



فلسفة

مبادئ جمع التبرعات الموجهة للمجتمع

وضع الأفراد في مركز تصميم
السياسات: التصميم المتمركز حول
الإنسان

أدوات الذكاء الاصطناعي والعمل الخيري

مبادئ الممارسات الجيدة



نشر لأول مرة

العدد الثامن والعشرون

28



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization



المركز العالمي
لدراسات العمل الخيري
Global Center
for Philanthropy Studies



رؤية علمية
لرسالة خيرية

مقدمة

أهلاً بكم أعزاءنا القراء في العدد الثامن والعشرين من نشرة "أثر"، ومجدداً نقدم لكم مجموعة متنوعة من المقالات والأفكار التي تضيء وتثري جوانب مختلفة من العمل الخيري والإنساني، البداية من "الميدان" وفيه نعرض مقالاً عن "مبادئ جمع التبرعات الموجهة للمجتمع" والتي تهدف إلى جعل عملية جمع التبرعات والأعمال الخيرية مبنية على العدالة الإنسانية والاقتصادية، وفي باب "قراءة في كتاب" نستعرض كتاب "وضع الأفراد في مركز تصميم السياسات: التصميم المتمركز حول الإنسان"، حيث يسعى الكتاب إلى تقديم طول مبتكرة تسهم في تحسين حياة الأفراد والمجتمعات من خلال تسليط الضوء على التصميم المتمركز حول الإنسان، وكيف يمكن لهذا النهج أن يحوّل العمل الخيري ليصبح أكثر فعالية واستدامة من خلال التركيز على فهم احتياجات المستفيدين، أما في باب "استشراف" نتحدّث عن أدوات الذكاء الاصطناعي ودورها المتنامي في قطاع العمل الخيري، وكيف يمكن لهذه الأدوات دعم العمليات التشغيلية في المؤسسات الخيرية، مما يتيح للمؤسسات توجيه مواردها بشكل أفضل لتحقيق أثر أكبر، وختاماً في باب "قيادة العمل الخيري" نستعرض دليل "مبادئ الممارسات الجيدة" والذي يركز على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تغطي جوانب الحوكمة، والإدارة المالية، والتواصل، والمساءلة، بهدف تعزيز الثقة بين المؤسسات الخيرية وأصحاب العلاقة، ويعزز من قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بفعالية.

سائلين الله عزّ وجلّ التّوفيق والسّداد وحُسن القبول

الفهرس

من الميدان

مبادئ جمع التبرعات الموجهة
للمجتمع

6

قراءة في كتاب

وضع الأفراد في مركز تصميم
السياسات: التصميم المتمركز حول
الإنسان

9

استشراف

أدوات الذكاء الاصطناعي والعمل
الخيرى

13

قيادة العمل الخيرى

مبادئ الممارسات الجيدة

16



رؤية علمية لرسالة خيرية

نشرة أثر

نشرة معرفية مفتوحة الوصول تُعنى بتطوير العمل الخيرى وتعزيز التوجه نحو تبني أفضل الممارسات في مجال العمل الإنساني من خلال تقديم المعارف والممارسات والبحوث القائمة على مفاهيم واتجاهات العمل الإنساني بهدف تمكين المنظمات والممارسين في مجال العمل الخيرى من إحداث الأثر المطلوب.

تصدر النشرة كل شهر عن المركز العالمى لدراسات العمل الخيرى في الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية وفق منظور علمى يهتم بالدراسات والأبحاث في مجال العمل الخيرى والاجتماعى تحت شعار: **رؤية علمية**

لرسالة خيرية

العدد الثامن والعشرون



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization





مبادئ جمع التبرعات الموجهة للمجتمع¹

تمهيد

مبادئ جمع التبرعات الموجهة للمجتمع هي مبادئ أساسية متطورة باستمرار، تم تطويرها عبر محادثات مع العديد من جامعي التبرعات على مدار السنوات القليلة الماضية، وتمثل بمجموعها الطريقة التي تطمح من خلالها المؤسسات الخيرية إلى تحويل جمع التبرعات والأعمال الخيرية لتكون مبنية على العدالة الإنسانية والاقتصادية، ومن المؤكد عدم وجود نموذج واحد يناسب جميع المؤسسات الخيرية، وأن هذه المبادئ قد تبدو مختلفة جدًا عند الممارسة العملية، وذلك اعتمادًا على العديد من المتغيرات والفروق بين المؤسسات، لذلك يمكن اعتبارها نقطة بداية لتطوير وتحسين ممارسات جمع التبرعات والعمل الخيري، أو كإطار أو دليل أولي لتحويل وتوجيه أساليب جمع التبرعات نحو نهج أكثر شمولية وعدالة.

1. عملية جمع التبرعات يجب أن تكون قائمة على المساواة والعدالة الاجتماعية

لجعل عملية جمع التبرعات أكثر عدالة ومساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية في المؤسسات الخيرية، يجب تبني نهجًا شاملًا يتجاوز مجرد تنويع المتبرعين، والاستفادة من المجتمعات المهمشة، ولتحقيق ذلك يجب تدريب العاملين في جمع التبرعات على مكافحة العنصرية، والاستفادة من جامعي التبرعات الذين ينتمون إلى المجتمعات التي تخدمها المؤسسة.

