تحديات العمل التطوعي في ظل تنامي الذكاء الاصطناعي

د. يوسف دعي
باحث في العلوم السياسية - جامعة ابن زهر المغرب.

تقديم:

شكل ادماج تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل التطوعي تحولا استراتيجيا في البنية التنظيمية والادارية لهذا المجال[1]، إذ ظهر مفهوم التطوع الرقمي كإطار يجمع بين الفاعلية التكنولوجية والعمل المدني. وقد تطلب هذا الانتقال لاسيما في سياق تنامي الذكاء الاصطناعي، تطوير خوارزميات وادوات جديدة، مما افرز مفاهيم حديثة مثل التطوع الخوارزمي[2]. وتشير الادبيات المهتمة بهذا المجال الى ان المنصات الرقمية التي توزع المهام الكبرى على حشود من المتطوعين لإنجازها بشكل مجزأ قادت هذا التحول، لاسيما عبر المشاريع المعتمدة على الجماهير في معالجة البيانات، لتصبح الية لسد العجز في الموارد[3]. وقد تدعم هذا المسار عبر توجهات المؤسسات الدولية كالأمم المتحدة، التي تعتبر الابتكار الرقمي والذكاء الاصطناعي ادوات مرنة لتحقيق التنمية المستدامة وتوسيع نطاق المشاركة المدنية.

تتبنى هذه الورقة مقاربة تستند الى علم الاجتماع الرقمي والدراسات النقدية، لتتجاوز التفسيرات التقنية البحتة نحو تفكيك الخطاب الخوارزمي المهيمن. وتعتمد هذه المقاربة على مفاهيم الاغتراب الرقمي[4] وتشييء العمل. كما تستعين الورقة بمفهوم الادارة الخوارزمية في نقدها لاقتصاد المنصات، حيث تتفق هذه الادبيات على ان السياسات التقنية المعتمدة حاليا في المنظمات التطوعية تعكس في جوهرها محاولات مؤسساتية لاحتواء الازمات التشغيلية، من خلال تحويل المتطوعين والفاعلين المدنيين الى مجرد مدخلات بيانات ضمن شبكات معالجة واسعة.

وفي هذا السياق، تمثل مؤسسات العمل التطوعي المعاصرة نموذجا لهذا التحول الهجين. ففي حين نجحت هذه المؤسسات في ترويج نفسها كمنصات ذكية قادرة على إدارة الازمات وتحقيق المواءمة الفعالة بين المتطوعين وفرص المشاركة، الا انها تبقى خاضعة لتبعية تكنولوجية تحتكم لآليات تفتقر للبعد الانساني. ويضع هذا التموقع العمل التطوعي امام مفارقة بنيوية، تتمثل في التوتر بين السعي نحو تحقيق كفاءة تشغيلية عالية، وبين الخضوع لمعايير تقنية صارمة تعيد انتاج البيروقراطية ولكن بمنطق خوارزمي حديث، مما يجعل التحول الرقمي للعمل المدني مقيدا بهذه التناقضات التي تسلبه جوهره الانساني والاجتماعي.

1- برنامج متطوعي الأمم المتحدة، حالة التطوع في العالم 2022: بناء مجتمعات متساوية ومندمجة (بون: برنامج متطوعي الأمم المتحدة، 2022)، ص 45.

2-Min Kyung Lee et al., "Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data- Driven Management on Human Workers," Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems (New York: ACM, 2015), p. 1605.

3-Clay Shirky, Cognitive Surplus: Creativity and Generosity in a Connected Age (New York: Penguin Press, 2010), p. 45.

4- يحيل مفهوم الاغتراب الرقمي بوصفه امتدادا لأدبيات الاغتراب في النظرية الاجتماعية الكلاسيكية الى الحالة التي ينفصل فيها الفاعل عن غاية عمله ونتيجته النهائية نتيجة التوسط التكنولوجي الكثيف وتجزئة المهام. وفي سياق المنصات الرقمية والتطوع الخوارزمي يتجلى هذا الاغتراب في تفتيت العمل المدني الى وحدات بيانات دقيقة ومعزولة تنجز عبر الشاشات مما يحرم المتطوع من إدراك الاثر الكلي لجهده او التفاعل المباشر مع محيطه الاجتماعي والمستفيدين من عمله. ويؤدي هذا المسار الى تشييء الفاعل البشري وتحويله من شريك واعي في التغيير التنموي الى مجرد اداة تقنية او حلقة وسيطة خاضعة لمنطق الخوارزميات وهو ما يفرغ العمل التطوعي من ابعاده العاطفية والتضامنية ويضعف الدوافع الذاتية للمشاركة على المدى البعيد.

اشكالية الورقة:

على الرغم من التوجه العالمي والتجارب المقارنة التي سعت لتبني الذكاء الاصطناعي كخيار استراتيجي لتجاوز تحديات ادارة الموارد البشرية التطوعية، فان تنزيل هذا النموذج يواجه عقبات هيكلية تمس صلب الدوافع الانسانية للمشاركة المدنية. وبناء على ما سبق، تنطلق هذه الورقة من اشكالية مركزية تتساءل عن مدى امكانية تكييف الأدبيات النظرية والحلول التقنية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي مع الطبيعة الانسانية والوجدانية للعمل التطوعي، وعن حدود هذا التطبيق في ظل التحديات التي تفرضها الفجوة الرقمية ومخاطر الاغتراب والتحيز الخوارزمي.

فرضية الورقة:

وتفترض الورقة ان التطبيق الحالي للأنظمة الذكية والمشاريع الخوارزمية في ادارة العمل التطوعي يغلب عليه طابع الاستجابة الحتمية لمتطلبات الكفاءة وتحليل البيانات التي تفرضها ثقافة المنصات الرقمية، أكثر من كونه نتاجا لتصميم يضع الانسان في مركزه ويضمن استدامة الدوافع التطوعية ويحافظ على قيم التضامن والتكافل المجتمعي.

خطة البحث:

تنتظم هيكلة هذه الورقة البحثية في ثلاثة محاور رئيسية متكاملة، حيث يعنى المحور الاول بالتأصيل النظري والمفاهيمي لانتقال التطوع نحو التطوع الخوارزمي. ويركز هذا المحور على رصد التطور التاريخي والمفاهيمي للعمل التطوعي في ظل الثورة الرقمية، متناولا كيفية تحول المنظمات غير الربحية من الاعتماد على الجهد الميداني المباشر الى تبني منصات التعهيد الجماعي والذكاء الاصطناعي لسد العجز في الموارد. كما يعالج هذا المحور ظهور مفاهيم مستحدثة كالتطوع المصغر والتطوع الرقمي بوصفها ادوات تعيد تعريف طبيعة المشاركة المدنية واساليبها.

ويشكل المحور الثاني البعد التحليلي والنقدي للدراسة، اذ يختص ببحث التداعيات الاجتماعية والتنظيمية لإدماج الذكاء الاصطناعي في العمل التطوعي. ويعمل هذا المحور على دراسة اثار الادارة الخوارزمية على سلوك المتطوعين ودوافعهم، مع تسليط الضوء على ظاهرة الاغتراب الرقمي وتشييء العمل التطوعي. ويحلل هذا المحور كيف يؤدي تفتيت المهام الخيرية وانجازها عبر الشاشات الى فقدان المتطوع لارتباطه العاطفي والاجتماعي بغاية العمل، فضلا عن مناقشة المخاطر المرتبطة بالفجوة الرقمية والتحيز الخوارزمي وتأثيرها في توجيه الجهود الانسانية.

ويخصص المحور الثالث والاخير لصياغة مقاربة استشرافية بديلة تروم اعادة أنسنه العمل التطوعي في عصر المنصات الذكية، مقدما مجموعة من الحلول والبدائل التنظيمية الكفيلة بتجاوز التناقضات التي رصدها المحور السابق. ويطرح هذا القسم اطارا نظريا وعمليا يرتكز على تبني تصميم يضع الانسان في مركزه، بما يضمن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي كاداة فعالة لتعزيز التكافل الاجتماعي وتسهيل الاعباء الادارية، مع التشديد على ضرورة الاحتفاظ بالتفاعل البشري المباشر كجوهر اصيل لا يمكن أتمته من أجل ضمان استدامة الدوافع التطوعية.

