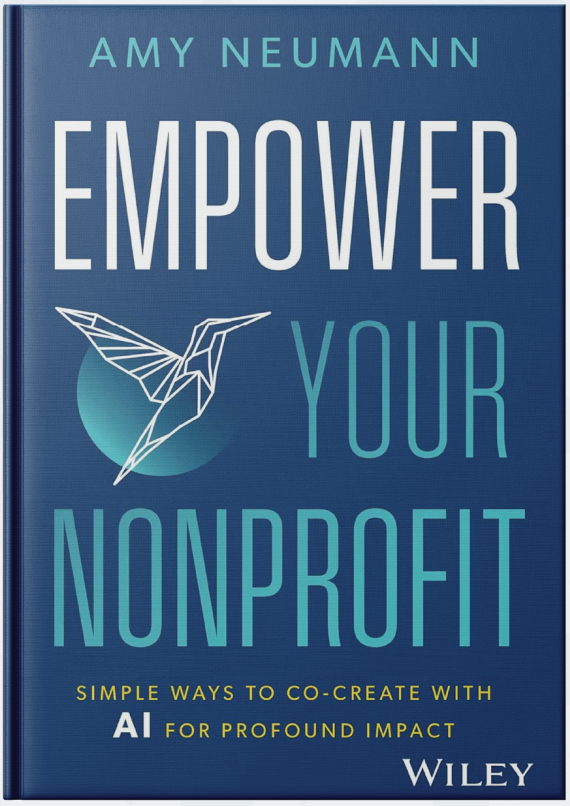
إضاءات معرفية

34



كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين عملية اتخاذ القرار في المنظمات غير الربحية؟

إجابة علمية من كتاب

تمكين المنظمة غير الربحية: طرائق بسيطة للتعاون مع الذكاء الاصطناعي لتحقيق تأثير أعمق

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization

المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
Global Center for Philanthropy Studies

مُلاحظات
مَعرِفيّة

إيمي نيومان Amy Neumann

رائدة أعمال في مجال التأثير الاجتماعي منذ أكثر من عقدين من الزمـن، وهـي متحدثـة رئيسـية ومؤلفـة، بالإضافـة إلـى كونها مؤسـس The Resourceful Nonprofit، وهـي مجموعـة استشـارية غيـر ربحية تقدم عددًا من المـوارد المجانية لمحترفي المنظمات غير الربحية.

تمهيد

بالنسبة للعديد من المنظمات غير الربحية، لا تكمن التحديات في نقص الإرادة لإحداث التغيير، بل في كيفية إدارة الوقت والموارد بفاعلية، ومن هذا المنطلق جاء كتاب "تمكين منظمتك غير الربحية: طرائق بسيطة للتعاون مع الذكاء الاصطناعي لتحقيق تأثير أعمق" دليلًا عمليًا يساعد المنظمات غير الربحية على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي، لتحقيق الأهداف بكفاءة أكبر، فمع التطورات المتسارعة في الذكاء الاصطناعي، تتوافر اليوم ثروة من الأبحاث والموارد، التي يمكن أن تساعد المنظمات على تحويل رؤاها إلى واقع ملموس.

يستعرض الكتاب الفرص التي يوفرها الذكاء الاصطناعي للمنظمات غير الربحية، موضحًا المفاهيم الأساسية ومقدّمًا استراتيجيات عملية، تساعد على توظيف هذه التقنية لتعزيز الأثر، وهو بذلك يوفر نهجًا عمليًا للمنظمات غير الربحية، التي تسعى إلى تبني الذكاء الاصطناعي، لتوفير الوقت وتحسين كيفية خدمة أصحاب العلاقة، ويضم مجموعة نصائح وتوصيات وأمثلة أخرى ترشد المنظمات في رحلة تبنيها للذكاء الاصطناعي.

