التواصل والتفاعل داخل بيئة العمل لتحسين مستوى جودة الخدمات الرعائية	٧٧	٥٠,٣	٦٥	١٢,٥	١١	٧,٢	٩	٨١	٢,٤	١٢٤	٣٧٢
٢	تعمل المؤسسة على زيادة التحصيل المعرفي و الأداء المهاري لمهارات الأداء التقني	٩٦	٦٢,٧	٥٣	٣٤,٦	٤	٢,٦	٤	٨٦,٧	٢,٦	١٣٢,٧	٣٩٨
٣	تهدف المؤسسة خلق بيئة عمل محفزة وتنافسية تضمن تحقيق أهدافها بمهنية وفق معايير الجودة والتطوير التقني والتكنولوجي.	١٠٢	٦٦,٧	٤٣	٢٨,١	٨	٥,٢	٣	٨٧,١	٢,٧	١٣٣,٣	٤٠٠
٤	تسعى المؤسسة لاستثمار قدرات ومهارات العاملين من خلال التنمية التقنية لأعمالهم	١٠٨	٧٠,٦	٤١	٢٦,٨	٤	٢,٦	٢	٨٩,٣	٢,٧	١٣٦,٧	٤١٠
٥	تسعى المؤسسة إلى تنمية قدرات العاملين على مواكبة التغييرات في بيئة العمل.	١٢٣	٨٠,٤	١٧	١١,١	١٣	٨,٥	١	٩٠,٦	٢,٤	١٣٨,٧	٤١٦
٦	تعمل المؤسسة على تطوير الأداء التقني لمواكبة تطورات المسنين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لهم.	٩٣	٦٠,٨	٢١	١٣,٧	٣٩	٢٥,٥	٨	٧٨,٤	٢,٦	١٢٠	٣٦٠
٧	تعمل المؤسسة على تدعيم العاملين للعمل بكفاءة والتكيف مع منظومة العمل التكنولوجية والتقنية.	١٠٢	٦٦,٧	٤٣	٢٨,١	٨	٥,٢	٣م	٨٧,١	٢,٦	١٣٣,٣	٤٠٠
٨	لدى المؤسسة بيئة عمل تحفيزية على تحقيق جودة الأداء المهني في خدمات رعاية المسنين.	٨٩	٥٨,٢	٦٤	٤١,٨	٠	٠	٥	٨٦,١	٢,٥	١٣١,٧	٣٩٥
٩	تتعامل المؤسسة بمهنية في المواقف المختلفة التي تواجهها في توفير الخدمات للمسنين	٧٧	٥٠,٣	٧٣	٤٧,٧	٣	٢	٦	٨٢,٨	٢,٤	١٢٦,٧	٣٨٠

الترتيب	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
٧	٧٨,٩	٢٥,٤	١٢٠,٧	٣٦٢	١١,١	١٧	٤١,٢	٦٣	٤٧,٧	٧٣	لدى المؤسسة معايير واضحة لقياس كفاءة بيئة التعلم التكيفي الرقمي.	١٠
القوة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	مجموع الحسابي العام	المتوسط الحسابي المرجح	مجموع الأوزان	المؤشر ككل							
٨٤,٨	١٢٩٧,٧	٢,٥	٣٨٩,٣	٣٨٩٣								