1. الخلفية النظرية والمفاهيمية لانتقال العمل التطوعي نحو التطوع الخوارزمي.

يشكل التحديد المفاهيمي مدخلا أساسيا ومنجهيا لا غنى عنه لفهم التحولات البنيوية التي طالت هندسة العمل التطوعي وطبيعة الممارسة المدنية. فقبل الخوض في تعقيدات الرقمنة واليات الذكاء الاصطناعي، يستوجب البحث تفكيك مفهوم التطوع في جذوره الكلاسيكية، حيث تبلور هذا المفهوم تاريخيا بوصفه فعلا راديا يعتمد على الجهد البشري غير مدفوع الاجر، ويهدف في جوهره الى تحقيق المنفعة العامة وتدعيم الروابط الاجتماعية.

وقد حظي جوهر هذا الفعل باهتمام مبكر من قبل رواد الفكر السياسي والاجتماعي، لعل أبرزهم المفكر (Alexis de Tocqueville) في سفره الكلاسيكي الديمقراطية في أمريكا (Democracy in America). ففي تحليله للبنية الاجتماعية للمجتمع الأمريكي، رصد توكفيل الدور المحوري الذي تلعبه الرابطات/ الجمعيات التطوعية (Voluntary Associations) في الحياة المدنية، معتبرا إياها آلية حيوية للحفاظ على التماسك الاجتماعي ومواجهة نزعات الفردانية (Individualism) والانعزال التي تفرضها الحداثة السياسية[1].

الا ان التبلور الفعلي للتطوع كموضوع مستقل للدراسة العلمية برز لاحقا، وتحديدا في النصف الثاني من القرن العشرين، مع الأعمال المؤسسة للباحث دافيد هارتون سميث (David Horton Smith) والذي انشغل بدراسة الدوافع النفسية والاجتماعية للمنخرطين في العمل المدني. وقد تجلى هذا التأسيس النظري بشكل واضح في دراسته الرائدة المنشورة عام 1966 في المجلة الامريكية لعلم الاجتماع تحت عنوان (A Psychological Model of Individual Participation in Formal Voluntary Organizations)، حيث تجاوز التفسيرات الانطباعية إلى بناء نموذج تحليل يربط بين السمات النفسية للفرد والظروف الاجتماعية التي تدفعه للانخراط في التنظيمات التطوعية. ومن خلال هذه الدراسة المحورية، وما تلاها من أعمال أكاديمية إعتبر سميث التطوع ركيزة اساسية لبناء راس المال الاجتماعي، متجاوزا البعد الخيري او الاحساني المحض نحو تأسيس فاعلية مدنية حديثة تعزز قيم التضامن والمشاركة الديمقراطية[2].

وفي ذات السياق، أكدت دراسات لاحقة لباحثين مثل (John Wilson) و (Marc Musick) هذا الفهم عبر ربط الفعل التطوعي بنظريات رأس المال البشري والاجتماعي، مُحددينه كنشاط استباقي يلتزم فيه الفرد بتقديم وقته وجهده لصالح جهة لا ينتمي اليها عضويا[3]، في حين ركزت ابحاث (Lester Salamon) على البعد الاجتماعي والمؤسساتي، دارسة البنية الاقتصادية والقانونية للمنظمات التطوعية وعلاقتها المعقدة بالدولة واليات السوق[4].

وقد تقاطع هذا التراكم النظري والأكاديمي مع المقاربات المؤسساتية الدولية التي سعت الى مأسسة الفعل التطوعي ووضع معايير عالمية دقيقة تضبط حدوده وتوجهاته. وفي هذا الصدد، قدمت الامم المتحدة عبر برنامج متطوعي الامم المتحدة (UNV) تعريفا معياريا ومرجعيا يحدد العمل التطوعي بكونه التزاما طوعيا يرتكز على ثلاثة محددات صارمة لا يمكن التنازل عن أي منها؛ تتمثل أولا في الارادة الحرة للفاعل بحيث لا يخضع لأي إكراه مادي او معنوي، وثانيا في غياب الدافع الربحي أو العائد المادي كغاية أساسية للفعل، وثالثا في توجيه المنفعة لتشمل أطرافا خارجية عن الدائرة الاسرية الضيقة لتصل الى المجتمع ككل[5].

وفي ذات السياق، حددت منظمة العمل الدولية (ILO) تعريفاً في دليلها بأنه أي نشاط غير مدفوع الأجر يقوم به الأفراد لإنتاج سلع أو تقديم خدمات لفائدة أشخاص خارج أسرهم المعيشية. وهذا التعريف المؤسساتي المزدوج ساهم لعقود في استقرار الفهم الكلاسيكي للتطوع كظاهرة اجتماعية تعتمد أساساً على الحضور المادي،

1- ألكسيس دو توكفيل، الديمقراطية في أمريكا، ترجمة أمين الأيوبي، الجزء الثاني (بيروت: معهد الإنماء العربي، 1982).

2- David Horton Smith, A Psychological Model of Individual Participation in Formal Voluntary Organizations, *American Journal of Sociology* 72, no. 3 (November 1966). P. 250.

3- Wilson, John, and Marc Musick. "Who Cares? Toward an Integrated Theory of Volunteer Work." *American Sociological Review*, vol. 62, no. 5, 1997, pp. 694- 713. *JSTOR*, https://doi.org/10.2307/2657355 . Accessed 25 Mar. 2026.

4- Salamon, LM 1987, 'Of Market Failure, Voluntary Failure, and Third- Party Government: Toward a Theory of Government-Nonprofit Relations in the Modern Welfare State', *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 16, pp. 29- 49. https://doi.org/10.1177/089976408701600104 Accessed 25 Mar. 2026.

5- برنامج متطوعي الأمم المتحدة، تقرير حالة التطوع في العالم 2011: قيم عالمية من أجل الرفاه العالمي (بون: برنامج متطوعي الأمم المتحدة، 2011)، ص4.

والتفاعل العضوي المباشر، والارتباط المكاني والزماني بين المتطوع والمؤسسة والمستفيدين[1].

غير أن هذا الاستقرار المفاهيمي سرعان ما واجه تحولاً في سياق التطور التكنولوجي المتسارع وثورة الاتصالات، وهو ما نتج عنه تفكك الأبعاد المكانية والزمانية للعمل المدني، ساهم في ظهور التطوع الرقمي أو الافتراضي الذي يعتمد على شبكة الإنترنت لتجاوز العوائق الجغرافية[2]. وقد شكل هذا الانتقال الارضية التمهيدية وصولا الى تبلور المفهوم المركزي في هذه الورقة وهو التطوع الخوارزمي (Algorithmic Volunteering). ويشير هذا المفهوم، استناداً إلى التطورات الحديثة في أدبيات التفاعل بين الإنسان والحاسوب، إلى نمط مستحدث من المشاركة المدنية التي تتوسطها وتديرها بشكل شبه كامل أنظمة الذكاء الاصطناعي. حيث تقوم الخوارزميات بتوزيع هذه المهام المجزأة على الجماهير بناء على آليات التوجيه والمواءمة الذكية لتنفيذها في حيز زمني قصير جداً، مما يخلق قطيعة مع النماذج التقليدية التي كانت تتطلب التزاماً طويل الأمد[3].

وبالرجوع إلى السياق التاريخي لتطور الممارسة التطوعية، يمكن رصد مسار انتقالي متدرج يعكس التغيرات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية التي طالت البنى التنظيمية للمجتمعات الحديثة. فقد ارتبط التطوع في مراحله الكلاسيكية الأولى بالانخراط العضوي والمباشر داخل المؤسسات التقليدية، حيث كان يستمد شرعيته من الانتماءات الجماعية. وكان الهدف الأساسي من هذا الأسلوب هو تعزيز التكافل الاجتماعي ضمن حيز جغرافي محدد، مما كان يتطلب من الفاعل المدني ولاءً مؤسساتياً ثابتاً، والتزاماً طويل الأمد تفرضه الأعراف والهياكل البيروقراطية

ومع التحولات البنيوية التي فرضتها مرحلة الحداثة المتأخرة، وتحديداً مع بروز ظاهرة الفردانية وتراجع الأشكال الجماعية التقليدية، ظهرت أنماط جديدة من المشاركة المدنية، وهي الظاهرة التي حللتها الباحثة البلجيكية ليزلي هوستينكس (Lesley Hustinx) في دراساتها السوسيولوجية من خلال صياغة مفهوم التطوع الانعكاسي (Reflexive Volunteering). ويشير هذا المفهوم، إلى تحول جذري في طبيعة الدوافع؛ حيث بات الفاعل المدني المعاصر يميل نحو أشكال مشاركة أكثر مرونة وتمركزاً حول بناء السيرة الذاتية للفرد، والتحقيق الذاتي، تشكيل الهوية الفردية، حيث يفضل هذا النوع من المتطوعين الانخراط في مهام محددة الأهداف، ومتقطعة زمنياً، ومتحررة من قيود الالتزامات المؤسساتية طويلة الأمد، لتصبح المشاركة استجابة لحاجة التحقيق الذاتي بقدر ما هي تلبية للواجب المجتمعي[4].