2. الأهداف الفردية للمؤسسات الخيرية يجب ألا تغطي على المصلحة العامة للمجتمع

يُخدم المجتمع أو الفئة المستهدفة بشكل أفضل إذا نظرت المؤسسات الخيرية إلى نفسها كجزء من نظام أكبر يعمل جماعيًا لبناء مجتمع عادل، ولتحقيق هذا المبدأ يجب:

1. Community-Centric Fundraising.. CCF principles. Retrieved from <https://communitycentricfundraising.org/ccf-principles/>



- التعاون بين المؤسسات التي يوجد فيها تقاطع واشتراك في الأهداف.
- مشاركة فرص المنح، والعلاقات مع الممولين والمؤسسات الخيرية بالشكل المناسب.
- التعاون والدعم المتبادل خلال حفلات جمع التبرعات وغيرها من الفعاليات.

4. جميع من يشارك في خدمة المجتمع يحظى بالتقدير على قدم المساواة، سواء كان متطوعًا، أو موظفًا، أو مانحًا، أو عضوًا في مجلس الإدارة

- يجب احترام وتقدير الموظفين، وأعضاء مجلس الإدارة، والمتطوعين، والمستفيدين بمراعاة الأمور التالية:
- رؤية المستفيدين ليس فقط كمتلقين لخدمات المؤسسة الخيرية، بل كمساهمين حيويين في المجتمع.
- الاعتراف بالدور المهم الذي يلعبه الموظفون والمتطوعون في بناء مجتمع قوي ومزدهر، وتعويضهم بشكل عادل على ذلك.
- تلعب مجالس الإدارة دورًا رئيسيًا في تسيير العمل وتطويره وينبغي تقديرهم والاعتراف بجهودهم.

5. الوقت له قيمة مساوية للمال

- الوقت هو المورد الوحيد الذي لا يمكن تعويضه، وبالتالي يجب أن يكون التبرع به مقدّرًا بقدر التبرع بالمال، وذلك من خلال:

- الاستثمار في الموظفين، وأعضاء مجلس الإدارة لا ليكونوا فقط فعالين داخل المؤسسة، ولكن أيضًا ليكونوا فعالين في القطاع الخيري ويتمكنوا من بناء جسور بين المنظمات.

- التفكير جيدًا في المنح التي تتقدم لها المؤسسة والمتبرعين الذين تتعامل معهم، فقد تضطر المؤسسة أحيانًا إلى رفض فرص التمويل حتى تتمكن منظمات أخرى تقوم بعمل حاسم ومهم في المجتمع من الحصول على فرصة أفضل إذا كان ذلك يخدم المجتمع أكثر.

- مراجعة الأهداف سنويًا للتحقق من مدى ملاءمتها واستجابتها لاحتياجات المجتمع/ الفئة المستهدفة.

- تصحيح مسار العمل، أو الاندماج مع مؤسسة أخرى، أو حتى إغلاق المؤسسة، إذا كان وجودها يؤثر سلبيًا على المجتمع.

3. المؤسسات الخيرية تتعاون وتدعم بعضها البعض

- جميع المؤسسات الخيرية شركاء في العمل ويتعاونون فيما بينهم ويدعمون بعضهم البعض، وهذا أمر مهم جدًا لتلبية احتياجات المستفيدين، وتحسين جودة العمل، والاستفادة من الخبرات والتجارب، ومن المهم في هذا السياق مراعاة النقاط الآتية:

- عدم السماح للخوف، أو عقلية الندرة، أو غريزة البقاء بالتحكم بقرارات المؤسسة، وفي تعاملها مع المؤسسات الأخرى.

خاتمة

في خضم التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات الخيرية، يصبح تبني مبادئ جمع التبرعات الموجهة للمجتمع أمرًا ضروريًا لتحقيق العدالة الاجتماعية وتعزيز الانتماء، فمن خلال التركيز على الشفافية، والتعاون بين المؤسسات، وتقدير جميع المشاركين في العملية الخيرية، يمكننا بناء نظام خيري أكثر إنصافًا وشمولية، هذه المبادئ ليست مجرد إرشادات، بل هي دعوة للتفكير العميق في كيفية تأثير عمل المؤسسات الخيرية على المجتمع والمستفيدين ككل، وضمان أن تظل أهداف المؤسسات الخيرية مرتبطة دائمًا بالاحتياجات الحقيقية للمجتمعات التي تخدمها، بتحقيق هذه الرؤية، تستطيع المؤسسات الخيرية تحويل جمع التبرعات من مجرد عملية مالية إلى أداة قوية لتعزيز التغيير الاجتماعي الإيجابي.



- تقدير والاعتراف بجميل من يساهمون بوقتهم ومواهبهم مع المستفيدين كقدير من يساهم بماله.
- الاعتراف وتقدير جهود الموظفين عندما يعملون وقتًا أطول بكثير من وقت عملهم الرسمي، وهو ما يحدث كثيرًا في قطاع العمل الخيري وقد يؤدي إلى الإرهاق (على سبيل المثال: كثيرًا ما تُرسل مذكرة شكر إلى المتبرعين، وتنسى المؤسسة شكر الموظفين الذين عملوا لساعات إضافية).

6. الشفافية مع المانحين والمتبرعين

- يخشى العديد من جامعي التبرعات إجراء محادثات صادقة مع المانحين، ولكن يتعين فعل ذلك لضمان الشفافية وتحقيق الفعالية مع مراعاة ما يلي:
- عدم الالتزام برغبات المانحين والمتبرعين إذا كانت تأتي على حساب المستفيدين والمجتمع
- إتاحة الفرصة للمتبرعين لتعميق فهمهم لتعقيدات العمل.
- يجب علينا تجنب خلق الشعور بالصدقة، أو الشفقة بين المانحين تجاه أعضاء المجتمع الآخرين، وبدلاً من ذلك نشجع المانحين على رؤية كيف يستفيدون هم وأسرهم أيضًا من العمل الذي يتبرعون به لدعم المجتمع.



