

## متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية دار الإفتاء المصرية نموذجاً

د. أحمد إسماعيل بخدادي

مدرس المكتبات والمعلومات

كلية اللغة العربية - جامعة الأزهر

[ahmedismail201@yahoo.com](mailto:ahmedismail201@yahoo.com)

### المستخلص

تستهدف الدراسة استكشاف متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية، وذلك من خلال بيان المفاهيم المتعلقة بتقنيات المحادثات الآلية في ضوء أبعاد مجالات إدارة المعرفة الدينية، ومدى ارتباط تقنيات المحادثات الآلية بمجال إدارة المعرفة الدينية، وإيضاح المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية، وتقديم إرشادات تتعلق باستخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية. ونظراً لطبيعة الدراسة الحالية وتحقيقاً لأهدافها تم الاعتماد على "منهج دراسة الحالة" باعتباره أنسب المناهج لهذه النوعية من دراسات، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج: محدودية امتلاك الوعي بخصائص ومميزات تقنيات المحادثات الآلية حيث جاءت مؤشرات بنسبة 23.71% وهذا يبين تأثير التخصصات العلمية على مستوى الوعي المتعلق بتقنيات الذكاء الاصطناعي ومجالات الإفادة منها، كما بينت الدراسة ارتفاع درجة الاهتمام بجاهزية البنية التحتية والتقنية لتطبيقات مجالات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين بدار الإفتاء المصرية بنسبة مئوية ما بين (69.83% - 25.43%) وهذا يبين مدى اهتمام وتوجه إدارة دار الإفتاء نحو الارتقاء بمنظومة العمل والتطور التقني، ومن أبرز توصيات الدراسة: حتمية تنمية الجوانب المهنية والتدريبية المتصلة بمجالات استخدام التقنيات الحديثة في مجال الإفتاء وتأهيل الكوادر العاملة في مجال الفتوى الإلكترونية، وضرورة الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي (SAP -Chatfuel -Conversational AI -PandoraBots -Many Chat Bot -Watson Discovery) لتقديم خدمات معلوماتية تتصف بالحدثة والجودة بشكل مستمر لتلبية الاحتياجات المعلوماتية في مجال الفتوى.

**الكلمات المفتاحية:** تقنيات المحادثات الآلية - تقنيات الذكاء الاصطناعي - إدارة المعرفة الدينية - دار الإفتاء المصرية.

## تمهيد

يتمثل المبدأ الرئيسي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في التعرف على أنماط البيانات بما يمكن من عمل التنبؤات واستخراج المعلومات والتمثيل المعرفي الحقيقي للمحتوى، والإفادة من استخدام التقنيات التي تحاكي تصرفات الإنسان، مثل القدرة على (التفكير، الكلام، التعليل، الإحساس) ومن أبرز التقنيات التي أوضحت مكانة وأهمية الذكاء الاصطناعي "روبوتات الدردشة التفاعلية" سوء فيما يتعلق بتمثيلها للوسائل الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في مجالات إدارة المعرفة الدينية، حيث يمكن استخدامها في تقديم المحتوى الديني بطريقة تختلف شكلا ومضمونا، وبصورة تتصف بالذكاء والاحترافية والجودة المعلوماتية (كليلا، 2022م).

وفي ضوء ذلك لا يزال تطور تلك التقنيات مستمرا، وتعد مسيرة هذه التطورات أمرا يحتاج إلى مزيد من الدعم التقني نظرا لسرعة ما تقدمه من إمكانيات ومميزات تجعلها دائما في مقدمة وسائل تلبية الاحتياجات المعلوماتية في كافة المجالات، وهذا بناء على النجاحات التي حققتها تلك التقنيات في مجالات إدارة المعرفة في العلوم التطبيقية (أحمد، 2023م):

وتعد إدارة المعرفة وتقنيات الذكاء الاصطناعي مجالين مترابطين بشكل وثيق؛ وذلك لأن كليهما يهتمان بشدة بمجالات إدارة المعرفة، ولكن يكمن الاختلاف بينهما في الكيفية. حيث يمنح الذكاء الاصطناعي الآلات القدرة على التعلم، بينما تسمح إدارة المعرفة بفهم أفضل للمعرفة، مما يعين أن وجودهما معا يعزز من أدائهما؛ من خلال تعزيز تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتكون لديه القدرة على تنمية هذه المعرفة وتطويرها بشكل مستدام بناء على القواعد المنهجية والخوارزميات التي تمتلكها تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات إدارة المعرفة الدينية، لذلك توظيف تقنيات المحادثات الآلية ونظم محاكاة القدرات البشرية من أهم التقنيات التي تتطلبها المؤسسات المنوطة بمجال الفتوى "دار الإفتاء المصرية" في القيام بمهامها المعلوماتية تجاه مجتمعها وإعلامهم بالأحكام الفقهية عن طريق تقنيات تفاعلية تساعد على إدارة المعرفة الدينية وفق خطوات محددة لتلبية احتياجاته المعلوماتية للمستفيدين في دار الإفتاء المصرية (عطية، 2021م).

## مشكلة الدراسة

تنحصر إشكالية الدراسة الحالية في ضبابية المتطلبات الأساسية تجاه استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية من جانب المفتي والمستفتي له، بالإضافة إلى ضعف الاستفادة من المحتوى المعلوماتي المختص بالفتوى الإلكترونية. وتزايد احتياجات مجتمع المستفيدين من الفتوى، ومحدودية الدراسات المتعلقة بتوظيف تقنيات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة، بالإضافة إلى وجود اختلافات متعددة الاتجاهات حول تقبل المجتمع "المفتي أو المستفتي له" لتلك التقنيات، واستخدامها في مجال الفتوى، وإغفال دورها في إدارة المعرفة الدينية، وتصنيف البيانات وإدارتها بصورة تحقق أقصى درجات الاستفادة منها بمجالات إدارة المعرفة الدينية.

## أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من المبادئ الآتية:

مبدأ تقنيات المحادثات الآلية والمتمثل في محاكاة والمخاطبة بالطريقة التي يستوعب ويتفاعل بها البشر مع العالم، وهو الأمر الذي أصبح سريعاً في تحقيق الركيزة الأساسية نحو الابتكار مما يحقق التنبؤات المستقبلية في تقديم خدمات المعلومات تفاعلية في مجال الإفتاء، ومبدأ الإفادة العلمية والدينية في سياق الفهم الأكثر شمولية حول إدارة المعرفة المتوفرة بدار الإفتاء المصرية لتحسين عملية إتاحة المعلومات وإنتاجيتها عن طريق أتمتة العمليات التي كانت تتطلب العناصر البشرية فيما مضى، وتمثيل البيانات على نطاق واسع لا يمكن لأي قوى بشرية تحقيقها في مجال إدارة المعرفة الدينية.

## أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة الحالية في " استكشاف متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية " وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

1. رصد المفاهيم المتعلقة بتقنيات المحادثات الآلية في ضوء أبعاد مجالات إدارة المعرفة الدينية.

2. بيان مدى ارتباط تقنيات المحادثات الآلية بمجال إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.
3. ايضاح المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثات الآلية ومجالات إدارة المعرفة الدينية.
4. تقديم ارشادات وتوجهات تتعلق باستخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.

### تساؤلات الدراسة:

ينحصر التساؤل الرئيسي للدراسة الحالية في " ما هي متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية " وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما المفاهيم المتعلقة بتقنيات المحادثات الآلية في ضوء أبعاد مجالات إدارة المعرفة الدينية.
2. ما مدى ارتباط تقنيات المحادثات الآلية بمجال إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.
3. ما المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثات الآلية ومجالات إدارة المعرفة الدينية.
4. ما الارشادات والتوجهات التي تتعلق باستخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.

### مجتمع الدراسة

ينحصر مجتمع الدراسة في: مؤسسة دار الإفتاء المصرية وتحديدًا في ( إدارة الفتوى الإلكترونية، وإدارة تراث الفتاوى ونظامها- وإدارة المركز الإعلامي وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة أرشيف الفتاوى، وإدارة أمانة الفتوى، ووحداتهم الفرعية).

### مجال الدراسة وحدودها

الحدود الموضوعية: تختص الاتجاهات الموضوعية للدراسة الحالية بتناول: متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية، وذلك من خلال استعراض المفاهيم المتعلقة ببرامج المحادثة الآلية وأبعادها، ودراسة البنية التحتية ومدى تقبلها لتقنيات

المحادثة الآلية Chat bots، وكفاءتها وفعاليتها، وبيان المعوقات التقنية والبشرية المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثة الآلية بدار الإفتاء المصرية.

الحدود الزمنية: تمتد الدراسة في حدودها الزمنية خلال الفترة من (فبراير 2023م) وحتى (أغسطس 2023م) وهي فترة انتهاء التطبيق العملي للدراسة.

الحدود الجغرافية: تنحصر الحدود الجغرافية للدراسة في دار الإفتاء المصرية بجمهورية مصر العربية والتي تقع في (شارع صالح الجعفري، الجمالية، منشأة ناصر، محافظة القاهرة).

### منهج الدراسة:

نظرًا لطبيعة الدراسة الحالية وتحقيقًا لأهدافها تم الاعتماد على "منهج دراسة الحالة" باعتباره أنسب المناهج لهذه النوعية من دراسات التي تختص ببيئة محددة لدراسة "متطلباتها استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية. (خليفة، 2002م).

### أدوات جمع البيانات ومعالجتها.

✓ يعتمد الباحث في جمع البيانات اللازمة للدراسة على الأدوات الآتية:

- قائمة المراجعة: وهي أداة جمع البيانات الرئيسية للدراسة وتنحصر في سلسلة من التساؤلات المتصلة بالجوانب المختلفة لموضوع الدراسة بهدف المساعدة في استكشاف توظيف متطلبات تقنيات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية، بالإضافة إلى استخدام بعض الأدوات المساعدة مثل: (المقابلات الشخصية- الملاحظة) وذلك في الفترة من (فبراير 2023م) وحتى (أغسطس 2023م). بينما تم تحكيم قائمة المراجعة كما هو مبين في الملحق رقم (2).
- أدوات المعالجة الإحصائية والمرجعية: تم الاعتماد على برنامج (SPSS) في المعالجات الإحصائية للبيانات التي تم التوصل إليها من خلال أدوات جمع البيانات، وذلك لإنجاز مختلف المعالجات الإحصائية، بالصورة المحققة لأغراض الدراسة، واستخلاص النتائج المستهدفة (الشمرواني، 2018م). وتم الاعتماد في صياغة الاستشهاد المرجعي على أسلوب

الجمعية الأمريكية للغات (APA) سواء في الحاشية أو في قائمة المصادر والمراجع، (طلبة، 2018م).

## مصطلحات الدراسة

- الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence
  - عرف قاموس أكسفورد الذكاء الاصطناعي بأنه "نظرية وتطوير أنظمة الكمبيوتر القادرة على أداء المهام التي تقتضي عادةً ذكاءً بشرياً مثل الإدراك البصري، والتعرف على الكلام، وصنع القرار، (Oxford Dictionary, 2020).
  - أداة برمجية تستخدم معالجة اللغة الطبيعية (NLP) والتعلم الآلي (ML) في تحقيق التفاعل بين الإنسان والآلة بشكل محاكى لأسلوب البشر في المحادثة والتفكير والتعلم وحل المشكلات والإدراك وتمثيل المعرفة. وهي تجسد الأنظمة التي تحاكي القدرات البشرية في فُتيا الناس، وإعلامهم بالأحكام الفقهية عن طريق التقنيات، وذلك بقيام المستفي بخطوات محدّدة (عامر، 2022م). أو محاكاة القدرات البشرية باستخدام تطبيقات متطوّرة لنُظم الحاسبات الآلية (أحمد، 2022م).
  - الذكاء الاصطناعي (إجرائياً) بأنه قدرة الآلة على القيام بالمهام التي تحتاج للذكاء البشري عند أدائها، مثل التفكير والتفهم والاستنتاج المنطقي والقدرة على التعليل، والسمع والتكلم والحركة بأسلوب منظم ومنطقي، ويشير الذكاء الاصطناعي في هذه الدراسة إلى توظيف المؤسسات الدينية التقنيات والابتكارات التي جلبتها تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مثل تقنيات في تقديم خدمات المعلومات في مجالات الفتوى بدار الإفتاء المصرية.
  - ومن خلال النُّظر في مجموع هذه التّعريف المتعدد حول مصطلح الذكاء الاصطناعي؛ نجد أنها مُتقاربة المعنى والمدلول، ومن خلال ذلك، فيُقصدُ منه: دراسة كَيْفِيَّة تدريب الأجهزة والآلات؛ لتقوم بأشياء بشكل أفضل مما يفعلها الإنسان في الوقت الحاضر؛ لذلك فهو

ذكاء، حيث نريد أن نضيف كلَّ القدرات التي يَتميّزُ بها الإنسان للآلة، وفهم ملكة الذكاء لدى الإنسان، وأداء مهامّ يمكن أن تتّصف بالذكاء في مجالات تصنيف وجمع وإدارة البيانات والإفادة منها.

#### ● الفتوى:

○ (الفتوى) بفتح الفاء: اسم مصدر من أفى يفتي إفتاءً، ويقال: (فتيا) بضم الفاء، وهما: أي: الفتوى والفتيا- بمعنى واحد، وهو: بيان الحكم واختلاف اللغويون في أصل الفتوى: فتوى مُفرد، وجمعها: فتاوى وفتاوى، والفتوى: جواب عما يُشكّل، واصطُح على أنها: تبيين ما يُشكّل من المسائل الشَّرعيّة وتفتاوا إليه، أي: تحاكموا في الفتوى، وأفتاه في الأمر: أبانه له، والتَّفاتي: التَّخاصُّم إخبار عن الله تعالَى في إلزام أو إباحة، أو الإخبار عن حكم الله بدليله، أو تبيين الحكم الشرعي للسائل عنه، والإخبار بلا إلزام (المنعم، 1999م).

#### ● المحادثات الآلية

○ برنامج المحادثة الآلية Chat Bot: اداة برمجية تستخدم معالجة اللغة الطبيعية (NLP) والتعلم الآلي (ML) في تحقيق التفاعل بين الإنسان والآلة بشكل محاكي لأسلوب البشر في المحادثة. (المعجم الموحد لمصطلحات إدارة خدمات المعلومات، 2015م).

وهي برامج قادرة على القيام بمحاكاة العقل البشري وتتطلب تصميم البرامج الذكية محاكاة عدد من القدرات ومنها التفكير والتعلم وحل المشكلات والإدراك وتمثيل المعرفة. (شرواني، 2021م). بينما تعرف بأنها الأجهزة والتطبيقات الميكانيكية والإلكترونية المصممة لمحاكاة قدرة الإنسان على التعلم واتخاذ القرارات، ويتم استخدام الذكاء الاصطناعي في تكنولوجيا التعرف على الصوت، والنظم الخبيرة، ومعالجة اللغة الطبيعية واللغات الأجنبية (ODLIS، 2023م).

## ● إدارة المعرفة الدينية

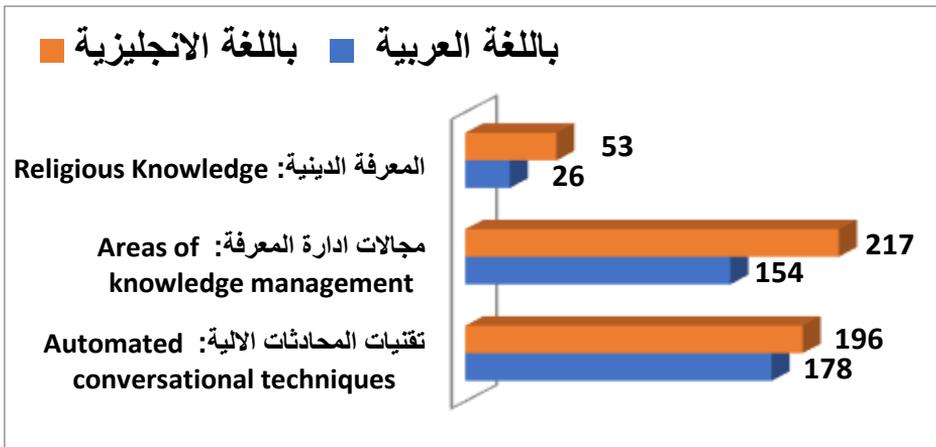
- تُعرف مجالات إدارة المعرفة بالعمليات التي تساعد مؤسسات المعلومات على توليد المعرفة، واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة، كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي (ODLIS، 2023م).
- وتُعرف بأنها مجموعة الأنشطة التي من خلالها يتم تكوين وتخزين وإعادة صياغة المعرفة واستخدامها كما تعرف بأنها مجموعة الممارسات التي من خلالها يتم استخدام رأس المال الفكري لتحقيق ميزة تنافسية (سديرة، 2022م).
- وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة الدينية إجرائياً: بأنها عمليات تحديد مسارات المعرفة وتخزينها واستخدامها وتشاركها بهدف تحديد وتحليل الأصول المعرفية والتي يمكن أن تحقق أهداف دار الإفتاء المصرية تجاه الاتاحة المعرفية للمحتوى الديني. وتعرف أيضاً: بأنها عمليات مخططة متسقة ومنظمة لحيازة واستحداث المعرفة ونشرها وتبادلها وتسهيل تطبيقها لإدارة الموارد المعرفية والفكرية للمؤسسة بهدف تنمية رأس المال الفكري وتعزيز الأداء والقدرة التنافسية للمؤسسات الدينية.

## الدراسات السابقة

سعت العديد من الأديبات إلى البحث في تقنيات الذكاء الاصطناعي بوجه عام وتقنيات المحادثات الآلية بوجه خاص من خلال التركيز على استخدام تلك الأدوات والتقنيات الوليدة في اتجاهات بحثية متعددة حيث اقتص أغلبها بالبيئات البحثية التطبيقية التي تدار بتلك التقنيات، والتي بينت أثرها في العديد من المهام المتعلقة بمجالات إدارة المعرفة الدينية، لذلك تم إجراء مسح حول تلك الدراسات العلمية من أجل تقديم نظرة شاملة على الأديبات التي تعلق بموضوع الدراسة، والتي تم اتخاذها كبنية أساسية وأداة مساعدة لإجراء الدراسة الحالية، وذلك في ضوء استعراض أحدث الدراسات العلمية المتصلة بموضع الدراسة، وذلك في عام (2021م-2022م-2023م). وباستخدام مصطلحات البحث الآتية:

Automated conversational techniques	تقنيات المحادثات الآلية.
Areas of knowledge management	مجالات إدارة المعرفة.
Religious Knowledge	المعرفة الدينية.