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٤) والخاص بالإجابة على البعد الرابع تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء التكيفي كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية، ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع الأوزان لهذه الاستجابات والذي قدر (٣٨٩٣) ومتوسط حسابي مرجح عام (٣٨٩,٣) ومتوسط حسابي (٢,٥)، وقوة نسبية بلغت (٨٤,٨%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن "الذكاء التكيفي كأحد آليات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات 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 "تسعى المؤسسة إلى تنمية قدرات العاملين على مواكبة التغييرات في بيئة العمل"، بوزن مرجح (١٨٣,٧)، وقوة نسبية (٩٠,٦%).
٢. جاء في الترتيب الثاني العبارة "تسعى المؤسسة لاستثمار قدرات ومهارات العاملين من خلال التنمية التقنية لأعمالهم"، بوزن مرجح (١٣٦,٧)، وقوة نسبية (٨٩,٣%).
٣. جاء في الترتيب الثالث العبارة "تهدف المؤسسة خلق بيئة عمل محفزة وتنافسية تضمن تحقيق أهدافها بمهنية وفق معايير الجودة والتطوير التقني والتكنولوجي وكذلك عبارة "تعمل المؤسسة على تدعيم العاملين للعمل بكفاءة والتكيف مع منظومة العمل التكنولوجية والتقنية" بنفس الترتيب"، بوزن مرجح (١٢٠)، وقوة نسبية (٨٧,٤%).
٤. جاء في الترتيب الرابع العبارة "تعمل المؤسسة على زيادة التحصيل المعرفي و الأداء المهاري لمهارات الأداء التقني"، بوزن مرجح (١٣٢,٧)، وقوة نسبية (٨٦,٧%).

٥. جاء في الترتيب الخامس العبارة "لدى المؤسسة بيئة عمل تحفيزية على تحقيق جودة الأداء المهني في خدمات رعاية المسنين"، بوزن مرجح (٣١٣,٧)، وقوة نسبية (٨٦,١)٪.
 ٦. جاء في الترتيب السادس العبارة "تتعامل المؤسسة بمهنية في المواقف المختلفة التي تواجهها في توفير الخدمات للمسنين"، بوزن مرجح (١٢٦,٧)، وقوة نسبية (٨٢,٨)٪.
 ٧. جاء في الترتيب السابع العبارة "لدى المؤسسة معايير واضحة لقياس كفاءة بيئة التعلم التكيفي الرقمي"، بوزن مرجح (١٢٠,٧)، وقوة نسبية (٨٧,٩)٪.
 ٨. جاء في الترتيب الثامن العبارة "تعمل المؤسسة على تطوير الأداء التقني لمواكبة تطورات المسنين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لهم"، بوزن مرجح (١٢٠)، وقوة نسبية (٨٧,٤)٪.
 ٩. جاء في الترتيب العاشر العبارة "تعمل المؤسسة على توظيف أدوات التواصل والتفاعل داخل بيئة العمل لتحسين مستوى جودة الخدمات الرعائية"، بوزن مرجح (١٢٤)، وقوة نسبية (٨١)٪.
- ونستنتج مما سبق أن الذكاء التكيفي هو عملية يجب أن تعمل مؤسسات رعاية المسنين من خلالها على أن تستثمر في قدراتها المعرفية الأخرى للتكيف مع البيئة الجديدة لتنمية القدرات البشرية ودمجها مع آليات الذكاء الاصطناعي داخل الأعمال والمهام التي تتطلب العمل عليها وفق منظومة الرقمنة والتقنيات المحدثه لعمل المنظمة مع المستفيدين من خدماتها من جانب ومن جانب آخر بيئة العمل ومحفزاتها والتي تعود على الأول من منطلق مستوى جودة الخدمة الرعائية التي تحصل عليها المسن جراء اعتماد المؤسسة على العمليات المحددة لذلك وهذا ما تؤكدته دراسة " Petri & Kazemi (2015) بالعمل على التحسين المستمر لجودة رعاية المسنين واستحداث النظم الذكية والتقنيات ببيئة العمل واستثمار القدرات البشرية، والتي تؤهل المؤسسات بتقديم خدماتها وفق مؤشرات الجودة اللازمة.
- البعد الخامس:** الوقوف على التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي كألية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

جدول رقم (١٤)

يوضح الاجابة على التساؤل ما التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي كآلية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية ؟ (ن=