قراءة في كتاب

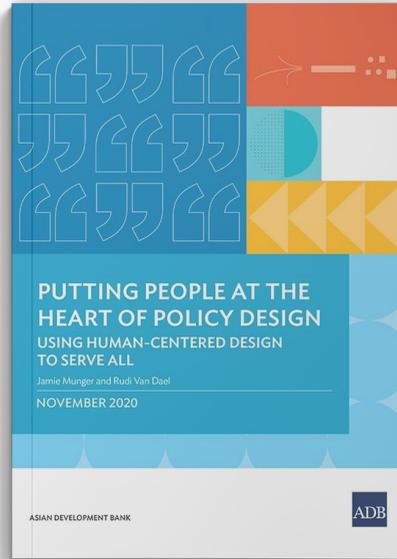
مراجعة

وضع الأفراد في مركز تصميم السياسات: التصميم المتمركز حول الإنسان

أولاً: توطئة

أصبحت الحاجة اليوم إلى حلول مبتكرة وأكثر إنسانية للأزمات والتحديات الاجتماعية والاقتصادية أمراً ضرورياً، في هذا السياق، يبرز التصميم المتمركز حول الإنسان كنهج فعال يضع احتياجات وتطلعات الأفراد في محور عملية التصميم، هذا النهج، الذي يتميز بالتركيز على الفهم العميق والتفاعل المستمر مع المستفيدين، يسعى لتطويع حلول تجعل حياة الناس أفضل وأكثر سعادة.

يتناول كتاب "PUTTING PEOPLE AT THE HEART OF POLICY DESIGN" موضوع التصميم المتمركز حول الإنسان بشكل شامل، مقدماً إطاراً نظرياً وعملياً يدمج بين الفلسفة والتطبيق. يركز الكتاب على كيفية تطبيق هذا النهج في تصميم السياسات والمشاريع الخيرية، بهدف توجيه صناع القرار نحو حلول أكثر إنسانية وإبداعاً، كما يتحدث أيضاً عن القيم الأساسية التي تدعم هذا النهج وهي: التعاطف، الفضول، والتفاؤل، ويشرح كيف يمكن لهذه القيم أن تؤدي إلى تحسينات ملموسة في حياة المستفيدين.



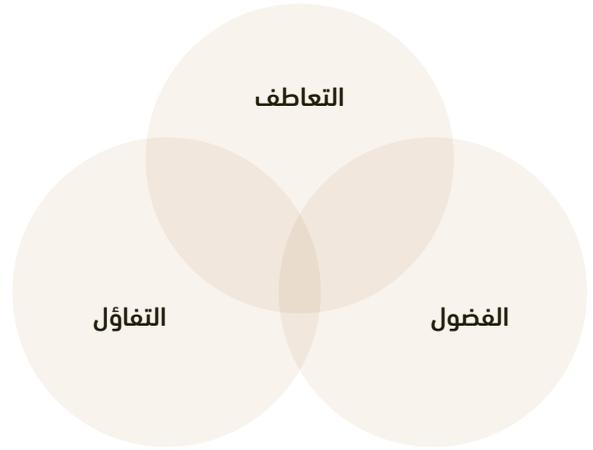
للحصول على نسخة إلكترونية من الكتاب يمكن تحميله من خلال الرابط أدناه:



<https://bit.ly/4coNNgw>

ثانياً: التصميم المرتكز حول الإنسان

يركز نهج التصميم المرتكز حول الإنسان على جعل المستخدمين في محور تصميم السياسات والمشاريع الخيرية، حيث يدمج مجموعة واسعة من الممارسات لفهم احتياجات ورغبات وتحديات المستخدمين. ويُعرّفه الكتاب: على أنه: نهجٌ يسعى لتوجيه صناع القرار نحو حلول أكثر إنسانية، ويهدف إلى تطوير برامج وخدمات ومنتجات تجعل حياة المستخدمين أيسر وأكثر صحة، وهو أكثر إبداعاً من الأساليب التقليدية لحل المشكلات، ويعتمد على ثلاث قيم أساسية:



• **التعاطف:** رؤية التحديات من منظور إنساني بدلاً من منظور مؤسستي أو تنظيمي، وذلك لفهم احتياجات المستخدمين والتحديات التي يواجهونها.

• **الفضول:** تحدي الاتجاهات الثابتة مثل التحيز التأكيدي¹ أو القوالب النمطية²، واكتساب رؤى

جديدة بدلاً من البحث عن المعلومات التي تؤكد ما يعرفه القائمون على العمل بالفعل.

• **التفاوض:** يركز التصميم المرتكز حول الإنسان على ما يمكن أن يكون أفضل في المستقبل، حيث إن التشاؤم يعيق الأفكار الإبداعية بينما التفاؤل يعززها، كما أن الفهم الجيد للتحديات الحالية يمكن أن يوفر رؤى قيمة لتحسين الحلول.

ثالثاً: مراحل عملية التصميم

يتضمن النهج عملية متعددة المراحل لحل المشكلات والتحديات، وذلك بناءً على فهم حقيقي لاحتياجات وتصورات ووضع المستخدمين، وتتكون العملية من أربع مراحل يوضحها الشكل أدناه:

فهم السياق
البحث
التحليل
تطوير نماذج أولية

1. التحيز التأكيدي (Confirmation Bias) هو ميل الناس للبحث عن المعلومات التي تؤكد معتقداتهم الحالية أو تفسير المعلومات بطريقة تدعم هذه المعتقدات. بمعنى آخر، عندما يكون لديك رأي أو اعتقاد معين، تكون ميالاً للتركيز على الأدلة التي تدعمه وتجاهل أو تقليل أهمية الأدلة التي تتعارض معه. هذا التحيز يمكن أن يؤثر على كيفية اتخاذ القرارات ويؤدي إلى التمسك بالمعتقدات حتى في وجه الأدلة المخالفة.