وقد مهد هذا التحول في بنية الدوافع الفردية، بالتوازي مع الطفرة التقنية في تسعينيات القرن العشرين وبدايات الألفية، لظهور منصات التطوع الافتراضي التي شكلت الاستجابة التنظيمية المثلى لاحتياجات المتطوع الانعكاسي الباحث عن المرونة والتحرر من القيود المكانية. ولم تقتصر هذه البيئة الرقمية على تسهيل التواصل فحسب، بل وفرت لاحقاً البنية التحتية الصلبة والمنطق التشغيلي الذي ستبنى عليه هندسة التطوع الخوارزمي[5].

1- منظمة العمل الدولية. دليل قياس العمل التطوعي. (جنيف: منظمة العمل الدولية، 2011)، ص8.

2-Susan J. Ellis and Jayne Cravens, *The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement* (Philadelphia: Energize, 2014), p.21 .

3-Susan J. ibid, p.22 .

4- Lesley Hustinx and Frans Lammertyn, Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective, *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 14, no. 2 (June 2003): p.171

5- Patrick Meier, *Digital Humanitarians: How Big Data Is Changing the Face of Humanitarian Response* (Boca Raton: CRC Press, 2015(

فبمجرد نضج تقنيات التعلم الآلي وقدرة الخوارزميات على معالجة البيانات الضخمة، تحولت هذه المنصات من مجرد مساحات افتراضية لعرض الفرص، إلى أنظمة استقطاب ذكية قادرة على تفكيك المهام الكبرى، ومواءمة كفاءات المتطوعين مع الاحتياجات الدقيقة، وتوجيه السلوك البشري والموارد بكفاءة غير مسبوقة، مما دشن مرحلة جديدة يخضع فيها الجهد المدني لإدارة خوارزمية مؤتمتة[1].

إن مفهوم التطوع الخوارزمي واستخداماته الراهنة، يتجاوز مجرد توظيف التكنولوجيا كاداة تواصل او واجهة للعرض، ليحولها الى بنية تحتية حاكمة تدير العملية التطوعية برمتها وفق منطق الادارة الخوارزمية (Algorithmic Management)[2]. وتتجلى في إبراز استخدامات هذا الأسلوب في مهام معالجة البيانات الضخمة وتصنيفها، حيث تتولى الخوارزميات دور المدير البشري في تخصيص مهام دقيقة للمتطوعين مثل التعرف على الصور، أو تفريغ البيانات الصوتية، أو تصنيف النصوص وتحليل المشاعر، وهي مهام أساسية لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي ذاتها. وتستند هذه الآلية التشغيلية إلى فلسفة استثمار الوقت والطاقة الذهنية لدى المستخدمين. ومن خلالها تستطيع المنظمات غير الربحية تعويض الجهد الجماعي لأعداد كبيرة من المتطوعين غير المتجانسين والموزعين جغرافياً لإنجاز مشاريع بحثية وتنموية شديدة التعقيد، في وقت قياسي وبكفاءة تشغيلية تتجاوز الإدارية البيروقراطية التقليدية التي تعاني غالباً من ندرة الموارد ومحدودية النطاق.

وقد برزت العديد من التجارب في هذا الشأن، المعبرة عن هذا النموذج الخوارزمي. ومن بين أهمها منصة (Zooniverse) [3]وهي من بين النماذج الرائدة عالميا في هذا المجال، حيث يشارك ملايين المتطوعين حول العالم في تصنيف البيانات الفلكية والبيئية والطبية لدعم البحث العلمي الموجه بالبيانات، وكل ذلك يتم استجابة لتوجيهات خوارزمية دقيقة تنظم سيرورة العمل دون الحاجة لأي تفاعل بشري إداري[4].

كما تمثل مبادرات الخرائط المفتوحة للأغراض الإنسانية (Humanitarian OpenStreetMap) تجربة أيضاً بارزة وحاسمة للتطوع الخوارزمي، إذ يتم توجيه حشود المتطوعين رقمياً لتحليل صور الأقمار الصناعية وتحديث الخرائط بشكل فوري أثناء الكوارث الطبيعية والأزمات، مما يسهل عمل فرق الإنقاذ الميدانية ويوجه الموارد بشكل دقيق[5].

ولم يقتصر هذا التحول على المبادرات التقنية المستقلة، بل إن مؤسسات كلاسيكية عريقة مثل برنامج

1- يقصد بالإدارة الخوارزمية (Algorithmic Management) توظيف الخوارزميات وتقنيات التحليل الآلي للبيانات للإشراف على توجيه الأفراد، وتوزيع المهام، وتقييم الأداء بشكل مؤتمت ومستمر. ويمثل هذا المفهوم انتقالا جذريا من الإدارة البشرية الكلاسيكية إلى تحكم تقني ناعم يعتمد على التتبع الرقمي وتجزئة المشاريع الكبرى إلى مهام مصغرة توزع على الحشود. وفي سياق العمل التطوعي، تلعب هذه الهندسة دورا مزدوجا؛ فهي ترفع من الكفاءة اللوجستية للمنظمات من جهة، لكنها تفرض من جهة أخرى منطقا آليا يختزل المتطوع في مجرد نقطة بيانات ضمن نظام توجيه مغلق. وللمزيد حول التأسيس النظري لمفهوم الإدارة الخوارزمية وآليات تحكمها في السلوك البشري عبر المنصات، يمكن الرجوع إلى:

Katherine C. Kellogg, Melissa A. Valentine, and Angèle Christin, Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control, *Academy of Management Annals* 14, no. 1 (2020).

2- هي مفهوم حديث برز بقوة مع صعود اقتصاد المنصات، ويشير الى نمط من حكامة العمل تعتمد فيه المنظمات على الخوارزميات المبرمجة وانظمة الذكاء الاصطناعي لتولي الوظائف الادارية التي كان يمارسها تقليديا المديرون البشريون.

3- يمكن الاطلاع على المنصة على الرابط التالي: https://www.zooniverse.org.

4- Robert Simpson, Kevin R. Page, and David De Roure, Zooniverse: Observing the World's Largest Citizen Science Platform, *Proceedings of the 23rd International Conference on World Wide Web* (Seoul: ACM, 2014), p.1049.

5- Matthew Zook et al., Volunteered Geographic Information and Crowdsourcing Disaster Relief: A Case Study of the Haitian Earthquake, *World Medical & Health Policy* 2, no. 2 (2010):p.15.

متطوعي الأمم المتحدة (UNV) اتجهت بشكل كبير نحو دمج هذه الآليات الذكية في منصاتها الافتراضية، بهدف ربط الكفاءات العالمية بالمهام الإنمائية الدقيقة المطروحة من قبل وكالات الأمم المتحدة المختلفة. وهذا التبني المؤسساتي الرسمي يؤكد التوجه العام نحو مأسسة هذا الأسلوب الخوارزمي واعتماده كاستراتيجية دولية فاعلة وحتمية لسد فجوة الموارد في العمل التطوعي، مما يغلق دائرة التحول من التطوع كفعل مجتمعي عضوي إلى مسار رقمي مؤتمت وموجه بالبيانات [1].