وذلك من خلال البحث في قواعد البيانات ( SPRINGER , LISA JSTOR ERIC- Digital library ACML- Proquest Emerald Science Direc SCOPUS )، وتصفح "قاعدة الهادي، وفهرس اتحاد المكتبات بالجامعات المصرية، ومحرك البحث العلمي من Google Scholar، وقواعد بنك المعرفة المصري، حيث بينت عمليات البحث عدة مؤشرات تتعلق بمصطلحات البحث الخاصة بالدراسات المتصلة بالدراسة الحالية، يمكن استعراض مؤشراتها في الشكل الآتي:



شكل رقم (1) مؤشر مصطلحات البحث المتعلقة بالدراسة الحالية

يتضح من المؤشر السابق ارتفاع معدلات الاهتمام بإجراء دراسات علمية تتعلق استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة في اتجاهات متعددة تفرضها طبيعة كل دراسة علمية أو قطاع مهني تطبق فيه الدراسة، حيث جاءت الدراسات باللغة الإنجليزية في "المرتبة الأولى" في كافة المصطلحات التي تم إجراء البحث من خلالها، وهذا يبين اهتمام تلك المجتمعات بتطبيق تلك التقنيات والإفادة منها في كافة المجالات المتصلة بإدارة المعرفة والإفادة منها. بينما جاءت الدراسات باللغة العربية في "المرتبة الثانية" ومثل أغلبها دراسات تحليلية ويغلب عليه الطابع النظري، وأغلبها بحوث ودراسات وصفية أو استشرافية، بينما استفاد "الباحث" من الدراسات السابقة بشكل عام في: رسم صورة واضحة حول موضوع الدراسة

والاطلاع على الموضوعات ذات الصلة، بالإضافة إلى اختيار المنهج المناسب للدراسة، واستكشاف أساليب علمية جديدة تتعلق باستخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة في مجالات عدة، وفي ضوء ما سبق يمكن استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك في إطار زمني من الأحدث إلى الأقدم لبيان المعدلات الزمنية للدراسات المتصلة بسياق الدراسة الحالية مع الاقتصار على أحدث الدراسات وأقربها لموضوع الدراسة، وأهدافها ومجتمعها الدراسي، نظراً لتعدد الدراسات العلمية المتعلقة بتقنيات الذكاء الاصطناعي ومجالات استخدامها.

### أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة: عمر بن إبراهيم بن محمد المحميد. (2022). الذكاء الاصطناعي وأثره في صناعة الفتوى حيث استهدف البحث: بيان كيفية صناعة الفتوى عن طريق الذكاء الاصطناعي، وبيان حكم استخدام الذكاء الاصطناعي في الفتوى، وتوضيح أثر الذكاء الاصطناعي في صناعة الفتوى، وأعمدت الدراسة على منهج الجمع ومنهج الاستقراء والتحليل، ومن أهم نتائجه: تبين لي أن حكم استخدام الذكاء الاصطناعي في صناعة الفتوى يحتمل أربعة أقوال، والجواز هو الأرجح، لكن بضوابط تضبط الفتوى، منها ضوابط إعداد برنامج للفتوى، وضوابط لمستفتي البرنامج. (محمد، 2022م).
2. دراسة: أحمد فرج أحمد، وزينب محمد هشام سالم. (2022). تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيراتها على فاعلية محتوى وخدمات مؤسسات المعلومات: دراسة استشرافية: حيث استهدفت الدراسة استعراض إبراز ملامح تطور تقنيات الثورات الصناعية الرابعة وصولاً لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، واستشراف المفاهيم والسمات والخصائص ذات الصلة بهذه التطبيقات، وإلقاء الضوء على الرؤى والآفاق المستقبلية للتوجهات الجارية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وبيان تأثيراتها على فاعلية إدارة المحتوى الرقمي وخدمات مؤسسات المعلومات، مع التركيز على ملامح هذا التأثير في ضوء المهام الرئيسة التي تقع في بؤرة الرؤى الاستراتيجية لمؤسسات المعلومات؛ كما قامت الدراسة

باستشراف سبل توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المحتوى الرقمي وتعزيز خدمات مؤسسات المعلومات من خلال استعراض نماذج تطبيقية للقطاعات والمحاور التي يمكن توظيفها فيها (هشام، 2022م).

3. دراسة: منصور سعيد محمد. (2022). تقنية روبوتات الدردشة Chatbots وتطبيقاتها في مكتبات جامعة أسيوط: دراسة تخطيطية: استهدفت الدراسة إلى التعرف على تقنية روبوتات الدردشة وتوضيح مدى إمكانية تطبيقها في مكتبات جامعة أسيوط من خلال إنشاء نموذج تطبيقي لروبوت دردشة يمكنه التعامل مع مستخدميها عبر صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي وبخاصة الفيسبوك وعرض أهم الخدمات التي يمكن أن يقدمها، وذلك باستخدام المنهج الميداني، من أبرز نتائجها أن غالبية مكتبات جامعة أسيوط بنسبة 83.3% ليس لديها موقع خاص بها على شبكة الإنترنت أو شبكات التواصل الاجتماعي، ومن ثم فهي بوضعها الحالي لا تشجع على تطبيق تقنية روبوتات الدردشة التي يشترط لتطبيقها وجود موقع خاص بالمكتبة، فيما عدا المكتبة الرقمية بجامعة أسيوط التي لها موقع على شبكة الإنترنت (محمد ، 2022م).

4. دراسة: إهداء صلاح ناجي. (2022). تطبيقات نظام الذكاء الاصطناعي في تحليل المحتوى وعمليات التكشيف: حيث استهدفت الدراسة التعرف على دور تطبيقات نظم الذكاء الاصطناعي في تحليل المحتوى وعمليات التكشيف، واستخدامات معالجة اللغة الطبيعية بصفة عامة وفي المكتبات بصفة خاصة، ورصد منصات ومكتبات الذكاء الاصطناعي التي يمكن الاستفادة منها في مجال تحليل المحتوى، مع العمل على تطبيق أحد نظم معالجة اللغة الطبيعية واستخدامها في تحليل المحتوى لمصادر المعلومات؛ لتحقيق الاستفادة منها، وذلك اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة: إمكانية استخدام معالجة اللغة الطبيعية في المكتبات في الحصول على المصادر، ومعالجة المحتوى، وإحاطة المستفيدين بالمصادر والإجابة على الاستفسارات، وتطبيق منصة IBM Watson Knowledge Studio لإنشاء نموذج لتعلم الآلة واختباره باستخدام

أداة Watson Discovery وكانت كفاءته عالية في البحث والاسترجاع للمصادر باللغة الإنجليزية (ناجي، 2022م).

5. دراسة: عيبر محفوظ محمد. (2022). واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد حيث استهدفت الدراسة معرفة مستوى تقدير أعضاء هيئة التدريس جامعة الملك خالد لواقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة المعرفة للأبعاد التالية: توليد المعرفة، وتخزين المعرفة، وتشارك المعرفة، وتطبيق المعرفة، وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بالنسبة لإجمالي محاور واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ووفقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة الفاء (1.64) بدلالة (0.20)، ووفقاً لمتغير طرق اكتساب المعرفة التي بلغت قيمة الفاء (0.18) كما جاءت أبعاد عمليات إدارة المعرفة بعد التطبيق، وتوليد المعرفة، والمشاركة متوفرة بدرجة مرتفعة، وجاء بعد التخزين متوفر بدرجة متوسطة (خليل، 2021م).

6. دراسة: هندي عبد الله هندي. (2022). استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال المكتبات والمعلومات استهدف الدراسة التحليل الكمي والنوعي لخصائص الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المسجل حول استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال المكتبات والمعلومات، ومن ثم رصد الإنتاج الفكري المنشور حول استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال المكتبات والمعلومات بقاعدة بيانات كل من Scopus و Web of Science وقاعدة بيانات دار المنظومة، ومحرك البحث العلمي جوجل وذلك في الفترة الزمنية منذ عام 2010 وحتى عام 2021؛ واعتمدت الدراسة على المنهج البليومتري، ومن خلال المراجعة العلمية للإنتاج الفكري تبين أن أغلب الإنتاج الفكري في هذا المجال ما هو إلا دراسات نظرية، أو سرد لتقنيات مستخدمة بالفعل في المكتبات، ولكن تتناولها الدراسات بمسميات مختلفة. (هندي، 2021م).

7. دراسة: حسين فولاذ علي غلوم. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في دعم وتطوير خدمات المكتبات الأكاديمية في دولة الكويت استهدف الدراسة معرفة الدور الذي تقوم به تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم وتطوير خدمات المكتبات الأكاديمية بشكل عام وفي دولة الكويت بوجه خاص. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. ومن ابرز نتائج الدراسة أنه هناك قصورا وضعفا في استخدامات الذكاء الاصطناعي في مكتبات جامعة الكويت بشكل ملحوظ، ووجود تحديات تواجه إدارة المكتبات في تطبيق واستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي كان أبرزها قلة وعي العاملين، ومقاومة كبيرة للتغيير، وقلة الميزانية. (غلوم، 2022م).
8. دراسة: ياسمين أحمد حسن عامر. (2022). توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تخطيطية لتصميم برمجيات المحادثة الآلية Chatbot حيث استهدفت الدراسة تصميم برنامج محادثة آلية Chatbot قادر على كشف المعلومات واستخلاصها من الملفات، وذلك لاستخدامه في تقديم العديد من خدمات المعلومات، وخاصة في تقديم الخدمة المرجعية والرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التجريبي في تصميم نموذج لبرنامج محادثة آلية Chatbot وتوظيفه في الخدمة المرجعية والرد على استفسارات المستفيدين، وذلك بالاعتماد على لغة البرمجة Python بشكل أساسي في تصميم البرنامج، بالإضافة إلي تضمين العديد من المكتبات الجاهزة المرتبطة بلغة البرمجة Python ومنها NLTK، Numpy، Wordnet، واختبار البرامج باستخدام طريقة Black Box Testing للتأكد من صحة النتائج المسترجعة (حسن، 2022م).
9. دراسة: شروق زايد نافل العتيبي. (2022). علاقة مجال الذكاء الاصطناعي بمجال إدارة المعرفة استهدفت الدراسة بحث في العلاقة التي تربط بين مجال الذكاء الاصطناعي وأنظمتها وتقنياته وبين مجال إدارة المعرفة وعملياتها؛ وذلك من أجل التالي: التوصل لأهم وأكثر تقنيات الذكاء الاصطناعي ارتباطا بمجال إدارة المعرفة، التوصل لأهم الاستخدامات

والتوجيهات والإرشادات الخاصة بدمجهما معاً، والوصول لأهم النتائج والإرشادات والتوصيات التي تفيد الباحثين والمهتمين بتوظيف هذين المجالين معاً. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الوثائقي، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج التي تثبت وجود أثر إيجابي كبير عند توظيف واستخدام أنظمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن عمليات إدارة المعرفة؛ حيث إن الذكاء الاصطناعي يعزز من أداء وكفاءة إدارة المعرفة، ومن توصيات الدراسة: ضرورة توظيف أنظمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي في جميع المجالات والمنظمات التي تسعى إلى توظيف إدارة المعرفة من أجل تحقيق الميزة التنافسية والتشغيلية والإبداع والابتكار، ضرورة تخصيص وحدات تقنية وكفاءات بشرية داخل المنظمات المهتمة بدمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع إدارة المعرفة، وضرورة إجراء العديد من الدراسات العملية والميدانية التي تربط بين إدارة المعرفة وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وخصوصاً في الدول العربية. (العتيبي، 2022م).

10. دراسة: نانسي صابر الدمرداش. (2022). أثر تفاعل العناصر الافتراضية المدعومة بالذكاء الاصطناعي وأدوات إدارة المعرفة استهدفت الدراسة: أثر تفاعل العناصر الافتراضية المدعومة بالذكاء الاصطناعي وأدوات إدارة المعرفة في تنمية مهارات الأمن السيبراني وحل المشكلات لدى طلاب الحاسبات والذكاء الاصطناعي، وتقديم العناصر الافتراضية المدعومة بالذكاء الاصطناعي بأداتين من أدوات إدارة المعرفة. وأظهرت نتائج البحث أثر تفاعل العناصر الافتراضية المدعومة بالذكاء الاصطناعي وأدوات إدارة المعرفة على متغيرات البحث بشكل عام؛ والعناصر الافتراضية المدعومة بالذكاء الاصطناعي مع أداة العصف الذهني على غالبية متغيرات البحث بوجه خاص ومن أبرز توصيات الدراسة: ضرورة توظيف العناصر الافتراضية المدعومة بالذكاء الاصطناعي وأدوات إدارة المعرفة في مختلف أنظمة إدارة التعلم، وذلك لتأثيرها الفعال في زيادة التحصيل المعرفي وتنمية المهارات وأساليب التفكير. (الدمرداش، 2022).

11. دراسة: أمل محمد خطاب. (2021). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في غرف الأخبار استهدفت الدراسة استشراف مستقبل غرف الأخبار المتطورة في إطار توظيف التقنيات المدعومة بالذكاء الاصطناعي في مراحل العمل، بيان استخدامات المجال الإعلامي لمجال الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، حيث اوضحت النتائج أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بغرف الأخبار حتمية استراتيجية لتطوير دورة العمل والحصول على كفاءة أكبر للأداء وأشكال جديدة للنشر وتعزيز ولاء الجمهور، بينما قدمت الدراسة باقتراح عدد من التطبيقات المدعومة بالذكاء الاصطناعي واستخداماتها والتي توظفها غرف الأخبار في عديد من مناطق العالم في مراحل الإنتاج الإخباري (خطاب، 2021م).
12. دراسة: ياسمين أحمد حسن عامر (2021) تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المكتبات المصرية حيث استهدفت الدراسة التعريف بتطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها والإفادة منها في المكتبات المصرية. وبيان أبرز تقنيات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة من قبل مؤسسات المعلومات، واعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي بغرض إعداد نموذج تجريبي مقترح لتطبيق تقنية روبوتات الدردشة Chatbot ضمن خدمات المعلومات بالمكتبات، وبينت الدراسة اعتماد غالبية المكتبات الأجنبية على برنامج Alexa للبحث عن المعلومات في فهارس المكتبات، وتقديم خدمة الإعارة عبر برنامج hoopla يليها الاعتماد على تقنية Watson Discovery للبحث عن المعلومات. (عامر، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المكتبات المصرية: دراسة تخطيطية، 2021م).
13. دراسة: ضليحي، سوسن طه حسن، وأبو شرحة، ماجد محمد. (2021). استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات إدارة المعرفة للهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة في المملكة العربية السعودية استهدفت الدراسة التعرف على حجم استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في مجال البيئة، والعمل على توثيق المعرفة الضمنية في مجال البيئة. عملت الدراسة على استخدام المنهج الوثائقي في استخلاص المعايير الخاصة بالمعارف الضمنية، واعتمدت على منهج دراسة الحالة وتحليل المحتوى والمنهج التقييمي لموقع الهيئة كأسلوب

تشخيصي للوضع القائم فيها. وكان من أهم نتائج الدراسة التقييمية أن مصادر المعرفة الرسمية تتوفر بنسبة أعلى من المتوسط، بينما توثيق المعرفة الضمنية منخفض جداً بالمقارنة مع المصادر الرسمية. ووجدت الدراسة مجالات إدارة المعرفة تهتم فقط بالتمكين للمعرفة والثقافة التنظيمية بنسبة 67% مقابل عدم التطبيق بنسبة 33% أما عمليات تطبيق إدارة المعرفة في الهيئة بلغت جميعها أكثر من المتوسط، وأن أقل نسبة توفر بين تطبيقات إدارة المعرفة التي تتوفر بالهيئة هي تنظيم المعرفة وتشخيص المعرفة، وأوصت الدراسة بضرورة الاستعانة بفريق مختص لتنظيم المعرفة الموجودة في الإدارة، الاستفادة من برمجيات التصنيف الوجيه التي تتيح للمستخدم استرجاع المعلومات بيسر وسهولة، واستخدام تقنيات الويب الدلالي عبر الانطولوجيا التي تحدد العلاقات بين المفاهيم لتحسين عمليات الاسترجاع. (ضليبي، 2021م).

14. دراسة: ، ابتسام بنت سعيد بن علي الشهومية، سالم سعيد علي الكندي، محمد ناصر علي الصقري. (2020). تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الخصوصية الرقمية للأفراد والمؤسسات في سلطنة عمان استهدفت الدراسة التعرف على واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومجالاته، والتعرف على آلية التحقق من الهوية الرقمية فيها، وتسليط الضوء على الآثار الأخلاقية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الخصوصية الرقمية، والهوية الرقمية للأفراد والمؤسسات، والتعرف على التدابير القانونية والتقنية والتنظيمية التي اتخذتها سلطنة عمان لحماية الخصوصية والحد من سرقة الهوية. اعتمدت الدراسة المنهج النوعي، ومن نتائج الدراسة تنوع مجالات وأغراض استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل: تحليل البيانات للمؤشرات المستقبلية، واستثمار الوقت وخفض تكاليف التشغيل، ودعم العملية التعليمية وتنظيم المؤتمرات وغيرها. وساهمت جائحة COVID-19 في زيادة تفعيل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقليل الآثار والحد من انتشار المرض بالإضافة إلى اهتمام السلطنة باتخاذ مجموعة من التدابير التقنية والتشريعية والتنظيمية لضمان حماية البيانات في بيئة آمنة، ومن

توصيات الدراسة: ضرورة النظر في تكامل التشريعات الحالية وتحديثها بما يتناسب مع التطورات التقنية الحديثة لحماية البيانات من خلال إصدار قانون يختص بالتعامل مع الجرائم التقنية، وضرورة إيجاد برنامج متكامل للعاملين في المؤسسات الحكومية يهدف إلى رفع مستوى الوعي التقني، التشريعي، والتنظيمي في التعامل مع التقنيات الحديثة والمتطورة. (الشهومية، 2022م).

15. دراسة: عبير إبراهيم عزي. (2021). **العوامل المؤثرة في تبني استخدام روبوت المحادثة bots Chat وأنظمة الذكاء الاصطناعي** استهدفت الدراسة إلقاء الضوء على العوامل المؤثرة في تبني روبوتات المحادثة لدى بعض الشركات والمنظمات، واعتمادها كأداة تسويقية للتواصل مع العملاء، وتحديد العوامل الحاسمة التي تساهم في اعتماد روبوتات المحادثة وبناء أساس لدمج هذا النظام الجديد مع الأعمال، وتحديد العوامل التي تساهم في اعتماد المستخدم لروبوتات المحادثة أثناء عملية الاختيار، ومن خلال مسح التراث العلمي تم تحديد بعض العوامل وهي التفاعل Interactivity، والتصميم Design، القدرات التكنولوجية، وسهولة الاستخدام Usability، والاعتبارات الأخلاقية والاستفادة من الإطار النظري للدراسة Technology Acceptance Model والذي يحدد مجموعة من المعايير الخاصة بتبني الاستخدام، ودراسة تأثيرات تلك العوامل من وجهتي النظر الخاصة بالمنظمات والعملاء. (عزي، 2021م).

### ثانياً: الدراسات الأجنبية

16. دراسة: Das and Islam (2021) في دراستهما حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة في المكتبات، والتي تناولت بالمناقشة والتحليل تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأكثر شيوعاً بالمكتبات مثل تقنية روبوتات الدردشة bot Chat وتوظيفها في تقديم الخدمة المرجعية، والإفادة من أبرز خوارزميات تعلم الآلة والشبكات العصبية مثل Logistic regression, KNN, AdaBoost في جمع كميات هائلة من البيانات وتيسير الوصول إلى مصادر المعلومات، وفهرستها، وتصنيفها، وتحليل الوثائق والنصوص، وإضافةً إلى ذلك

قدمت الدراسة توصيات حول ضرورة تبني تطوير تلك التطبيقات والخوارزميات وابتكار خدمات معلوماتية جديدة بالمكتبات (Das, 2021)م)

17. دراسة: **Alhaji and Yakubu (2021)** في دراستهما على حتمية توظيف الذكاء الاصطناعي في خدمات المكتبات ومؤسسات المعلومات -ولا سيما الأكاديمية منها من أجل تقديم خدمات سريعة وفعالة، هذا إلى جانب دمجها ضمن المناهج التعليمية بكافة المراحل الدراسية بغرض ترسيخ الإبداع والابتكار في تلك المؤسسات المعلوماتية، وقطاعاتها لدعم الجهود الوطنية بالدولة. كما بينت الدراسة إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الأكاديمية بدولة نيجيريا والتي تمثلت في الخدمة المرجعية والعمليات الفنية، وتطبيق تقنيات معالجة اللغة الطبيعية عبر إدخال تقنية الروبوتات في خدمات وأنشطة المكتبات، وقدمت الدراسة توصيات حول ضرورة إفراد ميزانية مستقلة ضمن الموازنة العامة للمؤسسات التعليمية لتوظيف الذكاء الاصطناعي في خدمة المكتبات والعملية التعليمية وتطوير مهارات الكوادر البشرية العاملة بتلك المؤسسات. (Alhaji, 2021م).