أولًا: الذكاء الاصطناعي والطائر الطنان: قوة صغيرة، تأثير كبير

على الرغم من حجم طائر الطنان الصغير، إلا أنه يتمتع بقدرة هائلة على التحليق والثبات في الهواء، والاندفاع، وبسرعته على التنقل بين الأزهار، يؤدي دورًا حيويًا في تلقيح النباتات، مما يساهم في استمرار دورة حياة النظام البيئي. وبالمثل يمكن للذكاء الاصطناعي أن يكون أداة قوية للمنظمات غير الربحية، فبقدرته على تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة فائقة، يمكنه تحديد الأنماط، والتنبؤ بالاتجاهات، وتحسين الأداء بطرائق لم تكن ممكنة من قبل بهذه السرعة، وكما يُساعد طائر الطنان على استمرار النظام البيئي وازدهاره، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يمكّن المنظمات غير الربحية من تحقيق رسالتها بكفاءة وتأثير أكبر.

ثانيًا: أهمية الذكاء الاصطناعي في العمل الخيري

يلعب القطاع غير الربحي دورًا أساسيًا في مواجهة التحديات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية المتعددة، ومع ذلك غالبًا ما تواجه المنظمات غير الربحية قيودًا في الموارد إلى جانب زيادة الطلب على خدماتها، وفي هذا الصدد يمكن للذكاء الاصطناعي أن يُحدث تحولًا جذريًا في طريقة عمل هذه المنظمات، مما يمكنها من تحسين استخدام مواردها، وتعزيز عمليات اتخاذ القرار، وتوسيع نطاق تأثيرها، كما يساعد على تحسين كفاءة العمل وتقليل التكاليف، عن طريق أتمتة المهام المتكررة، وتحليل كميات هائلة من البيانات، وتخصيص أساليب التواصل مع الجهات المعنية، وتتيح هذه القدرات للمؤسسات الخيرية تركيز مواردها المحدودة على الأنشطة الأساسية المرتبطة برسالتها.

ويسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز جهود جمع التبرعات وزيادة تفاعل المتبرعين، وذلك عبر تحليل بياناتهم للتنبؤ بأنماط العطاء، وتحسين استراتيجيات جمع التبرعات، ويمكن للأدوات المعتمدة عليه مساعدة المؤسسات الخيرية في تقديم خدمات مخصصة للمستفيدين، مما يضمن حصول الأفراد على الدعم الأكثر ملاءمة وفاعلية.

ولما كان قياس الأثر وإثباته يُعد جانبًا أساسيًا من عمل المنظمات غير الربحية، فلدى تقنيات الذكاء الاصطناعي ما تقدمه في هذا السياق، إذ تلعب دورًا بارزًا في هذا المجال، عن طريق تحليل البيانات من مصادر متعددة، وفهم مدى فاعلية برامج المؤسسة، وتحديد مجالات التحسين، إلى جانب اكتشاف فرص جديدة للابتكار والتعاون، وتعزيز الشراكات التي تساهم في تحقيق أثر أوسع.

ورغم الفوائد العديدة التي يقدمها الذكاء الاصطناعي، فإن تبنيه يتطلب تخطيطًا دقيقًا واستراتيجية واضحة، إلى جانب حوكمة مستمرة وإشراف بشري متواصل، فيُطلب من المؤسسات الخيرية التعامل بفاعلية مع القضايا المرتبطة بتطوير ذكاء اصطناعي أخلاقي، وحماية خصوصية البيانات، ومنع إساءة الاستخدام المحتملة، وعند تطبيقه بمسؤولية، سيُمثل فرصة استثنائية للمؤسسات المعنية بالتأثير الاجتماعي، لتوسيع نطاق عملها، وتعزيز قدرات فرقها، مما يساعدها على فهم التحديات المعقدة وحلها بأساليب أكثر فاعلية.