وفي السياق الإقليمي العربي، وإن كانت هذه التجارب لا تزال جنينية مقارنة مع التجارب الغربية الرائدة، فإنها قد وفرت بنية رقمية للتفكير في نمط التطوع الرقمي في اتجاه التطوع الخوارزمي باستخدام الذكاء الاصطناعي، ومن بين هذه التجارب تبرز في هذا الصدد منصة ذومال (Zoomaal) كنموذج عربي مبكر ومؤسس لثقافة الحشد الجماعي والمشاركة الشبكية في المنطقة. فبالرغم من أن المنصة انطلقت في جوهرها كآلية للتمويل الجماعي (Crowdfunding) لدعم المشاريع الابتكارية والثقافية والاجتماعية، إلا أن هندستها التشغيلية وتأثيرها الميداني اعتمدا بشكل كبير على آليات التطوع الرقمي وتعبئة الفائض المعرفي والزمني للجمهور العربي. حيث وظفت المنصة خوارزميات التوصية والمواءمة لربط أصحاب المبادرات التنموية والمجتمعية بشبكات واسعة من الداعمين والمتطوعين الرقميين، والذين لم يقتصر دورهم على الدعم المادي التشاركي، بل امتد ليشمل التطوع بالوقت والجهد في الترويج للمشاريع، وتقديم الاستشارات التقنية والإدارية، والمشاركة في تقييم الأفكار وتطويرها عبر مساحات التفاعل الافتراضية. وتمثل هذه التجربة محاولة جادة لمأسسة العمل المدني الافتراضي في العالم العربي [2].

أما في السياق المغربي المحلي، فقد شهد بروز جيل من المنصات الرقمية التي حاولت هندسة الفعل التطوعي وفق منطق اقتصاد المنصات، لعل أبرزها منصتي (دير يديك - Dir iddik [3] ونتعاونو - Nt3awno [4])، والتي تعتمد على خوارزميات التوصية لتسهيل اللقاء بين المتطوع "الانعكاسي" (الباحث عن مهام محددة ومرنة) وبين الجمعيات المحلية [5]. ورغم أن الإدارة هنا ليست مؤتمتة بالكامل عبر الذكاء الاصطناعي، إلا أنها وفرت البنية التحتية للبيانات التي نقلت التطوع في المغرب من طابعه العضوي العفوي إلى فعل منظم وموجه رقميا.

على الرغم من مكاسب استخدام الإدارة الخوارزمية في العمل التطوعي، من حيث الفعالية وتقليص الكلفة، غير أن الاعتماد الكثيف على هذه الاليات، قد يفقد لهذا المجال طابعه الإنساني والاجتماعي، ويسلط الضوء على

1- United Nations Volunteers, Utilizing Artificial Intelligence for Equitable and Efficient Volunteer Selection, UNV Official Website, 2021, accessed March 27, 2026 https://2u.pw/waNEJ7.

2- تكتسب منصات التمويل الجماعي في العالم العربي أهميتها من كونها تجاوزت البعد المالي المحض لتؤسس لبنية تحتية شبكية تعتمد على خوارزميات المواءمة. وقد سمحت هذه البنية بربط المهارات التخصصية والفائض الزمني للمتطوعين باحتياجات المشاريع المجتمعية، وهو ما يمثل الإرهاصات الأولى لمأسسة العمل المدني الافتراضي والتطوع الرقمي الموجه في المنطقة. للمزيد حول تقاطع آليات الحشد الجماعي مع العمل المدني الرقمي وتعبئة الموارد في السياق العربي، يمكن الرجوع إلى التقارير والدراسات التي تنجزها مؤسسة ومضة على الرابط التالي: https://www.wamda.com/ar شوهد 2026/03/28.

3- يمكن الاطلاع على منصة المبادرة على الرابط التالي: https://diriddik.ma/fr شوهد يوم 2026/03/29.

4- يمكن الاطلاع على منصة المبادرة على الرابط التالي: https://www.nt3awnou.ma/ شوهد 2026/03/28.

5- تمثل منصة دير يديك التي أسستها شركة الاتصالات إنوي، ومنصة نتعاونو التابعة لشركة التأمين أتلانتا سند، نماذج مؤسسية رائدة للمسؤولية المجتمعية للشركات في المغرب. وتعمل هاتان المنصتان كوسطاء رقميين يعتمدان على أنظمة المواءمة وقواعد البيانات لربط آلاف المتطوعين باحتياجات مئات الجمعيات المحلية، مما يساهم في الانتقال بالعمل التطوعي من طابعه التقليدي والموسمي إلى هيكلة رقمية منظمة وموجهة بالمهارات. وقد برز دورهما بشكل خاص في تيسير التطوع عن بعد وتعبئة الموارد البشرية خلال الأزمات، مما يكرس لمأسسة حقيقية لثقافة التطوع الرقمي في السياق المغربي.

بروز اشكالات جديدة كالاغتراب الرقمي، وتشييء العمل التطوعي، إذ يؤذي تفتيت المهام الخيرية وانجازها عبر المنصات الرقمية في فقدان المتطوع للرابط العاطفي والاجتماعي، كما يبرز أيضا تحد اخر مرتبط بالفجوة الرقمية بين المجتمعات، ومخاطر التحيز الخوارزمي الثقافي، وهو ما سنحاول التطرق إليه في المحور الموالي من هذه الورقة.

2. التطوع الخوارزمي: مقاربة نقدية للآثار والمخاطر.

يشكل الانتقال نحو رقمنة العمل التطوعي والمدني وإدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارته تحولاً كبيراً يستوجب تجاوز النظرة الوظيفية التي تكتفي بالاحتفاء بالكفاءة التشغيلية والسرعة في الإنجاز، إلى تسليط الضوء على المخاطر والآثار السلبية التي قد تؤثر في جوهر العمل التطوعي.

وفي هذا السياق تبرز أهمية تحليل تحول العمل التطوعي في اتجاه الاستخدام المكثف لأدوات الذكاء الاصطناعي من زاوية نقدية، وإن كانت هذه المقاربة لا تهدف إلى الاستغناء عن التطور الرقمي، بل تسعى إلى تحليل آليات الهيمنة الخفية التي تمارسها الخوارزميات حين تعيد صياغة العلاقة بين المتطوع والغاية النبيلة لفعله. وتتجسد خطورة هذا التحول بشكل رئيسي في إشكاليتين مركبتين تهددان جوهر التضامن وتعكسان تداعيات على بنية المنظمات غير الربحية، وهما: الاغتراب الرقمي وتشييد الجهد التطوعي، حيث يتحول الإنسان في ظلهما من غاية للعمل الإنساني إلى مجرد وسيط تقني لتنفيذ أوامر الآلة.

يقصد بالاغتراب الرقمي في حقل العمل التطوعي تلك الحالة النفسية والسوسيولوجية التي يفقد فيها المتطوع ارتباطه العضوي والعاطفي بقضية الإغاثة أو المساعدة التي يعمل لأجلها نتيجة التوسط التكنولوجي الكثيف. فمع تحول الإدارة الخوارزمية نحو تفتيت المشاريع الإنسانية الكبرى إلى مهام رقمية مصغرة ومجزأة تنجز عبر المنصات والشاشات الذكية يجد المتطوع نفسه معزولا تماما عن السياق الاجتماعي الأوسع لعمله. وبدلا من التفاعل الميداني المباشر الذي يولد التعاطف ويتيح رؤية الأثر الفعلي للمساعدة على أرض الواقع ينحصر دور الفاعل المدني في معالجة بيانات مجردة أو تنفيذ توجيهات لوجستية صارمة ترسمها التطبيقات[1]. أما إشكالية تشييء العمل التطوعي فتشير إلى خطورة تحويل فعل التضامن الإنساني الغني بالدلالات الأخلاقية والروابط المجتمعية إلى مجرد معطيات كمية جامدة قابلة للقياس والمقايضة والتتبع الآلي.

إن هذا الانفصال الجذري بين الجهد المبذول والنتيجة الإنسانية المرجوة يولد شعورا عميقا بالانفصال حيث يصبح المتطوع مجرد حلقة ميكانيكية في سلسلة إنتاج رقمية ضخمة لا يدرك بدايتها ولا نهايتها مما يؤدي تدريجيا إلى تآكل الدوافع القيمية التي دفعته للتطوع في المقام الأول ليحل محلها شعور بالعبثية وفقدان المعنى.