18. دراسة: **Azubuike and Emeka (2021)** مراجعة عالمية لقطاع المكتبات والمعلومات تمثلت في دراسة تعاونية لتطوير خدمات المكتبات وتوظيف التقنيات الذكية والذكاء الاصطناعي بها. وسعت تلك الدراسة الاستكشافية إلى تصميم إطار مفهومي حول الذكاء الاصطناعي وتقنياته، إضافةً إلى أبرز تطبيقاته من أجل الوصول إلى الأداء الأمثل للخدمات المعلوماتية بالمكتبات. وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي قادرًا على تحويل المكتبات التقليدية إلى طور يواكب الجيل الجديد من مؤسسات المعلومات وتلبية متطلباتها، وذلك على الرغم من بعض العوائق التي تتمثل في ضعف التمويل، وافتقار المهارات، والقلق وعدم التقبل لتلك التقنية. وأوصت الدراسة بضرورة حث الحكومات على توفير ومضاعفة الموازنة المالية الخاصة بتوظيف الذكاء الاصطناعي في خدمات مؤسسات

المعلومات، إلى جانب إبرام بروتوكولات تعاونية بين تلك المؤسسات لدعم إدخال التقنيات الذكية والذكاء الاصطناعي بها. (Azubuike, 2021م).

19. دراسة: **Nawaz, Gomes, and Saldeen (2020)** حيث تمثلت الفكرة الرئيسية للدراسة في وجود وفرة في تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن توظيفها في خدمات المكتبات ومؤسسات المعلومات وذلك في ضوء إدارة الأزمات والمخاطر التي تتمثل في جائحة كورونا COVID-19، حيث تحتم على المكتبات ومؤسسات المعلومات تطوير البنية التحتية لتقديم خدمات أسرع للمستفيدين، ومن ثم ناقشت الدراسة أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي المحتمل استخدامها مثل تقنيات روبوتات الدردشة bots Chat والروبوتات والطائرات ذاتية القيادة، وذلك في خدمات مثل الخدمة المرجعية الافتراضية وتوصيل المصادر المعلوماتية داخل وخارج بيئة المكتبة أو المؤسسة التابعة لها، هذا إضافةً إلى خدمات التعقيم والمراقبة الأمنية وتوظيفها في العملية التعليمية، وخلصت الدراسة إلى إمكانية تطبيق تلك التقنيات في المكتبات ومؤسسات المعلومات على الرغم من وجود بعض المشكلات التي تعوق الاستفادة منها بجميع دول العالم ومن بينها القيود الأمنية التي فرضتها بعض الدول مثل العراق والكويت وكوبا وسلطنة برزاي حول المركبات ذاتية القيادة وخاصةً الطائرات بدون طيار Drones. (Nawaz, 2020م).

### واقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أوضحت الدراسات السابقة سواء "العربية أو الأجنبية" الدور المهم الذي تضطلع به تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات المعلومات المختلفة "كونها تشكل التحدي الأكبر الذي يواجه تلك المؤسسات، من حيث الاختلاف في الاستخدام وآليات التعامل معها، وقد ارتكزت الدراسات حول مجالات الاستخدام، وتحديد الاحتياجات المستقبلية من تلك التقنيات، وسبل التعامل مع تقنيات المحادثات الآلية، وبيان الأدوار المختلفة للعاملين في مؤسسات المعلومات ومجالات الاستفادة من تلك التقنيات.

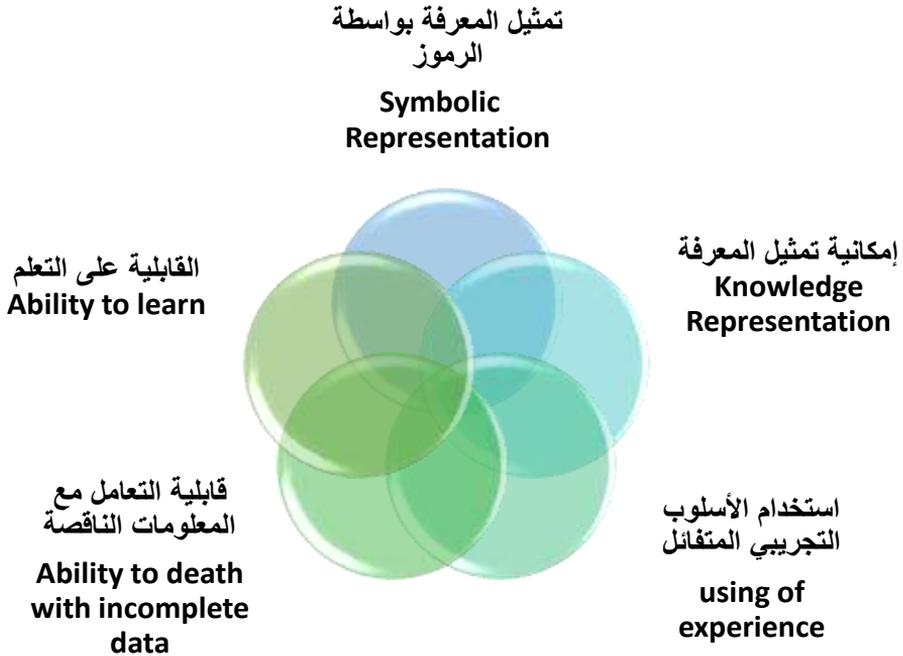
بينما ركزت "الدراسة الحالية" على مؤسسة المعلوماتية ذات طابع ديني "دار الإفتاء المصرية" حيث تعد أول دراسة علمية تختص بمجالات استكشاف متطلبات استخدام تقنيات

المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء وبين المفاهيم المتعلقة بتقنيات المحادثات الآلية في ضوء أبعاد مجالات إدارة المعرفة الدينية، ووضح مدى ارتباط تقنيات المحادثات الآلية بمجال إدارة المعرفة الدينية، ورصد المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية، وتجدر الإشارة بأن الدراسة الحالية اتفقت في جوانب مع الدراسات السابقة، واختلفت في جوانب أخرى، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى طبيعة الدراسات والمؤسسة المنوطة بالدراسة، وحسب متغيرات الظواهر العلمية المدروسة. لذلك يمكن القول إن الدراسة الحالية تتكامل مع الدراسات السابقة ولا تكررهما، وتعمل على دراسة جوانب علمية لم تتطرق لها الدراسات العلمية السابقة.

### **تقنيات الذكاء الاصطناعي وارتباطها بمجالات إدارة المعرفة الدينية:**

ترتبط مفاهيم تقنيات الذكاء الاصطناعي بمجالات إدارة المعرفة الدينية من خلال قدرة تلك التقنيات على التعامل من النظام الحاسوبي والذكاء البشري أو يتجاوزه في مجالات محددة، وهناك العديد من التطبيقات المختلفة للذكاء الاصطناعي تندرج جميعها ضمن ما يصطلح عليه بعائلة الذكاء الاصطناعي، وعلى هذا الأساس يمكن القول إن عائلة الذكاء الاصطناعي في صورتها الراهنة تشير إلى مجموعة متنوعة من التطبيقات الحالية والجديدة في الحقول العلمية والنظرية المختلفة، وبالتالي فإن طبيعة هذه العائلة مفتوحة وتستقبل أفراد جدد وابتكارات ملازمة لاستخدامات غير معروفة سابقاً لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وبصورة خاصة التقنيات المندمجة مع نظم المعلومات الإدارية (غاي، 2022م).

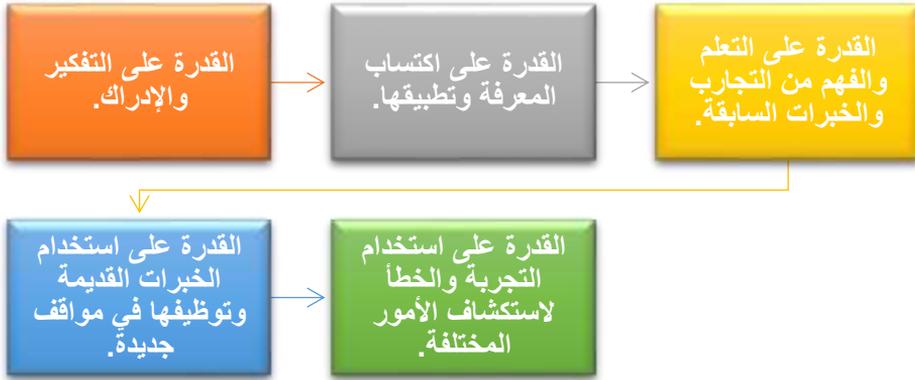
لذلك يُعدّ توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات إدارة المعرفة الدينية هو الهدف الذي يحقق مجالات الإفادة من تلك التقنيات، وتُعدّ نظم الاتصالات المحرك الأساسي للثورة المعلوماتية فقد شهدت الجوانب التطبيقية للاتصالات استخداماً متعددًا لهذه التقنيات ومن أهم هذه التطبيقات في مؤسسات المعلومات الدينية ما يلي:



شكل رقم ( 2 ) التطبيقات التقنية في مؤسسات المعلومات الدينية.

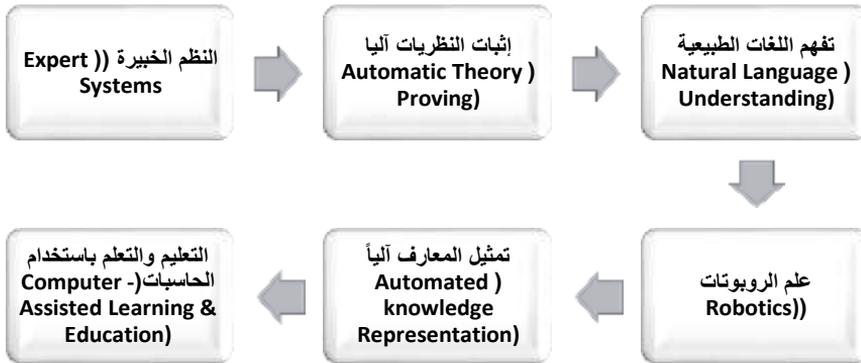
يتضح من ذلك أن برمجيات المحادثة الآلية تستهدف فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج الحاسب الآلي قادرة على محاكاة السلوك الإنساني المتسم بالذكاء، مما يجعله أداة فاعلة في التعامل مع البرامج التعليمية والمشكلات التي تواجه اللاب في التعليم العالي؛ من خلال قدرة الذكاء الاصطناعي على حل مسألة ما أو اتخاذ قرار في موقف ما، حيث تتسم برمجياتها بالتعامل مع المسائل التي ليس لها طريقة حل عامة معروفة.

وهذا يعني أن البرامج لا تستخدم خطوات متسلسلة تؤدي إلى الحل الصحيح ولكنها تختار طريقة معينة للحل تبدو جيدة مع الاحتفاظ باحتمالية تغيير الطريقة، كما أن من خصائص الذكاء الاصطناعي قابليتها على إيجاد بعض الحلول حتى لو كانت المعلومات غير متوافرة بأكملها في الوقت الذي يتطلب فيه الحل (Al-Qusi، 2022م). ومن أهم خصائص الذكاء الاصطناعي التي تتوافر في برمجيات المحادثة الآلية كما يلي:



شكل رقم (3) خصائص الذكاء الاصطناعي التي تتوافر في برمجيات المحادثة الآلية.

لذلك يمكن القول: إن من أهم خصائص تقنيات المحادثات الآلية القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة المتعلقة بمجالات الفتوى، والقدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة فيما يتعلق بقواعد الميراث والمواقف الغامضة، بالإضافة إلى اكتساب المعارف وتطبيقها عملياً؛ وتمثيل المعلومات لوصف المعرفة والقدرة على حل المشكلات المتعلقة بمجالات الخدمات المرجعية الدينية المحددة. ومن أهم مجالات الذكاء الاصطناعي المتعلقة ببرمجيات المحادثات الآلية يمكن إيجازها في الآتي:



شكل رقم (4) مجالات الذكاء الاصطناعي المتعلقة ببرمجيات المحادثات الآلية.

وفي ضوء ذلك تُعد النظم الخبيرة أحد أقوى فروع الذكاء الاصطناعي الذي يعتبر بدوره أقوى فروع علم الحاسب الآلي، والنظم الخبيرة Expert Systems هي برامج تحاكي أداء الخبير

البشري في مجال خبرة معين، وذلك عن طريق تجميع واستخدام معلومات وخبرة خبير أو أكثر في مجال معين، (Barrett، 2022م). وفي ضوء ما سبق تتعامل تقنيات الذكاء الاصطناعي مع نوعين من مجالات المعرفة وهما:

1. **المعرفة الصريحة Explicit Knowledge:** يقصد بها المعرفة الرسمية، المرمزة، المعبر عنها كميًا والقابلة للنقل والتعلم والتي يمكن تقاسمها مع الآخرين، وتمثل هذه المعرفة في المعرفة التي يمكن الحصول عليها وتخزينها في ملفات وسجلات دار الإفتاء والتي تتعلق بسياسات المنظمة وإجراءاتها وبرامجها وموازناتها ومستنداتها، وأسس ومعايير التقويم والتشغيل والاتصال ومختلف العمليات المتصلة بمجالات الفتوى والمعرفة الدينية.

2. **المعرفة الضمنية Implicit Knowledge:** هي التي تتعلق بما يكمن في نفس الفرد من معرفة فنية ومعرفة إدراكية ومعرفة سلوكية، والتي لا يسهل تقاسمها مع الآخرين أو نقلها إليهم بسهولة. ومن هنا يمكن القول إن هناك أفرادًا مميزين يمتلكون معرفة ضمنية في عقولهم، وتستطيع مؤسسة المعلومات أن تزيد من فعاليتها وأن تحقق الأداء المميز وتعززها إذا استطاعت أن تضم أيًا من هؤلاء الأفراد إلى طاقمها عندما تكون المعرفة الضمنية لهؤلاء الأفراد تتعلق بطبيعة أعمال المؤسسة.

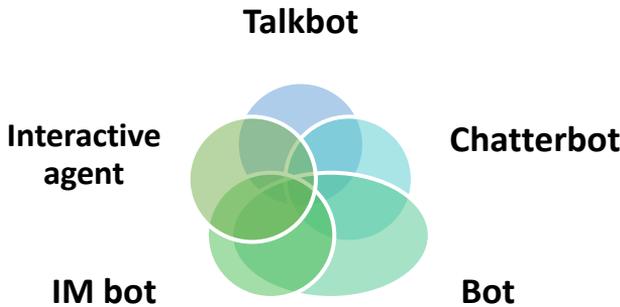
لذلك يرى الباحث: أن إدارة المعرفة تحقيق عملية الإدامة للمعرفة ولرأس المال الفكري، واستغلالها واستثمارها ونشرها، كما أن إدارة المعرفة يجب أن تؤدي إلى توفير التسهيلات اللازمة لتحقيق الاستفادة العلمية، تحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها وتعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة، كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي. وإن أدى عدم التمييز بين المصطلحين إدارة المعرفة وإدارة المعلومات إلى تداخل مفهوم إدارة المعرفة بمفهوم إدارة المعلومات، ولكن رغم التشابه الكبير بين المصطلحين، إلا أنهما ليسا وجهين لعملة واحدة.

### **علاقة تقنيات المحادثات الآلية (CHATBOT) بمجالات إدارة المعرفة الدينية:**

تتمثل تقنيات المحادثة الآلية (CHATBOT). في كونها برمجيات تحاكي محادثة شخص حقيقي، ويوفر شكل من أشكال التفاعل بين المستخدم والبرنامج أو نظام مؤسسة المعلومات،

ويتم التفاعل باستخدام الكتابة النصية أو الرسائل الصوتية، فهو مبني ومصمم لكي يعمل بشكل مستقل دون تدخل بشري، بحيث يجيب على الأسئلة التي تطرح عليه، وتظهر إجابته كأنها صادرة عن شخص حقيقي، علماً أنها مرتبطة بنظام المنشأة أو مؤسسات المعلومات التابعة لها ( دار الإفتاء المصرية) وتصدر الأجوبة من بنك من الأسئلة وقواعد البيانات التي يتم تغذيتها بها (Ghosh, 2022م).

وتعد روبوتات الدردشة التفاعلية أو ما يطلق عليها أحياناً "الشات بوت" نوعاً من أنواع الذكاء الاصطناعي، يستطيع تحليل الرسائل التي ترسل إليه، والرد عليها بردود محفوظة سلفاً في قاعدة البيانات الخاصة بتلك الروبوتات. ويشهد العالم طفرة في روبوتات الدردشة التفاعلية المدمجة مع الذكاء الاصطناعي (AI)، حيث فتح المجال للاستفادة من الوقت المتاح للتركيز على مهارات المستفيد من خدمات المعلومات بدلاً من مقدم لخدمة، وذلك عن طريق القيام ببعض المهام بشكل تلقائي، كما تقوم بدور مهم في حفظ وتحليل المعلومات التي يتلقاها المستخدم من خلال التواصل المستمر نظراً لإمكانيتها الفائقة، فأهم ميزة لهذه التقنية أنها مخصصة لكل مستخدم وفقاً لإمكانياته واحتياجاته المعلوماتية في مجال الفتوى بالإضافة إلى وجود عدة أساليب يمكن أن يؤثر بها الذكاء الاصطناعي وروبوتات الدردشة التفاعلية في تحسين أداء خدمات الفتوى وإدارة المعرفة الدينية التي تعمل عبر البيئة المفتوحة عالمياً بشكل محاكي لأسلوب البشر في المحادثة ويطلق عليه أيضاً: (Mohammed, 2022م).



لذلك يرى الباحث: إن تقنيات المحادثة الآلية هي عبارة عن برنامج معلوماتي يقوم بالتواصل مع المستخدم تلقائياً من خلال عدد من السيناريوهات المحددة مسبقاً، وللروبوتات غالباً عدد محدود من الإجابات التي يمكنها أن تقدمها، ويزداد تعقيدها بازدياد الإجابات،

ويستطيع صاحب الروبوت إيقافه، أو حظر أحد المستخدمين، وقراءة كافة الرسائل التي يرسلها المستخدمون، ويستطيع أيضا إرسال رسائل جماعية للمستخدمين في التوقيت نفسه، كما يمكن إيقاف الروبوت مؤقتا في محادثة ما

بينما يعد توظيف تطبيقات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية من شأنها أن توفر بيئة معلوماتية تفاعلية تمتاز بالذكاء والتلقائية غير المحددة في تلبية الاحتياجات المعلوماتية من خلال الاعتماد على الوسائط المتعددة في ضوء المحتوى المتوافر لدى دار الإفتاء، بينما تأخذ تقنيات المحادثة الآلية أشكالا مختلفة مثل تقنيات المراسلة أو مواقع الويب أو تطبيقات الأجهزة الذكية أو عبر الهاتف. (أحمد ، 2023).

وقد شاع استخدام تلك التقنيات في مجالات خدمة العملاء وحملات التسويق، وتقديم الإرشادات والنصائح في المواقع الإلكترونية وغيرها. لذلك تضيف تقنيات المحادثات الآلية لمجالات إدارة المعرفة الدينية الكثير من أوجه الأهمية والارتقاء بمستوى الخدمات المعلوماتية المقدمة ببيئة تتسم بالتطور الدائم في عمليات الإفادة من المحتوى المقدم للمستخدمين من دار الإفتاء المصرية، هناك أنواع متعددة من تقنيات المحادثات الآلية نذكر منها: Machine Learning روبوتات الدردشة المستندة إلى القواعد Databases Chat bots الدردشة الحية Live Chat (حميدان، 2023م).

حيث إن تقنيات المحادثة (غير الإجرائية) تحقيق مهام محددة هي برامج أحادية الغرض تركز على أداء وظيفة واحدة، وباستخدام القواعد ومعالجة اللغة الطبيعية (NLP) وقدر ضئيل من التعلم الآلي (ML)، تُنشئ ردودًا تلقائية ولكنها حوارية على استعلامات المستخدم. بينما تتميز التفاعلات مع روبوتات المحادثة هذه بأنها محددة للغاية ومنظمة وأكثرها قابلية للتطبيق على وظائف الدعم والخدمة مثل الأسئلة الشائعة والتفاعلية في الجوانب الدينية، والتفكير بطريقة سليمة (Mu، 2022م).

ويمكن لروبوتات المحادثة الموجهة تحقيق مهام محددة التعامل مع الأسئلة الشائعة، مثل الاستفسارات عن بعض القواعد الدينية المحددة أو المعاملات الدينية التي لا تتضمن مجموعة متنوعة من المتغيرات. ورغم أنها تستخدم معالجة اللغة الطبيعية بحيث يتمكن

المستخدمون النهائيون من تجربتها بطريقة حوارية، فقدراتها بسيطة إلى حد ما. وهي في الوقت الحالي أكثر أنواع روبوتات المحادثة استخدامًا. (الشمري، 2023م).

## **مجالات توظيف تقنيات المحادثات الآلية CHATBOT في مجالات إدارة المعرفة الدينية:**

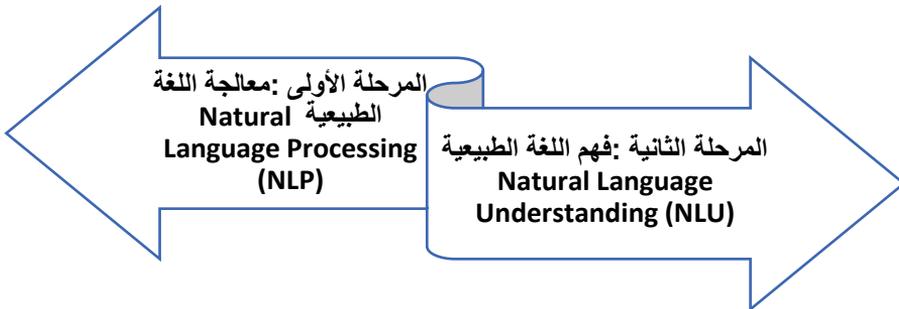
يتمثل الهدف الرئيسي من توظيف برمجيات المحادثة الآلية CHATBOT في مجالات إدارة المعرفة الدينية قدرة تلك التقنية على تكشف المعلومات واستخلاصها من الملفات، وذلك لاستخدامها في الإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين في مجالات الفتوى، حيث يسمح بالوصول إلى المعلومات التي يبحث عنها المستخدمين بشكل مباشر دون حاجة للذهاب إلى المكتبة للوصول إلى المصدر والبحث فيه، بحيث يمكن توظيف تقنيات المحادثة الآلية CHATBOT في عدة خدمات تقدمها دار الإفتاء المصرية ومنها:

1. الخدمة المرجعية الدينية في مجالات الفتوى: هي الرد أو الإجابة عن أسئلة المستخدمين بشكل شخصي ما بين المستخدمين والتقنية بشكل مباشر إما الخلاف البسيط فهو بشأن امتدادات وشمول مجال الخدمة المرجعية، حيث يمكن ربط برنامج المحادثة الآلية Chatbot بالمراجع الإلكترونية حتى يتثنى للبرنامج البحث في هذه المصادر وتقديم الخدمة المرجعية من خلالها.
2. خدمات الرد على أسئلة واستفسارات الدينية: وذلك عن طريق ربط برنامج المحادثة الآلية Chatbot بملفات تتضمن إجابات للأسئلة التي يطرحها المستخدمون باستمرار FAQ، حتى يتثنى للبرنامج استخدام هذه الملفات والبحث فيها عند تلقي استفسارات المستخدمين و الإجابة عليها (ناجي، 2022م).
3. خدمة الترجمة بلغات مختلفة: وذلك عن طريق ربط برنامج المحادثة الآلية Chatbot بمجموعة من القواميس، حتى يستطيع البرنامج القيام بالبحث فيها وإرسال الرد للمستخدم، في حالة طلب مستفيد معين لبعض خدمات الترجمة في مجالات الفتوى أو خدمات المعلومات المقدمة من الدار الإفتاء المصرية. (الشهومية، 2022م).

4. خدمة البث الانتقائي للمعلومات الدينية: وذلك عن طريق ارسال رسائل للمستفيدين لأخطارهم بكل ما هو جديد يتعلق بمجالات اهتمامهم على مدار الساعة. (Iqbal, 2021).
5. تسويق المحتوى المعلوماتي بالدار الإفتاء المصرية: حيث يمكن استخدام برنامج المحادثة الآلية Chatbot في التسويق المحتوى المعلوماتي وتقديم الدعم المتعلق بالفعاليات التي يقدمها الدار الإفتاء المصرية ، كما يمكن استخدام برنامج المحادثة الآلية Chatbot في إخطار المستفيدين بأى تغييرات تتعلق به من جانب الدار الإفتاء المصرية (Raza, 2022م).

#### • آليات عمل تقنيات المحادثات الآلية (CHATBOT) في مجالات إدارة المعرفة الدينية

بطريقة مبسطة يقوم المستخدم بالتفاعل مع البرنامج عن طريق الصوت أو الكتابة في حالة استخدام الصوت يقوم برنامج المحادثة الآلية بتحويل الصوت إلى نص باستخدام تقنية التعرف التلقائي على الكلام Automatic Speech Recognition ASR أو Speech to Text. أما برامج المحادثة الآلية النصية تتخطى هذه الخطوة ، حيث يقوم برنامج المحادثة الآلية بتحليل النص المدخل ومضاهاته لتحديد أفضل استجابة وعرضها للمستخدم في شكل رد بالعديد من الطرق مثل النص أو الصوت. وإذا كان برنامج المحادثة الآلية يدعم الرد بالصوت يعتمد على تقنية تحويل النص إلى كلام Text to Speech. (غلوم، 2022م) ومن الجدير بالذكر أن فهم الآلة للبشر عملية معقدة جدا ، لذا تستخدم برامج المحادثة الآلية العديد من مبادئ اللغة الطبيعية والتي تتمثل في :



شكل رقم ( 5 ) مبادئ اللغة الطبيعية في برامج المحادثة الآلية.

1. المرحلة الأولى: معالجة اللغة الطبيعية (NLP) Natural Language Processing تستخدم معالجة اللغة الطبيعية في تقسيم المدخلات النصية إلى عبارات وجمل وكلمات ثم القيام بتحديد نوع الكلمة عما إذا كانت فعل أو اسم أو صفة ثم العمل على تجنب أو تلافي الأخطاء الإملائية .

2. المرحلة الثانية: فهم اللغة الطبيعية (NLU) Natural Language Understanding تستخدم هذه التقنية في فهم ما يقوله المستخدم ، وذلك بالاعتماد على المعاجم والقواميس في فهم معاني الكلمات وتحديد مرادفاتها والقطاعات الموضوعية التي تنتمي إليها، ثم تستخدم بعد ذلك مجموعة من الخوارزميات لتحديد نص الاستجابة المناسب لاستفسار المستخدم في برنامج المحادثة الآلية (ODLIS، 2023م).

ويعد توليد اللغة الطبيعية NLG Natural Language Generation لتحقيق أفضل استجابة تمكن هذه التقنية برنامج المحادثة الآلية من البحث في مستودعات البيانات وقواعد واصفات البيانات ، واستخدام النتيجة في إنشاء الرد ، ولقد أدى هذا الدمج بين تقنيات اللغة الطبيعية (NLP و NLU و NLG) إلى نقل الذكاء الاصطناعي إلى مستوى جديد قادر على إنشاء واجهات محادثة متقدمة تستطيع فهم المحادثات واستخدام الذاكرة في تحسين أداءها وتقديم استجابات واقعية ومناسبة (Andy,2020)

### أهداف استخدام تقنيات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية:

1. العمل على تمثيل المعرفة الدينية وتخزينها وتحليلها، وتفعيل استخدامها في اتخاذ القرارات.

2. تخزين القواعد المنهجية للتعامل مع هذه المعرفة الدينية والوصول إلى حقائقها.

3. العمل كوسيلة لاكتساب المعرفة الدينية المتراكمة وتحديثها والمحافظة عليها واستثمارها. (Alhaji، 2021م).

4. الاستثمار الأمثل للمعرفة الدينية والخبرات العملية والتطبيقية وتجاوز مشكلات تأمين المعرفة وحفظها الأيمن.

5. توفير تقنية مناسبة لطرح الاستفسارات وإيجاد الحلول لها، كما تجسد وسيلة ملائمة لاستعراض المعرفة بهيئة تتصف بالذكاء. (سبيتي، 2023م).

### **مبررات استخدام تقنيات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية:**

1. زيادة معدل الحاجة إلى تقنيات معالجة المحتوى وتقديمه بطريقة متميزة.
  2. ارتفاع معدلات الطلب على المعارف الدينية المتصلة بمجالات الإفتاء.
  3. قدرتها على استيعاب معدلات عالية من الاستفسارات الدينية المحددة، وقدرتها المتميزة على التفاعل مع مجتمع المستفيدين بدار الإفتاء المصرية. (كليلة، 2022م).
  4. استخدام أسلوب مقارن للأسلوب البشري في حل المشكلات والتعامل مع الفرضيات بشكل متزامن وبدقة وسرعة عالية.
  5. العمل على مدار الساعة بلغات متعددة وبأساليب تتلاءم مع متطلبات المستفيدين، بأقل تكلفة وأكثر كفاءة.
  6. الحد من عمليات للقيام بمهام روتينية ومنتكرة بمضاعفة كفاءة العمل بأقل التكاليف، والحد من المخاطر والأخطاء البشرية بما يضمن الكفاءة والفاعلية على خدمات الإفتاء المقدمة.
  7. مراعاة الاختصاص الديني والعلمي والعمل بمستوى استشاري ثابت. (يوسف، 2023م).
- وفي ضوء ذلك يؤكد الباحث: على أن تقنيات المحادثة الآلية لها العديد من الأهداف المتعلقة بالتكامل المعلوماتي في بيئة مؤسسات المعلومات الدينية، ودعم عمليات الإفتاء والتي تحتاج إلى خبرات نوعية وشاملة لفروع معرفية متعددة في مجالات الدين الإسلامي، وتقديم حلول للمشكلات الصعبة والمعقدة المتعلقة بمجالات الفتوى، بالإضافة إلى وقدرتها على توضيح المبررات المستخدمة للوصول إلى الحلول والمساعد في توزيع الخبرة البشرية وتوفير الوقت والجهد، والمحتوى المعلوماتي دون التقييد بالزمان والمكان.

## الأسس الجوهرية لجمال إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية:

- لإدارة المعرفة الدينية عدة عمليات تختلف باختلاف مداخلها الجوهرية لإدارة المعرفة وهي: تشخيص المعرفة الدينية، تحديد أهداف المعرفة الدينية ، توليد المعرفة الدينية، خزن المعرفة الدينية، توزيع ونشر المعرفة الدينية، وأخيرا تطبيقها: وهو ما يمكن بيانه فيما يلي:
1. تشخيص المعرفة الدينية: هي جملة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها دار الإفتاء المصرية لتحديد نوعية وطبيعة وماهية المعرفة التي تريدها والغرض منها، بالإضافة إلى تحديد المعرفة المتوافرة ، وتحديد الأشخاص والنظم الخبيرة الحاملة لتلك المعرفة.
  2. اكتساب المعرفة الدينية: هي مجموعة من النشاطات التي تسعى دار الإفتاء من خلالها الحصول على المعرفة: الضمنية والصريحة" من مصادرها المختلفة داخل الدار أو خارجها، وتمثل في الحصول والمشاركة والإتاحة للمعرفة الدينية.
  3. توليد المعرفة الدينية: هو ابتكار واكتشاف، أو استثمار المعرفة، وهو اتجاه تزداد به أهمية توليد الأفكار الجديدة عندما تتغير آليات التعامل مع المحتوى المعرفي، من خلال توحيد المعرفة الجديدة باستمرار وذلك بالتفاعل والتحول بين نوعي المعرفة الصريحة والضمنية.
  4. تخزين المعرفة الدينية: تشمل على الاحتفاظ والإدانة والبحث والوصول والاسترجاع للمعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية. (يوسف، 2023م).
  5. تطبيق المعرفة الدينية: تشير في مضمونها إلى مصطلحات الاستعمال وإعادة الاستعمال والاستفادة والاستثمار، فالحصول عليها وتخزينها والمشاركة فيها غير كافي، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ.
  6. مشاركة الاستفادة المعرفية: وذلك من خلال نشر ومشاركة ونقل المعرفة وتدفعها، من خلال تقنيات نقل المعرفة الدينية لتحقيق أقصى درجات الاستفادة العلمية من المعرفة الدينية. (شرواني، 2021م).

لذلك يرى الباحث: اعتمد النشاطات المختلفة لإدارة المعرفة على العديد من أنظمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي؛ حيث تطبق طرق وأساليب الذكاء الاصطناعي بشكل واسع بغرض التعرف على الأنماط، وإجراء عمليات البحث، والتوصل الاستنتاجات، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتحدي سمات المستفيد، تحليل النص الدلالي، إلى غير ذلك من المهام والأنشطة وتحسين أساس المعارف الدينية من خلال اقتراح الحلول في ضوء صحيح الدين ومنهجه. وفي ضوء تعدد التقنيات المستخدمة يعد النظام الخبير إحدى أهم تطبيقات الذكاء وأكثرها انتشارًا واستخدامًا في مجالات إدارة المعرفة الدينية فهو أداة لنجاحها وتميزها نظرًا لما يوفره من إمكانات تسهل وتسرع عمليات إدارة المعرفة في دار الإفتاء، إذ أصبحت إدارة المعرفة والنظم الخبيرة من أهم الأنشطة لأي مؤسسة معلوماتية تبحث عن التميز والنجاح بشكل مستدام.

### **معوقات تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية:**

1. مشكلة الاستفادة من البيانات: ويقصد بذلك افتقار المؤسسات إلى تصور واضح حول أصول البيانات وآلية جمعها والموارد الأساسية ومواضع تخزينها، وكذلك عدم وجود أدوات تمكن من الوصول الآمن لهذه البيانات.
2. نقص الموارد البشرية المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي: تعاني عددا من المؤسسات في المجالين العام والخاص من قلة ذوي الاختصاص في مجال الذكاء الاصطناعي والبيانات.
3. جمود المؤسسات الحكومية: وذلك بسبب اللوائح الجامدة والخوف من ثقافة الابتكار والتجريب، لذا فهي بحاجة إلى المرونة والتحفيز على تحديث أسلوب وطريقة العمل. (Al Mansoori، 2021م).
4. الميزانيات والدعم المالي: عادة تعمل المؤسسات على شراء البرمجيات وتخصيصها حسبما يتناسب مع احتياجاتها، والقدرة على التعديل وفق ذلك، وهذا لا يتناسب مع المنشآت التي تقدم تقنيات الذكاء الاصطناعي كونها ترفض إطلاع الآخرين على خوارزمياتها (العسيري، 2019).

5. التأثير على الاعتماد البشري: فتقوم هذه التقنيات مقام العاملين في أداء مهامهم مما يؤدي إلى قلة الفرص الوظيفية
6. أمن البيانات: وهو ضمان المحافظة على البيانات من الأخطاء، خاصة إذا كان هنالك خلل في مدخلات التعلم، كما أن الاختراق للبيانات قد يؤدي إلى تجاوزات متعددة في حق المؤسسة والافراد المتعلقة بهم البيانات. (العتيبي، 2022م).
7. المشكلات المتعلقة باللهاجات اللغوية من جانب المستفيدين: ويقصد بها تفهم التقنيات اختلاف اللهاجات ومترادفات اللغة الواحدة واختلاف نطق كل فصيل لها.
8. صعوبة تفهم بعض الأمور الخاصة المعقدة والمتعلقة بالأحكام الشرعية: مثل الإفتاء المتعلق بالأحوال الشخصية والأحكام التي تحتاج إلى تفهم وتفصيل يترتب عليها حكم المفتي ويصعب على الآلة تفهمها. (Al Mansoori، 2021م).

## **الإطار التطبيقي لمتطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.**

يعد الإطار التطبيقي في البحوث العلمية من أهم الجوانب التي يركز عليها الباحث للوصول إلى النتائج المرجوة من البحث، حيث تستخدم العديد من الدراسات المناهج البحثية الحديثة، والتي تعتمد على الأساليب الكمية الإحصائية، ولكن لكل نوع من البيانات أسلوب إحصائي مناسب من أجل دراسة، وقياس العلاقة بين المتغيرات المرتبطة ببيئة الدراسة؛ وبالتالي يجب اختيار الأسلوب الأكثر ملاءمة لوصف وتحليل البيانات المطلوبة، وذلك في ضوء أهداف الدراسة واستهدافها متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية: دار الإفتاء المصرية نموذجاً.

### **متغيرات مجتمع الدراسة وفقاً للتخصص الوظيفي.**

تتصف متغيرات مجتمع الدراسة وفقاً للتخصص الوظيفي، والتنوع التخصصي للمهام الوظيفية في بيئة الدراسة حسب التنوع الذي فرضته طبيعة العمل ومتطلباته التنظيمية والخدمية، وهذا يستند إلى الهيكل الإداري، ورؤية ورسالة المؤسسة " دار الإفتاء المصرية" وفي

ضوء ذلك يمكن بيان متغيرات مجتمع الدراسة وفقًا للتخصص الوظيفي كما هو في الجدول الآتي:

جدول رقم ( 1 ) متغيرات مجتمع الدراسة وفقًا للتخصص الوظيفي.