2. القوالب النمطية: هي تصنيفات ثابتة ومبسطة تستخدم لتصنيف الأفراد أو المجموعات بناءً على سمات معينة. هذه القوالب يمكن أن تؤدي إلى افتراضات غير دقيقة حول سلوكيات واحتياجات الأشخاص بناءً على تلك التصنيفات المسبقة.



لمعالجتها، واكتشاف الفرص لتحسين التجربة وتقديم حلول مبتكرة.

4. تطوير نماذج أولية: تطوير نماذج أولية للحلول المقترحة واختبارها مع المستفيدين للحصول على تغذية راجعة فورية تمكن من تحسين التصميم، وتشمل هذه المرحلة تحسين الحلول من خلال دورات متكررة من التجريب والاختبار مع المستفيدين حتى الوصول للنموذج النهائي الأمثل.

تضمن هذه المراحل معاً تطوير حلول فعالة ومبتكرة تلبى توقعات المستفيدين وتحقق نتائج ملموسة. يعزز هذا النهج التكراري التفاعل المستمر مع المستفيدين، مما يؤدي إلى تحسين دائم وتكيف مع التغيرات والاحتياجات المتطورة. في نهاية المطاف، يمكن للمؤسسات من خلال تبني هذا النهج تحقيق نجاح مستدام وشراكات أقوى مع المستفيدين من خدماتها.

رابعاً: لماذا يجب على المؤسسات الخيرية تبني هذا النهج

في ظل التحديات الاجتماعية والاقتصادية المعقدة، والأزمات الإنسانية المتزايدة التي يواجهها العالم اليوم، وقصور التمويل الذي تعاني منه كثير من المؤسسات الخيرية، يصبح استخدام نهج التصميم المرتكز حول الإنسان أمراً ضرورياً وحاجة ملحة لتلبية الاحتياجات بفعالية، وضمان قدرة المؤسسات في الاستمرار بالعمل، إذ إن التركيز على المستفيدين كجزء أساسي من عملية التصميم يساعد المؤسسات على تحديد الأولويات بشكل أفضل وتقديم حلول أكثر

1. فهم السياق: تبدأ عملية التصميم المرتكزة حول الإنسان بفهم سياق وواقع المستفيدين (ظروفهم الاجتماعية، والاقتصادية، والنفسية، وبيئتهم الجغرافية، وأعمارهم، واحتياجاتهم الأساسية) والتحضير للتحدث معهم، ويتضمن ذلك جمع معلومات أولية عنهم، مثل مكان إقامتهم، والظروف الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية التي تؤثر عليهم، ودراسة خصائصهم الديموغرافية النفسية، وفهم البيئة التي سيستخدم فيها المنتج أو الخدمة.

2. البحث: يعتمد نهج التصميم الذي يركز على الإنسان على الأفكار، التي تأتي من الاستطلاعات والمقابلات مع المستفيدين وملاحظاتهم مع التركيز على قصصهم الحياتية وتجاربهم الشخصية. تركز هذه المرحلة على التحدث مع المستفيدين، ورؤية التحديات والقضايا التي تعمل المؤسسة على حلها من مجموعة متنوعة من الزوايا حتى تظهر الأفكار والحلول من وجهات نظر متنوعة مما يساعد على الوصول لفهم أعمق لاحتياجات المستفيدين ومشاكلهم من خلال رؤية الأمور من وجهات نظر متنوعة.

3. التحليل: تحليل الأفكار، والمعلومات، والبيانات المستخلصة في المرحلة السابقة وتحويلها إلى رؤى تساعد في تشكيل الحلول المحتملة، ومحاولة فهم الفجوة بين ما يسعى إليه الناس وما يواجهونه من قيود، واستخراج الأنماط المشتركة والفوارق الرئيسية، بالإضافة إلى تحديد التحديات الرئيسية

المستفيدين بشكل دقيق، ولا يقتصر هذا النهج فقط على تحسين الحلول الحالية، بل يفتح آفاقاً جديدة للابتكار والتطور المستمر.

إن تبني نهج التصميم المرتكز حول الإنسان يمكن أن يحدث نقلة نوعية في طريقة عمل المؤسسات الخيرية، من خلال تقديم حلول أكثر فعالية وإنسانية تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، وتحقيق نجاح مستدام وإحداث تأثير إيجابي طويل الأمد في المجتمعات.



فعالية، ومن خلال التفاعل المستمر مع المستفيدين وفهم ظروفهم واحتياجاتهم، يمكن للمؤسسات تطوير برامج وخدمات تساهم في تحسين حياتهم، وبالإضافة لما سبق، فإن المؤسسات الخيرية تحقق من وراء تبني هذا النهج في عملها:

• **تحقيق تأثير أكبر:** من خلال التركيز على احتياجات المستفيدين، يمكن للمؤسسات الخيرية تطوير حلول تلبي تلك الاحتياجات بشكل فعال، مما يؤدي إلى تحقيق تأثير أكبر في المجتمع.

• **بناء شراكات قوية:** يعزز التفاعل المستمر بين المؤسسات الخيرية والمستفيدين من الشفافية والثقة، مما يؤدي إلى بناء شراكات أقوى وأكثر استدامة معهم.

• **تقديم حلول مبتكرة:** يعتمد هذا النهج على البحث والتحليل والتجريب، مما يشجع على الابتكار وتقديم حلول جديدة ومبتكرة للتحديات القائمة.