ثالثًا: الاستخدام المسؤول والأخلاقي للذكاء الاصطناعي

يعد ضمان الاستخدام المسؤول والأخلاقي للذكاء الاصطناعي أمرًا بالغ الأهمية للمنظمات غير الربحية في دمج هذه التقنيات في عملياتها، وفيما يلي بعض الاستراتيجيات التي يمكن للمنظمات غير الربحية تبنيها:

استراتيجيات الاستخدام المسؤول والأخلاقي للذكاء الاصطناعي

- **وضـع إطـار أخلاقـي للـذكاء الاصطناعي:** ينبغـي تطوير مبـادئ توجيهيـة أخلاقية، تتماشـى مع رسـالة المنظمة، مع إشراك أصحاب العلاقة المتعددين في صياغتها لضمان شموليتها.
- **إعطـاء الأولوية للشـفافية وقابلية التفسـير:** يجب أن تكـون أنظمة الذكاء الاصطناعي شـفافة، وتوفر تفسـيرات واضحـة لآليـة عملهـا، وتعتمد علـى نماذج يمكن فهـم كيفية وصولهـا إلى قراراتهـا أو نتائجها، مع ضرورة إطلاع المستفيدين بوضوح على كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات المختلفة.
- **معالجة التحيز وضمان العدالة:** يتطلب ذلك تقييم الأنظمة بانتظام للكشـف عن أي تحيزات، واسـتخدام مجموعـات بيانـات متنوعـة، وتنفيـذ مراجعـات لضمـان العدالـة، لتعكـس مخرجـات الـذكاء الاصطناعـي معاملة متساوية لجميع الفئات المستهدفة.
- **ضمـان خصوصيـة البيانات وأمنها:** يجب تبني سياسـات قوية لحوكمة البيانات، والالتـزام باللوائح الخاصة بحماية البيانات، واستخدام قواعد آمنة للحفاظ على سرية المعلومات الحساسة.
- **تعزيـز الإشـراف البشـري والمسـاءلة:** ينبغـي أن يكـون للعنصر البشـري دور إشـرافي في اتخـاذ قرارات الـذكاء الاصطناعي، مع تحديد مسـؤوليات واضحـة، وتوفير التدريب اللازم للموظفيـن لضمان إدارة فعالة لهذه التقنيات.
- **المتابعـة المسـتمرة والتقييـم الدوري:** يتطلـب ذلك مراقبـة أداء أنظمة الـذكاء الاصطناعـي بانتظام، وإجـراء مراجعـات دوريـة، والاسـتعداد لإجـراء تعـديلات أو حتى إيقـاف الأنظمة في حال تسـببت في ضرر أو لم تستوفِ المعايير الأخلاقية.
- **تعزيـز التعـاون وتبـادل المعرفـة:** يمكن تحقيق ذلـك بالتعاون مع منظمـات غير ربحية أخـرى وخبراء في المجـال، والمشـاركة فـي مبـادرات القطـاع، والمسـاهمة فـي النقاشـات المتعلقـة بأخلاقيـات الـذكاء الاصطناعي، مما يسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار وتبادل أفضل الممارسات.

رابعًا: تحسين عملية اتخاذ القرار

يمكـن للـذكاء الاصطناعـي تعزيز عملية اتخـاذ القرار في القطاع غيـر الربحي بطرائق متعـددة كما هو موضح في الشكل التالي:

استراتيجيات تعزيز عملية اتخاذ القرار في القطاع غير الربحي باستخدام الذكاء الاصطناعي

- **تحلـيلات التنبـؤ لتوزيع المـوارد:** يمكن لخوارزميات الـذكاء الاصطناعي تحليل البيانـات التاريخية المتعلقة بنتائـج البرامـج وخصائـص المسـتفيدين ومصـادر التمويـل، وذلـك للتنبـؤ بالمبـادرات التـي مـن المرجح أن تحقـق أكبـر تأثيـر، مما يسـاعد القادة علـى اتخاذ قـرارات مبنية على البيانـات حول كيفية تخصيـص الموارد المحدودة لتحقيق أقصى فاعلية.
- **تحليـل المشـاعر للتخطيـط الاسـتراتيجي:** يمكـن لتقنيات معالجـة اللغـات الطبيعية تحليل المنشـورات علـى وسـائل التواصل الاجتماعي والمقـالات الإخبارية ومصادر البيانات العامة الأخـرى، لقياس الرأي العام حـول القضايـا المرتبطة برسـالة المنظمة، توفر هذه الـرؤى دعمًا في اتخاذ قرارات التخطيط الاسـتراتيجي، مثـل تحديـد البرامـج التي ينبغي إعطاؤهـا الأولوية، أو كيفية صياغة الرسـائل لتحقيق أفضل اسـتجابة من الجمهور المستهدف.