النسبة	التكرار	الدرجة	متغيرات مجتمع الدراسة وفقًا للتخصص الوظيفي
36.21%	84	إدارة الفتوى الإلكترونية	
34.91%	81	إدارة تراث الفتاوى ونظامها	
15.95%	37	المركز الإعلامي بدار الإفتاء المصرية	
9.91%	23	إدارة ارشيف الفتاوى	
3.02%	7	أمانة الفتوى	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع المؤشرات النسبية لتواجد إدارة الفتوى الإلكترونية بين مفردات مجتمع الدراسة في دار الإفتاء المصرية، حيث جاءت بنسبة (36.21%) وهذا يعد دليلاً على اهتمام تلك المؤسسات بالتواصل الإلكتروني واتجاهها نحو استخدام التقنيات الحديثة في مجال الإفتاء، بينما يضيف "الباحث" إلى ذلك أن تلك الإدارة من الإدارات المستحدثة بالمؤسسة وتم إنشائها مؤخراً استجابة للتطورات الحديثة في التواصل والإفتاء عن بعد، بينما جاءت "إدارة تراث الفتاوى ونظامها" في المرتبة الثانية وبنسب متقاربة (34.91%) وهذا يرجع إلى تعدد الوحدات الفرعية التي تعمل تحت تلك الإدارة والمهام الملقاة عليها من دراسة بعض القضايا ودراسة الفتوى الخاصة بفئات معين، بينما جاء المركز الإعلامي بدار الإفتاء المصرية في المرتبة الثالثة بنسبة (15.95%) وهذا المؤشر يكمن خلفه وجود وحدة تكنولوجيا المعلومات ونظمها ضمن وحدات المركز الإعلامي، بينما يختص المركز الإعلامي بعمليات الرصد المتعلقة بالأمور الدينية وتصديرها إلى إدارة تراث الفتاوى ونظامها لإصدار فتوى تتعلق بتلك الظواهر أو الأمور الدينية، كما جاءت إدارة ارشيف الفتاوى في المرتبة الرابعة بنسبة (9.91%) وذلك لكونها إدارة تختص بعمليات محددة في حفظ الفتوى وتصديرها

إلى القطاعات المختلفة. بينما جاءت أمنانه الفتوى في المرتبة الأخير بنسبة (3.02%) كونها إدارة اشرافيه على كافة الإدارة تختص الدور التنظيمي والقيادي لتلك الإدارات الفرعية، لذلك جاء التمثيل النسبي معبراً عن تواجد تلك الإدارة في الاطار التنظيمي لدار الإفتاء المصرية، ويمكن بيان توزيع متغيرات مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي كما هو مبين في الجدول الاتي:

جدول رقم ( 2 ) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي	المؤهل العلمي
62.07%	144	ماجستير	
34.91%	81	دكتوراه	
3.02%	7	ليسانس	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن إطار المؤهلات في دار الإفتاء المصرية يعتمد على السياسات والأدوات التي تتبناها وتطبقها دار الإفتاء وذلك لضمان جودة تلك المؤهلات ومراقبة مقدمي الخدمة أي كانت مسمياتها ونوعها مع المستوى المحدد لها، لذلك يتضح ارتفاع عدد الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة 62.07% وهو ما يبين حرص المؤسسة تجاه انتقاء الكوادر العلمية المتخصصة في مجال علوم الدين الإسلامي سواء بالانتداب أو التعيين بينما أكدت نسبة الحاصلين على الدكتوراه بنسبة 34.91% على تلك المؤشرات السابقة.

### المتطلبات المؤسسية لتقنيات الحادئات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.

تتمثل المتطلبات المؤسسية في ممارسات التطوير وتنفيذ الاستراتيجية عبر إجراء تحليل مؤسسي يؤسس لخريطة مؤسسية تعمل نحو تحقيق رسالة ورؤية المؤسسة من خلال التنفيذ الأمثل للعمليات المحورية والتشغيل الكفاء لتقنية المعلومات الداعمة لمجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية، ويمكن بيان مدى توافر دعم الإدارة العليا لتقنيات إدارة المعرفة الدينية كما هو مبين في الجدول الآتي :

جدول رقم ( 3 ) توافر دعم الإدارة العليا لتقنيات إدارة المعرفة الدينية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	توافر دعم الإدارة العليا لتقنيات إدارة المعرفة الدينية.
52.59%	122	موافق	
24.14%	56	موافق بشدة	
14.22%	33	محايد	
8.62%	20	غير موافق	
0.43%	1	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

من خلال الجدول السابق يتضح ارتفاع توافر دعم الإدارة العليا لتقنيات إدارة المعرفة الدينية بنسب مرتفعة ما بين (52.59% - 24.14%) وهذا يعود اهتمام المؤسسات الدينية باستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة، لذلك تعد إتاحة المعرفة من المجالات التي تبين الإبداع والابتكار المتواصل في مجالات إدارة المعرفة، بينما جاء مؤشر الحياد بنسبة 14.22% وهو مؤشر ضعيف نسبياً مقارنة بالدعم لتقنيات إدارة المعرفة الدينية في المؤشرات السابقة كما بينت نسب عدم الموافقة بمؤشرات نسبية ضعيفة ما بين 8.62% - 0.43% وهي مؤشرات تبرهن على دعم النسب السابقة، ويمكن بيان درجة التشجيع المؤسسي لمشاركة المعرفة وإدارتها بصورة مستدامة كما هو مبين في الجدول الآتي :

جدول رقم ( 4 ) درجة التشجيع المؤسسي لمشاركة المعرفة وإدارتها بصورة مستدامة.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	التشجيع المؤسسي لمشاركة المعرفة وإدارتها بصورة مستدامة.
32.76%	76	موافق	
50.00%	116	موافق بشدة	
13.36%	31	محايد	
3.02%	7	غير موافق	
0.86%	2	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع درجة التشجيع المؤسسي لمشاركة المعرفة وإدارتها بصورة مستدامة، حيث جاءت المؤشرات الإحصائية ما بين (32.76% - 50.00%) لتبين مدى الحرص بدار الإفتاء المصرية على الاهتمام بالمعرفة، بينما جاءت درجة عدم الموافقة بنسب ما بين (3.02% - 0.86%) لتبين مدى الاتساق مع المؤشرات السابقة، لذا فقد بينت المؤشرات الإحصائية على حرص مؤسسة الإفتاء وعنايتها البالغة بالمعرفة وإدارتها و تركيزها و تشجيع الإبداع والابتكار وتأسيس وتدعيم البنية التحتية المؤسسية اللازمة للأعمال المتعلقة بالإفتاء والتي من شأنها الضمان لبقاء واستمرارية الإفادة من المعرفة ومواجهة التحديات المعاصرة. ويمكن بان درجة ارتباط المعرفة مع آليات العمل بدار الإفتاء المصرية من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم ( 5 ) درجة ارتباط المعرفة مع آليات العمل بدار الإفتاء المصرية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	ربط المعرفة مع آليات العمل بدار الإفتاء المصرية.
47.41%	110	موافق	
26.72%	62	محايد	
18.97%	44	موافق بشدة	
5.60%	13	غير موافق	
1.29%	3	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق تفاوت درجة ارتباط المعرفة مع آليات العمل بدار الإفتاء المصرية حيث جاءت درجة الموافقة ما بين (47.41% - 18.97%) وهو ما يبين أن أغلب مجتمع الدراسة لديه تأييد تجاه ارتباط العمل بمعطيات إدارة المعرفة الدينية، وهذا يعود إلى عدة أبعاد منها : البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة؛ وهذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فعالة من أجل كسب قيمة خدمية ومعلوماتية مجدية. أما البعد الاجتماعي، وهذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد المجتمع، وبناء جماعات من صناع المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، والتقاسم والمشاركة وبناء

شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة لعمليات إتاحة المعرفة الدينية واستكمال لذلك يمكن بيان درجة تدريب العاملين بمجالات الإفتاء على استخدام تقنيات المحادثات الآلية تماشياً مع مجالات التطور الرقمي ويمكن التعرف على تلك المؤشرات من خلال الجدول التالي:

جدول رقم ( 6 ) درجة تدريب العاملين بمجالات الإفتاء على استخدام تقنيات المحادثات الآلية

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	تدريب العاملين بمجالات الإفتاء على استخدام تقنيات المحادثات الآلية.
50.43%	117	محايد	
27.59%	64	موافق بشدة	
15.95%	37	موافق	
5.17%	12	غير موافق	
0.86%	2	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع مؤشرات الحيادية بنسبة 50.43% وهو معدل يبين مدى الحاجة إلى مزيد التدريب على استخدام تلك التقنيات، بينما جاءت مؤشرات الموافقة بشدة بنسبة 27.59% وهو مؤشر يبين أنه هناك جهود في مجال التدريب على استخدام تلك التقنيات ولكن تلك الجهود تحتاج إلى مزيد من الدعم والتكثيف حول تطور تلك التقنيات ومجالات الاستفادة منها وآليات عملها في مجال الإفتاء، وذلك لكون التدريب خياراً استراتيجياً لأي جهة تتطلع إلى إعداد كوادر بشرية قادرة على تلبية حاجات العمل الدعوى ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة التي تحدث في مجالات التقنيات الناشئة. كما أنه للتدريب أثناء الخدمة أهمية كبيرة نظراً لما يهيئه التدريب للعاملين في مجال الإفتاء من معارف ومهارات جديدة تتطلبها مهنته، أو من خلال تعرفه على أفضل الحلول للمشكلات التي يواجهها أثناء ممارسته لمهنته مما يزيد من قدرته على أداء عمله ويساعده على تجنب الأخطاء، ليصل بذلك إلى المستوى المنشود الذي تطمح إليه المؤسسة من الرقي والتقدم في مجالات تقديم المعلومات الدينية في صور متعددة.

واستكمالاً لمؤشرات التدريب يمكن بيان واقع درجة الاهتمام بالتطور المستمر في نظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم ( 7 ) درجة الاهتمام بالتطور المستمر في نظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها.

الاهتمام بالتطور المستمر في نظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها.		
44.83%	104	نعم
55.17%	128	لا
100.00%	232	الإجمالي

يبين الجدول السابق درجة الاهتمام بالتطور المستمر في نظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها حيث جاءت مؤشرات الموافقة بنسبة 44.83% وهو معدل يبين أن هناك حاجة إلى مزيد من آليات الدعم التقني المتعلق بنظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها بدار الإفتاء، وضرورة توفير بنية تقنية تحتية داعمة لعمليات إدارة المعرفة، وإعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارات العليا لإدارة المعرفة لتطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أدائها العام. واستقطاب وتعيين مديري معرفة مؤهلين وقادرين على أداء أدوارهم المعرفية. ومراقبة كل ما هو مستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة. ويمكن بيان المعرفة الدينية التي ترغب دار الإفتاء في إدارتها وإتاحتها في ضوء الجدول الآتي:

جدول رقم ( 8 ) تحديد المعرفة الدينية التي ترغب دار الإفتاء في إدارتها وإتاحتها.

تحديد المعرفة الدينية التي ترغب دار الإفتاء في إدارتها وإتاحتها.		
57.76%	134	المعرفة الدينية "الضمنية"
42.24%	98	المعرفة الدينية "الصريحة"
100.00%	232	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدلات اهتمام العاملين بدار الإفتاء بالمعرفة الدينية "الضمنية" بنسبة 57.76% وهو مؤشر يبين أن المعرفة الضمنية ذات صبغة شخصية جداً ومن الصعوبة وضعها في صيغة رسمية لارتباطها بالأشخاص والأمور الحياتية مثل "الزواج والطلاق" والأمور الشخصية التي ترتبط بالمجتمع، بينما جاءت المعرفة الدينية

"الصريحة" بنسبة 42.24% وهو مؤشر يبين مدى ارتباط الفتوى بالأشخاص أو المضمون المطلوب من أجله الفتوى لذلك ترتبط المعرفة الصريحة وهي التي يمكن التعبير عنها في لغة رسمية، وفي شكل بيانات موضوعة في صيغة علمية وبشكل وجيز، لذلك يمكن القول إن منظومة الإفتاء تعتمد بصورة كبيرة على المعرفة الضمنية لارتباطها بحاجة المستفتي له.

### المتطلبات التقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية

يتطلب تطبيق إدارة المعرفة تهيئة بيئة المؤسسة للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم يمكن تخزين ونقل وتطبيق المعرفة. وبصفة عامة، فإن مثل هذه البيئة تتطلب توافر العناصر الآتية: هياكل تنظيمية ملائمة لإدارة المعرفة، وقيادة وثقافة تنظيمية تشجع على ذلك، وتقنيات تكنولوجيا المعلومات. ويمكن بيان مؤشرات المتطلبات التقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم ( 9 ) درجة امتلاك الوعي بخصائص ومميزات تقنيات المحادثات الآلية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	امتلاك الوعي بخصائص ومميزات تقنيات المحادثات الآلية.
69.83%	162	محايد	
23.71%	55	موافق	
6.47%	15	غير موافق	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق محدودية امتلاك الوعي بخصائص ومميزات تقنيات المحادثات الآلية حيث جاءت مؤشرات الموافقة بنسبة 23.71% وهذه المؤشرات تبين انحصار الجوانب التخصصية للعاملين بدار الإفتاء المصرية في العلوم الإسلامية والعربية، لذلك كان هناك تأثير ملحوظ للجوانب التخصصات العلمية على مستوى الوعي المتعلق بتقنيات الذكاء الاصطناعي ومجالات الإفادة منها، لذلك يعد الوعي تجاه تقنيات الذكاء الاصطناعي من المهارة الأساسية للتنقل في العالم الرقمي بأمان وفعالية، إنه ينطوي على فهم كيفية استخدام التكنولوجيا بمسؤولية وأخلاقية مع إدراك المخاطر والتحديات المحتملة التي تأتي مع الاستخدام لتلك التقنيات الناشئة. من خلال تطوير الوعي والبقاء على اطلاع بأحدث

الاتجاهات الرقمية والتحديات الأمنية ، لخصوصية المعلومات والمعارف المتعلقة بالفتوى الشخصية والمرتبطة بالمجتمع. ويمكن بيان مدى الجاهزية البنية التحتية والتقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة من خلال معطيات الجدول الآتي:

جدول رقم ( 10 ) الاهتمام بجاهزية البنية التحتية والتقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة.

النسبة	التكرار	درجة الأهمية	الاهتمام بجاهزية البنية التحتية والتقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة
69.83%	162	مهمة جداً	
25.43%	59	مهمة	
4.74%	11	غير مهمة	
100.00%	232	الإجمالي	

من خلال الجدول السابق يتضح ارتفاع درجة الاهتمام بجاهزية البنية التحتية والتقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين بدار الإفتاء المصرية ، حيث جاءت المؤشرات ما بين (69.83% 25.43%) وهذه المؤشرات تبين مدى اهتمام وتوجه إدارة دار الإفتاء نحو الارتقاء بمنظومة العمل والتطور التقني، بينما جاءت مؤشرات عدم الأهمية بنسبة 4.74% وهو مؤشر يبين مدى الوعي المتجسد في آراء تلك الفئات من ناحية دور تلك البنية في تيسير منظومة العمل لذلك تعد البنية التحتية لتقنية المعلومات عنصراً لا غنى عنه للأعمال المعلوماتية الحديثة، حيث أنها توفر الأساس الذي يمكن لدار الإفتاء أن تعمل وتنمو وتبتكر عليها، وتعزيز الأمن والحد من المخاطر، وتسهيل استمرارية العمل، ودعم قابلية التوسع والنمو، وتعزيز تجربة العملاء، وتحقيق وفورات في التكاليف وعائد الاستثمار لمجالات إدارة المعرفة. ويمكن بيان أهمية وضوح المهام والمسؤوليات للقائمين والمشرفين على إدارة المعرفة في دار الإفتاء المصرية من خلال الجدول الآتي.

جدول رقم (11) أهمية وضوح المهام والمسؤوليات للقائمين والمشرفين على إدارة المعرفة في دار الإفتاء المصرية.

النسبة	التكرار	درجة الأهمية	أهمية وضوح المهام والمسؤوليات للقائمين والمشرفين على إدارة المعرفة في دار الإفتاء المصرية.
60.34%	140	غير مهمة	
24.57%	57	مهمة جدًا	
15.09%	35	مهمة	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدلات عدم أهمية وضوح المهام والمسؤوليات للقائمين والمشرفين على إدارة المعرفة في دار الإفتاء المصرية حيث جاءت المؤشرات بنسبة 60.34% بينما جاءت كونها مهمة ومهمة جدا بنسب ما بين (24.57%- 15.09%) لذا يتبين من تلك المؤشرات أن افراد وحدة تكنولوجيا المعلومات بدار الإفتاء بالعمل الخاص بتحديد المهام والمسؤوليات المتعلقة بمجالات إدارة المعرفة، وضع مبادئ وضوابط لإدارة وتوجيه العمليات بالقسم وتحسين الإنتاجية. وضع إطار تفصيلي لبناء فرق العمل ووضع برامج تعزز التعلم المستمر وتطوير وتدريب وتحفيز فرق العمل لضمان تقديم الخدمات بأعلى جودة. المتابعة الدورية لمؤشرات الأداء وإعداد تقارير نسب الإنجاز بالقسم ورفعها لمدير الإدارة. المشاركة في إعداد موازنة الإدارة بالتنسيق مع الوحدات المختصة بالجهة. تقديم الدعم اللازم لمدير الإدارة وتنفيذ أية مهام أخرى يتم التكليف بها.

### المتطلبات الاستراتيجية لتقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة

تتمثل استراتيجيات إدارة المعرفة على مجموعة من الخبرات المتراكمة، وإيجاد حلول لمشكلات والعمل على تنظيمها، وتطبيقها ثم تقييمها، والمعرفة معلومات مختبرة، يمكن تخزينها أو مشاركتها مع المستفيدين من خدمات دار الإفتاء المصرية، وتتميز بعدة خصائص هرمية بدايتها البيانات، مرورًا بالمعلومات والمعرفة، ثم الحكمة، لذلك نستعرض في الآتي المتطلبات الاستراتيجية لتقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية من خلال الجداول الآتية:

جدول رقم ( 12 ) وجود استراتيجيات الإنشاء المعرفي المتعلق بالمحتوى الديني.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	وجود استراتيجيات الإنشاء المعرفي المتعلق بالمحتوى الديني.
81.03%	188	محايد	
13.79%	32	موافق	
5.17%	12	غير موافق	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع الحيادية حول وجود استراتيجيات الإنشاء المعرفي المتعلق بالمحتوى الديني، حيث جاءت بنسبة (81.03%) ولعل هذا المؤشر يكمن خلفه انحصار الجوانب التخصصية في المجالات الشرعية والعربية والدينية بالإضافة إلى أن انفراد وحدات تكنولوجيا المعلومات بالأعمال المتعلقة الإنشاء المعرفي، لذلك يشير بناء المعرفة إلى عملية إنشاء بنية معرفية جديدة تأتي ثمرة الأهداف العامة والمناقشات الجماعية وتجميع الأفكار، والتي من شأنها تحسين الفهم القائم للأفراد داخل دار الإفتاء والمستفيدين منها، بالإضافة إلى العمل على توجيهها نحو زيادة الإلمام بالمعلومات المعروفة عن موضوع أو فكرة ما، ويمكن بيان وجود استراتيجيات حيازة المعرفة الدينية كما هو مبين في الجدول الآتي :

جدول رقم ( 13 ) وجود استراتيجيات لحيازة المعرفة الدينية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	وجود استراتيجيات لحيازة المعرفة الدينية.
69.40%	161	موافق	
23.28%	54	محايد	
7.33%	17	غير موافق	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدلات تأييد مجتمع الدراسة نحو وجود استراتيجيات حيازة المعرفة الدينية بنسبة 69.40% وهذا يعد تأكيد على حرص المؤسسة نحو تكويد الفتوى للرجوع إليها واستخدامها في الحالات المشابهة، بينما جاءت مؤشرات الحيادية في المرتبة الثانية بنسبة 23.28% وهذا يعد مؤشرا يدل على انحصار وحدات تكويد البيانات في قطاعات معينة ، ولا تختص جميع الوحدات بعملية تكويد البيانات الخاصة بها بينما جاءت معدلات عدم

الموافقة في المرتبة الأخيرة بنسبة 7.33% وهو يعد مؤشراً تأكيدياً للمؤشرات السابقة، ويمكن بيان واقع وجود استراتيجيات تطبيق المعرفة الدينية بشكل آمن وشامل من خلال الجول الآتي:

جدول رقم ( 14 ) وجود استراتيجيات تطبيق المعرفة الدينية بشكل آمن وشامل.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	وجود استراتيجيات تطبيق المعرفة الدينية بشكل آمن وشامل.
80.17%	186	موافق	
18.53%	43	محايد	
1.29%	3	غير موافق	
100.00%	232	الإجمالي	

من خلال الجدول السابق يتضح ارتفاع معدلات موافقة مجتمع الدراسة على وجود استراتيجيات تطبيق المعرفة الدينية بشكل آمن وشامل بنسبة 80.17% وهو مؤشر يبين مدى استخدام المعرفة وتطبيقها في بيئة الدراسة، لذلك تتطلب تطبيقات إدارة المعرفة تهيئة بيئة دار الإفتاء للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم يمكن تخزين ونقل وتطبيق المعرفة. وبصفة عامة، فإن مثل هذه البيئة تتطلب توافر العناصر الآتية: هياكل تنظيمية ملائمة لإدارة المعرفة، وقيادة وثقافة تنظيمية تشجع على ذلك، وأن تكون هناك قيادة واعية ومهتمة بتطبيق إدارة المعرفة ومشجعة لتبادل المعلومات بين العاملين، مع إتاحتها للمواطنين، كما يجب أن تكون الثقافة التنظيمية مواتية لتطبيق إدارة المعرفة، فتنطوي على القيم التي تشجع التطور والحرص على الاستفادة من المحتوى المعرفي، وإرضاء المستفيدين أو المتعاملين مع دار الإفتاء المصرية، ويمكن بيان مؤشرات وجود استراتيجيات نشر المعرفة وتبادلها على كافة المستويات من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم ( 15 ) وجود استراتيجيات نشر المعرفة وتبادلها على كافة المستويات.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	وجود استراتيجيات نشر المعرفة وتبادلها على كافة المستويات.
65.95%	153	موافق	
28.02%	65	محايد	
6.03%	14	غير موافق	
100.00%	232	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع مؤشرات موافقة مجتمع الدراسة نحو وجود استراتيجيات نشر المعرفة وتبادلها على كافة المستويات بنسبة 65.95% وهذا المعدل يبين حرص مؤسسة دار الإفتاء على نشر المعرفة وتبادلها مع المراكز الإسلامية والمؤسسات والدولية لذلك جاءت تلك المؤشرات لتؤكد على هذا الجهد الذي تقوم به المؤسسة تجاه مشاركات المعرفة وتبادلها، بينما جاءت معدلات الحيادية بنسبة (28.02%) وهذا يعبر عن هناك انحصار للقطاعات المنوط بها مشاركة المعارف مع المؤسسات والهيئات الدولية، كما بينت معدلات عدم الموافقة على المعدلات السابقة بنسبة 6.03% وهذا يبين أن المعرفة تشكل موجودات قيمه غير ملموسة لخلق المزايا التنافسية وحفظها، ويتم دعم أنشطة مشاركة المعرفة عموماً عن طريق نظم إدارة المعرفة. كونها من العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة ويضاف إليها الثقافة التنظيمية، ومع ذلك تشكل مشاركة المعرفة تحدياً كبيراً في مجال إدارة المعرفة لأنه يميل بعض الموظفين إلى مقاومة مشاركة معارفهم مع بقية أعضاء المؤسسة بشكل محدود. ويمكن بيان وجود استراتيجيات تنمية المعرفة بشكل مستدام في ضوء الجدول الآتي:

جدول رقم ( 16 ) وجود استراتيجيات تنمية المعرفة بشكل مستدام.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	وجود استراتيجيات تنمية المعرفة بشكل مستدام.
77.59%	180	موافق	
1.29%	49	غير موافق	
21.12%	3	محايد	
100.00%	232	الإجمالي	

يبين الجدول السابق ارتفاع معدلات وجود استراتيجيات تنمية المعرفة بشكل مستدام بنسبة 77.59% وهو معدل يبين حرص المؤسسة على التنمية المستدامة للمحتوى، وهذا ناتجاً عن عملها الخدمي، بينما تشير التنمية المستدامة إلى التنمية التي تلي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم الخاصة. وفي هذا السياق، يمكن لتنمية المعرفة أن تلعب دوراً مهماً في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تعزيز النمو الاقتصادي والعدالة الاجتماعية والاستدامة المعلوماتية. بينما جاءت مؤشرات عدم الموافقة بنسبة 1.29% وهو مؤشر يبين أن هناك إجماعاً نحو وجود استراتيجيات تنمية المعرفة بشكل مستدام.

### تأثير تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء.

تعمل تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق خدمات تفاعلية كما أنها تتيح حل العديد من استفسارات العملاء والمشكلات بسهولة مع تقليل الحاجة إلى التفاعل البشري. يمكن باستخدام روبوتات المحادثة أن توسع الشركة نطاقها وتُضفي الطابع الشخصي، وتضطلع تقنيات المحادثات الآلية بدور استباقي للإجابة على الأسئلة والاستفسارات بالإضافة إلى التركيز على النماذج الموحدة وتكون محدودة في قدراتها الاستباقية والشخصية للوصول. تتيح تقنيات المحادثات الآلية التعامل مع عدد غير محدود من العملاء بطريقة شخصية ويمكن توسيع نطاقها أو تضيقه وفقًا لاحتياجات العمل والمتطلبات، وتوفير خدمة مشابهة للبشر، ومخصّصة، واستباقية للملايين الأشخاص في الوقت نفسه، ويمكن بيان متابعة الممارسات العالمية في مجالات إدارة المعرفة الدينية كما هو في الجدول الآتي:

الجدول رقم ( 17 ) متابعة الممارسات العالمية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	متابعة الممارسات العالمية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.
61.64%	143	محايد	
28.88%	67	موافق	
7.76%	18	موافق بشدة	
1.72%	4	غير موافق	
100.00%	232	الإجمالي	

يبين الجدول السابق ارتفاع معدلات حياد مجتمع الدراسة حول متابعتهم للممارسات العالمية في مجالات إدارة المعرفة الدينية وهذا بين مدى الفجوة بين الاستخدام ومعدلات الوعي بما هو جديد في مجالات إدارة المعرفة، بينما جاءت مؤشرات موافق في المرتبة الثانية وهذا قد يبين وجود اتجاه حول متابعة المستجدات المتعلقة بمجالات إدارة المعرفة وجاءت معدلات موافق بشدة في المرتبة الثالثة لتبين أن هناك فئة تمثل 7.76% تهتم بشدة بمجالات إدارة المعرفة وكل ما هو جديد ومستحدث، لذلك يعد تطبيق إدارة المعرفة يتطلب العلم بمختلف

المستلزمات التنظيمية والبشرية والمادية والمستجدات من أجل تحقيق أفضل استفادة ممكنة من المعرفة، ويمكن اكتساب المعرفة أيضا من خلال التبادل غير الرسمي أو الاجتماعي بين العاملين بدار الإفتاء كونها مصدر غني بالمعرفة المفيدة للمؤسسة، ويعتبر التفاعل بين العاملين داخل بيئة العمل ومع الجهات الخارجية مصدر للمعرفة الضرورية للمؤسسة المعلوماتية. ويمكن بيان تأثير التقنيات على التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة بإدارة المعرفة الدينية في الجدول التالي :

جدول رقم ( 18 ) تأثير التقنيات على التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة بإدارة المعرفة الدينية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	تأثير التقنيات على التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة بإدارة المعرفة الدينية.
48.28%	112	غير موافق	
31.47%	73	غير موافق بشدة	
15.09%	35	محايد	
4.31%	10	موافق	
0.86%	2	موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يبين الجدول السابق ارتفاع مؤشرات عدم الموافقة على تأثير التقنيات على التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة بإدارة المعرفة الدينية بمؤشرات 48.28% وهذا يدعم دور التقنيات في فتح أفق التعاون بين المؤسسات المعلوماتية، بينما جاءت مؤشرات غير موافق بشدة في المرتبة الثانية لتؤكد على المعدل السابق حول عدم التأثير وتؤكد دور التقنيات في مجالات إدارة المعرفة وإتاحة فرص التعاون المشترك بين المؤسسات المعلوماتية، وهذا ما يتجه نحو شراكة المعرفة حيث يشمل تبادل المعلومات، والمهارات، والخبرات فيما بينها وعلى الرغم من أن شراكة المعرفة قد تأخذ اتجاهاً وحداً، إلا أن الغالب هو أن تكون هذه الشراكة ذات اتجاهين، وقد تناسب في اتجاهات متعددة يتعلم فيها كل طرف من الآخر والمعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للأخرين، حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح، ويتم تعلم المعرفة عبر التجريب والتطبيق، مما يُحسن مستوى المعرفة ويعمقها، لذا فإنه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة ومشاركتها في المقام الأول، ويجب استخدام المعرفة كأساس لتطوير معارف جديدة من خلال التكامل والإبداع

وتوسيع قاعدة المعرفة القائمة ، واستخدام هذه المعارف في تلبية الخدمات المعلوماتية واتخاذ القرارات داخل المؤسسة وخارجها، ويمكن بيان مجالات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية كما هو في التالي:

### مجالات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء

يعد الاستثمار في المعرفة المتوفرة في المؤسسات واستخدامها لزيادة الكفاءة في الأداء، من مرتكزات اكتشاف وتفعيل معرفة الأفراد والاستفادة من هذه المعرفة لدعم المهمة والأهداف الرئيسية لدار الإفتاء ، وأن مبدأ إدارة المعرفة في خدمة الدعوة الإسلامية وكيفية توظيف التقنيات وتركيز الانتباه على قوة الدفع الهائلة للمعرفة والمعلومات التي توفرها تقنية الاتصالات والمعلومات في جميع المواد والتخصصات المتعلقة بالعلوم الدينية، وفي ضوء ذلك يمكن بيان مدى دور تقنيات المحادثات الآلية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدينية في التالي:

جدول رقم ( 19 ) دور تقنيات المحادثات الآلية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدينية

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدينية.
45.69%	106	موافق	
32.76%	76	موافق بشدة	
14.22%	33	محايد	
6.03%	14	غير موافق	
1.29%	3	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يوضح الجدول السابق ارتفاع معدلات تأييد مجتمع الدراسة لدور تقنيات المحادثات الآلية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدينية بنسبة 45.69% وهذا يبين مدى تأثير التقنيات في تلبية الاحتياجات نظرا لاتجاه دار الإفتاء نحو بذل مزيد من الجهد في تطبيق الإفتاء الإلكتروني بشكل موسع، وإزاء تلك التطورات لا بد من توجيه الاهتمام والعناية بالمستفيد باعتباره المقصود بالخدمات المعلوماتية، فالاهتمام بالمستفيد واحتياجاته ينبغي أن يحتل جل اهتمام مؤسسة المعلومات لأنه جوهر رسالتها بمختلف أنواعها ومستوياتها فهي تعمل على سد

احتياجات معلوماتية ومساند دعم اتخاذ القرار، كونه الهدف النهائي لخدماتها ومحور نشاط أي نظام معلوماتي يتم تصميمه وفق احتياجات المستفيد. لذلك تعد دراسات المستفيدين والتعرف على احتياجاتهم من الأمور الهامة التي لا جدال فيها، فالحوار الشخصي مع المستفيد ينتج عنه تفهم أكثر لاحتياجاته والعلاقة الشخصية القوية مع المستفيد وتساعده في حل مشاكله التي تواجهه أثناء استخدامه لتقنيات المعلومات.

ولا يخفي على المتخصص أن المبرر الأساسي لوجود مرافق المعلومات هو توفير ما يحتاجه المستفيدون من المعلومات بغض النظر عن أشكال أوعيتها، لهذا نجد تنمية المقتنيات وبناء المجموعات تتم وفقا لاحتياجات ورغبات المستفيدين، فمجتمع المستفيدين هو الذي يحكم سياسة الاقتناء بمرافق المعلومات حيث تنتهي بمجتمع المستفيدين الذي يلعب دورا أساسيا في تقييم المقتنيات، ومن أجل أن تكون أوعية المعلومات ملائمة لاحتياجات أكبر عدد ممكن من المستفيدين ينبغي معرفة ميولهم واتجاهاتهم، ولهذا كانت ميول واحتياجات المستفيدين من الدعائم الأساسية التي يستند إليها في تهيئة وتوفير المواد المناسبة، ويمكن بيان مدى استخدام التقنيات لاتخاذ القرارات على أسس معرفية واستراتيجية مؤسسية في الجدول التالي:

جدول رقم ( 20 ) لاتخاذ القرارات على أسس معرفية واستراتيجية مؤسسية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	لاتخاذ القرارات على أسس معرفية واستراتيجية مؤسسية.
48.71%	113	محايد	
28.88%	67	موافق بشدة	
15.52%	36	موافق	
6.03%	14	غير موافق	
0.86%	2	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يبين الجدول السابق ارتفاع مؤشرات الحيادية حيث وصلت إلى 48.71% وهذا يبين أن المحتوى المنوط به دعم واتخاذ القرار يقع وتعامل معه فئات معينة من العاملين بدار الإفتاء المصرية، بينما جاءت مؤشرات الموافقة ما بين 15.52% - 28.88% وهذا يؤكد على انفراد

استخدام المحتوى لفئات معينة وأن النظام الأساسي لدعم القرارات المهيكله هو نظام المعلومات الإدارية و هي تقدم معلومات لمساعدة الإدارة الوسطى على القيام بوظائفها بكفاءة وتشمل هذه الوظائف بوجه خاص : التخطيط و الرقابة و تقييم الأداء و اتخاذ القرارات وبطبيعة الحال فإن نوعية القرارات المعنية ؛ هي القرارات المهيكله أو القابلة للبرمجة. وإن النظام الرئيسي لدعم القرارات شبه القابلة للبرمجة أو غير القابلة للبرمجة هو النظام المعروف باسم : نظام دعم القرار ويعتبر هنا هو النظام الأم في هذا المجال , حيث يمكن أن يعمل بمفرده في صورته التقليدية أو يتسع ليضم الأنظمة المعاونة الأخرى لتعمل كجزء متكامل معه وتشمل هذه الأنظمة المعاونة : نظم الخبرة والذكاء الاصطناعي ونظم الشبكات العصبية ونظم المعلومات التنفيذية ونظم دعم القرارات الجماعية. ويمكن بيان مدى تعزيز المعرفة الابتكارية والمشاريع المعرفية الدينية.

جدول رقم ( 21 ) لتعزيز المعرفة الابتكارية والمشاريع المعرفية الدينية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	لتعزيز المعرفة الابتكارية والمشاريع المعرفية الدينية.
48.71%	113	موافق	
28.88%	67	موافق بشدة	
15.52%	36	محايد	
6.90%	16	غير موافق	
0.86%	2	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يبين الجدول السابق ارتفاع تأييد مجتمع الدراسة لاستخدام تقنيات المحادثات الآلية في تعزيز المعرفة الابتكارية والمشاريع المعرفية الدينية بنسبة 48.71% وهذا يبين دور التقنيات في تعزيز المعرفة ودورها المحوري لذلك تتأثر إدارة المعرفة على إبداع المؤسسات، فإدارة المعرفة تهتم بتجميع المعلومات من داخل وخارج المؤسسة، إضافة إلى تحليلها وتفسيرها من أجل الوصول إلى معارف تستخدم في تجسيد الأفكار الجديدة في محتويات إبداعية، فالمعرفة هي المورد الأساسي المعتمد عليه لتحويل الأفكار إلى منتج، والإبداع هو العملية التي تضمن ترجمة

المعرفة إلى منتجات جديدة تلبية حاجة المستفيد وتدعم التواجد المؤسسي وخدماته المعلوماتية ويمكن بيان مدى إرشاد المعرفة الدينية بصورة استباقية في الجدول التالي:

جدول رقم ( 22 ) للإرشاد المعرفة الديني بصورة استباقية.

النسبة	التكرار	درجة الموافقة	للإرشاد المعرفة الديني بصورة استباقية.
46.98%	109	محايد	
24.14%	56	موافق	
19.40%	45	موافق بشدة	
7.33%	17	غير موافق	
2.16%	5	غير موافق بشدة	
100.00%	232	الإجمالي	

يوضح الجدول السابق ارتفاع معدلات الحيادية نحو استخدام التقنيات في الإرشاد المعرفي الديني بصورة استباقية بنسبة 46.98% بينما جاءت مؤشرات الموافقة ما بين 19.40% و 24.14% وهذا يبين مدى الاعتماد على تلك التقنيات في عمليات الإرشاد نظرا لخصوصية بعض الموضوعات التي يحتاج إليها المستخدم لتلك التقنيات .

### تحديات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.

تؤدي تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى طرح تحديات أخلاقية وقضايا خصوصية تتعلق بجمع واستخدام البيانات الشخصية، حيث يتطلب استخدام التقنيات جمع كميات كبيرة من البيانات الشخصية، وهو ما يثير مخاوف الخصوصية وحماية البيانات الشخصية، بالإضافة إلى القضايا الأخلاقية المتعلقة بالتمييز والتحيز: يمكن للنماذج الذكية أن تتأثر بالتحيزات الموجودة في البيانات المستخدمة في تدريبها، مما يمكن أن يؤدي إلى نتائج غير عادلة أو تمييز ضد فئات معينة. وفي ضوء ذلك يمكن بيان تحديات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية من خلال الجدول التالي:

جدول رقم ( 23 ) تحديات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.

المعوقات والتحديات	التكرار	النسبة
1. عدم وجود آليات واضحة لتحديد الموجودات المعرفية التي تمتلكها دار الإفتاء المصرية.	90	20.88%
2. وجود معوقات تتعلق بدعم وتأييد إدارة دار الإفتاء المصرية لمدخل إدارة المعرفة.	86	19.95%
3. وجود معوقات تتعلق بالبناء الإداري والتنظيمي لمجالات إدارة المعرفة بدار الإفتاء المصرية	73	16.94%
4. عدم وجود خطط واضحة بمجالات الاستفادة من تقنيات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.	61	14.15%
5. ندرة الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها.	49	11.37%
6. عدم توفر المناخ التنظيمي والثقافة التقنية المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثة الآلية.	42	9.74%
7. وجود معوقات تتعلق بالوعي تجاه نظم إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.	30	6.96%
<b>الإجمالي</b>	<b>431</b>	<b>100.00%</b>

يبين الجدول السابق ارتفاع معدلات عدم وجود آليات واضحة لتحديد الموجودات المعرفية التي تمتلكها دار الإفتاء المصرية بمؤشر نسبي 20.88% وهذا يبين مدى الاعتماد على الطرق والأساليب التقليدية في عمليات حفظ المعرفة الدينية المتعلقة بمجال الإفتاء لذلك جاءت تلك المؤشرات لتبين ضرورة الاعتماد على النظم الخبيرة في عملية إدارة الموجودات المعرفية في مؤسسات المعلومات الدينية، بينما جاء دعم وتأييد إدارة دار الإفتاء المصرية لمدخل إدارة المعرفة بنسبة 19.95% وهو ما يبين مدى الحاجة إلى مزيد من الدعم والتأييد المؤسسي لاستخدام مثل تلك التقنيات وهو ما يرتبط بالدعم المالي والبنية التكنولوجية التي تعمل فيها

مؤسسات المعلومات. بينما جاءت معدلات وجود معوقات تتعلق بالبناء الإداري والتنظيمي لمجالات إدارة المعرفة بدار الإفتاء المصرية في المرتبة الثالثة بنسبة 16.94% وهذا يبين مدى ارتباط البناء الإداري والتنظيمي بالأساليب التقليدية في عمليات إدارة المعرفة وعدم تقبله للنظم الحديثة التي تمتاز بالتفاعلية والخروج من مسارات الروتين المعتاد في عمليات إدارة المعارف الدينية. بينما جاءت مؤشرات عدم وجود خطط واضحة بمجالات الاستفادة من تقنيات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية بنسبة 14.15% وهذا المؤشر يعود إلى اهتمام المؤسسة بالكوادر المتخصصة في المحتوى الديني وغياب التخطيط المستقبلي للخدمات ومجالات التطوير المستمرة بشكل مستدام، لذلك يعود الانخفاض لهذا الجانب إلى الإدارة المسؤولة عن التنظيم المؤسسي والمشرفة على كافة الأعمال بدار الإفتاء. بينما يؤكد مؤشر ندرة الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها بنسبة 11.37% على المؤشر السابق وهذا يعود إلى الفهم واختصاص الدقيق في مجالات العمل المعلوماتي. كما أكد مؤشر عدم توفر المناخ التنظيمي والثقافة التقنية المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثة الآلية على ذلك. بينما جاء وجود معوقات تتعلق بالوعي تجاه نظم إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية في المرتبة الأخيرة بنسبة 6.96% وهذا يبين مدى الحاجة إلى نشر الوعي بمجالات الاستفادة من تلك التقنيات وأساليب التعامل معها في مؤسسات المعلومات الدينية.

### **الإرشادات المقترحة لتصميم تقنيات المحادثات الآلية CHATBOT في مجالات إدارة المعرفة الدينية.**

- أولاً: مرحلة التخطيط قبل البدء في مرحلة تصميم البرنامج لا بد من تحديد بعض النقاط الرئيسية وهي:
  1. تحديد الهدف من التقنية من خلال تحديد دور التقنية والأهداف المرجوة من تصميمها، بالإضافة إلى تحديد مميزاتها الوظيفية .
  2. طريقة التفاعل بين المستخدم والبرنامج سواء كانت عن طريق النص أو الصوت أو كلاهما معاً. (Al- Qusi، 2022م).
  3. منهجية التطوير من خلال تحديد منهجية تطوير البرنامج سواء كانت نهج قائم على القواعد Rule-Based Approach، وفي هذه المنهجية يستطيع البرنامج الإجابة على الأسئلة

- المبرمج عليها فقط ويحتاج للتطوير بشكل مستمر، أو وفقاً لنهج التعلم الذاتي ApproachSelf Learning الذي يعتمد على تقنية الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تطوير نفسه اعتماداً على المحادثات السابقة وخوارزميات التعلم الآلي .
4. لغة البرمجة والتحرير التي سيتم الاعتماد عليها في تصميم البرنامج اختيار المحرر المناسب وذلك لاختبار الأكواد والتأكد من صحتها. ( المعجم الموحد لمصطلحات إدارة خدمات المعلومات، 2015م).
5. تحديد اللغة الطبيعية التي يتفاعل بها البرنامج مع المستفيد (كاللغة العربية ، الإنجليزية ، الفرنسية.... إلخ)، فضلاً عن تحديد أسلوب اللغة التي سيتم التعامل بها (سواء كانت رسمية ، عامية). (أحمد ،، 2023).
6. تحديد اسم التقنية لاستخدامه في المحادثة مع المستفيدين.
7. نماذج المحادثة المتوقعة لعملية التفاعل تعد هذه الخطوة أصعب خطوات عملية التخطيط وعملية التصميم معا، ويرجع السبب في ذلك إلى طبيعة اللغة البشرية التي تتيح التعبير عن المعنى بأكثر من طريقة، حيث تتضمن هذه الخطوة تقديم توقعات للأسئلة التي يمكن أن يطرحها المستفيد وتحديد الاستجابات المناسبة لها، مع مراعاة الطرق المختلفة للتعبير عن المعنى الواحد .
- ومثال على ذلك أن يتضمن النموذج عددا من العبارات التي تؤدي نفس المعنى مثل عبارة (هل يمكنك إعادة الصياغة ، أو عذراً لا أستطيع أن أفهمك ..... إلخ) ، لذا لا بد من توخي الحذر في هذه المرحلة والعمل على تقديم أكبر قدر ممكن من الاسئلة المتوقعة وطرق الاستجابة إليها .
- بالإضافة إلى ذلك يجب أن تشمل النماذج على طرق الاستجابة في حالة تلقى البرنامج استفسارات خارج نطاق برمجته كتحويل المحادثة مع شخص حقيقي عند حدوث ذلك، وعادة ما يتم الرجوع إلى هذه الخطوة بشكل مستمر لحفظ الاستجابات التي قدمها العنصر البشري وأضافها لقاعدة البيانات ، وذلك لتحسين وتطوير البرنامج

● ثانيا : مرحلة تصميم حوارات المحادثة وتدققها وتتضمن هذه الخطوة تجميع بيانات المحادثات وتصميم تدفق الحوار ، بالإضافة إلى كتابة الأوامر الخاصة بالبرنامج ، وذلك من خلال تجميع البيانات الخاصة بالمحادثات المحتملة وتحويلها إلى مدخلات وتقسيمها إلى فئات وتحديد طرق الاستجابة المختلفة لها . (الشيخ، 2023م).

ويعد أهم جزء في هذه الخطوة تحديد الفئة التي ينتهي إليها كل استفسار حتى يستطيع البرنامج تقديم الرد المناسب للاستفسار، وتقع ضمن فئة الترحيب أو مجموعة البيانات الترحيبية.

1. اختبار التقنية تتضمن هذه الخطوة تحديد طريقة الاختبار الداخلي والخارجي للبرنامج ، سواء على مستوى الأكواد والتأكد من صحتها ، أو على مستوى طريقة العمل والاستجابة ، وذلك للتأكد من عمل البرنامج بشكل صحيح وعلى مستوى عالي من الدقة. (يوسف، 2023م).

2. تصميم واجهة البرنامج وتتضمن هذه الخطوة تصميم واجهة مستخدم رسومية Graphical User Interface، حيث يتم تحديد لغة البرمجة المستخدمة في تصميم الواجهة وكذلك تحديد القوائم الرئيسية والفرعية ومكان ادخال النص وربطه بالبرنامج، مما يسهل على المستخدم التعامل مع البرنامج.

3. المتابعة والتطوير وفي هذه الخطوة يتم اختبار البرنامج على فترات متفاوتة للتأكد من تحقيق أفضل استجابة والعمل على تطويره بشكل مستمر. (الجهني، 2023م).

ومن الأساليب الموصى بها في تصميم تقنيات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة نذكر منها:

1. استخدام نصوص قصيرة: حيث يجعل ذلك الرسالة أقرب إلى المحادثة الإنسانية، ويسهل فهمها.

2. الاستعانة بالوسائط المتعددة: لا يجب على الروبوت أن يكون إنساناً، وعلى المستخدمين إدراك ذلك، وعلى معد المحتوى توظيف بعض مقاطع الفيديو القصيرة أو الرسوم

3. تجنب استخدام الرسائل الرسمية: استخدام لغة أقل رسمية، وتوظيف صور وتعبيرات حول والاحتمالات الأخرى للتفاعل التي يقدمها روبوت الدردشة. (Hamza، 2020م).
4. تخصيص الرسائل: إن تكون الرسائل هادفة وألا تخرج من السياق العام للموضوع (Yousif، 2020م)
5. سرعة التفاعل: من خلال إرسال الردود أو التغذية الراجعة الفورية، والحفاظ على استمرارية الحوار مع المستفتي.
6. تجنب الرسائل المزعجة: وهو ما يطلق عليها اسم Spam أو البريد المزعج، حيث إن عملية إرسال محتوى غير مرغوب به قد يكون أمرًا شائعًا، وإرسال محتوى يتصف بالجودة. (Radziwill، 2017م).
7. الحفاظ على سرية البيانات: التي تم جمعها عن طريق روبوتات الدردشة التفاعلية مع المستفيدين.
8. توفير مزيد من الوقت والجهد: من خلال استخدام صفحات وتطبيقات خاصة بالتعلم والتواصل مع الطلبة يوميًا، مما يساعد على توفير وقت وجهد المعلم في التواصل المباشر مع كل طالب على حدة، سواء أكان داخل حجرة الدراسة أو عبر غرف الدردشة الخاصة بشبكات التواصل الاجتماعي.
9. تقديم التغذية الراجعة بصورة ذكية: حيث تتفاوت قدرات المستفيدين ومهاراتهم في الاستخدام ، لهذا السبب قد يحتاج كل مستفيد إلى إرشادات وتغذية وهذا ما جعل روبوتات الدردشة التفاعلية هي البديل الأكثر مناسبة للقيام بالتغذية الراجعة بصورة ذكية (ضليحي، 2021م).

## نتائج الدراسة وتوصياتها

### نتائج الدراسة:

تدور نتائج الدراسة الحالية حول الهدف الرئيسي للدراسة: "استكشاف متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية" وذلك من خلال نتائج الأهداف الفرعية الآتية:

• **نتائج الهدف الأول:** رصد المفاهيم المتعلقة بتقنيات المحادثات الآلية في ضوء أبعاد مجالات إدارة المعرفة الدينية.

1. اوضحت مفاهيم الدراسة مدى ارتباط تقنيات الذكاء الاصطناعي بمجالات إدارة المعرفة الدينية، وذلك من خلال قدرة تلك التقنيات على التعامل وإدارة المعرفة بصورة تحاكي الذكاء البشري أو يتجاوزه في مجالات محددة.
2. بينت مفاهيم الدراسة أن النظم الخبيرة أحد أقوى فروع الذكاء الاصطناعي كونها برمجيات تحاكي أداء الخبير البشري في مجال خبرة معين، وذلك عن طريق تجميع واستخدام معلومات وخبرة خبير أو أكثر في مجال معين.
3. كشفت مفاهيم الدراسة أن توظيف تطبيقات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية من شأنها أن توفر بيئة معلوماتية تفاعلية تمتاز بالذكاء والتلقائية غير المحددة في تلبية الاحتياجات المعلوماتية من خلال الاعتماد على الوسائط المتعددة.
4. بينت مفاهيم الدراسة أن مجالات توظيف تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية يمكن تطبيقه من خلال خدمات تقدمها دار الإفتاء المصرية وهي الخدمة المرجعية الدينية في مجالات الفتوى وخدمة الترجمة بلغات مختلفة وخدمة البث الانتقائي للمعلومات الدينية وخدمات تسويق المحتوى المعلوماتي .
5. بينت الدراسة آليات عمل تقنيات المحادثات الآلية (CHATBOT) في مجالات إدارة المعرفة الدينية في مرحلة معالجة اللغة الطبيعية (NLP) ومرحلة فهم اللغة الطبيعية (NLU) بصورة تبين آليات عمل تلك التقنيات بصورة محددة.

6. استعرضت الدراسة أهداف مبررات استخدام تقنيات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية والتي اوضحت وجود العديد من الأهداف المتعلقة بالتكامل المعلوماتي في بيئة مؤسسات المعلومات الدينية.
7. بينت الدراسة المفاهيم المتعلقة بالأسس الجوهرية لمجال إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية، وما يتعلق بها من توليد واكتساب وتشخيص واختزان وتطبيق ومشاركة المعرفة الدينية .
8. استعرضت الدراسة المفاهيم المتعلقة بمعوقات تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية وما يتصل بها من مشكلة الاستفادة من البيانات ونقص الموارد البشرية المتخصصة ومعوقات الدعم المالي، والمشكلات المتعلقة باللهجات اللغوية المتعلقة بالأحكام الشرعية.

• **نتائج الهدف الثاني:** بيان مدى ارتباط تقنيات المحادثات الآلية بمجال إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.

1. كشفت الدراسة الحالية عن مدى ارتباط تقنيات المحادثات الآلية بمجال إدارة المعرفة الدينية في ضوء حرص مؤسسة دار الإفتاء المصرية نحو انتقاء الكوادر العلمية المتخصصة حيث بلغ عدد الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة (62.07%) والحاصلين على الدكتوراه بنسبة (34.91%) وهو ما يبين مدى الاهتمام بالتخصص العلمي بدار الإفتاء المصرية.
2. أوضحت الدراسة أن توافر دعم الإدارة العليا لتقنيات إدارة المعرفة الدينية وارتباطها بالعمل جاء بنسب ما بين (52.59% - 24.14%) وهذا يبين مدى اهتمام وحرص تلك المؤسسات الدينية نحو استثمار رأسمالها الفكري والمعرفي من خلال جعل الوصول إلى المعرفة الناتجة عنها عملية سهلة وممكنة.

3. كشفت الدراسة عن ارتفاع درجة التشجيع المؤسسي لمشاركة المعرفة وإدارتها بصورة مستدامة بنسب ما بين (32.76%-50.00%) وهذا يبين مدى حرص دار الإفتاء المصرية نحو الاهتمام بالمعرفة والإفادة منها والعمل البالغة بالمعرفة وعلى إدارتها بالسبل العلمية المتوافرة لديها.

4. بينت الدراسة أن درجة الاهتمام بالتطور المستمر في نظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها جاء بنسبة (44.83%) وهو معدل يبين أن هناك حاجة إلى مزيد من آليات الدعم التقني المتعلق بنظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها .

5. اثبتت الدراسة الحالية تأييد مجتمع الدراسة لدور تقنيات المحادثات الآلية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدينية بنسبة (45.69%) وهذا يبين مدى تأثير التقنيات في تلبية الاحتياجات نظرا لاتجاه دار الإفتاء نحو بذل مزيد من الجهد في تطبيق الإفتاء الإلكتروني على كافة المستويات المعرفية.

6. بينت الدراسة ارتفاع معدلات اهتمام العاملين بدار الإفتاء بالمعرفة الدينية "الضمنية" بنسبة 57.76% وهو مؤشر يبين أن المعرفة الضمنية ذات صبغة شخصية جداً ومن الصعوبة وضعها في صيغة رسمية لارتباطها بالأشخاص والأمور الحياتية مثل الزواج والطلاق والأمور التي ترتبط بالمجتمع وتعاملاته .

• **نتائج الهدف الثالث:** مقومات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.

1. بينت الدراسة ارتفاع المختصين بإدارة الفتوى الإلكترونية بين مفردات مجتمع الدراسة بنسبة (36.21%) و إدارة تراث الفتاوى ونظامها" في المرتبة الثانية وبنسب متقاربة (34.91%) وهذا يعبر عن مدى الخدمات المقدمة والمهام المتعلقة بدراسة بعض القضايا الشخصية، ودراسة الفتوى الخاصة بفئات معينة.

2. بينت الدراسة ارتفاع درجة الاهتمام بجاهزية البنية التحتية والتقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين بدار الإفتاء المصرية حيث جاءت المؤشرات ما بين (69.83% 25.43%) وهذه المؤشرات تبين مدى اهتمام وتوجه إدارة دار الإفتاء نحو الارتقاء بمنظومة العمل والتطور التقني.

3. اوضحت الدراسة وجود استراتيجيات خاصة بالإنشاء المعرفي المتعلق بالمحتوى الديني، حيث جاءت بنسبة (81.03%) ولعل هذا المؤشر يبين انحصار الجوانب التخصصية في المجالات الشرعية والعربية والدينية بالإضافة إلى أن انفراد وحدات تكنولوجيا المعلومات بالأعمال المتعلقة الانشاء المعرفي.

4. رصدت الدراسة وجود استراتيجيات نشر المعرفة وتبادلها على كافة المستويات بنسبة (65.95%) وهذا المعدل يبين حرص مؤسسة دار الإفتاء على نشر المعرفة وتبادلها مع المراكز الإسلامية والمؤسسات الدولية وهذا يبين الجهد المبذول تجاه مشاركات المعرفة وتبادلها على كافة المستويات.

• **نتائج الهدف الرابع :** إيضاح المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثات الآلية ومجالات إدارة المعرفة الدينية.

1. بينت الدراسة ارتفاع معدلات عدم وجود آليات واضحة لتحديد الموجودات المعرفية التي تمتلكها دار الإفتاء المصرية بمؤشر نسبي (20.88%) وهذا يبين مدى الاعتماد على الطرق والأساليب التقليدية في عمليات حفظ المعرفة الدينية المتعلقة بمجال الإفتاء وضرورة الاعتماد على النظم الخبيرة في عملية إدارة الأصول المعرفية في مؤسسات المعلومات الدينية.

2. كشفت الدراسة محدودية امتلاك الوعي بخصائص ومميزات تقنيات المحادثات الآلية حيث جاءت مؤشرات بنسبة (23.71%) وهذه المؤشرات تبين انحصار الجوانب التخصصية للعاملين بدار الإفتاء المصرية في العلوم الإسلامية والعربية لذلك كان هناك

تأثير ملحوظ للجوانب التخصصات العلمية على مستوى الوعي المتعلق بتقنيات الذكاء الاصطناعي ومجالات الاستفادة منها.

3. بينت الدراسة ارتفاع مؤشرات عدم الموافقة على تأثير التقنيات على التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة بإدارة المعرفة الدينية بنسبة (48.28%) وهذا يدعم دور التقنيات في فتح أفق التعاون بين المؤسسات المعلوماتية، وتؤكد على دور التقنيات في مجالات إدارة المعرفة وإتاحة فرص التعاون المشترك .

• **نتائج الهدف الخامس:** تقديم ارشادات وتوجيهات تتعلق باستخدام تقنيات المحادثات

الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.

1. قدمت الدراسة مقترحات تتعلق بمرحلة التخطيط قبل البدء في مرحلة تصميم البرنامج من خلال ضرورة تحديد الأهداف المرجوة من تصميمها، بالإضافة إلى تحديد مميزات الوظيفة طريقة التفاعل بين المستفيد والبرنامج ومنهجية التطوير ولغة البرمجة والتحرير وتحديد اللغة الطبيعية التي يتفاعل بها البرنامج مع المستفيد.

2. بينت الدراسة ملامح تصميم حوارات المحادثة وتدققها وطرق الاستجابة المختلفة واختبار التقنية وذلك للتأكد من عمل البرنامج بشكل صحيح وعلى مستوى عالي من الدقة. تصميم واجهة البرنامج ، والمتابعة والتطوير للتأكد من تحقيق أفضل استجابة والعمل على تطويره بشكل مستمر.

3. قدمت الدراسة بعض الأساليب الموصي بها في تصميم تقنيات المحادثة الآلية في مجالات إدارة المعرفة مثل اساليب استخدام نصوص قصيرة والوسائط المتعددة واساليب تخصيص الرسائل الحفاظ على سرية البيانات تقديم التغذية الراجعة بصورة ذكية حيث تتفاوت قدرات المستفيدين ومهاراتهم في الاستخدام ، لهذا السبب قد يحتاج كل مستفيد الى ارشادات وتغذية وهذا ما جعل روبوتات الدردشة التفاعلية هي البديل الأكثر مناسبة للقيام بالتغذية الراجعة بصورة ذكية .

## توصيات الدراسة:

1. ضرورة قيام دار الافتاء المصرية بتقييم البنية التقنية، وتبني آليات متطورة تتمشى مع رسالتها وأهدافها الاستراتيجية المتعلقة بمنظومة التحول الرقمي بصفة دورية.
2. حتمية تنمية الجوانب المهنية والتدريبية المتصلة بمجالات استخدام التقنيات الحديثة في مجال الإفتاء خلال برامج متخصصة لتأهيل أمناء الفتوى ومقدمي خدمات الإفتاء للمواطنين.
3. ضرورة الاستعانة بالمختصين في مجال المكتبات وتقنيات المعلومات من أجل تعظيم الافادة من المحتوى المتوافر في مؤسسات المعلومات الدينية.
4. ضرورة ايجاد سياسة تشريعية وقانونية تتناسب مع التطورات التقنية لحماية البيانات وإدارة المعرفة الدينية
5. ضرورة التنوع في تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل برمجيات (المحادثة الآلية - Chat Bots، Watson Discovery) لتقديم خدمات معلوماتية تتصف بالحدثة والتطور والجودة بشكل مستمر ولتلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين من خدمات الفتوى.
6. ضرورة إجراء المزيد من البحوث العلمية المتعلقة بمجالات إدارة المعرفة وآثارها كقيمة مضافة وقوة داعمة للمؤسسات المعلومات مهنية واقتصادياً.
7. ضرورة اجراء بحوث علمية تتعلق باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال تقديم خدمات المعلومات وإدارة المعرفة في كافة المؤسسات لتعظيم سبل الإفادة من المحتوى المتوافر في كافة الهيئات المؤسسات المصرية.

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المصادر والمراجع العربية

- إبراهيم عبدالوكيل الفار؛ وباسمين محمد شاهين (2019). فاعلية روبوتات الدردشة التفاعلية لإكساب المفاهيم الرياضية واستبقائها لدى تلاميذ الصف الأول الإعدادي، تكنولوجيا التربية - دراسات وبحوث، الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة، 38، 541-571.
- أحمد، أحمد فرج، و سالم، زينب محمد هشام. (2022). تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيراتها على فاعلية محتوى وخدمات مؤسسات المعلومات: دراسة استشرافية. المجلة العربية الدولية لدراسات المكتبات والمعلومات، مج1، ع3، 27.
- أحمد، هندي عبدالله هندي. (2022). استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال المكتبات والمعلومات: دراسة ببيومترية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج4، ع11، 121 - 158.
- إسماعيل، آية طلعت أحمد. (2021). التفاعل بين نمط إستجابة المحادثة الآلية الذكية ومستواها بيئة التعلم النقال وأثره على تنمية التحصيل المعرفي ومهارات قوة السيطرة المعرفية والتقبل التكنولوجي لدى طلاب معلم الحاسب الآلي. تكنولوجيا التعليم، مج31، ع7، 125 - 301.
- آل الشيخ، أزهار بنت عبدالله بن محمد، العامرية، جميلة بنت حمدان بن سعيد، واليحمديّة، نجاه بنت حمد. (2023). واقع استخدام روبوت آفاق المعرفة بمكتبة مركز الإبداع للثقافة والابتكار بسلطنة عمان - نزوى. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، 299 - 314. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1361109>
- آلمدوي، عبير محفوظ محمد. (2022). واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، مج9، ع3، 138 - 170.

- الجهني، روان بنت مفلح. (2023). استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي روبوت المحادثة Chatbot لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: مكتبة جامعة الملك سعود أنموذجاً: دراسة استشرافية. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، 35 - 52. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1360934>
- حسن، ياسمين أحمد عامر. (2022). توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المرجعية بالمكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تخطيطية لتصميم برمجيات المحادثة الآلية Chatbot. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، مج2، ع1، 153 - 180.
- حسن، ياسمين أحمد عامر، القلش، أسامة أحمد جمال السيد، و عبدالله، داليا موسى. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المكتبات المصرية: دراسة تخطيطية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القاهرة، القاهرة.
- حميدان، سالم سالمين. (2023). المنظور المعرفي للتنبؤ بآثار تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الوظائف: نموذج مقترح. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، 615 - 624.
- خطاب، أمل محمد. (2021). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في غرف الأخبار: دراسة لاتجاهات التطوير وإشكاليات التحول في إطار التغيرات التكنولوجية. المجلة العلمية لبحوث الصحافة، ع22، 93 - 154.
- خليل، حمزة السيد حمزة. (2021). توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحليل مشاعر مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في الوقت الفعلي لأزمة جائحة فيروس كورونا. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مج20، ع2، 149 - 202.
- الدمرداش، نانسي صابر. (2022). أثر تفاعل العناصر الافتراضية المدعومة بالذكاء الاصطناعي وأدوات إدارة المعرفة في تنمية مهارات الأمن السيبراني وحل المشكلات لدى طلاب الحاسبات والذكاء الاصطناعي. مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، ع41، 1331 - 1427.

- الزبون، حسام محمد مصلح، و الحواجرة، كامل محمد يوسف. (2023). أثر وظائف إدارة المعرفة في تعزيز بناء القدرات التنظيمية في الوزارات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1362251>
- سبيتي، فرح. (2023). تقنية الخدمة المرجعية الافتراضية "VRS" في مكتبات ومؤسسات المعلومات في العالم العربي. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، 95 - 112.
- الشمري، عبير إبراهيم. (2023). استخدام منصة IBM Cloud في تحليل البيانات غير المهيكلة. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، 625 - 648. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1361355>
- الشهومية، ابتسام بنت سعيد بن علي، الكندي، سالم سعيد علي، و الصقري، محمد ناصر علي. (2020). تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الخصوصية الرقمية للأفراد والمؤسسات في سلطنة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس، مسقط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1174171>
- ضليحي، سوسن طه حسن، و أبو شرحه، ماجد محمد. (2021). استخدام الذكاء الاصطناعي في تطبيقات إدارة المعرفة للهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج8، ع2، 87 - 127.
- العتيبي، شروق زايد نافل. (2022). علاقة مجال الذكاء الاصطناعي بمجال إدارة المعرفة: دراسة وصفية وثائقية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج9، ع17، 1 - 15.
- عزي، عبير إبراهيم. (2021). العوامل المؤثرة في تبني استخدام روبوت المحادثة Chatbots وأنظمة الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence وعلاقتها بإدارة العلاقات مع العميل. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مج20، ع3، 533 - 575.

- علي، منال السيد أحمد. (2023). استخدام المكتبات الأكاديمية للواقع المعزز في تعزيز مجموعاتها وخدماتها. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، 245 - 262.
- غاي، فاطمة. (2022). مجالات إدارة المعرفة بالمؤسسة الجامعية: سماتها، ومبررات تطبيقها: دراسة نظرية. مجلة العلوم الاجتماعية، مج16، ع1، 456 - 465.
- غولم، حسين فولاذ علي. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في دعم وتطوير خدمات المكتبات الأكاديمية في دولة الكويت: إدارة المكتبات بجامعة الكويت أنموذجًا. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج4، ع11، 33 - 48.
- محمد، منصور سعيد. (2022). تقنية روبوتات الدردشة Chatbots وتطبيقاتها في مكتبات جامعة أسيوط: دراسة تخطيطية. المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج9، ع1، 275 - 326.
- المحيميد، عمر بن إبراهيم بن محمد. (2022). الذكاء الاصطناعي وأثره في صناعة الفتوى. مجلة الجمعية الفقهية السعودية، ع57، 531 - 640.
- ناجي، إهداء صلاح. (2022). تطبيقات نظام الذكاء الاصطناعي في تحليل المحتوى وعمليات التكشيف: دراسة تطبيقية لنظم معالجة اللغة الطبيعية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج4، ع11، 89 - 120.
- النعانة، بيان فراس، و طه، نشروان ناصر حسن. (2023). الصعوبات التي تواجه مديري المكتبات الجامعية الأردنية نحو استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي. كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، 561 - 586.

## ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية.

- Al Mansoori, S., Salloum, S.A., & Shaalan, K.F. (2021). The Impact of Artificial Intelligence and Information Technologies on the Efficiency of Knowledge Management at Modern Organizations: A Systematic Review. DOI: 10.1007/978-3-030-47411-9\_9.
- Nawaz, N. & Gomes, A.M. & Saldeen, M.A. (2020). Artificial Intelligence (AI) Applications for Library Services and Resources in COVID-19 Pandemic. Journal of Critical Reviews. Vol. 7, No.18. <https://ssrn.com/abstract=3648926>
- Das, R. K. & Islam, M.S. (2021). Application of Artificial Intelligence and Machine Learning in Libraries: A Systematic Review. <https://arxiv.org/pdf/2112.04573>
- Alhaji, A. & Yakubu, A. (2021). APPLICATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN ACADEMIC LIBRARIES IN NIGERIA. Library Philosophy and Practice (ejournal).6639. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6639>
- Azubuike, F. & Emeka, U.C. (2021). Smart Technology and Artificial Intelligence in Libraries: A Synergy for Library Service Optimization. Global Review of Library and Information Science (GRELIS). Vol.17, No.2.
- Radziwill, N. & Benton, M. (2017). Evaluating Quality of Chatbots and Intelligent Conversational Agents, Computing Research Repository (CORR), abs/1704.04579, pp. 1–21
- Yousif, A., Niu, Z., Tarus, J. K., & Ahmad, A. (2020). A survey on sentiment analysis of scientific citations. Artificial Intelligence Review, 52(3), 1805-1838
- Raza, H., Faizan, M., Hamza, A., Mushtaq, A., & Akhtar, N. (2020). Scientific text sentiment analysis using machine learning techniques. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 10(12), 157-165.

- Iqbal, S., Saeed-Ul, H., Aljohani, N. R., Alelyani, S., Nawaz, R., & Bornmann, L. (2021). A decade of in-text citation analysis based on natural language processing and machine learning techniques: an overview of empirical studies. *Scientometrics*, 126(8), 6551-6599. doi:10.1007/s11192-021-04055-1
- Al- Qusi, A. S (2022). Using of artificial intelligence applications for development of learning and educating process. *Al- Mansour journal*, 14(1), 37- 58.
- Barrett, M., Branson, L., Carter, S., DeLeon, F., Ellis, J., Gundlach, C., & Lee, D. (2022). Using Artificial Intelligence to Enhance Educational Opportunities and Student Services in Higher Education. *Inquiry: The Journal of the Virginia Community Colleges*, 22(1), 11.
- Ghosh, S., Das, D., & Chakraborty ,T. (2022). Determining sentiment in citation text and analyzing its impact on the proposed ranking index. Paper presented at the International Conference on Intelligent Text Processing and Computational Linguistics.
- Mohammed, P. S. (2022). Towards Inclusive Education in the Age of Artificial Intelligence: Perspectives, Challenges, and Opportunities. In *Artificial Intelligence and Inclusive Education* (pp. 17-37). Springer, Singapore.
- Mu, P. (2022). Research on artificial intelligence education and its value orientation. In 1st International Education Technology and Research Conference (IETRC 2019), China, Retrieved from [https://webofproceedings.org/proceedings\\_series/ESSP/IETRC](https://webofproceedings.org/proceedings_series/ESSP/IETRC)
- Raza, H., Faizan, M., Hamza, A., Mushtaq, A., & Akhtar, N. (2022). Scientific text sentiment analysis using machine learning techniques. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(12), 157-165.

## ملحق رقم ( 1 ) قائمة المراجعة

كلية اللغة العربية بأسيوط  
قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات

### قائمة مراجعة خاصة

متطلبات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة  
الدينية:  
دار الإفتاء المصرية نموذجاً

إعداد

أحمد إسماعيل بغدادي  
مدرس المكتبات والمعلومات بكلية اللغة العربية جامعة الأزهر (فرع أسيوط)

## أولاً: البيانات الأولية لخصائص مجتمع الدراسة :

الاسم: ( اختياري ) .....

النوع: ذكر : ( ) أنثى ( ) .....

البريد الإلكتروني: .....

## ثانياً: متغيرات مجتمع الدراسة وفقاً للتخصص الوظيفي.

العدد	الدرجة	اعداد متغيرات مجتمع الدراسة وفقاً للتخصص الوظيفي
.....	إدارة الفتوى الإلكترونية	
.....	إدارة تراث الفتاوى ونظامها	
.....	المركز الإعلامي بدار الإفتاء المصرية	
.....	إدارة ارشيف الفتاوى	
.....	أمانة الفتوى	
العدد	المؤهل العلمي	اعداد توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي
.....	ماجستير	
.....	دكتوراه	
.....	ليسانس	

### ثالثاً: المتطلبات المؤسسية لتقنيات الحادئات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	يتوافق دعم الإدارة العليا لتقنيات إدارة المعرفة الدينية.
.....	موافق	
.....	موافق بشدة	
.....	محايد	
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	ما درجة التشجيع المؤسسي لمشاركة المعرفة وإدارتها بصورة مستدامة.
.....	موافق	
.....	موافق بشدة	
.....	محايد	
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	ما درجة ارتباط مع آليات العمل بدار الإفتاء المصرية.
.....	موافق	
.....	محايد	
.....	موافق بشدة	
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	هل هناك تدريب للعاملين بمجالات الإفتاء على استخدام تقنيات المحادثات الآلية.
.....	محايد	
.....	موافق بشدة	
.....	موافق	
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	

( )	نعم	هل هناك درجة للاهتمام بالتطور المستمر في نظم إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها
( )	لا	
( )	المعرفة الدينية "الضمنية"	تحديد المعرفة الدينية التي ترغب دار الإفتاء في إدارتها وإتاحتها.
( )	المعرفة الدينية "الصريحة"	

### ثالثًا: المتطلبات التقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	درجة امتلاك الوعي بخصائص ومميزات تقنيات المحادثات الآلية.
.....	محايد	
.....	موافق	
.....	غير موافق	

مؤشرات الاختيار	درجة الأهمية	مدى الاهتمام بجاهزية البنية التحتية والتقنية لتطبيقات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة
.....	مهمة جدًا	
.....	مهمة	
.....	غير مهمة	

مؤشرات الاختيار	درجة الأهمية	مدى أهمية وضوح المهام والمسؤوليات للقائمين والمشرفين على إدارة المعرفة في دار الإفتاء المصرية.
.....	غير مهمة	
.....	مهمة جدًا	
.....	مهمة	

رابعاً: المتطلبات الاستراتيجية لتقنيات الحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة .

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	مدى وجود استراتيجيات الإنشاء المعرفي المتعلق بالمحتوى الديني.
.....	محايد	
.....	موافق	
.....	غير موافق	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	مدى وجود استراتيجيات لتحيازة المعرفة الدينية.
.....	موافق	
.....	محايد	
.....	غير موافق	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	مدى وجود استراتيجيات تطبيق المعرفة الدينية بشكل آمن وشامل.
.....	موافق	
.....	محايد	
.....	غير موافق	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	مدى وجود استراتيجيات نشر المعرفة وتبادلها على كافة المستويات.
.....	موافق	
.....	محايد	
.....	غير موافق	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	مدى وجود استراتيجيات تنمية المعرفة بشكل مستدام.
.....	موافق	
.....	غير موافق	
.....	محايد	

#### خامسا: تأثير تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء.

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	تؤثر في متابعة الممارسات العالمية في مجالات إدارة المعرفة الدينية.
.....	محايد	
.....	موافق	
.....	موافق بشدة	
.....	غير موافق	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	تؤثر في على التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة بإدارة المعرفة الدينية.
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	
.....	محايد	
.....	موافق	
.....	موافق بشدة	

#### سادسا: مجالات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية

##### بدار الإفتاء

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	تؤثر تقنيات المحادثات الآلية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدينية
.....	موافق	
.....	موافق بشدة	
.....	محايد	
.....	غير موافق	

.....	غير موافق بشدة	
-------	----------------	--

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	تؤثر في اتخاذ القرارات على أسس معرفية واستراتيجيات مؤسسية.
.....	محايد	
.....	موافق بشدة	
.....	موافق	
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	تؤثر في تعزيز المعرفة الابتكارية والمشاريع المعرفية الدينية.
.....	موافق	
.....	موافق بشدة	
.....	محايد	
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	

مؤشرات الاختيار	درجة الموافقة	تؤثر في الإرشاد المعرفي الديني بصورة استباقية.
.....	محايد	
.....	موافق	
.....	موافق بشدة	
.....	غير موافق	
.....	غير موافق بشدة	

## سابعاً: تحديات استخدام تقنيات المحادثات الآلية في مجالات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.

التحديات	مؤشرات الاختيار
8. عدم وجود آليات واضحة لتحديد الموجودات المعرفية التي تمتلكها دار الإفتاء المصرية.	.....
9. وجود معوقات تتعلق بدعم وتأييد إدارة دار الإفتاء المصرية لمدخل إدارة المعرفة.	.....
10. وجود معوقات تتعلق بالبناء الإداري والتنظيمي لمجالات إدارة المعرفة بدار الإفتاء المصرية	.....
11. عدم وجود خطط واضحة بمجالات الإفادة من تقنيات إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.	.....
12. ندرة الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات إدارة المعرفة الدينية وتقنياتها.	.....
13. عدم توفر المناخ التنظيمي والثقافة التقنية المتعلقة باستخدام تقنيات المحادثة الآلية.	.....
14. وجود معوقات تتعلق بالوعي تجاه نظم إدارة المعرفة الدينية بدار الإفتاء المصرية.	.....

### • تحديات أخرى:

..... -1

..... -2

### ملاحظات ومقترحات

..... -3

..... -4

( ملحق رقم ( 2 ) أسماء السادة المحكمين لقائمة المراجعة

الدرجة العلمية	الاسم
أستاذ علم المكتبات والمعلومات - بكلية الآداب جامعة أسيوط .	1 أ.د. عمرو سعيد فهميم
أستاذ علم المكتبات والمعلومات - بكلية الآداب جامعة سوهاج .	2 أ.د. عبد الرحيم محمد احمد
أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد - بكلية اللغة العربية بأسيوط - جامعة الأزهر	3 أ.د. عبد المحسن محمد محفوظ

## Requirements for using Chatbot Technologies in the areas of Religious

### Knowledge Management

#### Egypt's Dar al-Ifta is An Example

Dr. Ahmed Ismail Baghdadi

Assistant Professor, Library and information

Faculty of Arabic Language - Al-Azhar University

[ahmedismail201@yahoo.com](mailto:ahmedismail201@yahoo.com)

### Abstract

The study aims to explore the requirements for using automated chat technologies in the fields of religious knowledge management at the Egypt's Dar al-Ifta, by clarifying the concepts related to automated chat technologies in light of the dimensions of the fields of religious knowledge management, the extent to which automated chat technologies are related to the field of religious knowledge management, and clarifying the obstacles related to the use of chat technologies. mechanism in the fields of religious knowledge management, and providing guidance related to the use of automated chat techniques in the fields of religious knowledge management. Given the nature of the current study and to achieve its objectives, reliance was placed on the "case study approach" as it is the most appropriate method for this type of study, and among the most prominent findings of the study are: : Limited awareness of the characteristics and advantages of automated chat technologies, as indicators came at a rate of 23.71%. This shows the impact of scientific specializations on the level of awareness related to artificial intelligence technologies and areas of benefit from them. The study also showed a high degree of interest in the readiness of the infrastructure and technology for applications in the areas of knowledge management from the point of view of Dar's employees. Egyptian Fatwa Center with a percentage between (69.83% and

25.43%). This shows the extent of the interest and orientation of the Dar Al-Iftaa administration towards improving the work system and technical development. Among the most prominent recommendations of the study: the inevitability of developing the professional and training aspects related to the areas of using modern technologies in the field of fatwa and qualifying cadres working in the field of fatwa. Electronic fatwa, and the necessity of relying on artificial intelligence technologies (Chatfuel - SAP Conversational AI - PandoraBots - Many Chat Bot - Watson Discovery) to provide information services that are characterized by modernity and quality on an ongoing basis to meet information needs in the field of fatwa.

**Key words:** Automated Conversational Techniques - Artificial Intelligence Techniques - Religious Knowledge Management - Egypt's Dar al-Ifta.