• **التكيف مع التغييرات:** يتيح التكرار في النماذج والحلول للمؤسسات التكيف مع التغييرات والاحتياجات المتجددة للمستفيدين، مما يضمن استدامة الحلول المقدمة.

خاتمة

يتسم نهج التصميم المرتكز حول الإنسان بقدرته على تقديم حلول مبتكرة من خلال فهم عميق للتحديات والاحتياجات الفعلية للأفراد، إذ يعتمد على قيم أساسية مثل التعاطف، الفضول، والتفائل، مما يعزز من قدرة المؤسسات على تطوير منتجات وخدمات تلبي احتياجات



أدوات الذكاء الاصطناعي والعمل الخيري¹

المنح، بفضل استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التي جعلت عملية التقديم أسهل. ولكن المشكلة أن العديد من هذه الطلبات كانت عامة وغير مخصصة، وكان من الواضح أنها أنشئت باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي دون أن تكون مخصصة أو مصممة بشكل يتناسب مع الاحتياجات المحددة للمشروع أو البرنامج الذي تعمل عليه المؤسسة الخيرية، أو مع المتطلبات الخاصة بالجهة المانحة، مما يجعل هذا النوع من الطلبات مفتقرًا إلى التفاصيل في توضيح المشروع، وإجراءات خطة العمل التي تعكس فهمًا حقيقيًا وجادًا لاحتياجات الجهة المانحة، أو المشروع المراد العمل عليه.

شهد العام الماضي (2023) صعودًا وتطورًا سريعًا لأدوات الذكاء الاصطناعي، ما أدى إلى موجة من الابتكار في العديد من القطاعات من ضمنها قطاع العمل الخيري، على الرغم من أن تأثيره في هذا القطاع لا يزال محدودًا. وتُعد عملية طلبات المنح إحدى أبرز استخدامات الذكاء الاصطناعي في القطاع الخيري، إذ أن العملية الحالية تكون إجراءاتها في كثيرٍ من الأحيان يدوية، وتستغرق وقتًا طويلًا، وتعتمد الإجابة فيها على مجموعة مختلفة من الأسئلة باستخدام نفس المعلومات بشكل متكرر. وقد لوحظ مؤخرًا زيادة كبيرة في عدد طلبات

1. Alliance Magazine. (2023, May 17). How the smart use of AI can help the philanthropic sector. Alliance Magazine. <https://www.alliancemagazine.org/blog/how-the-smart-use-of-ai-can-help-the-philanthropic-sector>

دور الذكاء الاصطناعي هو دور مساعد، تمامًا مثل دور الضابط الأول في الطائرة مهمته تقديم الدعم والمساعدة لقائد الطائرة (الطيار) الذي يتحكم في الأمور.

كما يركز النهج في التعامل مع هذه الأدوات على بناء الثقة والمساواة والمسؤولية، فمن الضروري التأكد من أن الأدوات المستخدمة لا تحتوي على تحيزات تؤثر على جودة المخرجات، ومن خلال اختبار هذه الأدوات ومراجعة مخرجاتها بعقلية ناقدة، يمكن تحديد وتصحيح أي تحيزات موجودة.

استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل الخيري

تعتمد جودة مخرجات الذكاء الاصطناعي بشكل كبير على جودة البيانات المدخلة، فعند إدخال بيانات غير دقيقة أو عند عدم طرح الأسئلة بشكل صحيح، ستكون المخرجات غير دقيقة، ولن تدعم أهداف المؤسسة، فمثل أي أداة تكنولوجية، فإن الذكاء الاصطناعي ليس جيدًا أو سيئًا بحد ذاته، بل إن النتائج تعتمد على كيفية استخدامه.

إن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن من جودة سرد القصص، ويوسع نطاق الوصول إلى الجمهور، ويوفر الوقت، كما يجب أن يتم دمج الذكاء الاصطناعي بطرق تعزز من القيم الإنسانية في العمل الخيري بدلًا من استبدالها، على سبيل المثال، يمكن استخدام التحليلات التنبؤية لتحديد مجالات الحاجة الأكثر إلحاحًا وتوجيه الموارد بطرق أكثر فعالية، لكن يجب

كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي مع الحفاظ على جوهر قصة المنظمة

المقصود بالحفاظ على جوهر قصة المنظمة، هو في الحفاظ على التفاصيل الخاصة بالمنظمة، كالرؤية، والقيم، ومهمة المنظمة، والدافع وراء إنشائها، هذه التفاصيل هي ما تجعل المنظمة مميزة عن غيرها، وتحفظ لها جوهرها الحقيقي، وتعبّر عن هويتها التي تمثلها، بدلًا من أن تكون مجرد محتوى عام يمكن لأي شخص إنتاجه.

كما إن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي كاختصار لإنشاء محتوى لا يحقق أهداف العمل الخيري، فربما تبدو هذه فكرة جيدة بالنسبة للمنظمات غير الربحية التي تعاني من ضيق الوقت، أو قلة الموارد، ولكن هناك خطوة أولى ورئيسية حاسمة للحفاظ على الجوهر والأصالة، وهي العمل على استراتيجية خاصة بالمؤسسة الخيرية في هذا السياق، أي تحديد كيف يمكن أن يكون المحتوى، الذي سيتم إنشاؤه باستخدام الذكاء الاصطناعي، متوافقًا مع الأهداف العامة للمؤسسة، ويعزز الرسائل التي ترغب في إيصاله، مما يضمن أن المحتوى الذي يتم إنشاؤه سيكون متماشياً مع الأهداف الكبيرة للمنظمة ويعزز تأثيرها بشكل صحيح.