في ظل هذا النسق تفقد العلاقات التطوعية بعدها الإنساني والعاطفي لتصبح مؤطرة بمؤشرات الأداء الصارمة ولوحات الصدارة وتقييمات الخوارزميات التي تحصي الحركات وتتجاهل المشاعر. هكذا يتم تجريد المستفيدين من إنسانيتهم ليتحولوا إلى مجرد ملفات رقمية تستدعي المعالجة وفق شروط الاهلية الجافة/الرقمية ويتم تجريد المتطوع من فاعليته الأخلاقية ليصبح أداة تنفيذية خالية من الإرادة.

1- تعود الجذور الفلسفية لمفهوم الاغتراب إلى كارل ماركس، الذي اعتبر أن العامل في ظل نمط الإنتاج الرأسمالي يغترب عن عملية إنتاجه، وعن المنتوج النهائي، وعن ذاته الإنسانية، وعن محيطه المباشر، ليتحول إلى مجرد أداة مسلوب الإرادة في آلة صناعية ضخمة. وفي سياق هذه الورقة، استخدمنا الربط بين الاغتراب والسياق الرقمي، إذ يعاد استنساخ هذه الدينامية؛ في سياق أتمتة المهام وتجزئتها عبر المنصات الرقمية والتي تؤدي إلى فصل المتطوع عن الغاية الإنسانية الكلية لعمله وعن المستفيدين المباشرين. وبذلك، يتحول المتطوع من فاعل اجتماعي تحركه العاطفة والتضامن إلى مجرد عقدة تقنية تعالج البيانات بشكل معزول ومفرغ من المعنى العضوي. للمزيد حول الإسقاطات المعاصرة لنظرية ماركس على الاقتصاد الرقمي والعمل الشبكي ومقاربة الاغتراب الرقمي، يمكن الرجوع إلى:

Fuchs, Christian. *Digital Labour and Karl Marx*. London: Routledge, 2014.

ويستند هذا التوجه في التحليل إلى الأطروحات التأسيسية التي قدمتها الباحثة الهولندية خوسيه فان ديك رفقة باحثين آخرين في كتابهم المرجعي (The Platform Society) حيث حاول العمل تحليل ومناقشة السردية الشائعة التي تروج لها شركات التكنولوجيا بكون المنصات الرقمية مجرد قنوات اتصال محايدة أو بنى تحتية فارغة تكتفي بربط المستخدمين ببعضهم البعض. ويؤكد الباحثون أن هذه المنصات هي في جوهرها هياكل سوسيو تقنية محملة بالأيديولوجيا وتعمل وفق آليات دقيقة تعيد هندسة التفاعلات البشرية وتوجهها. إذ أن المنصة ليست مجرد أداة لتسهيل العمل التطوعي أو المدني بل هي بيئة مؤسسية متكاملة تفرض قواعدها الخاصة وتجبر الفاعلين والمنظمات غير الربحية على تكييف سلوكياتهم وأهدافهم لتتطابق مع هندستها التقنية ومصالحها الخفية[1].

ولفهم كيف تعيد هذه المنصات تشكيل القيم المدنية وفق منطقها الخوارزمي الخاص توضح الباحثة فان ديك أن هذا المنطق يعتمد على آليات مركزية أبرزها تحويل السلوك الإنساني إلى بيانات قابلة للقياس والتحليل. في سياق العمل التطوعي يعني هذا أن القيم الإنسانية النبيلة مثل التضامن والإيثار والتعاطف غير قابلة للفهم أو المعالجة خوارزميا إلا إذا تم تحويلها إلى مؤشرات كمية جامدة مثل عدد الساعات المنجزة وسرعة الاستجابة وتقييمات الأداء بالنجوم، هذا التحويل العميق يفرض نمطا من الانتقاء الخوارزمي الذي يمنح الأولوية ويبرز الأنشطة التي تولد تفاعلا رقميا كثيفا في حين يهمش القضايا الإنسانية المعقدة التي لا تنتج بيانات ضخمة مما يجعل الرؤية الخوارزمية تتصادم بشكل مباشر مع مبادئ العدالة والشمولية التي يتأسس عليها الفعل المدني[2].

في ذات السياق، تكتسي أبحاث ليزلي هوستينكس وفرانس لامرتين وتحديدا ورقتهما البحثية المرجعية التي أشرنا إليها سلفا حول أساليب التطوع الجماعية والانعكاسية، ذات أهمية بالغة في تحليل التحول في حقل العمل التطوعي. إذ يرصد الباحثان هذا التحول من حيث تراجع النموذج التقليدي للتطوع الجماعي الذي كان يتأسس على التزام طويل الأمد وانتماء عضوي قوي لمجتمع محلي أو مؤسسة ذات هوية أيديولوجية واضحة ليحل محله ما يسميانه بالتطوع الانعكاسي أو الفرداني. وفي سياق الإدارة الخوارزمية يتعمق هذا النمط الانعكاسي بشكل غير مسبوق إذ تعامل المنصات الرقمية المتطوع كفرد معزول يبحث عن مهام مؤقتة ومرنة تتناسب مع سيرته الذاتية وجدوله الزمني وتفضيلاته الشخصية بدلا من بنائها على واجب مجتمعي صارم. هذا التفتيت للمشاركة المدنية إلى مهام متناثرة ينجزها أفراد متفرقون خلف الشاشات وهو ما يقلص من الروابط الاجتماعية التضامنية[3].

وتتقاطع هذه الفردانية المفرطة بشكل مباشر مع ظاهرة الاغتراب الرقمي التي يحللها الباحث نيك كولدري في أعماله المشتركة حول استعمار البيانات (The Costs of Connection). يطرح كولدري أطروحة نقدية مفادها أن المنصات الرقمية لا تكتفي بتسهيل الاتصال بل تمارس نوعا جديدا من الاستعمار يستهدف التجربة البشرية ذاتها حيث يتم استخراج بيانات المستخدمين اليومية وتحويلها إلى قيمة تنظيمية واقتصادية[4].

وعند إسقاط هذه المقاربة على حقل العمل المدني نجد أن المتطوع الانعكاسي يقع ضحية لهذا الاستعمار اللامادي إذ يتم تسليع حماسه الإنساني ووقته وجهده وتحويلها إلى بيانات خام تغذي خوارزميات المنصة بغرض تحسين نماذجها التنبؤية. هذا الوضع يولد حالة من الاغتراب حيث ينفصل المتطوع عن غاية عمله النبيلة ولا يرى

1- José van Dijck, Thomas Poell, and Martijn de Waal, *The Platform Society: Public Values in a Connective World* (Oxford: Oxford University Press, 2018).

2- José van Dijck, Ibid. p.36.

3- Lesley Hustinx and Frans Lammertyn, Ibid, p.168

4- Nick Couldry and Ulises A. Mejias, The Costs of Connection: How Data Is Colonizing Human Life and Appropriating It for Capitalism (Stanford: Stanford University Press, 2019.)

كيف تساهم تفاعلاته الرقمية أو المهام المصغرة التي ينجزها في تخفيف معاناة المستفيدين الفعليين ليتحول من فاعل أخلاقي حر يدرك معنى فعله إلى مجرد أداة لإنتاج البيانات داخل آلة لوجستية ضخمة ومجردة من العواطف.

ولم يعد هذا القلق التنظيري حكرا على الأوساط الأكاديمية بل تقاطع بشكل صميمي مع تنبيهات الهيئات الدبلوماسية والقانونية الدولية. فقد أقر إعلان بلتشلي لسلامة الذكاء الاصطناعي[1] بأن الأنظمة الخوارزمية المتقدمة قد تشكل مخاطر ترتبط بغياب الشفافية وفقدان السيطرة البشرية وهو الهاجس ذاته الذي حذرت منه توصية اليونسكو بشأن أخلاقيات الذكاء الاصطناعي مشددة على ضرورة ألا تحل الأنظمة الخوارزمية محل المساءلة البشرية[2].

