استخدامات الذكاء الاصطناعي في تفعيل التطوع المهاري

(عبدالله محمد العمري)

الملخص

يشهد العمل التطوعي تحوّلًا نوعيًا من الاعتماد على الجهد العام إلى نموذج أكثر تخصصًا يرتكز على المهارات، بما يضمن رفع جودة الخدمات التطوعية وتعظيم أثرها التنموي. ويبرز الذكاء الاصطناعي بوصفه أداة تمكين تدعم هذا التحول عبر تحليل بيانات المتطوعين واحتياجات الجهات، وتحسين تجربة المتطوع، وإتاحة توصيات دقيقة تربط المهارة بالفرصة، إضافة إلى توثيق الأثر وقياسه بصورة منهجية. وتناقش هذه الورقة إطارًا مفاهيميًا للتطوع المهاري، وتعرض خصائص الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته ذات الصلة بالقطاع غير الربحي، وتقترح نموذجًا تشغيليًا عمليًا لتوظيفه عبر دورة تفعيل التطوع، بدءًا من تشخيص الاحتياج المجتمعي، مرورًا بتصميم الفرص والاستقطاب والإسناد والمتابعة، وصولًا إلى قياس الأثر وتوثيقه .

الكلمات المفتاحية

التطوع المهاري، التطوع الاحترافي، الذكاء الاصطناعي، الذكاء الاصطناعي التوليدي، محركات التوصية، قياس الأثر، القطاع غير الربحي.

---

1. المقدمة

أصبحت تنمية القدرات البشرية أحد المسارات المحورية لتحقيق التنمية الوطنية المستدامة، وهو ما ينعكس على تنامي الاهتمام بتطوير منظومة العمل التطوعي ورفع كفاءتها. وفي هذا السياق، تتجه المؤسسات غير الربحية إلى تبني

التطوع القائم على المهارات والتخصص، باعتباره مدخلًا عمليًا لتعظيم العائد التنموي، وتحويل الخبرات الفردية إلى قيمة مضافة يمكن توجيهها نحو احتياج حقيقي. كما يتصل هذا التوجه بأدوار الحوكمة والتنظيم التي يقودها المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، بما يشمل تنظيم عمل المنظمات غير الربحية وتوسيع أثرها التنموي .

وتتجسد هذه الرؤية في مشروع تمكين التطوع القائم على المهارات والتخصص، الذي يركز على تفعيل ممارسات التطوع المهاري والتخصصي، وتطوير نموذج السجل المهاري بما يعزز تنمية قدرات المتطوعين، ويرفع استفادة الجهات المستفيدة من الخبرات، ويزيد القيمة الاقتصادية للتطوع المهاري عبر مشاركة المتطوعين المتخصصين في تنفيذ الفرص التطوعية .

ضمن هذا الإطار، يبرز الذكاء الاصطناعي كعامل تمكين رئيسي، ليس بوصفه بديلًا عن الإنسان المتطوع، بل كمنظومة داعمة ترفع جودة القرار وسرعة الإنجاز ودقة التخصيص، بما يضمن أن يبقى جوهر التطوع قائمًا على العطاء والقيم، مع تعزيز القدرة على القياس والتطوير .

---

2. الإطار المفاهيمي للتطوع المهاري

- **تعريف العمل التطوعي والفرصة التطوعية**

يُعرّف العمل التطوعي بأنه كل جهد يقوم به فرد أو جهة بشكل طوعي واختياري رغبةً في خدمة المجتمع وتنميته، ضمن إطار منظم يحدد طبيعة العمل والجهة المستفيدة. كما تُعرّف الفرصة التطوعية بأنها المهام المطلوب تنفيذها من قبل المتطوعين لدى الجهات المستفيدة، وتتضمن تفاصيل كافية لتوضيح متطلبات التنفيذ .

- **مستويات التطوع**

يمكن تمييز مستويات التطوع إلى ثلاثة مسارات رئيسية:

1. **التطوع العام** :أعمال تطوعية لا تتطلب مستوى محددًا من المهارات لدى المتطوع.
2. **التطوع المهاري** :أعمال تعتمد على مهارات يكتسبها المتطوع عبر الممارسة أو التدريب والتأهيل، وتُسند له بناءً على تلك المهارات.
3. **التطوع الاحترافي** :أعمال تطوعية في مجالات مهنية تخصصية، تتطلب خبرة مناسبة لتنفيذ مهام الفرصة، وقد تستلزم تأهيلًا محددًا .

ويمثل هذا التصنيف أساسًا مهمًا عند بناء سياسات الاستقطاب والتوجيه؛ لأن كل مستوى يستدعي نمطًا مختلفًا من تصميم الفرص، ومعايير الإسناد، وطرق المتابعة والتقييم .

- **تصنيف المهارات في سياق التطوع المهاري**

يرتكز التطوع المهاري على فهم واضح لتصنيف المهارات التي يمكن توظيفها في الفرص التطوعية، ومن أبرزها:

- **المهارات الناعمة** :"Soft Skills"مثل التفكير النقدي، إدارة الوقت، العمل الجماعي.
- **المهارات المهنية** :"Technical Skills"مثل تحليل البيانات، تصميم النماذج، الأمن السيبراني.
- **المهارات القيادية** :"Leadership Skills"مثل التفاوض، التخطيط المالي، اتخاذ القرار .

وعليه، فإن ربط الفرصة التطوعية بتصنيف مهاري واضح يُعد خطوة استراتيجية لضمان أن يكون التطوع قناة حقيقية لتطوير القدرات، وليس مجرد نشاط منفصل عن مسار بناء المهارة .

- **مؤشرات دالة على الحاجة لتفعيل التطوع المهاري**

تُظهر البيانات المتعلقة بالمنصة الوطنية للعمل التطوعي في عام 2024 حجمًا كبيرًا للمسجلين، بما يعكس اتساع القاعدة التطوعية، ويؤكد في الوقت نفسه أهمية تحسين التخصيص وتحويل العدد إلى أثر نوعي .

كما تعرض الورشة نسبًا لتفعيل التطوع وفق مستويات العمل التطوعي، بما يفتح بابًا تحليليًا حول الفجوات المحتملة بين التطوع العام والتطوع المهاري والاحترافي، وكيفية رفع المشاركة المهارية عبر أدوات أكثر ذكاءً في الاستقطاب والإسناد والمتابعة .

---

3. الذكاء الاصطناعي بوصفه أداة تمكين للتطوع المهاري

- **ماهية الذكاء الاصطناعي وخصائصه ذات الصلة**

الذكاء الاصطناعي فرع من علوم الحاسب يركز على تطوير أنظمة قادرة على محاكاة أنماط من القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم، التفكير، حل المشكلات، واتخاذ القرار. وتبرز خصائصه في: التعلم من البيانات، حل المشكلات، تنوع التطبيقات، والذكاء الاصطناعي التوليدي .

فعلى سبيل المثال، يتيح التعلم من بيانات المتطوعين اقتراح فرص أكثر ملاءمة وفق سجل المهارات وساعات التطوع والخبرة السابقة، بما يحسن دقة الإسناد ويزيد فاعلية البرامج التطوعية .

كما يدعم الذكاء الاصطناعي حل المشكلات عبر التنبؤ بمواطن العجز في المتطوعين أو تحديد التخصصات المطلوبة في مبادرات محددة مثل التعليم أو التقنية، وهو ما يرفع كفاءة توجيه الموارد التطوعية نحو الأثر الأعلى .

- **الذكاء الاصطناعي التوليدي ودوره في المحتوى والتوثيق**

يُعد الذكاء الاصطناعي التوليدي قدرة على إنتاج محتوى جديد مثل النصوص أو الصور أو التقارير، ويمكن توظيفه في التطوع المهاري لتوليد مواد تعريفية للفرص التطوعية، وإعداد تقارير الإنجاز بأسلوب احترافي سريع، بما يختصر الوقت ويرفع جودة المخرجات .

- **الذكاء الاصطناعي لا يستبدل المتطوع بل يدعمه**

تؤكد الورشة أن الذكاء الاصطناعي قد يشبه "متطوعًا لا ينام" في قدرته على تحليل كم كبير من البيانات بسرعة، لكنه يظل بحاجة إلى "قائد بشري" يوجهه نحو الأهداف الصحيحة .