(١٥٣

الترتيب	القوة النسبية (%)	الوسيط النسبي	الوزن المرجح ح	التكرار المرجح ح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
٥	٨١,٩	٢,٥	١٢٥,٣	٣٧٦	١٧	٢٦	٢٠,٣	٣١	٦٢,٧	٩٦	عدم تهيئة بيئة عمل المؤسسة للعمل وفق آليات الذكاء الاصطناعي بما يحقق اهدافها.	١
١	٩٥,٤	٢,٩	١٤٦	٤٣٨	١,٣	٢	١١,١	١٧	٨٧,٦	١٣	غياب الدعم المؤسسي من قبل أجهزة الدولة في تنمية قدرات المؤسسات المالية والفنية.	٢
٧	٨٠,٦	٢,٤	١٢٣,٣	٣٧٠	١٥	٢٣	٢٨,١	٤٣	٥٦,٩	٨٧	غياب التنسيق مع المؤسسات الحكومية في تطوير منظومة العمل الالكتروني لمؤسسات رعاية المسنين.	٣
٤	٨٤,٣	٢,٥	١٢٩	٣٨٧	١٢,١	٢٠	٢٠,٩	٣٢	٦٦,١	١٠	عدم وجود رؤية استراتيجية للمؤسسة للتوجه نحو تضمين المؤسسة للذكاء الاصطناعي وفق منظومة العمل الخاصة بها.	٤
٩	٧٧,٦	٢,٣	١١٨,٧	٣٥٦	٩,٨	١٥	٤٧,٧	٧٣	٤٢,٥	٦٥	عدم وجود برامج تدريبية تستهدف تمكينهم من المهارات الرقمية كداعم لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية لهم	٥
٨	٧٩,٣	٢,٤	١٢١,٣	٣٦٤	١٩	٢٩	٢٤,٢	٣٧	٥٦,٩	٨٧	عدم معرفة العاملين بآليات الذكاء الاصطناعي وتطويعه في تقديم برامج رعاية للمسنين.	٦
١٠	٧١,٧	٢,٢	١٠٩,٧	٣٢٩	٢٦,١	٤٠	٣٢,٧	٥٠	٤١,٢	٦٣	عدم توافق البيانات المستخدمة في أنظمة الذكاء الاصطناعي مع واقع مشكلات المؤسسة.	٧
٢	٩١,٧	٢,٨	١٤٠,٣	٤٢١	٧,٢	١١	١٠,٥	١٦	٨٢,٤	١٢	عدم قدرة المؤسسات على تدبير الموارد المالية اللازمة لاستحداث منظومة الذكاء الاصطناعي في العمل في مجال رعاية المسنين وخدماتهم.	٨
٣	٩٠,٢	٢,٧	١٣٨	٤١٤	٣,٣	٥	٢٢,٩	٣٥	٧٣,٩	١١	كثرة ضغوط العمل نتيجة عن وجود متطلبات وظيفية معيقة للعمل في الذكاء الاصطناعي	٩
٦	٨١,٣	٢,٤	١٢٤,٣	٣٧٣	١٩,٦	٣٠	١٧	٢٦	٦٣,٤	٩٧	محدودية الكفاءات التكنولوجية القادرة على تطويع الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة الخدمات الرعائية للمسنين.	١٠
القوة النسبية (%)		مجموع الأوزان المرجحة	الوسيط النسبي	مجموع المتوسط الحسابي المرجح ح	مجموع الأوزان	مؤشر الكتل						
٨٣,٤		١٢٧٦	٢,٥	٣٨٢,٨	٣٨٢	٨						

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٤) والخاص بالإجابة على البعد الرابع الوقوف على التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي

كألية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية، ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات لهذه الاستجابات والذي 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 كألية 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 ف 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 تطوير 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 رعاية 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%).
- باستقراء معطيات الجدول السابق يتضح لنا أن التحديات التي تواجه مؤسسات رعاية المسنين في تفعيل الذكاء الاصطناعي تتركز حول عدم قدرة المؤسسات على تدبير الموارد المالية اللازمة لاستحداث منظومة الذكاء الاصطناعي في العمل في مجال العمل مع المسنين الأمر الذي يبين بأن المؤسسات مازالت تحتاج إلى الكثير من عمليات التنمية والدعم التي تستهدف الجانب المالي والذي يشكل لها العبء الأكبر في تحديث منظومة العمل وتطوير آلياتها وعملياتها مع المسنين بالاعتماد على أنظمة الذكاء الاصطناعي.
- ويمكن القول بأن المؤسسات الرعائية العاملة في مجال رعاية المسنين لم يقتصر تحدياتها على عدم وفرة الموارد المالية فقط بل أنها تعاني من عدم معرفة العاملين بآليات الذكاء الاصطناعي وتطويعه في تقديم برامج رعاية للمسنين وهذا ما تؤكدته دراسة "عبد الرازق ٢٠٢٢م" بغياب المعرفة الخاصة بالذكاء الاصطناعي وأوصت بضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق الذكاء الاصطناعي، ونشير هنا بأن التحديات جاءت في إطار يتعلق بالجانب المادي والبشري والليذان هما اساس التنمية والتطوير هذا ما أكدته دراسة "السدحان ٢٠٢٣م"، وبالرغم من افتقار المؤسسات للقدرة على مواكبة التغيير نحو الاعتماد

على الرقمنة أو إدماج الذكاء الاصطناعي وهذا ما اشارت أيضا العطايات الإحصائية السابقة من عدم وجود رؤية استراتيجية للمؤسسة للتوجه نحو تضمين المؤسسة للذكاء الاصطناعي وفق منظومة العمل الخاصة بها والتي بلغت نحو (٨٤,٣%) الأمر الذي يدلل بأن المؤسسات يجب أن تعمل وفق منظومة وخطة استراتيجية تؤهلها لعمليات التطوير والتغيير للهيكلة والبناء والمؤسسي الخاص بها في إطار يحقق أهدافها سواء على مستوى المؤسسة وأعمالها ونظم الإدارة والتشغيل من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة والاهتمام بتنمية قدرات العاملين واستثمارهم بما يحقق للمؤسسة أهدافها في توفير خدمات ذات جودة وهذا ما أشارت إليه دراسة كل من "الطنطاوي، ٢٠٢٠م"، "Fernando 2023". بأن دمج الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية يساهم في تحسين جودة الخدمات من خلال تحسين الكفاءة والفعالية للممارسة المهنية.

ونستنتج مما سبق أن أهم التحديات التي تقع على عاتق مؤسسات رعاية المسنين تكون في تحقيق الاستثمار الأمثل للطاقات البشرية ك رأس مال بشري يحب العمل عليه وتنمية وتطويره على مواكبة النظم والتقنيات التكنولوجية الحديثة بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ومن ثم جودة خدماتها الرعائية.

جدول رقم (١٥) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات

أفراد العينة حول أبعاد الذكاء الاصطناعي

الترتيب	مستوى الإدراك	الانحراف المعياري	المتوسط	الأبعاد	م
٣	متوسط	٥,٦١	٢,٤	رقمنة الخدمات	١
٢	متوسط	٦,١٥	٢,٤٣	إدارة المعرفة الالكترونية	٢
٤	متوسط	٥,٥٧	٢,١٣	القيادة الرقمية	٣
م١	مرتفع	٥,٨٢	٢,٥	الذكاء التكيفي	٤
١	مرتفع	٥,٨٢	٢,٥	التحديات	٥
متوسط		٤,٧٠	٢,٣٩	المتوسط العام	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٥) والمتعلق بحساب "المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أبعاد الذكاء الاصطناعي" يتضح لنا أن المتوسط الحسابي العام (٢,٣٩)، وهو ما يدل على أن الذكاء الاصطناعي المقدم والمتوفر لدى العاملين بمؤسسات رعاية المسنين محل الدراسة بمحافظة الفيوم وبني سويف كان دون مستوى توقعاتهم مما يدل عن أهمية العمل على تقديم المزيد من الدعم في تطوير مؤسسات رعاية المسنين لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية، أما فيما يتعلق بأبعاد الذكاء الاصطناعي فجاء البعد الأول والمتمثل في "الذكاء التكيفي"، والتحديات التي تواجه المؤسسات"، بمتوسط حسابي (٢,٥)، وانحراف معياري (٥,٨٢) بمستوى مرتفع؛ وجاء في الترتيب الثاني البعد الخاص "إدارة المعرفة الالكترونية"، بمتوسط حسابي (٢,٤٣) وانحراف معياري (٦,١٥) بمستوى متوسط، وجاء في الترتيب الثالث البعد الخاص "رقمنة الخدمات"، بمتوسط حسابي (٢,٤) وانحراف معياري (٥,٦١) بمستوى متوسط؛ وجاء في الترتيب الرابع البعد الخاص "القيادة الرقمية"، يادي بمتوسط حسابي (٢,١٣) وانحراف معياري (٥,٥٧) بمستوى متوسط.