وسواء استخدمت المنظمة أدوات الذكاء الاصطناعي لإعداد طلب منحة، أو لكتابة منشور على وسائل التواصل الاجتماعي، أو تحرير النشرة البريدية، أو غير ذلك، فإن تلك الأدوات مفيدة للغاية في تقديم ملاحظات حول المحتوى، أو إنشاء مسودة أولية، وفي جميع الحالات، فإن



ضمان أن هذه الأدوات تُستخدم لتحقيق الفوائد القصوى للمحتاجين والمجتمعات المستهدفة.

لا يتأتى فهم أدوات الذكاء الاصطناعي واستخدامها في العمل الخيري إلا من خلال تجربتها، ورؤية ما يمكنها فعله، والأهم من ذلك رؤية ما لا يمكنها فعله، إن لهذه الأدوات حدودًا وتحيزات محتملة، وربما في المستقبل القريب أو البعيد قد يصبح أكثر وضوحًا ما إذا كان ينبغي استخدام هذه الأدوات أم لا، ولكنها في النهاية تبقى مجرد أدوات وتقنيات، ولا يمكن أن تكون بديلًا عن التفكير والعمل البشري، لا سيما في العمل الخيري.

خاتمة

يُظهر استشراف استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل الخيري إمكانات كبيرة لتحسين الكفاءة وتوسيع نطاق التأثير، ومع ذلك توجد بعض التحديات كالاغتماد المفرط عليها، والتحيزات المحتملة تجاه فئة، أو عرق، أو دين، أو ثقافة معينة، وعلى العموم، يجب أن يتم استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بحذر وبتوجه استراتيجي يراعي القيم الإنسانية، والهدف الأساسي للمؤسسة، فالذكاء الاصطناعي، رغم قدرته على تسهيل العديد من العمليات، يبقى أداة يجب أن تظل تحت قيادة الأفراد، فالتفكير والعمل البشري، والتضامن الإنساني، والانطلاق من دوافع نبيلة، وغايات كريمة، هو الأساس الذي يجب أن يستند إليه القطاع الخيري، لضمان تحقيق الأثر المطلوب والمحافظة على الجوهر الإنساني للعمل الخيري.



قيادة العمل الخيري

أبحاث

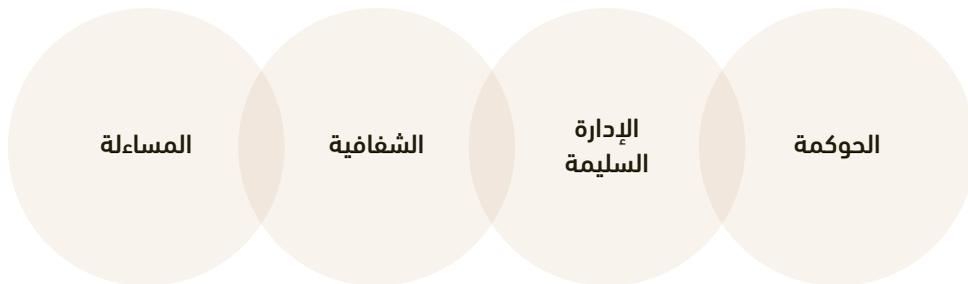
مبادئ الممارسات الجيدة

تمهيد

تلعب المؤسسات الخيرية دورًا حيويًا في تعزيز العدالة الاجتماعية، وتحقيق التنمية المستدامة، وتلبية احتياجات الفئات المهمشة، ومن أجل أن تتمكن هذه المؤسسات من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، لا بد من الالتزام بمجموعة من المبادئ التوجيهية التي تضمن الحوكمة الرشيدة، والشفافية، والمساءلة.

استندت هذه المادة على "دليل مبادئ الممارسات الجيدة" Principles of Good Practice والذي يُعدّ أحد الأدوات الرائدة لتعزيز الممارسات الجيدة في القطاع غير الربحي، حيث يقدم مجموعة من المبادئ الأساسية التي تغطي جوانب الحوكمة، والإدارة المالية، والتواصل، والمساءلة، بهدف تعزيز الثقة بين المؤسسات الخيرية وأصحاب العلاقة، وضمان تحقيق الأثر الإيجابي المستدام في المجتمعات والفئات المستهدفة.

يعرض الدليل أربعة مبادئ يندرج تحت كل منها عدد من الإجراءات والإرشادات لتحقيق المبدأ، ويعرض الشكل أدناه المبادئ الأربعة:





2.1. العمليات: العمليات التشغيلية للمؤسسة، وهي كل ما يتعلق بتسيير العمل اليومي والأنشطة المختلفة التي تقوم بها المؤسسة الخيرية لتحقيق أهدافها، وتشمل هذه العمليات: كيفية إدارة البرامج، ومتابعة عمل المشاريع، والتفاعل والتواصل مع جميع المستفيدين، والتعامل مع الشركاء، وجميع الآليات والإجراءات التي تضمن إدارة العمل بشكل فعال ومتكامل.

الإجراءات والإرشادات:

- إذا كانت المؤسسة تقدم منحًا لمؤسسات ومنظمات خيرية أخرى، فيجب أن تكون المعلومات المتعلقة ببرامج المنح وإجراءات التقديم متاحة وسهلة الاستخدام.
- توفير فرص وموارد للتطوير المهني وتدريب الموظفين، بجانب إجراء مراجعات وتقييمات دورية للأداء.
- يتم اتخاذ خطوات لتقييم ومعالجة المخاطر في مختلف جوانب العمليات.
- اعتماد إجراءات تمكن المؤسسة من تكوين فهم دقيق حول الشركاء والمستفيدين المحتملين.
- تحديد وظائف الإدارة التنفيذية وغير التنفيذية بشكل واضح، أو وظائف الأقسام الرئيسية لضمان وجود نظام متوازن للمراقبة والمحاسبة.