ويظهر جوهر التكامل هنا في أن الذكاء الاصطناعي يحول الجهد الإنساني إلى معرفة رقمية قابلة للقياس والتطوير، دون أن يلغي قيمة التطوع أو يزيح المتطوع عن مركزه .

---

4. استخدامات الذكاء الاصطناعي عبر دورة تفعيل التطوع المهاري

يمكن النظر إلى تفعيل التطوع المهاري كسلسلة مراحل مترابطة تبدأ بتشخيص الاحتياج وتنتهي بتوثيق الأثر. وتؤكد الورشة إمكانية توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في مراحل إدارة العمل التطوعي "من تصميم الفرصة حتى تحليل النتائج وتوثيق الأثر"، مع استيعاب التحولات التقنية ومتطلبات الجاهزية الرقمية .

- **تشخيص الاحتياج وتحديد الفجوات المهارية**

أولى الاستخدامات تتمثل في تحليل بيانات المتطوعين والجهات المستفيدة لاستخلاص الأنماط، وتحديد الاحتياجات المجتمعية الأكثر إلحاحًا، ورصد المهارات الأكثر طلبًا في مناطق أو قطاعات معينة .

ويساعد ذلك الجهات المنظمة على إعادة تصميم خطط التطوع وفق احتياج فعلي بدل الاعتماد على تقديرات عامة.

- **تصميم الفرص التطوعية المهارية وربطها بالمهارات**

عند تصميم فرصة تطوعية مهارية، يصبح المطلوب هو صياغة وصف واضح للفرصة يتضمن الهدف، والمهارات المستهدفة، ومتطلبات التنفيذ، والمدة، ومخرجات الإنجاز. وتبرز أهمية ربط الفرص بتصنيف المهارات لضمان أن يصبح التطوع مسارًا لتنمية القدرات .

- **الاستقطاب والتواصل وإدارة تجربة المتطوع**

من الاستخدامات العملية في القطاع غير الربحي: تحسين تجربة المتطوع عبر المساعدات الذكية "chatbots" التي تقدم معلومات فورية حول الفرص والتدريب والتوثيق، إضافة إلى إنشاء محتوى تسويقي ونصوص استقطاب تعزز جذب المتطوعين .

هذا النوع من الأدوات يرفع الاستجابة، ويقلل العبء التشغيلي على فرق التطوع، ويعزز انتظام التواصل.

- **الإسناد الذكي والتخصيص**

تتمثل إحدى أهم نقاط التفعيل في بناء آلية توصية وإسناد تربط بين بيانات المتطوع "المهارات، الخبرة، الاهتمامات" وبين خصائص الفرصة

التطوعية. ويعزز هذا التخصيص جودة "المواءمة" ويقلل التسرب، ويرفع نسبة الإنجاز وفق توقعات الجهة المستفيدة .

- **قياس الأداء وتوثيق الأثر**

عند اكتمال تنفيذ الفرصة، ينتقل التركيز إلى قياس الأثر وتوثيقه. وتعرض الورشة توجّهًا عمليًا لاستخدام الذكاء الاصطناعي في اقتراح مؤشرات قياس كمية ونوعية، وتوليد نماذج توثيق الأثر، وتجهيز تقارير مختصرة قابلة للنشر والمتابعة .

---

5. تقنيات وأدوات ذكاء اصطناعي مساندة لتفعيل التطوع

تُشير الورشة إلى مجموعة مفاهيم وتقنيات تمثل "عدة أدوات" يمكن توظيفها في إدارة التطوع، من أبرزها:

- **Multi-Modality**: التعامل مع أنواع بيانات متعددة مثل النص والصورة والصوت والفيديو.
- **Fine-Tuning**: تدريب إضافي لتحسين أداء النموذج وفق سيناريوهات محددة.
- **AI Automation**: أتمتة العمليات المتكررة لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- **AI Agent**: مساعد ذكي ينفذ مهامًا تلقائية ضمن سيناريوهات محددة.
- **RAG**: تعزيز الإجابة باسترجاع معلومات من مصادر خارجية قبل توليد النص.

- **Prompt Engineering**: صياغة تعليمات وأسئلة ذكية للحصول على مخرجات أدق .