- **التعلـم الآلـي لتقييـم مقترحـات المنـح:** يمكن تدريـب الـذكاء الاصطناعـي على بيانـات تاريخيـة تتعلق بالمقترحـات الناجحـة للمنـح، وذلـك لتحديد الأنمـاط والخصائص المرتبطة بفـرص التمويـل الناجحة، يمكن بعـد ذلك اسـتخدام هـذه المعرفة في تقييـم مقترحات المنح الجديدة وتحسـينها، مما يزيـد من احتمالية تأمين التمويل.
- **الصيانـة التنبؤيـة لإدارة المرافـق:** يمكن للـذكاء الاصطناعي تحليل بيانات أجهزة الاستشـعار وسـجلات الصيانـة فـي المنظمـة التي تمتلك أو تدير منشـآت ماديـة، للتنبؤ بتوقيت حدوث الأعطـال، مما يتيح إجراء الصيانـة الاسـتباقية التـي تقلل من فتـرات التوقف وتخفض تكاليف الإصلاح، ويسـاعد علـى اتخاذ قرارات أكثر دقة بشأن إدارة المرافق والميزانيات.
- **لوحـات معلومـات ذكية لمراقبـة الأداء:** يمكن للوحـات المعلومات المعتمدة على الـذكاء الاصطناعي دمـج البيانـات وتحليلهـا من مصـادر متعددة (مثل مؤشـرات البرامـج، والبيانات الماليـة، وتغذية راجعة من أصحـاب العلاقـة) لتزويـد المسـؤولين برؤية شـاملة وفـي الوقت الفعلي عـن أداء المؤسسـة، وتعزز هذه الرؤى اتخاذ القرارات القائمة على البيانات، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تعديل للمسار.
- **نمذجة المحاكاة للتخطيط بالسـيناريو:** يمكن للذكاء الاصطناعي إنشـاء نماذج محاكاة تفصيلية للأنظمة الاجتماعيـة المعقـدة، مما يسـمح للمعنيين في المنظمة اختبـار التأثيرات المحتملة لاسـتراتيجيات التدخل المختلفـة أو التغييـرات فـي السياسـات قبـل تنفيذها، ويسـاعد هذا النوع مـن التخطيـط الافتراضي على اتخاذ قرارات أكثر قوة وفاعلية.
- **الرؤيـة الحاسـوبية لتقييـم الاحتياجـات:** يمكـن لخوارزميـات الـذكاء الاصطناعـي تحليـل صـور الأقمـار الصناعيـة أو لقطـات الطائرات المسـيرة لتقييم الأضرار فـي البنية التحتية بعد الكـوارث، أو تحديد المناطق التـي تعانـي من نقص الخدمـات، أو تتبع التغيرات في أنماط اسـتخدام الأراضي بمـرور الوقت، وتوفر هذه التحليـلات دعمًـا فـي اتخاذ قرارات رشـيدة لكيفية تخصيص المـوارد في المكان المناسـب لتحقيق أقصى تأثير.

بإعطاء الأولوية لهذه الاسـتراتيجيات يمكن للمؤسسـات الخيرية ضمان توافق استخدام الذكاء الاصطناعي مـع رسـالتها وقيمهـا، والاسـتفادة مـن هـذه التقنيات فـي خدمـة المجتمع، ومـع تزايد اسـتخدام الذكاء الاصطناعـي فـي القطـاع غير الربحـي، يصبح من الضروري أن تظـل هذه المنظمات يقظة واسـتباقية في معالجة التداعيات الأخلاقية لهذه التقنيات.