1. الحوكمة: تمتلك المؤسسة الخيرية هيئة واضحة ومستقلة لاتخاذ القرار، وتعمل بمعايير أخلاقية عالية، ويرشّح أعضاؤها وفقاً لمبادئ وإجراءات محددة.

الإجراءات والإرشادات:

- يتم تعريف هيكل الحوكمة، بما في ذلك مهام مجلس الإدارة وإجراءات اتخاذ القرارات، بشكل واضح ومتاح للجمهور.
- تُجدد عضوية الهيئات الإدارية بشكل منتظم ومحدد مسبقاً.
- يحدد مجلس الإدارة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ويضمن توافق البرامج، والعمليات، والتمويل مع هذه الأهداف.
- تأخذ تعيينات مجلس الإدارة في الاعتبار المؤهلات والخبرة، مع وجود سياسة لضمان التنوع داخل المجلس.
- يتم إجراء مراجعات دورية لأداء مجلس الإدارة.
- توجد سياسة للمكافآت و/أو التعويضات لأعضاء مجلس الإدارة.

2. الإدارة السليمة: تعمل المؤسسة الخيرية على تعزيز الإدارة الفعّالة والحكيمة، وضمان تحقيق استراتيجيات استثمار مستدامة، والاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق المصلحة العامة، وينقسم هذا المبدأ داخل المؤسسة إلى مكونين رئيسيين: العمليات والشؤون المالية:

- يجدر بالمؤسسة تطوير مدونة سلوك أخلاقية تضبط العمل داخل المؤسسة وخارجها.
- بإمكان الجمهور الوصول إلى القوانين الداخلية، وإرشادات التقديم للتمويل، وقوائم أعضاء مجلس الإدارة والموظفين.
- إتاحة الوصول للميزانيات العمومية والتقارير السنوية، وقوائم المنح، مع مراعاة حماية البيانات وخصوصية الأفراد.
- قد تفضل بعض المؤسسات نشر السير الذاتية لأعضاء مجلس الإدارة والموظفين التنفيذيين.

4. المساءلة: يجب على المؤسسة الخيرية التصرف بمسؤولية وتعاون، وذلك بتحمل مسؤولية أفعالها أمام الأشخاص أو الجهات التي تتأثر بأنشطتها (أصحاب العلاقة)، وبالتزامها بمشاركة المعلومات والمعرفة والخبرات التي اكتسبتها من خلال عملها مع الآخرين بشكل نشط وفعال.

الإجراءات والإرشادات:

- تضع المؤسسة أولوياتها بناءً على احتياجات أصحاب العلاقة، كما تأخذ في الاعتبار التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية، مثل التغيرات الاقتصادية، أو الاجتماعية، أو السياسية، لضمان أن تكون قراراتها واستراتيجياتها ملائمة لهذه التغيرات.
- خلال مرحلة التخطيط للمشاريع والبرامج الخيرية، تُقرر المؤسسة كم من الوقت ستستمر هذه الأعمال وكيف ستنتهيها

2.2. الشؤون المالية: هي الأنشطة والإجراءات المتعلقة بإدارة الأموال والموارد المالية للمؤسسة الخيرية، حيث تشمل إعداد الميزانيات، والمحاسبة، وإعداد التقارير المالية، الاستثمار، كما تتضمن ضمان الرقابة الداخلية، والتأكد من استخدام الموارد المالية بشكل فعال لتحقيق أهداف المؤسسة.

الإجراءات والإرشادات:

- إعداد الحسابات السنوية ونشرها.
- إتاحة إمكانية الوصول لتقارير المراجعة الخارجية المستقلة.
- وجود آليات لضمان الرقابة الداخلية المناسبة على الموارد والإنفاق.
- ضرورة وجود خبرة في الاستثمار لدى بعض أعضاء مجلس الإدارة.

• إجراء مراجعات وتدقيقات خارجية لسياسة الاستثمار، والاستراتيجية، وتخصيص الأصول.

3. الشفافية: تلتزم بإعلام الجمهور وأصحاب العلاقة بكل جوانب ونتائج العمل بشكل واضح وسهل الفهم، يجب أن لا تخفي شيئاً، بل على العكس يجب ان تسعى دائماً إلى بناء الثقة من خلال إظهار كل ما يتعلق بعملها بطريقة صادقة ومنفتحة.

الإجراءات والإرشادات:

- من المهم أن يعرض الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة الخيرية، بالإضافة إلى المواد الترويجية الأخرى (المنشورات، رسائل البريد الإلكتروني... إلخ) نشاطات، ومشاريع، وأعمال وخطط المؤسسة.



بشكل مناسب، سواء كان ذلك من خلال تسليم المشروع إلى جهة أخرى، أو إنهائه بشكل تدريجي، أو التأكد من استمراريته بطرق أخرى.

- يُعد مراقبة وتقييم الأنشطة، بمشاركة أصحاب العلاقة والمستفيدين، جزءًا أساسيًا من دورة المنح أو المشاريع، ويستخدم لتشكيل استراتيجيات وأولويات مستقبلية.
- تعمل المؤسسة بشكل تعاوني مع الشركاء - حيثما أمكن ذلك - من أجل تعظيم الموارد، وبناء التآزر، وتعزيز الإبداع، وتحفيز التعلم وزيادة التأثير، وترتكز هذه الجهود التعاونية على الاحترام والفهم المتبادلين.

