UOT 36

DOI: 10.25045/ASUCAAI.2025.14

SÜNİ İNTELLEKTİN SOSİAL İŞ SAHƏSİNDƏ TƏTBİQİ VƏ İNTEQRASİYASI

Lamiyə Qasımova Elşad qızı
Bakı Biznes Universiteti
Müəllim
Bakı, Azərbaycan
qlamiye142@gmail.com

Xülasə

Müasir dövrdə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları, süni intellekt vasitələri sosial işin mahiyyətinə, icra üsullarına böyük təsir göstərmişdir. Süni intellekt sosial işçilərə müraciətçilərlə daha effektiv ünsiyyət qurmaq, xidmət keyfiyyətini artırmaq və problemləri vaxtında daha səmərəli şəkildə həll etmək üçün geniş imkanlar yaradır. Məsələn, onlayn konsultasiya və sosial dəstək proqramları, məlumat toplama, təhlil etmə və onları idarəetmə sistemləri, risklərin proqnozlaşdırılması kimi istiqamətlərdə bu texnologiyalar mühüm rol oynayır. Həmçinin süni intellektdən istifadə zamanı etik aspektlərə diqqət yetirilməsi, insan amili və süni intellekt arasındakı balansın qorunması çox vacib məsələdir. Qeyd edim ki, sosial iş sahəsində süni intellektin gələcək inkişaf potensialı çox yüksəkdir və sosial işçilərin bu texnologiyaları mənimsəməsi, bacarıqlarının inkişafı üçün xüsusi təlim proqramlarının təşkil olunması xüsusilə əhəmiyyətlidir.

Ламия Касимова

Применение и интеграция искусственного интеллекта в сфере социальной работы

Аннотация

Современные информационные и коммуникационные технологии, а также инструменты искусственного интеллекта (ИИ) повлияли на сущность и методы осуществления социальной работы. ИИ предоставляет социальным работникам широкие возможности для более эффективного общения с клиентами, повышения качества услуг и своевременного решения проблем. Например, эти технологии играют важную роль в таких направлениях, как онлайн-консультации и программы социальной поддержки, сбор, анализ и управление данными, прогнозирование рисков. Кроме того, при использовании ИИ необходимо учитывать этические аспекты и соблюдать баланс между человеческим фактором и технологиями искусственного интеллекта. Следует отметить, что потенциал дальнейшего развития ИИ в сфере социальной работы весьма высок, и организация специальных программ обучения для социальных работников, направленных на освоение этих технологий и развитие их навыков, имеет особое значение.

Lamiya Gasimova

Application and Integration of Artificial Intelligence in the Field of Social Work

Abstract

Modern information and communication technologies, along with artificial intelligence (AI) tools, have influenced the nature and implementation of social work. AI provides social workers with extensive opportunities to establish more effective communication with clients, enhance service quality, and address issues more efficiently. For example, these technologies play a crucial role in areas such as online consultations and social support programs, data collection, analysis and management systems, and risk prediction. Additionally, it is essential to consider ethical aspects when using AI and to maintain a balance between human involvement and AI applications. It should be noted that the future development potential of AI in social work is significant, and organizing specialized training programs for social workers to master these technologies and improve their skills is particularly important.

Açar sözlər: Süni intellekt, Sosial iş, Onlayn konsultasiya, İnformasiya texnologiyaları, Məlumat idarəetmə sistemləri, Rəqəmsal dünya, Sosial xidmətlər

Keywords: Artificial Intelligence, Social work, Online consultation, Information technologies, Data management systems, Digital world, Social services

Ключевые слова: Искусственный интеллект, Социальная работа, Онлайн-консультация, Информационные технологии, Системы управления данными, Цифровой мир, Социальные услуги.