خامسًا: أهمية طرح الأسئلة الصحيحة (التوجيه الدقيق)

تعتمد جودة نتائج أنظمة الذكاء الاصطناعي كثيرًا على جودة المدخلات المُقدمة، وهذا ينطبق خصوصًا على نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI أو Gen AI) التي تعتمد على توجيهات المستخدم لتحديد مخرجاتها، لذلك فإن تعلم كيفية توجيه هذه الأنظمة بفاعلية يُعد مهارة تتطلب الممارسة والتجربة المستمرة، ولذا ينبغي تخصيص وقت لصقل التوجيهات وتحسينها، لضمان الحصول على استجابات دقيقة وذات صلة.

كما يُعد التوجيه الفعّال (Prompting) عنصرًا أساسيًا في نجاح تنفيذ الذكاء الاصطناعي، ومن المفيد تجربة ما يناسب المشروعات والاحتياجات المختلفة، إذ إن تطوير هذه المهارة أيضًا ضروري للحصول على النتائج المرجوة، إذ يعتمد نجاح التفاعل مع نماذج الذكاء الاصطناعي على طرح الأسئلة الصحيحة وتقديم البيانات المناسبة، وفيما يلي بعض النقاط الواجب مراعاتها:

- **تحديد النتيجة المرجوة بوضوح:** سواء كانت تقريرًا، أو ملخصًا من صفحة واحدة، أو مخططًا لعرض تقديمي، أو مسودة طلب منحة، أو غير ذلك.
- **تزويد نموذج الذكاء الاصطناعي التوليدي بمعلومات سياقية مهمة:** مثل إرفاق الموارد والوثائق ذات الصلة (مع الحرص على عدم مشاركة بيانات حساسة أو خاصة بالمنظمة، مثل معلومات المانحين أو التفاصيل التشغيلية الداخلية).
- **تقديم معلومات إضافية:** مثل الجمهور المستهدف للمخرجات (الممولون، المستفيدون، المتبرعون، المتطوعون، إلخ)، ونبرة الخطاب المطلوبة (رسمية، غير رسمية، أكاديمية، إلخ)، والطول المتوقع، والشكل النهائي للمحتوى.
- **تقسيم المهمة:** إذا كانت المهمة طويلة أو معقدة، فمن الأفضل تقسيمها إلى خطوات متتابعة، بأن يُتحقق من فهم النموذج وإنتاجه في كل مرحلة قبل الانتقال إلى المرحلة التالية.
- **تنويع التجارب:** في كثير من الأحيان، قد يكون من المفيد تجربة عدة صيغ للتوجيهات، أو استخدام نماذج ذكاء اصطناعي مختلفة، إذ يتميز كل منها بنقاط قوة معينة لمهام محددة.

سادسًا: أهمية البحث والتخطيط والتجربة قبل التنفيذ

قبل استثمار وقت وموارد كبيرة في استخدام الذكاء الاصطناعي، من الضروري إجراء بحث شامل، والتخطيط بعناية، وتجربة الأدوات المتاحة، فكل منظمة لديها تحدياتها وأهدافها ومواردها الخاصة، وما قد يكون ناجحًا لإحدى المنظمات قد لا يكون مناسبًا لأخرى، لذا من المهم استكشاف مشهد الذكاء الاصطناعي، وتحديد الأدوات والحلول، التي تتماشى مع احتياجات المنظمة، وإجراء تجارب على نطاق صغير لاختبار فاعليتها.

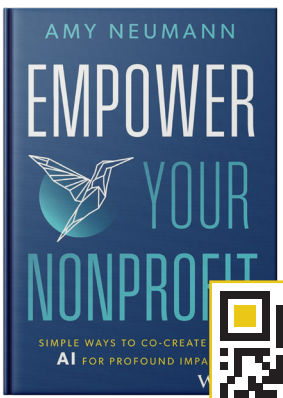
يساعد هذا النهج التدريجي على اتخاذ قرارات رشيدة، وتقليل مخاطر الأخطاء المكلفة، وفي أثناء استكشاف الإمكانات المتاحة للمنظمة، من الضروري التركيز على الغاية الأساسية للمنظمة، وتجنب الانحراف عنها عند تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخدامها، فهو ليس حلًا سحريًا ولا بديلًا عن الخبرة البشرية، بل هو أداة قوية يمكن أن تساعد على تعزيز الأثر وتحقيق الأهداف بفاعلية أكبر، لذا من المفيد التعامل مع الذكاء الاصطناعي بوصفه وسيلة لـ«التعاون المشترك» مع التكنولوجيا، بتسخير إمكاناته لدعم المهارات والمعرفة وتعزيزها، لتحقيق الأهداف الأساسية، وتساعد الأسئلة التالية على التفكير في هذا المضمار:

- كيف يمكن لهذه التقنية المساعدة على خدمة المستفيدين أفضل مما هو عليه الحال الآن؟
- هل يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة على حل مشكلة أو تحقيق هدف لم يكن ممكنًا في السابق، أو أن يؤدي ذلك بكفاءة أكبر؟
- هل يمكن تخصيص الموارد بفاعلية أكثر؟
- هل يتماشى مع قيم المنظمة وأولوياتها؟

خاتمة

على الرغم من التقدم الكبير الذي حققه الذكاء الاصطناعي في السنوات الأخيرة، من المهم الإدراك أنه، من منظور المستخدم النهائي، سواء أكان من العاملين في المؤسسات الخيرية أو من المستفيدين من خدماتها، لا يزال في مراحله المبكرة. وكما هو الحال مع أي تقنية ناشئة، فإن الذكاء الاصطناعي معرّض للأخطاء أو المعلومات المضللة، لذلك من الضروري التعامل معه بعقلية نقدية، والتحقق من دقة المخرجات التي يولدها، والاعتماد دائمًا على التفكير البشري عند اتخاذ القرارات النهائية.

ومـع هـذا الحـذر الواجـب، لا يمكـن إنـكار أنه يشـكل اليوم قـوة دافعة فـي التحـول التكنولوجي الـذي يغيّر أسـاليب الحيـاة والعمـل، والقطـاع غير الربحي ليس بمنأى عن هذا التحول، إذ يسـعى بـدوره إلى تعظيم الأثر الاجتماعـي والاسـتفادة مـن أدوات التكنولوجيـا الحديثة، ومع تنامـي وعي المنظمات غيـر الربحية بإمكانات الذكاء الاصطناعي في تحسـين كفاءتها وتعزيز أثرها، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق لهذه التقنيات واستكشـاف أدوارها المحتملة في مستقبل العمل الخيري.



للحصول على نسخة ورقية أو إلكترونية من الكتاب، يمكن شراؤه عبر موقع أمازون عبر الرابط:
https://bit.ly/3EdN7j2

الكتاب	Empower Your Nonprofit: Simple Ways to Co-Create with AI for Profound Impact
تأليف	إيمي نيومان Amy Neumann
اللغة	اللغة الإنجليزية
عدد الصفحات	256
تاريخ النشر	2024

رئيس مجلس الإدارة

د. عبد الله معتوق المعتوق

المدير العام

بدر سعود الصميط

رئيس التحرير - مشرف المركز

عبد الرحمن عبد العزيز المطوع

أسرة التحرير

د. رضا السيد العشماوي

مدير المركز

د. سارة يحيى عبد المحسن

اختصاصي دراسات

محمد السعيد

محرر

مصطفى إسماعيل

الإخراج الفني

من إصدارات المركز

تقرير الاتجاهات العالمية للتبرع | الواقع النفسي للمرأة اللاجئة | كيف تدير أزمة بفاعلية | مؤشر الجوع العالمي 2018 | دليل إدارة الحملات التسويقية | الثقة في مواجهة التشكيك

عاصفة دانيال | الوضع الإنساني في غزة | حماية العاملين في المجال الإنساني | إدارة عملية التعافي | الأزمة الإنسانية في السودان | تقييم مجموعة العمل المالي للقطاع غير الربحي

نشـــرة أثـــر

خلاصات معرفية

زوروا موقعنا للوصول إلى جميع إصدارات المركز

gcpskw.org/ar/publications

تسعدنا مشاركتك..
وتصلنا مباشرة..

1 808 300
www.iico.org

GCPSIICO

المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
Global Center for Philanthropy Studies

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization

غلافات معرفية

المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
Global Center for Philanthropy Studies

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization