مبادرة بيرل

توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الخيري:
نحو مستقبل أكثر شفافية وكفاءة واستدامة

استكشاف الفرص والتحديات وأفضل الممارسات في اعتماد الذكاء الاصطناعي في منظومة العمل الخيري

في فعالية مبادرة بيرل بتاريخ 25 فبراير 2025 بعنوان **"العمل الخيري المدعوم بالتكنولوجيا من أجل تأثير مستدام"**، استكشفنا الإمكانات التي يحملها الذكاء الاصطناعي (AI) لإحداث تحول في قطاع العمل الخيري. وعلى الرغم من أن استخدام الذكاء الاصطناعي في هذا المجال لا يزال في مراحله الأولى، إلا أنه يحمل وعودًا كبيرة في تحسين الشفافية، والكفاءة، والاستدامة في الجهود الخيرية.

تُعد الرقابة البشرية والحوكمة والاعتبارات الأخلاقية عناصر أساسية لضمان الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي. بالإضافة إلى ذلك، يمثل نقص البيانات الشاملة في المنطقة (الشرق الأوسط) تحديًا فريدًا من نوعه، مما يحدّ من فعالية الذكاء الاصطناعي في تلبية الاحتياجات المحلية.

يقدم هذا المورد رؤى حول كيفية الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتحقيق أثر أكبر في العمل الخيري وفهم المخاطر المرتبطة باستخدامه، إضافة إلى التعرّف على أفضل الممارسات والدروس المستفادة التي تضمن تطبيقه بشكل أخلاقي وفعّال.

الفرص

الذكاء الاصطناعي في تخصيص المنح

يُعد تخصيص المنح من أبرز مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل الخيري، حيث يُسهم في ضمان وصول التمويل إلى الجهات المناسبة في الوقت المناسب، لتحقيق أقصى أثر ممكن. ومن خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي، يمكن لصنّاع القرار تبسيط عملية تحليل طلبات المنح، والحد من التحيّز غير المقصود، والكشف عن حالات الاحتيال ومواطن القصور والمخاطر المحتملة.

في الميدان: يستخدم برنامج الأغذية العالمي (WFP) حلول وتقنيات مدعومة بالذكاء الاصطناعي للتصدي للأسباب الجذرية لانعدام الأمن الغذائي وسوء التغذية، وكذلك للاستجابة للكوارث. في عام 2023، وأثناء الزلزال الذي ضرب تركيا وسوريا، تمكّن فريق برنامج الأغذية العالمي من استخدام الذكاء الاصطناعي من أجل:

- تقييم الأضرار باستخدام تقنيات التعلم الآلي

- المراقبة والتحليل شبه الفوري
- تعزيز الوعي بالوضع الميداني
- التعاون وخدمة الصالح العام

ساعد استخدام الذكاء الاصطناعي فريقًا مكونًا من خمسة أفراد في تقييم حوالي 600,000 مبني بدقة تزيد عن 81%، مما أثر على أكثر من 5 ملايين شخص في تركيا. وقد مكّنّت البيانات التي تم جمعها صانعي القرار من الحصول على المعلومات اللازمة لتخطيط وتنفيذ جهود الإغاثة، وضمان وصول المساعدات إلى من هم في أمس الحاجة إليها.

الأدوات المتاحة لتجربتها: استخدم أدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي مثل "**فلكس**" أو "**بينيفيتي**" لفرز الطلبات تلقائيًا، ومطابقة فرص التمويل، والتنبؤ بتأثير المشاريع. كما يمكن للمنظمات تطبيق الذكاء الاصطناعي للكشف عن الاحتيال (مثل عمليات التدقيق المالي المدعومة بالذكاء الاصطناعي)، وتتبع الأموال في الوقت الفعلي (حلول الذكاء الاصطناعي المبنية على تقنية سلسلة الكتل)، وإعداد تقارير الأثر بشكل آلي باستخدام برامج تحليل البيانات مثل "باور بي آي" أو "تابلوه".

ما هي المجالات التي تتطلب تدخلًا بشريًا؟

- **تحديد المعايير والإرشادات الأخلاقية:** وضع معايير واضحة وضوابط لضمان العدالة والشمولية في تخصيص المنح باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- **التحقق من البيانات المعالجة بالذكاء الاصطناعي:** تقييم دقة البيانات والتحقق منها لتفادي التحيّز وضمان توافقها مع أولويات التمويل.
- **ضمان الشفافية:** توصيل آلية استخدام الذكاء الاصطناعي لأصحاب المصلحة بوضوح، بما يعزز الثقة ويكرّس مبدأ المساءلة.

الذكاء الاصطناعي في تعزيز التواصل مع المتبرعين

في ظل تسارع وتيرة الحياة اليوم، أصبح من الضروري أن تكون التفاعلات مع المتبرعين أكثر خصوصية لبناء علاقات قوية وتعزيز التفاعل طويل الأمد. ومن خلال الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي، تستطيع المنظمات أن:

- تحليل سلوك المتبرعين لفهم أنماط التبرع والتنبؤ بالمساهمات المستقبلية.
- أتمتة التواصل مع المتبرعين من خلال إنشاء رسائل مخصصة تعزز تفاعلهم وارتباطهم بالقضية.
- مطابقة المتبرعين مع القضايا التي تتماشى مع اهتماماتهم، لضمان توافق تبرعاتهم مع قناعاتهم وقيمهم.

الاعتبارات الأخلاقية: يجب التأكد من أن أنظمة إدارة علاقات المتبرعين المدعومة بالذكاء الاصطناعي تلتزم بإرشادات صارمة لحماية البيانات، مع توضيح كيفية جمع بيانات المتبرعين وتحليلها واستخدامها داخل المنظمة بشفافية.

في الميدان: طوّرت منظمة الصليب الأحمر روبوت محادثة مدعومًا بالذكاء الاصطناعي يُدعى "كلارا" للاستجابة في حالات الكوارث، وقد صُمم لتوفير وصول فوري إلى المعلومات الأساسية لكل من المتضررين والراغبين في تقديم المساعدة.

تقدّم كلارا المساعدة في المجالات التالية:

- **الاستفسارات المتعلقة بالاستجابة للكوارث**، مثل العثور على مراكز إيواء محلية أو الحصول على مساعدات مالية.
- **التبرعات المالية**، بما في ذلك كيفية التبرع وأين، وكيفية الحصول على دعم يتعلق بالتبرعات.
- **فرص التطوع**، بما في ذلك كيفية التقديم أو التطوع عن بُعد.
- **خدمات التدريب**، مثل التسجيل في الدورات التدريبية.
- **الخدمات المقدّمة للقوات المسلحة**، من خلال توفير الموارد للمحاربين القدامى وأفراد الجيش.
- **الخدمات الدولية**، بتقديم معلومات حول جهود الإغاثة التي تنفذها منظمة الصليب الأحمر على مستوى العالم.

الأدوات المتاحة لتجربتها: استخدم أنظمة إدارة علاقات المتبرعين المدعومة بالذكاء الاصطناعي مثل "سحابة المؤسسات غير الربحية من سيلزفورس"، أو روبوتات المحادثة مثل "إنتركوم"، لتخصيص التواصل مع المتبرعين، والتنبؤ بأنماط التبرع، وتحسين معدلات الاحتفاظ بالمتبرعين.

ما هي المجالات التي تتطلب تدخلًا بشريًا؟

- **التحقق من دقة البيانات:** ضمان صحة وملاءمة معلومات المتبرعين والرؤى الناتجة عن الذكاء الاصطناعي.
- **مراعاة الفروقات الثقافية:** تكييف الرسائل واستراتيجيات التفاعل لتتماشى مع الحساسيات والتفضيلات الثقافية.
- **ضمان حماية البيانات:** تأمين معلومات المتبرعين من خلال تطبيق إجراءات صارمة للأمن والخصوصية.

دور الذكاء الاصطناعي في قياس الأثر

يُعتبر قياس الأثر في مجال العمل الخيري أمرًا رئيسياً لقياس كفاءة استخدام رأس المال الخيري. ومع ذلك، فإن عملية قياس الأثر غالبًا ما تكون مستهلكة للوقت ومكلفة. يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات التمويل التاريخية، واحتياجات المناطق، ومقاييس الأثر الاجتماعي لمساعدة المنظمات في التنبؤ بالأماكن التي ستحدث فيها الأموال أكبر تأثير. كما يمكنه المساعدة في تقليل مواطن عدم الكفاءة، وضمان ألا تقتصر الأموال على المنظمات الكبيرة والمعروفة فحسب، بل تصل أيضًا إلى المبادرات الصغيرة ذات الأثر الكبير التي قد يتم تجاهلها في الظروف العادية.

يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد المنظمات في:

- تحليل البيانات الحية من المشاريع الميدانية، مما يتيح تتبع التقدم بشكل أكثر كفاءة.
- استخدام صور الأقمار الصناعية والاستشعار عن بُعد لتقييم التدخلات البيئية والإنسانية في المناطق التي يصعب الوصول إليها.
- التنبؤ بالنتائج على المدى الطويل، مما يساعد الممولين على اتخاذ قرارات استثمارية أكثر ذكاءً واستنادًا إلى البيانات.

في الميدان: في عام 2023، استخدمت منظمة الحفاظ على الطبيعة (TNC) تحليل الصور المدعوم بالذكاء الاصطناعي لاكتشاف نوعين من طيور البحر التي كان يُعتقد أنها انقرضت محليًا منذ الحرب العالمية الثانية. باستخدام **أداة التصنيف التلقائي السريع للصور (RAIC)** التي طورتها شركة سينثيتيك، تعمل منظمة الحفاظ على الطبيعة وشركاؤها منذ عام 2020 على استعادة أعداد طيور البحر في جزر بالميرا المرجانية.

الأدوات المتاحة لتجربتها: استخدم أدوات التحليل المدعومة بالذكاء الاصطناعي مثل "مونكي ليرن" أو "براندواتش" لتحليل الاحتياجات الاجتماعية، وقياس فعالية البرامج، وتحسين تخصيص التمويل.

ما هي المجالات التي تتطلب تدخلًا بشريًا؟

- **ضمان الشفافية في التقارير:** توضيح المنهجيات والقيود والنتائج بوضوح لجميع الأطراف المعنية.
- **التحقق من دقة النتائج:** إجراء مراجعة دقيقة للرؤى الناتجة عن الذكاء الاصطناعي لضمان تمثيلها للنتائج الفعلية.
- **منع المبالغة في التأثير:** الحفاظ على النزاهة من خلال تجنب الاستنتاجات المبالغ فيها أو المضللة.

المخطط التوجيهي من خمس نقاط من مايكروسوفت لحوكمة الذكاء الاصطناعي

1. تنفيذ وتعزيز أُطُر السلامة للذكاء الاصطناعي التي تقودها الحكومات
2. اشتراط وجود آليات أمان لأنظمة الذكاء الاصطناعي التي تتحكم في البنية التحتية الحيوية
3. تطوير إطار قانوني وتنظيمي أوسع يستند إلى هيكلية تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي
4. تعزيز الشفافية وضمان وصول الأكاديميين والجمهور إلى تقنيات الذكاء الاصطناعي
5. السعي لإقامة شراكات جديدة بين القطاعين العام والخاص لاستخدام الذكاء الاصطناعي كأداة فعّالة لمعالجة التحديات المجتمعية الناجمة عن التكنولوجيا الجديدة

يمتلك الذكاء الاصطناعي إمكانيات هائلة لتحقيق تغييرات جوهرية في مجال العمل الخيري، إلا أن نجاح تطبيقه يتطلب حوكمة مدروسة، وممارسات أخلاقية، وإشرافًا بشريًا مستمرًا. كما أن نقص البيانات في المنطقة يزيد من تعقيد قدرة الذكاء الاصطناعي على تحقيق كامل إمكاناته في إحداث التأثير المطلوب.

نأمل أن يكون هذا المورد قد أثار أفكارًا جديدة حول كيفية الاستفادة الفعّالة من الذكاء الاصطناعي لتحقيق نتائج اجتماعية إيجابية مع التأكيد على المسؤولية والمساءلة الأخلاقية. ومع تطور التكنولوجيا، ستظل الشراكة والشفافية حجر الزاوية لضمان تعظيم الفوائد والوصول بها إلى المستفيدين الأكثر احتياجًا.