ونستنتج مما سبق أن مؤسسات رعاية المسنين لازالت تحتاج إلى الكثير من الدعم التقني والفني الخاص باليات الذكاء الاصطناعي وكيفية العمل عليه بالمؤسسات وتحقيق الاستفادة منه بما يؤهلها لتحسين جودة خدماتها التي تقدمها للمستفيدين في إطار يواكب توجهات الدولة في تطوير منظومة الرعاية الاجتماعية للمسنين وكذلك ترسيخاً لاستراتيجيتها في التحول الرقمي لكافة المؤسسات والقطاعات الأهلية الأمر الذي يؤكد بوجود علاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين.

توصيات الدراسة

إن ما خلصت إليه الدراسة الانية من نتائج يجعلنا وفق مجموعة من المعطيات التي يجب أن يتم العمل وفق آلياتها وكموجهات يجب الاهتمام في توطين وتفعيل الذكاء الاصطناعي بمؤسسات رعاية المسنين كأحد استراتيجياتها المؤهلة لتحقيق الجودة في خدماتها للمسنين.

- ضرورة وتوافر نظام فاعل لإدارة المعلومات والبيانات بمنظمات المجتمع المدني وتبادلها بما يحقق الاستفادة القصوى منها والعمل على توظيفها في إطار يكفل التنمية والاستجابة لكافة المتغيرات.
- وضع نظام محدد في اختيار مجالس الإدارات والعاملين بمنظمات المجتمع المدني، يستهدف تنمية وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وثقل خبراتهم وغرس آليات التطوير التقني ومنظومة عمل المؤسسة الرعائية والتي تتحدد في تشجيع العمل بروح الفريق، اهتمامها بتنمية فرق العمل ذاتيًا، مشاركة العاملين في وضع الأهداف، واتخاذ القرارات وحل المشكلات بما يتوافق وتطبيق سياسات الذكاء الاصطناعي.
- وضع منهجية للتدريب والتطوير خاصة بالعنصر البشري العامل بالمؤسسة، تعتمد على تحديد الاحتياجات والهدف من العملية التدريبية بما يخدم ويحقق أهداف المؤسسة الخدمية وبما يحقق الهدف من تنمية وتطوير قدرات العاملين سواء على مستوى جودة الأداء او مستوى جودة الخدمات المقدمة للمسنين المستفيدين من خدماتها.
- توطين عمليات التراكم المعرفي بالمؤسسة من خلال استخدام تكنولوجيا إدارة المعلومات، والبيانات وتداولها داخل المؤسسة بما يحقق الإنجاز والسرعة.
- تحديث منظومة العمل بالاعتماد على آليات التحول الرقمي في الخدمات المقدمة للمستفيدين والتي منها تتحقق الجودة والدقة والسرعة وقلّة التكلفة والعدالة الاجتماعية.
- تفعيل الآليات الخاصة بالشراكة الانتاجية بين منظمات المجتمع المدني وبعضها البعض والتي تركز على المشاركة في تقديم الخدمة بما يتوافق وأهداف المؤسسات الخدمية والتي بها تعزز قدرة المؤسسات على تحقيق الجودة والاستدامة في خدماتها.
- تطوير الأساليب الخاصة بالبحث والتطوير المؤسسي باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي عن طريق استهداف القطاعات العاملة في تقديمها الخدمات بصورة

مباشرة بما يحقق النمو والتتبؤ بوضع المؤسسة في التنمية والاستدامة المؤسسية
والخدمية.

المراجع:

١. بن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (١٩٨٤): لسان العرب، ط٦ ، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
٢. ابو النصر، مدحت محمد محمود(٢٠١٥م):ادارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات ، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
٣. ابراهيم، أحمد ثابت هلال(٢٠٢٣م): تصوّرات طالبة 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).
٤. 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).
٥. زيدان، سليمان(٢٠١٠م): ادارة الجودة الشاملة، بدون، دائرة المكتبات والوثائق الوطنية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٦. سرحان، محمود محمود عرفان (٢٠٢٢م): مهنة الخدمة الاجتماعية بين "قرص التعزيز ومحاذير الاهتزاز"، ورقة عمل منشورة بمجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية، مصر.
٧. الصران ، رعد (٢٠١٦م): إدارة الجودة الشاملة " مدخل الوظائف والأدوات"، دار رسلان، سوريا.
٨. 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.

٩. 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، ص ٣٩٤.
١٠. نصيف، فهمي منقريوس (٢٠١٠م): الاتصال بين الجوانب الانسانية والتكنولوجية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث.
١١. عواد، سارة مكرم (٢٠٢٢م): الإطار القانوني لأخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي في كمال من مصر والأردن والسعودية، بحث منشور في المجلة العلمية للملكية الفكرية وإدارة الابتكار، جامعة حلوان، العدد (٣٤).
١٢. سردوك، علي. (٢٠٢٠م): استخدامات التطبيقات الذكية في المكتبات الجامعية: التجارب العالمية ، والواقع الراهن في بلدان المغرب العربي. بحث منشور في مجلة دراسات و تكنولوجيا المعلومات العدد (١٠)، المجلد (٢).
١٣. 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.
١٤. الطنطاوي، هبة الله ثروت إبراهيم (٢٠٢٣م): العلاقة بين التسويق الإلكتروني وجودة الخدمة "دراسة تحليلية"، بحث منشور في مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية و نظم المعلومات، العدد (٣)، المجلد (٥).
١٥. علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٣م): الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية، وتكنولوجيا المعلومات: أسس نظرية- "نماذج تطبيقية، دراسات ميدانية"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
١٦. مصباح، سحر فتحي عبد الحميد (٢٠٢٢م): التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٦٠)، المجلد (٢).

١٧. عثمان، عبدالفتاح وآخرون (١٩٩٥م): الخدمة الاجتماعية للمسنين من المنظور الشمول المعاصر ، القاهرة ، مؤسسة نبيل، ص ٣١.
١٨. عياش، صباح (٢٠٢١م): لمعاش النفسي لدى المسنين دراسة ميدانية بولاية سكيكدة، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة ٨ ماي ١٩٥٤م، قالمه، الجزائر.
١٩. عبداللطيف، رشاد أحمد، (٢٠٠٧م) : فى بيتنا مسن، مدخل اجتماعي، دار الوفاء للطباعة والنشر، القاهرة.
٢٠. بركة، منال. أحمد، هرقة سلمى (٢٠٢٢م): التوافق النفس ي وتقدير الذات لدى المسنين المقيمين بدار الأشخاص المسنين دراسة عيادية لأربعة حالات، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، جامعة ٨ ماي ٥٤٩١ قاملة، الجزائر.
٢١. بدوى، أحمد زكى، (١٩٨٣م): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
٢٢. عبد الرزاق، شيماء حسين ربيع (٢٠٢٢م): استخدام الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطوير الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الصحي، بحث منشور في مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، العدد (٥)، المجلد (٩).
٢٣. عطية، نبيال فيصل عبد الحميد محمد. المرسي، دعاء عوضين ابراهيم (٢٠٢٣م): الوعي بالأثاث التفاعلي وعلاقته بجودة الرعاية الأسرية لعينة من المسنين، بحث منشور في مجلة التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة المنيا، العدد (٤١)، المجلد (٨).
٢٤. محمد، محمود أحمد اسماعيل (٢٠٢١م): اللامركزية وتطوير الخدمات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية العدد (١٣)، المجلد (١).
٢٥. السروجي، طلعت مصطفى وآخرون (٢٠٠٧م): السياسة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان

٢٦. بدوي، أحمد زكي (١٩٨٦م): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر، بيروت.

