

## 海外精英

## 人工智能如何改变筹款方式

作为一所中等规模的院校,查尔斯顿学院(College of Charleston)的财政实力并不雄厚。去年,该校的捐款和资助总额接近2200万美元,与大型的知名院校相比差距甚远。但现在,该校发展部门又添新成员——一位AI募款师,它将帮助学校接触到更多捐赠者。

这位虚拟互动官会通过短信和电子邮件询问校友的校园生活细节,例如他们最喜欢的校园建筑或最喜欢的教授。所有回复都会记录下来,用于制作个性化的募捐宣传材料,比如,宣传材料中会含有出现校友们最喜欢的建筑的照片。校友最喜欢的教授也可能参与其中。

负责管理AI募捐系统的学院发展服务执行主任劳里·索恩(Laurie Soenen)表示,有时教授会联名签署募款书,有时他们还会陪同捐赠官一起探访校友。“我们收集所有这些信息,是为了制作校友会打开、产生共鸣并积极参与的宣传信息。”她说道。

这种利用AI与捐赠人互动并提升筹款效率的做法,正开始为非营利组织带来切实的好处。例如,一些大型机构正在后台使用AI进行分析,用来帮助他们以更个性化的方式与捐赠人沟通。但有人担心,随着捐赠人逐渐习惯这种方式,那些没有以类似方式深入使用AI的小型机构可能会被落下。总体而言,非营利组织在采用这项技术上可能有所滞后。最近的一项调查发现,尽管四分之三的受访者同意或强烈同意AI会对非营利组织产生积极影响,但只有不到一半的非营利组织在使用人工智能。

“在一个静态或线性的世界里,数字鸿沟的增长速度会比较缓慢。”Fundraising.AI创始人内森·查佩尔(Nathan Chappell)表示,Fundraising.AI是一家致力于研究人工智能在非营利组织筹款中应

“

无论规模大小,各种规模的非营利组织都在寻找个性化的筹款方式,并挖掘各种数据来与捐赠人建立联系

用的协作组织)。“但AI被认为是一种指数级增长的技术,因此,数字鸿沟可能会演变成一道巨大的鸿沟。”他说。

然而,这种鸿沟并非一定会发展到如此程度。查佩尔表示,各组织可以通过以符合自身工作的方式运用这项技术来缩小差距。

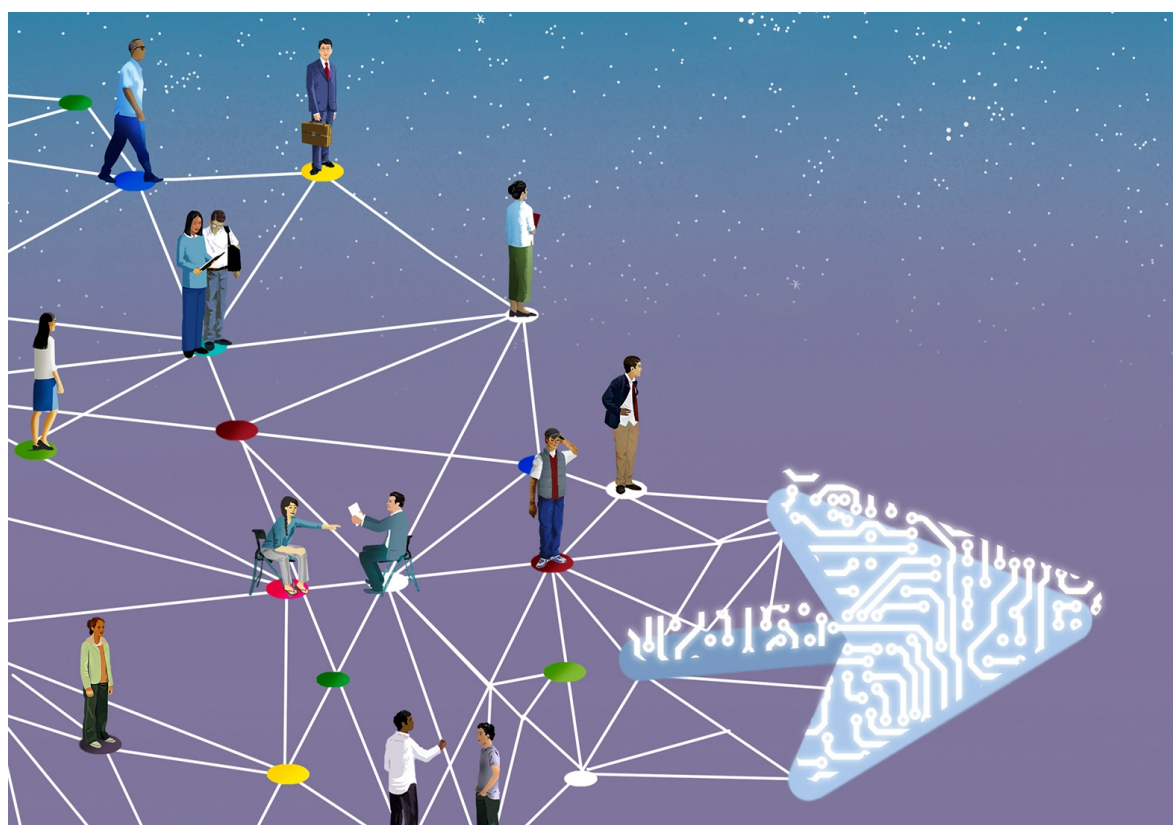
“小型组织目前实际上具有一定的优势,因为它们的官僚作风较少。”他说,“规模较小、更灵活的组织可以重新构想事务,并且可以更快地进行转型。”

## AI节省时间、提高捐款

AI工具种类繁多,其中许多都是免费或价格低廉的,或者已经集成到现有软件中,因此各组织都能轻松使用。筹款咨询公司奥尔集团(Orr Group)首席执行官C.J.奥尔(C.J.Orr)表示,许多小型组织已经开始使用生成式AI来撰写募捐书、简报或资助申请书,以及进行潜在捐赠人的研究。

筹款平台Every.org总裁艾莉森·芬恩(Allison Fine)表示,虽然这可能有所帮助,但目前太多的讨论都集中在生成式AI对内容的总结和撰写上。

“生成式AI只是整个人工智能领域的一小部分。”她说,“ChatGPT或Claude只是个开始,捐赠官可以将这些信息分享给捐赠人。”“治愈计划”(Project C.U.R.



只是个入口。”

一些非营利组织发现,即使没有任何编程经验的员工也可以使用AI工具编写代码。丹尼尔·隆巴迪(Daniel Lombardi)是多伦多一家名为“家具银行”(Furniture Bank)的慈善组织的首席募款师,该组织为有需要的人提供家具,2024年筹集了近600万加元。由于他的筹款数据分散在不同的系统中,他过去每周都要花费数小时手动输入和核实数据。现在,隆巴迪使用AI编码工具来节省时间。他使用了一项AI工具,可以根据简单的语言提示编写计算机代码以生成程序,该程序将数据自动输入系统,让他能省下更多时间与捐赠人交流。

这些AI工具还可以帮助非营利组织更好地了解自身的影响力,捐赠官可以将这些信息分享给捐赠人。“治愈计划”(Project C.U.R.

E.)是一家致力于向全球资源匮乏的医院和诊所分发医疗用品和设备的非营利组织,在过去两年内,该组织一直在升级其技术并整合所有数据系统。其首席执行官道格拉斯·杰克逊(Douglas Jackson)表示,这使得该组织能更好地分析项目的影响,并更有效地将资源调配到最需要的地方,这也是捐赠人希望看到的。整合后的数据库包含项目信息,包括前往该地区的人员、医院负责人姓名、涉及的物资、效果数据以及所有电子邮件往来。这一AI系统能够汇总信息并快速生成报告,供捐赠专员使用。

现在,当捐赠人来电询问其1万美元捐款的用途时,捐赠专员可以快速找到相关信息,获取项目及其影响的概要,并将所有信息转达给捐赠人。

慈善组织“儿童奇迹网络”(Children's Miracle Network)在

2024年筹集了6000万美元,其捐赠者系统与互动副总裁迈克尔·金尼(Michael Kinney)表示,他们正在利用这项技术来确定应该重点关注哪些捐赠人以及如何个性化他们的体验。

例如,该组织知道,积极的团队队长能够为步行筹款和类似活动带来更好的筹款效果。该组织利用AI来搜索数据中的异常情况并做出响应。因此,如果一位资深团队队长通常在1月份报名参加活动,但现在已经是2月中旬了,他还没有报名,人工智能就会发出提醒并主动联系他。

金尼说:“我们以前从未能以如此大规模的方式向这些人发起更有针对性、更细致的沟通。”

## 弥合人工智能差距

查佩尔表示,小型组织通常专

注于利用AI来简化任务、节省时间,而大型组织则专注于利用数据为捐赠人提供更加个性化的体验,两者之间可能会出现日益扩大的差距。

“捐赠人期望慈善组织能够理解他/她,理解他/她想要产生的影响,理解驱动他/她做决策的因素。”他说,“那些未能全面考虑AI的慈善组织会显得过时,对捐赠人而言也会显得无关紧要。”

但这并不意味着小型组织就注定失败。“家具银行”的隆巴迪找到了利用AI轻松梳理数据库信息的方法,从而实现个性化募捐。他对这项技术非常感兴趣,甚至在网上创建了一个名为“无代码非营利组织”(No Code Nonprofit)的专栏,专门探讨如何利用AI将简单的语言转化为代码。他使用一些工具来提取捐赠人的总捐赠额和最近一次捐赠的数据,从而个性化地发送感谢邮件。

“这大大节省了时间。”他说,“我不再担心‘我是否要把同样的信息复制粘贴给每个捐赠人’,而是可以做到个性化。”

与任何利用数据的工作一样,AI也受到非营利组织数据库信息质量的限制,这个问题可能会困扰所有规模的慈善组织。“治愈计划”的杰克逊表示,很多非营利组织的数据质量都不高,“这是我们面临的巨大挑战”。

“儿童奇迹网络”的金尼表示,AI和任何技术一样,其效用取决于所处理的信息质量,因此,合理的筹款方式将变得更加重要。

“人工智能不会不是那种能解决你筹款策略或运营模式中所有漏洞的神奇工具。”他说道,“你必须非常策略性地运用它。如果你的细分策略薄弱,即使你引入了AI,也只会扩大那些薄弱的细分策略的规模。它并非万能灵药。”

(转自慈善纪事网站,作者拉什达·柴尔德里斯,高文兴翻译)

公益时报  
CHINA  
PHILANTHROPY  
TIMES

守护绿水青山  
共建美丽家园



扫码  
了解详情

公益广告