Bu gün müasirləşən dünyada informasiya və kommunikasiya texnologiyaları, süni intellekt (Aİ) demək olar ki, hər bir peşənin əsasını təşkil edir. Rəqəmsallaşmanın və süni intellekt sistemlərinin inkişafı müasir bəşəriyyətin bütün həyat tərzini dəyişdirir. Bu, praktik olaraq, həyatın bütün əsas sahələrinə aiddir: iqtisadiyyata da, sosial sferaya da, siyasi proseslərə də, təhsil, mədəniyyət və başqa sahələrə də [Babayev, Ə., 2022, s. 21]. Sosial iş sahəsi bu peşələr içində xüsusi yer tutur. İnformasiya texnologiyaları (İT), Aİ vasitələri müasir dövrdə sosial iş sahəsində mühüm dəyişikliklərə səbəb olmuş və sosial işin təbiətini köklü şəkildə yenidən formalaşdırmışdır. Sosial işçilər müraciətçilərlə daha effektiv şəkildə işləmək, geniş əhali qruplarına çatmaq və xidmətlərinin keyfiyyətini artırmaq üçün bu texnologiyalardan istifadə edirlər. Həmin texnologiyalar sosial işin müxtəlif aspektlərinə müsbət təsir göstərir, problemlərin vaxtında həlli və dəstəyin daha səmərəli şəkildə çatdırılmasını təmin edir.Onlayn konsultasiya, terapiya seanslarından tutmuş, məlumat idarəetmə sistemlərinə qədər Aİ vasitələri sosial işçilərin fəaliyyətinin daha səmərəli təşkilinə kömək edir. Müraciətçilərin müxtəlif və dəyişən ehtiyaclarını hər zamankindən daha ətraflı şəkildə qarşılamaq imkanı yaradır. İndi sosial işçilərin müraciətçilərlə ünsiyyət bacarıqlarını inkişaf etdirən, daha uzaq məsafələrdəki müraciətçilərinə dəstək göstərməsinə kömək edən, işlərin idarə edilməsini sadələşdirən və obyektiv məlumatlara əsaslanan qərarlar qəbul etməyə imkan verən çox sayda texnoloji resurslara çıxışı var. Bu irəliləyişlər sosial iş təcrübəsinin səmərəliliyini artırmaqla yanaşı, müraciətçilərə göstərilən qayğının keyfiyyətini də əhəmiyyətli dərəcədə yaxşılaşdırır.

Süni intellektin inkişafında dünya şöhrətli azərbaycanlı alim Lütfi Zadənin böyük xidmətləri var. İnsanda olan bəzi intellektual funksiyaların alqoritmlərə, proqramlara, modellərə köçürmək onu düşündürən suallardan idi. Bu sualın riyazi həllini professor Lütfi Zadə 1965-ci ildə “Qeyri-səlis çoxluqlar və qeyri-səlis məntiq” nəzəriyyəsi ilə vermişdir. Bu nəzəriyyə süni intellektin inkişafında

inqilabi dəyişikliyə səbəb olmuşdur [Əmirəliyeva, İ., 2023, s. 91]. Bu texnologiya müxtəlif sosial problemlərin həllində, müraciətçilərə fərdi xidmətlərin göstərilməsində və resursların səmərəli idarə olunmasında inqilabi dəyişikliklər yaratmaqdadır. Əvvəllər yalnız müraciətçi məlumatlarının qeydiyyata alınması üçün istifadə edilən informasiya texnologiyaları, bu gün sosial iş sahəsində çox müxtəlif məqsədlər üçün istifadə olunmaqdadır [Öngen, Ç., 2014, s. 4]. Məsələn, müraciətçilərin məlumatlarının təhlili məqsədiylə (müraciətçilərin ehtiyaclarını daha yaxşı başa düşməyə kömək edən məlumatlar toplanılır və təhlil olunur), risklərin proqnozlaşdırılması (ailə zorakılığı, psixi pozuntular və ya digər sosial problemləri erkən mərhələdə müəyyən etmək üçün analizlər aparılır), emosional dəstək (süni intellekt vasitəsilə müraciətçilərə emosional dəstək göstərilir).

Sosial iş müraciətçiləri haqqında müxtəlif mənbələrdən toplanmış məlumatları, məsələn, sosial media, sosial xidmət qeydlərini və s. süni intellekt asanlıqla təhlil edə bilər. Bu zaman müraciətçinin həyat kontekstini əhatəli şəkildə anlama imkanımız yaranır. Həmçimim müdaxilə strategiyalarının tətbiqi istiqamətində Aİ mühüm rol oynaya bilər. Aİ gücləndirilmiş qərar dəstəyi sistemləri, sübutlara əsaslanan amillər, fərdi müştəri məlumatları əsasında ən uyğun müdaxilə istiqamətlərini təklif edə bilər [Hitchcock, L., 2019, s. 5].

AI-nin tətbiqi zamanı insan amili və texnologiya arasında düzgün balansın qurulması çox vacibdir. Süni intellekt insanların yerini tamamilə əvəz edir düşüncəsi doğru deyildir. Aİ vasitələri mütəxəssislərin işini dəstəkləyir və daha səmərəli vəziyyətə gətirir. Aİ avtomatlaşdırma, məlumat təhlili və digər texniki məsələlərdə üstün bir rola malikdir. Lakin insan amilinin tələb etdiyi empatiya, etik qərar qəbuletmə və kompleks problemlərin həlli kimi sahələrdə əsas rol insana aiddir. Sosial işin əsas mahiyyəti insanlara emosional dəstək verməkdir. Süni intellekt emosional dəstəyi təmin etmək üçün proqramlaşdırıla və daha yararlı hala gətirilə bilər. Məsələn süni intellekt emosional dəstəyin ilkin mərhələsini virtual bələdçilər vasitəsilə təmin edə bilər. Bu sahənin üstün tərəfi daima inkişafda olması, hər zaman yeni istiqamətlər təklif edə bilməsidir.

İndiki dövrdə rəqəmsal texnologiyalar, Aİ vasitələri və sosial media uşaqların, yeniyetmələrin həyatında və şəxsiyyətlərinin inkişafında mərkəzi rol oynayır. Buna görə də, sosial işçilər bu texnologiyanın əhəmiyyətini, güclü cəhətlərini, dəyişikliklərini, inkişafla bağlı nəticələrini və imkanlarını mütləq tanımalı, tətbiq sahələrini bilməli, onlardan istifadə etməyi bacarmalıdırlar [Brelyantika, J., 2023, s. 18]. İnformasiya texnologiyaları sahəsində fərdi olaraq və ümumilikdə cəmiyyətdə diqqət edilməli, çətinliklər yaradan bəzi məsələlər mövcuddur. Bu çətinliklərin həll edilməsi və aradan qaldırılması təhlükəsiz mühitin yaradılması üçün çox vacibdir. Məsələn, həqiqi və obyektiv məlumat toplama çətinliyi, sosial dünyanın virtuallaşması və süni hala gəlməsi, internet və oyun asılılığı, virtual zorakılıq, müəllif hüquqlarının pozulması, şəxsi məlumatların məxfiliyinin qorunması çətinliyi [Tarakçı, E., 2022, s. 4]. Sosial işçilərin AI texnologiyalarını mənimsəməsi üçün təlimlər təşkil edilməli və onların AI ilə səmərəli əməkdaşlıq etməsinə şərait yaradılmalıdır. Bu proses həm texnoloji biliklərin artırılmasını, həm də AI ilə bağlı etik problemlərin öyrənilməsini əhatə etməlidir. AI tətbiq olunan bütün proseslərdə etik prinsiplər əsas götürülməlidir. Süni intellektin aldığı qərarlar insan hüquqlarını və dəyərlərini qorumağa xidmət etməlidir. İKT-lərdən istifadə edərək yeni biliklər əldə etmək, uyğunlaşdırmaq və yeni sosial müdaxilə metodları yaratmaq sosial iş peşəsi üçün vacib bir çağırışdır [Peláez, A., 2018, s. 802]. İnsan resurslarının və maliyyə vəsaitlərinin optimal bölüşdürülməsində Aİ vasitələrindən istifadə oluna bilər. Eyni və yaxın