وتمثل هذه الأدوات، عند دمجها داخل منظومة التطوع، بنية تقنية تدعم القرار والتشغيل والتواصل والتوثيق، مع إمكانية توسيعها وفق جاهزية الجهة وحجم البيانات وتنوع الخدمات.

---

6. نموذج تشغيلي مقترح لتفعيل التطوع المهاري بالذكاء الاصطناعي

استنادًا إلى محاور الورشة، يمكن اقتراح نموذج تشغيلي من ست مراحل مترابطة:

- **المرحلة الأولى: بناء "السجل المهاري" وتصنيف المهارات**

تبدأ المنظومة بتوصيف المهارات وفق التصنيفات الثلاثة: مهارات ناعمة، مهنية، قيادية، ثم بناء ملف مهاري للمتطوع يتضمن مهاراته وخبراته وتفضيلاته .

- **المرحلة الثانية: تشخيص الاحتياج وصياغة الفرص**

تُحلل بيانات الجهات المستفيدة لرصد الفجوات، ثم تُصاغ الفرص التطوعية بوصف مهاري واضح يحدد الهدف والمخرجات والمتطلبات، بما يضمن ربطًا مباشرًا بين الفرصة والاحتياج الفعلي .

- **المرحلة الثالثة: الإسناد الذكي والتوصية**

يُستخدم التعلم من البيانات لتقديم توصيات "أفضل مواءمة"، بحيث تُسند الفرصة إلى المتطوع الأنسب وفق خبرته السابقة وساعات تطوعه واهتماماته، ما يرفع فاعلية البرنامج التطوعي ويعزز الاستدامة .

- **المرحلة الرابعة: التشغيل والتواصل المساند**

تُفعّل أدوات المساعدات الذكية لتوجيه المتطوع خلال التنفيذ، وتقديم إجابات فورية، ودعم التوثيق، وتقليل الاستفسارات المتكررة.

- **المرحلة الخامسة: التوثيق الآلي وإنتاج التقارير**

يوظف الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحرير تقارير الإنجاز، وصياغة ملخصات الأداء، وتوليد محتوى إعلامي يعكس نتائج المبادرة، مع ضمان مراجعة بشرية للحفاظ على الدقة والسياق.

- **المرحلة السادسة: قياس الأثروالتحسين المستمر**

تُقترح مؤشرات قياس للأثر، ويُبنى نموذج توثيق يربط المخرجات بالأهداف، ثم تُعاد تغذية النظام بالنتائج لتحسين التوصية، وجودة تصميم الفرص، وفاعلية الاستقطاب.

---

7. اعتبارات الحوكمة والأخلاقيات

تعتمد فعالية الذكاء الاصطناعي في التطوع المهاري على مبدأ واضح: الدعم لا الاستبدال. فالمنظومة الذكية يجب أن تعزز قيمة المتطوع وتخفف العبء التشغيلي، مع بقاء التوجيه والإشراف البشري لضمان اتساق المخرجات مع أهداف التطوع وقيمه، ولتجنب الانحرافات الناتجة عن أخطاء البيانات أو سوء الفهم السياقي.

كما ينبغي الالتزام بمبادئ الوضوح والدقة عند إنتاج تقارير أو محتوى آلي، خصوصًا أن بعض الأدوات قد تنتج محتوى غير صحيح إذا غاب التحقق والمراجعة.

8. الخاتمة

يمثل التطوع المهاري مسارًا استراتيجيًا لتحويل العمل التطوعي إلى منصة لتنمية القدرات وتعظيم الأثر، ويأتي الذكاء الاصطناعي كأداة تمكين ترفع جودة الإسناد، وتدعم التواصل، وتحسن تجربة المتطوع، وتسرّع التوثيق، وتؤسس لقياس أثر أكثر نضجًا. وتوضح الورشة أن توظيف الذكاء الاصطناعي يمكن أن يغطي دورة التفعيل كاملة من تصميم الفرصة حتى تحليل النتائج وتوثيق الأثر، بشرط توافر الجاهزية الرقمية والحوكمة والإشراف البشري .

وبناءً عليه، فإن الاستثمار في البيانات، والسجل المهاري، وبناء نماذج توصية وإسناد، وتفعيل أدوات المساعد الذكي، يمثل "الحد الأدنى الممكن" لإطلاق نموذج تطوع مهاري أكثر كفاءة واستدامة.