وعلى مستوى الممارسة الميدانية، تفرز الإدارة الخوارزمية تحديات بنيوية تمس جوهر العمل المدني، يأتي على رأسها تآكل الدوافع الداخلية للمتطوعين نتيجة الاعتماد المفرط على الأنظمة التحفيزية الشبيهة بالألعاب. فهذه التقنيات، التي تحول الفعل التطوعي إلى سلسلة من المهام المكافأة بنقاط وشارات ولوحات صدارة رقمية، تخلق تحولا نفسيا خطيرا يتمثل في إحلال الدوافع الخارجية والتنافسية محل الدوافع الداخلية القائمة على الإيثار والتضامن العضوي. وهو ما انتقده الباحث إيفغيني موروزوف في كتابه (To Save Everything, Click Here) (لإنقاذ كل شيء، اضغط هنا)، ضمن مقاربته النقدية لما يسميه بالحلولية التقنية؛ حيث يرى موروزوف أن تبسيط الإشكالات المجتمعية المعقدة والتعامل معها كأعطاب تقنية قابلة للحل عبر آليات التحفيز الرقمي السطحي، يؤدي إلى تسليع المشاركة المدنية. فبمجرد غياب المحفز الرقمي أو تراجع جاذبية اللعبة الخوارزمية، ينسحب المتطوع، مما يكشف عن هشاشة هذا النمط من التطوع الذي يؤسس لعلاقة تعاقدية ونفعية مع الشأن العام بدلا من ترسيخ التزام قيمي ومبدئي مستدام[3].

يُطرح أيضا التحدي البنيوي المتمثل في الفجوة الرقمية والتحيز الخوارزمي كأحد أعمق الإكراهات وهو ما تؤكده أطروحة فرجينيا يوبانكس في كتابها أتمتة اللامساواة (Automating Inequality) وكاثي أونيل في كتابها أسلحة الدمار الرياضي (Weapons of Math Destruction). توضح هذه الدراسات أن الأنظمة الخوارزمية ليست مجرد أدوات محايدة لحل المشكلات الاجتماعية، بل هي آليات قادرة على إعادة إنتاج التفاوتات الطبقية وتعميقها. فالاعتماد الحصري على هذه الأنظمة في توجيه الموارد التطوعية والخدمات الاجتماعية يؤدي حتما إلى إقصاء ممنهج للفئات الأكثر هشاشة، نظرا لكون الخوارزميات تتدرب على بيانات تاريخية تحمل في طياتها تحيزات مجتمعية مسبقة، وتفشل بنيويا في رصد الاحتياجات غير المرقمنة للفئات المقصية أصلا من البنية التحتية التكنولوجية.

تتجلى هذه المخاطر بوضوح في مجال الإغاثة الإنسانية أو الإنسانية السيبرانية، حيث أثبتت بعض الأزمات الانسانية للكوارث مثل زلزال هايتي ونيبال حيث وقعت الإدارة الخوارزمية في فخ التحيز ووجهت فرق الإغاثة نحو الأحياء الغنية تكنولوجيا متجاهلة القرى الفقيرة. حيث حُرمت عائلات محتاجة من الدعم بسبب عدم توافق بياناتها مع الشروط الجامدة للنموذج الآلي في حين أبلغ المتطوعون الميدانيون عن شعورهم بالتشييء إثر انحصار دورهم في تنفيذ أوامر خالية من التفاعل الإنساني[4].

1- "دول عظمى توقع أول إعلان عن مخاطر الذكاء الاصطناعي". موقع الجزيرة،2023/11/02. شوهد يوم 2026/03/29 في: https://2u.pw/qlSyunr

2- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو). توصية بشأن أخلاقيات الذكاء الاصطناعي. باريس: اليونسكو، 2021.

3- Morozov, Evgeny. *To Save Everything, Click Here: The Folly of Technological Solutionism*. (New York: PublicAffairs, 2013).

4-" How is South Africa's welfare algorithm failing the poor" Siteweb Context, 30/06/2023, Accessed 29/03/2026 at URL: https://2u.pw/fBSeD.

في السياق المغربي تبرز بوضوح تداعيات الاعتماد على الأنظمة الخوارزمية في تدبير الشأن الاجتماعي والإغاثي. وتتجلى هذه الإشكالية في آليات الاستهداف الرقمي المعتمدة في برامج الدعم الاجتماعي مثل الخوارزميات المعتمدة في السجل الاجتماعي الموحد. لقد أدت هذه المقاربة الكمية في بعض جوانبها إلى تجريد المساعدة من بعدها الإنساني وحرمان عائلات معوزة بسبب عدم توافق وضعياتها المعقدة مع المؤشر الرقمي الصارم الذي يعجز أحيانا عن استيعاب الهشاشة الفعلية للمواطنين.

تؤكد هذه الشواهد والأمثلة سواء الدولية أو من السياق المغربي أن استنساخ نماذج الإدارة الخوارزمية وتطبيقها حرفيا على قطاع المساعدات والعمل المدني يخلق تناقضا صارخا بين وسائل التنفيذ اللوجستية وغايات العمل الإنساني النبيلة. وعليه يسعى نقد هذه الممارسات إلى تأسيس مقاربة استشرافية بديلة تستند على خوارزمية أخلاقية تضع كرامة الإنسان في المركز وتضمن أن تظل الخوارزميات مجرد أدوات مساعدة تخضع للتقييم والتدخل البشري المستمر ولا تتحول إلى سلطة صماء تلغي روح التضامن المجتمعي.

وهو ما سنقوم بتحليلها في المحور الأخير من هذه الورقة، وهو عبارة عن قراءة استشرافية بناء على الدراسات المؤسسة، والتي تذهب إلى إعادة أنسنة العمل التطوعي، وتطويع الإدارة الخوارزمية لخدمة العمل التطوعي ذو السمات الإنسانية.

3. نحو مقاربة استشرافية بديلة لإعادة أنسنه العمل التطوعي في عصر الذكاء الاصطناعي.

للوهلة الأولى قد يبدو طرح إشكالية أنسنة الذكاء الاصطناعي في حقل العمل التطوعي ضربا من التناقض المعرفي؛ فكيف يمكن التفكير في إضفاء الطابع الإنساني على ممارسة تُعرّف في جوهرها بأنها التعبير الأسمى عن التضامن البشري الخالص؟ غير أن هذا التساؤل المشروع يفقد طابعه البديهي بمجرد الوقوف عند التحولات العميقة التي أحدثتها الإدارة الخوارزمية في بنية الفعل المدني المعاصر - وهو ما تمت الإشارة اليه في المحور السابق- . لقد تحول التطوع في عصر اقتصاد المنصات من تفاعل عضوي مباشر تحركه دوافع الإيثار والتعاطف المشترك، إلى سلسلة من المهام المرقمنة والخاضعة لمنطق هندسي صارم يغلب قيم الكفاءة والسرعة والقياس الكمي المفرط على حساب العمق الوجداني.

ومن هنا، تأتي الضرورة الملحة للتفكير في أنسنة هذه الأنظمة الذكية، ليس بمعنى منح الآلة خصائص عاطفية، بل عبر إعادة هندسة أدوارها ووظائفها جذريا لتكون في خدمة الإنسان لا مهيمنة عليه. إن هذا الجهد الاستشرافي يهدف إلى تجاوز مسألة الاحتفاء بالتقنية، إلى ضمان ألا تؤدي أتمتة الإدارة التطوعية إلى أتمتة المشاعر الإنسانية ذاتها وتفريغها من محتواها، مما يجعل التفكير في بدائل تضع الفاعل البشري في المركز شرطا وجوديا لاستدامة العمل التطوعي وفعاليته في العصر الرقمي.

يشهد الحقل المعرفي لعلوم الحاسوب والسوسيولوجيا الرقمية تحولا معرفيا، يتمثل في الانتقال من النماذج الخوارزمية المتمركزة حول الآلة إلى أطر تنظيمية تؤسس لما بات يعرف بالذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان (Human- Centered Artificial Intelligence - HCAI). وتستمد هذه المقاربة مشروعيتها من جهود مؤسسات بحثية رائدة، لعل أبرزها معهد ستانفورد للذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان (Stanford Institute for Human- Centered Artificial Intelligence - Stanford HAI)[1]، الذي يطرح أطروحة مفادها أن الاستقلالية الخوارزمية لا ينبغي أن تتطور في

1- تأسس معهد ستانفورد للذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان (Stanford HAI) سنة 2019 داخل الحرم الجامعي لجامعة ستانفورد بولاية كاليفورنيا الأمريكية، ليكون صرحا أكاديميا ومركزا بحثيا رائدا يتبنى مقاربة إبستمولوجية متعددة التخصصات. ويقف وراء التأسيس الفكري والمؤسساتي لهذا الكيان نخبة من كبار الباحثين، تتقدمهم عالمة الحاسوب المرموقة في- في لي (Fei- Fei Li)

معزل عن الفلسفة والعلوم الإنسانية. وتؤكد أدبيات هذا المعهد المرجعي على حتمية استلهام النماذج الذكية لعمقها من الذكاء البشري والسياق الاجتماعي المعاش، مع التشديد على ضرورة إخضاع التطور التكنولوجي للإشراف المجتمعي المستمر؛ وذلك لتفادي موجات الاغتراب الرقمي التي تفكك الروابط التضامنية وتحول الفاعلين المدنيين إلى مجرد أدوات سلبية لتغذية الآلة بالبيانات.