sahələrdə çalışan sosial işçilər coğrafi məsafələri bu sistemin köməyi ilə asanlıqla aşacaq, təcrübələrini qarşılıqlı paylaşmaq imkanına sahib olacaqlar [Tuncay, T., 2010, s. 7].

Aİ vasitələrindən istifadə edən sosial işçilərin bir sıra üstünlükləri vardır. Məsələn, müraciətçilərlə daha çox üzbəüz vaxt keçirmək, sənədləşməyə daha az vaxt sərf etmək, müdaxilə strategiyalarını yaxşılaşdırmaq ,reabilitasiya məqsədlərini izləmək , donorlarla əlaqələri inkişaf etdirmək və s.

Sosial iş sahəsində informasiya texnologiya və Aİ vasitələrinin tətbiqi müraciətçilərlə əlaqə qurmağı asanlaşdırır, fiziki çətinlikləri aradan qaldırır. Uzaqdan yardım xüsusilə COVID-19 dövründə geniş şəkildə tətbiq olunmuş və bu sahənin inkişafını sürətləndirmişdir [Castillo, J., 2022, s. 76].

Sosial iş praktikasında sosial işçiləri texnoloji dəyişikliklərdən faydalanmağa , informasiya texnologiyaları və Aİ vasitələrindən istifadə bacarıqlarını inkişaf etdirməyə təşviq etmək, yeni və innovativ əlaqələr qurmaq və bütün yeniliklərin praktikada tətbiqini həyata keçirmək çox əhəmiyyətlidir [Angela, N., 2015, s. 9].

Ədəbiyyat siyahısı:

1. Babayev, Ə. P. (2022). Rəqəmsallaşma şəraitində sosial-iqtisadi proseslərin tənzimlənməsində dövlətin dəyişən rolu. UNEC Elmi Xəbərləri, 10(10), 18-33.
2. Bullock, A. N., & Colvin, A. D. (2015). Electronic Communication Technology Integration into Social Work Practice. Advances in Social Work, 16(1), 1-14.
3. Castillo de Mesa, J. (2022). Digital Social Work: Strategies to Incorporate Digital Media into Practice and Research. In Digital Transformation and Social Well-Being: Promoting an Inclusive Society (pp. 68-80). Routledge.
4. Erdoğan Tarakçı, İ., Baş, M., & Aslan, R. (2022). Dijitalleşme. Efe Akademi Yayınları.
5. Hitchcock, L. I., Sage, M., & Smyth, N. J. (2019). Teaching Social Work with Digital Technology. Council on Social Work Education Press.
6. Jesa, B. I. (2023). Digital Social Work with Children and Youth: A New Challenge in Professional Practice. ISCTE - University Institute of Lisbon.
7. López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. (2018). E-Social Work: Building a New Field of Specialization in Social Work. European Journal of Social Work, 21, 804-823.
8. Öngen, Ç. (2014). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Uygulamalarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı: Ankara İli Örneği. Ankara.
9. Tuncay, T. (2010, Mart 23-24). E-Sosyal Hizmetler: İnsani Hizmetlerde Bilişim Teknolojisi Uygulamaları. İzmir 3. İleri Yaş Sempozyumu: "Kırılgan Yaşlı", 1-7.
10. Əmirəliyeva, İ. B. (2023, Dekabr 8-9). Süni intellektin təhsil sisteminə inteqrasiyası. Davamlı inkişaf strategiyası: qlobal trendlər, milli təcrübələr və yeni hədəflər (II Beynəlxalq elmi konfransının materialları, II cild, səh. 90-92). Mingəçevir.