٢٧. عيوش، ذياب. الزعنون، فيصل (٢٠٠٩م): الرعاية الاجتماعية، بدون، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

٢٨. علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٢م): مقمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج في اعليم وممارسة المهنة في الدول العربية، النهضة المصرية للنشر، القاهرة.

٢٩. عقر، مي سعد الدين محمد (٢٠٢١م): متطلبات تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٢٣)، المجلد (٢).

٣٠. الوكيل، إيمان محمد أحمد (٢٠٢٤م): تقييم مدى إمكانية توجهات الذكاء الاصطناعي وأثره 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).

٣١. 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).

32.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.

33.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.

- 34.Cassell Juatine (2019): Artificial Intelligence for A Social World, Issues in Science and Technology, Vol. (35), No. (4), pp. 29–36.
- 35.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).
- 36.Fernando, Nalini. Ranasinghe, Padmini (2023): Integration of Artificial Intelligence in Social Work: Opportunities, Challenges, and Considerations, Journal of Computational Social Dynamics Volume(8), No(9), pp,13–24.
- Gherhes, Vasile. (2018). Why are we afraid of artificial intelligence?(AI) . European review of applied sociology.11 (17). December. Pp 6–15.
- 37.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 rust (2018): Artificial Intelligence in Service, Journal of Service Research, Volume 21, Issue 2,pp155–175.
- 38.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.

39. Mu, ping. (2019). Research on artificial intelligence education and its value orientation. In 1st International Education Technology and Research Conference (IETRC).China .November, Pp 197–234.
40. Lombardi, R., Lardo, A., Manfredi, S., & Nappo, F. (2015). Changing the university system of management: a study on the Italian scenario. Journal of Innovation and Entrepreneurship, 4(1).
41. 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
42. Singer, J. B, et al (2023): AI Creates the Message Integrating AI Language Learning Models Into Social Work Education and Practice, Journal of Social Work Education 59 (1)– pp 294–302.
43. Petri , Kajonius . Candidate, Ali, Kazemi (2015): Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care, Journal of Health and Social Care in the Community, 24(6), pp 699–707.
44. Kehusmaa, Sari. Ilona, Autti-Rämö. Hans, Helenius. Katariina, Hinkka. Valaste, Maria & Pekka Rissanen(2012): Factors associated with the utilization and costs of health and social services in frail elderly patients, BMC Health Services Research Volume 12, article number 204.

- 45.. Li a, Y. Ao a . P. Peng . H. Bahmani . L. Han c, Z. Zhou . Q. Li (2023):Resource allocation of rural institutional elderly care in China's new era: spatial-temporal differences and adaptation development, Public Health, Volume 223, October 2023, Pages 7–14
- 46.Ching–Hung Lee a. Chang, Wang . Xiaojing, Fan . Fan Li . Chun–Hsien Chen (2023): Artificial intelligence-enabled digital transformation in elderly healthcare field: Scoping review
- 47.Deming, W. Edwards (2000). Out of the Crisis, Massachusetts Institute of Technology, by permission of the MIT Press, 2000, p (23–24)..(
- 48.Marhanat hemma ،pour masoud amoo pour ،mona ahniadi parkhaneh (2013): the quality of sevice and its importance in service organization, Arabian journal of business and management review, vol3, October, 2013, p34.
- 49.Geisel, Ann (2018): The Current And Future Impact Of Artificial Intelligence On Business, International Journal of Scientific & Technology Research Volume 7, Issue 5.