وفي سياق التأصيل النظري لهذا التحول الهيكلي، تبرز الإسهامات التأسيسية لرواد هندسة الحاسوب، حيث يقدم الباحث بن شنايدرمان (Ben Shneiderman) في دراسته حول الذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان (Human-Centered AI) إطارا علميا يفكك السردية الحتمية التي تضع الآلة في تعارض وجودي مع الإنسان. ويقترح شنايدرمان نموذجا ثنائي الأبعاد يضمن تحقيق مستويات فائقة من الأتمتة والسرعة، ولكن بالتوازي مع الحفاظ على مستويات سيادية من التحكم البشري، مبرزا أن الغاية القصوى للابتكار التكنولوجي تكمن في تعزيز الكفاءة والاستقلالية البشرية وليس تهميشها أو الاستعاضة عنها[1].

ولم تقتصر هذه المراجعات النقدية على الفضاء الأكاديمي، بل تبلورت بشكل ملموس في مساع حثيثة لصياغة مواثيق مؤسساتية دولية تروم تقنين الممارسة الخوارزمية. وفي هذا الصدد، تشكل وثيقة التصميم المواءم أخلاقيا (Ethically Aligned Design) الصادرة عن معهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات (Institute of Electrical and Electronics Engineers - IEEE) دستورا هندسيا يرسم معالم أنسنة التكنولوجيا؛ حيث تلزم هذه الوثيقة مطوري الأنظمة الذكية بإعطاء الأولوية المطلقة لرفاهية الإنسان، مانعة بشكل قاطع اختزال الأفراد في مجرد نقاط بيانات إحصائية، ومطالبة بدمج مبادئ العدالة الاجتماعية والشفافية والمساءلة البشرية في صلب البنية البرمجية. ويتعزز هذا التوجه الهندسي بالمرجعية الحقوقية التي أرستها توصيات منظمة اليونسكو بشأن أخلاقيات الذكاء الاصطناعي (Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence)، والتي تعتبر إطارا عالميا يحذر صراحة من مخاطر التشييء الخوارزمي. وتشدد هذه التوصيات على مركزية حماية الفاعلية البشرية، منبهة إلى خطورة تفويض المهام التي تتطلب تفاعلا وجدانيا وتعاطفا إنسانيا للآلة، ومؤكدة أن الحفاظ على الروابط الاجتماعية المباشرة يمثل جدار الحماية الأخير لضمان استدامة الإرادة الحرة في عصر الأتمتة الشاملة.

استنادا إلى المقاربة النقدية المعرفية التي تؤسس لنموذج الذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان، وتماهيا مع المرجعيات الأخلاقية التي صاغتها الهيئات الدولية لتأطير التحول الرقمي وتصميمه المواءم أخلاقيا، تبرز الحاجة الملحة إلى هندسة استراتيجية بديلة تروم تفكيك الهيمنة الخوارزمية واستعادة الفاعلية البشرية في الحقل التطوعي.

إن هذا الانتقال لا يقتصر على التبني التكنولوجي المحض، بل يتطلب تقاطعا وظيفيا بين البعدين الهندسي والسوسيولوجي، بما يضمن عدم الانزياح نحو التشييء الآلي أو الاستسلام للحلولية التقنية التي تختزل العمل التضامني في مقاييس الكفاءة المادية. ولتجاوز هذه الإكراهات، وتحديدا في سياق المجتمعات التي تتسم بخصوصيات

والفيلسوف جون إتشمندي (John Etchemendy)، اللذان تضافرت جهودهما لكسر العزلة المنهجية بين العلوم الدقيقة والعلوم الإنسانية والاجتماعية. وقد رسم المعهد منذ انطلاقته مسارا علميا فريدا يهدف إلى إعادة توجيه بوصلة الابتكار التكنولوجي حيث تدرج من كونه فضاء لتطوير الخوارزميات ليصبح منصة عالمية تقود النقاش الفلسفي والتشريعي حول أخلاقيات الآلة، مركزا جهوده على صياغة أطر هندسية وسياسات عامة تضمن تطويع التقنيات الذكية لخدمة الرفاه البشري وتخضع الاستقلالية الخوارزمية للرقابة المجتمعية، مما جعله المرجعية الأكاديمية الأولى عالميا في مناهضة الحتمية التقنية والتأسيس لذكاء اصطناعي يحترم الشرط الإنساني. للمزيد يرجى الاطلاع على الرؤية التأسيسية والمسار المؤسساتي، ينظر البيان التأسيسي للمعهد، متاح عبر المنصة الرسمية للمعهد على شبكة الإنترنت: hai.stanford.ed شوهد 30/03/2026.

1-Killoran, Jay & Park, Andrew, 2024. "*Human- Centered AI, by Ben Shneiderman*. Oxford: Oxford University Press, 2022.

سوسيو- مجالية مركبة كالحالة المغربية، يتحتم بناء نموذج وطني سيادي يزاوج بين مكتسبات الذكاء الاصطناعي ومتطلبات العدالة المجالية؛ نموذج يرفض التبني الأعمى للتكنولوجيا في ظل استمرار الفجوة الرقمية، ويؤسس لبيئة ذكية تدمج الممارسات التضامنية الأصيلة، وتتجاوز مخاطر أتمتة الإقصاء، وتوظف الآلة كجسر للدمج الشامل بدلا من تكريس اللامساواة. وبناء على هذا الإطار التشخيصي، يمكن بلورة التوصيات الإجرائية الآتية:

- إقرار مبدأ التصميم التشاركي للمنصات الرقمية، من خلال تجاوز المقاربة الهندسية المنغلقة عبر إشراك الفاعلين المدنيين والمتطوعين في صياغة وبرمجة الخوارزميات، لضمان تشبعها بقيم التكافل والتضامن بدلا من الارتهان الحصري لمعايير السرعة والكفاءة الآلية.
- التفعيل الصارم لمبدأ المساءلة البشرية، عبر الالتزام بالتوجيهات الأخلاقية الأممية - سيما لليونسكو - من خلال إبقاء السلطة التقريرية النهائية في توجيه الموارد الإغاثية وتعبئة المتطوعين بيد العنصر البشري حصرا، كصمام أمان وجودي لمنع الخوارزميات من أتمتة الإقصاء.
- الاستثمار القبلي في محو الأمية الرقمية، من حيث اشتراط تكثيف البرامج التكوينية لردم الفجوة الرقمية قبل الشروع في الإدماج التكنولوجي الشامل، تحصينا للفئات الهشة من مضاعفات التهميش المؤسساتي وعزلهم عن شبكات الدعم.
- تفكيك المركزية الرقمية في العمل المدني سيما في السياق المغربي، من خلال هندسة خوارزميات وطنية تتكيف مع سياقات الهشاشة في المجالين القروي والجبلي، وتعتمد على المزاوجة المنهجية بين تحليلات البيانات الضخمة والبيانات الوصفية المستمدة من النداءات الميدانية التقليدية لتفادي خطر الفجوة الرقمية أثناء الأزمات.
- التوطين الخوارزمي للممارسات الثقافية المحلية، من خلال العمل على رقمنة النماذج التضامنية العضوية المتجذرة في الثقافة المغربية، كنظام التويزة، ودمجها ضمن المعمار البرمجي للمنصات، لتحويل هذه التطبيقات من أدوات ميكانيكية توزع مهام فردانية معزولة إلى فضاءات تفاعلية تعيد إنتاج وتكثيف الرأسمال الاجتماعي.

