أساسيات الذكاء الاصطناعي

لم يعد الذكاء الاصطناعي خيالاً علمياً؛ بل أصبح جزءاً من العمل اليومي. فهو يقترح الكلمة التالية في رسائلنا، ويفرز الرسائل المزعجة، ويرشح لنا ما نشاهده بعد ذلك. وكثير من أدوات العمل اليوم تتضمن ميزات للذكاء الاصطناعي. ومع ذلك، يستخدم كثير من الناس الذكاء الاصطناعي دون أن يعرفوا حقاً ما هو، وما الذي يجيده، وأين يمكن أن يخطئ. ويشرح هذا الدرس القصير الأساسيات، حتى نستخدم الذكاء الاصطناعي بثقة وحكمة.

1. الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة والذكاء الاصطناعي التوليدي

الذكاء الاصطناعي هو الاسم العام لأنظمة الحاسوب التي تؤدي مهام تحتاج عادة إلى ذكاء بشري. وتعلم الآلة هو الطريقة الرئيسية لبناء الذكاء الاصطناعي الحديث: فبدلاً من اتباع قواعد يكتبها مبرمج، يتعلم النظام الأنماط من أمثلة كثيرة. والذكاء الاصطناعي التوليدي نوع من تعلم الآلة ينشئ محتوى جديداً، مثل النصوص والصور والشيفرات البرمجية، انطلاقاً من طلب بسيط. ويمكننا تخيل ثلاث دوائر، بعضها داخل بعض: الذكاء الاصطناعي، ثم تعلم الآلة، ثم الذكاء الاصطناعي التوليدي. ومعرفة الفرق تساعدنا على فهم ما تستطيع الأداة فعله وما لا تستطيع.

مثال: مرشح الرسائل المزعجة في البريد الإلكتروني يعمل بتعلم الآلة، لأنه تعلم من أمثلة كثيرة؛ أما الأداة التي تكتب قصيدة لعيد ميلاد فتعمل بالذكاء الاصطناعي التوليدي.

في العمل: يكتشف عمر، وهو مدير خدمة العملاء، أن نظام التذاكر لدى فريقه يستخدم أصلاً تعلم الآلة لفرز الشكاوى. أما مساعد الكتابة الجديد في النظام نفسه فيعمل بالذكاء الاصطناعي التوليدي.

2. ما يجيده الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي بارع جداً في اكتشاف الأنماط في كميات كبيرة من البيانات، وبسرعة تفوق أي إنسان بكثير. ويمكنه استخدام هذه الأنماط للتنبؤ، مثل توقع العملاء الذين قد يغادرون، أو كمية المخزون التي سيحتاجها متجر ما. وهو قوي أيضاً في اللغة: إذ يستطيع التلخيص والترجمة والصياغة والإجابة عن الأسئلة في ثوان. ويمكنه أيضاً التعرف على الصور وإنشاؤها، مثل قراءة فاتورة ممسوحة ضوئياً. وباختصار، يوفر الذكاء الاصطناعي الوقت في الأعمال المتكررة، فيتفرغ الناس للتفكير واتخاذ القرارات.

مثال: يتوقع تطبيق الملاحة زحمة الطرق، ويقترح طريقاً أسرع إلى المنزل.

في العمل: يستخدم عمر الذكاء الاصطناعي لتلخيص مئات التعليقات من العملاء كل أسبوع. وخلال دقائق، يرى الشكاوى الثلاث الأكثر تكراراً، وأيها في ازدياد.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. حدود الذكاء الاصطناعي

قد يكون الذكاء الاصطناعي مبهراً، لكنه ليس دائماً على صواب. فالذكاء الاصطناعي التوليدي قد يقدم إجابات تبدو واثقة لكنها خاطئة؛ ويسمى ذلك الهلوسة. وقد يكون الذكاء الاصطناعي متحيزاً أيضاً، لأنه يتعلم من بيانات بشرية قد تكون غير منصفة لبعض الفئات. والخصوصية خطر آخر، لأن ما نكتبه في بعض الأدوات قد يخزن أو يستخدم للتدريب. وأخيراً، لا يفهم الذكاء الاصطناعي العالم حقاً؛ بل يتبع فقط الأنماط التي تعلمها.

مثال: يعد روبوت محادثة على موقع أحد المتاجر العملاء بخصم لا يقدمه المتجر أصلاً.

في العمل: يذكر الملخص الذي أعده الذكاء الاصطناعي لعمر أن معظم الشكاوى تتعلق بالتوصيل. وعندما يراجع التعليقات الأصلية، يجد أن كثيراً منها يتعلق في الحقيقة بالفواتير.

4. الاستخدام المسؤول في العمل

يبدأ الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي بقاعدة بسيطة: الذكاء الاصطناعي يساعد، لكن الإنسان هو من يقرر. ومن الضروري التحقق دائماً من الحقائق والأرقام والأسماء المهمة قبل استخدام أي إجابة، خاصة عندما ترسل إلى العملاء أو المديرين. ومن المهم حماية البيانات: فلا ينبغي لصق معلومات سرية أو شخصية أو خاصة بالعملاء في أدوات لم تعتمدها المؤسسة. ومن الأفضل الإفصاح عن مساعدة الذكاء الاصطناعي، واتباع سياسة المؤسسة الخاصة به. وأخيراً، تبقى المسؤولية عن النتيجة علينا نحن، لا على الأداة.

مثال: قبل حجز رحلة خططتها أداة ذكاء اصطناعي، يتحقق المسافر من مواعيد الفتح والأسعار في المواقع الرسمية.

في العمل: لا يستخدم عمر إلا أداة الذكاء الاصطناعي المعتمدة في شركته، ويحذف أسماء العملاء قبل لصق أي نص. ويراجع كل مسودة يكتبها الذكاء الاصطناعي قبل إرسالها.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن الذكاء الاصطناعي عائلة واسعة من التقنيات، يقع داخلها تعلم الآلة والذكاء الاصطناعي التوليدي. وهو ممتاز في الأنماط والتنبؤات واللغة والصور، ويمكنه أن يوفر علينا الكثير من الوقت. لكنه قد يخطئ، وقد يكرر التحيز، وقد يعرض البيانات الخاصة للخطر. والنهج الأفضل هو أن نعامله كمساعد ذكي: نتحقق من معلوماته، ونحمي البيانات، ونبقي القرارات في أيدي البشر. وعندما نستخدمه بحكمة، فإنه لا يحل محل حكمنا؛ بل يمنحه وقتاً أكثر ومعلومات أفضل.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)