خاتمة

تتطلب قيادة المؤسسات الخيرية التزامًا قويًا بمجموعة من المبادئ التوجيهية التي تضمن الحوكمة الرشيدة، والإدارة السليمة، والشفافية، والمساءلة، ولا تعتبر هذه المبادئ مجرد إرشادات تنظيمية، بل هي القاعدة الأساسية التي تضمن فعالية العمل الخيري، ونجاحه في تحقيق الأثر الإيجابي المرجو في المجتمع، ومن خلال اتباع هذه المبادئ، تستطيع المؤسسات غير الربحية تعزيز الثقة بينها وبين أصحاب العلاقة، وتحسين أدائها وتعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها الخيرية.



الرسالة



خدمة العمل الإنساني وتطويره من خلال
البحوث والدراسات المتخصصة

الرؤية



مرجع عالمي في دراسات العمل
الخيري والإنساني

القيم



الأهداف



تعزيز مكانة العمل الخيري والإنساني
والتعريف بمنجزاته لدى الرأي العام

تطوير العمل الخيري والإنساني والارتقاء
بالجودة في مختلف مجالاته

صناعة التكامل بن القطاع الخيري
والإنساني وخطط التنمية المجتمعية

دعم صنّاع القرار عبر توفير المعلومات
ذات الصلة في الوقت المناسب

استشراف مستقبل العمل الخيري
والإنساني بما يخدم المجتمعات

نشر ثقافة العمل الخيري والإنساني
والتطوعي بين شرائح المجتمع كافة

رئيس مجلس الإدارة

د. عبدالله معتوق المعتوق

المدير العام

بدر سعود الصميط

رئيس التحرير - مشرف المركز

عبد الرحمن عبد العزيز المطوع

أسرة التحرير

د. رضا السيد العشاوي

مدير المركز

د. سارة يحيى عبد المحسن

اختصاصي دراسات

محمد السعيد

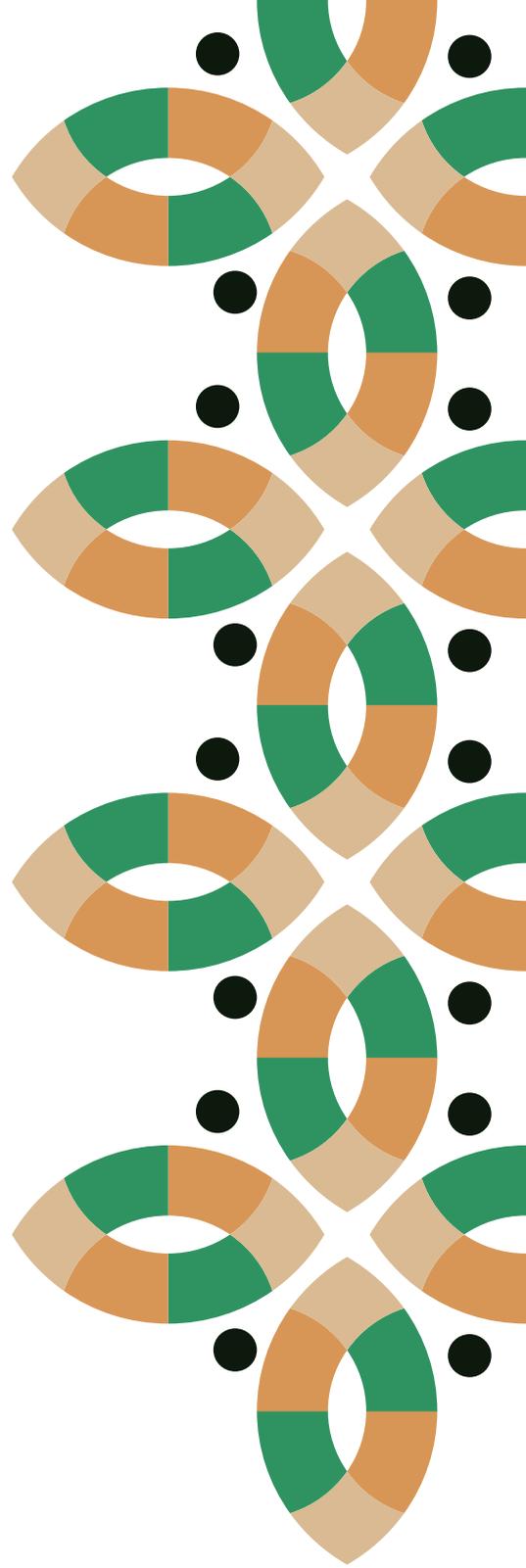
محرر

عبد الله محمد أبو زيد

منسق إداري

عامر قاسم

الإخراج الفني



من إصدارات المركز



الثقة في مواجهة التشكيك

دليل إدارة الحملات التسويقية

مؤشر الجوع العالمي 2018

كيف تدير أزمة بفاعلية

الواقع النفسي للمرأة اللاجئة

تقرير الاتجاهات العالمية للتبرع



إدارة عملية التعافي

حماية العاملين في المجال الإنساني

الوضع الإنساني في غزة

عاصفة دانيال

زلازل شرق المتوسط

التغير المناخي



خلاصات معرفية

زوروا موقعنا للوصول إلى جميع إصدارات المركز

gcpkw.org/ar/publications



نشرة أتر



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization

المركز العالمي
لدراسات العمل الخيري
Global Center
for Philanthropy Studies



تساعدنا مشاركتك..
وتصلنا مباشرة..

1 808 300
www.iico.org

GCPSIICO



الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization



المركز العالمي
لدراسات العمل الخيري
Global Center
for Philanthropy Studies