خاتمة عامة

حاولت هذه الدراسة تفكيك التقاطعات المعقدة والإشكاليات العميقة التي أفرزها اندماج العمل المدني والتطوعي مع آليات التحول الرقمي، ولا سيما في ظل تصاعد هيمنة الإدارة الخوارزمية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي. وقد انطلق البحث من ضرورة تجاوز النظرة الاحتفالية التي تعتبر التكنولوجيا مجرد أداة محايدة لتعزيز الكفاءة، ليتبنى مقاربة سوسيولوجية نقدية تسلط الضوء على التحولات البنيوية والأخلاقية التي تمس جوهر الفعل التضامني.

وقد خلص البحث، من خلال استقراء الأدبيات النظرية وتحليل النماذج الميدانية في إدارة الأزمات الإنسانية، إلى أن الاستسلام غير المشروط للمنطق الخوارزمي يفضي حتما إلى تفريغ العمل التطوعي من طابعه الإنساني والوجداني. فالتكنولوجيا، على الرغم من قدراتها اللوجستية الفائقة، أثبتت إمكانية تحولها إلى أداة تعيد إنتاج اللامساواة وتعمق الفجوات الاجتماعية عبر ظاهرة أتمتة الإقصاء؛ حيث تسقط الفئات الأكثر هشاشة والمجالات الجغرافية غير المتصلة شبكيا في ظل البيانات، لتُحرم من حقها في الإغاثة والدعم. وبالموازاة مع ذلك، كشفت الدراسة عن بروز حالة من الاغتراب الرقمي والتشييء داخل صفوف المتطوعين، إثر تحولهم إلى مجرد منفذين لتعليمات آلية عمياء تفتقر إلى التعاطف وتهتم بالقياس الكمي على حساب الأثر النوعي والتفاعل البشري المباشر.

وبناء عليه، أكدت الدراسة أن المخرج من هذه التناقضات لا يكمن في رفض التكنولوجيا أو النكوص عن الرقمنة، بل يستوجب هندسة مقاربة استشرافية تتبنى بقوة نموذج الذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان. ويتطلب هذا الخيار البديل إعادة تعريف أدوار الأنظمة الذكية لتقتصر وظيفتها على تخفيف الأعباء البيروقراطية وتحليل خرائط الاحتياجات، مع وضع حواجز أخلاقية صارمة تمنع أتمتة التفاعل الوجداني، ليبقى الدعم النفسي وبناء الروابط الاجتماعية حكرا خالصا على الفاعل البشري.

وفيما يتعلق بالسياق المغربي، برزت الحاجة الماسة إلى بلورة نموذج وطني يحقق السيادة الرقمية والأخلاقية في الحقل المدني. وهو ما يقتضي تجاوز الاستهلاك السلبي للمنصات الجاهزة وتفكيك المركزية الرقمية التي تهمش المجالين القروي والجبلي، والتوجه نحو ابتكار بيئات رقمية تدمج الممارسات التضامنية مع منافع الذكاء الاصطناعي، لتتحول التكنولوجيا من أداة للتفتيت الفرداني إلى مساحة لتجديد الرأسمال الاجتماعي.

في الختام، إن العمل التطوعي في عصر الذكاء الاصطناعي يقف أمام مفترق طرق تاريخي؛ فإما أن ينصاع لحتمية تقنية تحوله إلى مجرد تفاعلات ميكانيكية وبيانات مسلعة، وإما أن يستعيد زمام المبادرة لترويض هذه الخوارزميات وتطويعها لخدمة القيم الإنسانية. إن الرهان الحقيقي اليوم ليس قياس مدى قدرة الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات بكفاءة، بل قياس مدى قدرتنا نحن على الحفاظ على إنسانيتنا وروح تضامننا في قلب هذه الأنظمة الذكية.

لائحة المراجع والمصادر

أولا: المراجع باللغة العربية

- ألكسيس دو توكفيل، الديمقراطية في أمريكا، ترجمة أمين الأيوبي، الجزء الثاني (بيروت: معهد الإنماء العربي، 1982).
- برنامج متطوعي الأمم المتحدة، تقرير حالة التطوع في العالم 2011: قيم عالمية من أجل الرفاه العالمي (بون: برنامج متطوعي الأمم المتحدة، 2011).
- برنامج متطوعي الأمم المتحدة، حالة التطوع في العالم 2022: بناء مجتمعات متساوية ومندمجة (بون: برنامج متطوعي الأمم المتحدة، 2022).
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، توصية بشأن أخلاقيات الذكاء الاصطناعي (باريس: اليونسكو، 2021).
- منظمة العمل الدولية، دليل قياس العمل التطوعي (جنيف: منظمة العمل الدولية، 2011).

ثانيا: المراجع باللغات الأجنبية

- Clay Shirky, Cognitive Surplus: Creativity and Generosity in a Connected Age (New York: Penguin Press, 2010.(
- David Horton Smith, A Psychological Model of Individual Participation in Formal Voluntary Organizations, American Journal of Sociology 72, no. 3 (November 1966.(
- Fuchs, Christian, Digital Labour and Karl Marx (London: Routledge, 2014.(
- José van Dijck, Thomas Poell, and Martijn de Waal, The Platform Society: Public Values in a Connective World (Oxford: Oxford University Press, 2018.(
- Katherine C. Kellogg, Melissa A. Valentine, and Angèle Christin, Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control, Academy of Management Annals 14, no. 1 (2020.(
- Killoran, Jay & Park, Andrew, Human- Centered AI, by Ben Shneiderman (Oxford: Oxford University Press, 2022.(
- Lesley Hustinx and Frans Lammertyn, Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective, Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations 14, no. 2 (June 2003.(
- Matthew Zook et al., Volunteered Geographic Information and Crowdsourcing Disaster Relief: A Case Study of the Haitian Earthquake, World Medical & Health Policy 2, no. 2 (2010.(
- Min Kyung Lee et al., Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data- Driven Management on Human Workers, Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems (New York: ACM, 2015)
- Morozov, Evgeny, To Save Everything, Click Here: The Folly of Technological Solutionism (New York: PublicAffairs, 2013)
- Nick Couldry and Ulises A. Mejias, The Costs of Connection: How Data Is Colonizing Human Life and Appropriating It for Capitalism (Stanford: Stanford University Press, 2019.(
- Patrick Meier, Digital Humanitarians: How Big Data Is Changing the Face of Humanitarian Response (Boca Raton: CRC Press, 2015)
- Robert Simpson, Kevin R. Page, and David De Roure, Zooniverse: Observing the World's Largest Citizen Science Platform, Proceedings of the 23rd International Conference on World Wide Web (Seoul: ACM, 2014)
- Salamon, LM, Of Market Failure, Voluntary Failure, and Third- Party Government: Toward a Theory of Government-Nonprofit Relations in the Modern Welfare State, Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, vol. 16 (1987)

- Susan J. Ellis and Jayne Cravens, The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement (Philadelphia: Energize, 2014)
- United Nations Volunteers, Utilizing Artificial Intelligence for Equitable and Efficient Volunteer Selection (UNV Official Website, 2021)
- Wilson, John, and Marc Musick, Who Cares? Toward an Integrated Theory of Volunteer Work, American Sociological Review, vol. 62, no. 5 (1997)

ثالثا: المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية والمقالات الصحفية

- دول عظمى توقع أول إعلان عن مخاطر الذكاء الاصطناعي، موقع الجزيرة، 2023/11/02. متاح على الرابط: https://2u.pw/qlSyunr
- المنصة الرسمية لمعهد ستانفورد للذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان (Stanford HAI). متاح على الرابط: hai.stanford.edu
- منصة خريطة الشارع المفتوحة للأغراض الإنسانية (Humanitarian OpenStreetMap). متاح على الرابط: https://www.hotosm.org/en
- منصة دير يديك (Diriddik) للمبادرات التطوعية. متاح على الرابط: https://diriddik.ma/fr
- منصة زونيفيرس (Zooniverse) للعلوم التشاركية. متاح على الرابط: https://www.zooniverse.org
- منصة نتعاونو (Nt3awnou) للعمل التطوعي. متاح على الرابط: https://www.nt3awnou.ma/
- منصة ومضة (Wamda)، تقارير ودراسات حول ريادة الأعمال. متاح على الرابط: https://www.wamda.com/ar
- How is South Africa's welfare algorithm failing the poor, Context, 30/06/2023. Accessed at: https://2u.pw/fBSeD