شات جي بي تي - الجزء 3: أطر كتابة الأوامر التي تنجح

يستطيع شات جي بي تي التحليل والمقارنة والصياغة، لكن جودة النتيجة تعتمد على طريقة بناء الطلب. وإطار الأمر بنية قصيرة نعيد استخدامها، حتى لا يسقط شيء مهم. وتنجح الفكرة بأربع خطوات: الفصل، والنمط، والمعايير، والقالب. وتجيب كل خطوة عن سؤال بسيط واحد. وفي هذا الجزء يستخدمها كريم، رئيس دعم العملاء في متجر إلكتروني للأجهزة، ليحول شكاوى ثلاثة أشهر إلى قرار يعرضه على مديره.

1. الفصل

يقرأ شات جي بي تي كل ما نلصقه على أنه نص متصل واحد، فقد يخلط بين تعليماتنا والمادة التي نريده أن يعمل عليها. وتفصل الخطوة الأولى بينهما. والسؤال هو: أي جزء هو التعليمات، وأي جزء هو المادة؟ نكتب التعليمات في كتلة قصيرة مستقلة، ثم نضع المادة بين علامات واضحة، مثل ثلاث علامات اقتباس أو عنوان موسوم. ونقول أيضاً إن النص الموسوم مادة للتحليل، وليس أوامر للتنفيذ.

مثال: تلصق مديرة المشتريات في مجموعة مستشفيات سلسلة رسائل بريد من مورد، وتطلب ملخصاً للمسائل المفتوحة. وتستخدم سؤال الفصل: أي جزء هو التعليمات، وأي جزء هو المادة؟ وتذكر الطلب أولاً، وتحيط السلسلة بعلامات، وتقول إنها مادة فقط. فيعدد شات جي بي تي المسائل المفتوحة، ولا ينفذ طلب المورد تأكيد الطلبية.

في العمل: يريد كريم المحاور الرئيسية للشكاوى من رسائل العملاء على مدى ثلاثة أشهر. ويستخدم سؤال الفصل: أي جزء هو التعليمات، وأي جزء هو المادة؟ فيكتب المهمة في كتلة واحدة، ويصف الشكاوى الملصوقة بأنها مادة، ويحيطها بعلامات. فيجمع شات جي بي تي المحاور، ويعامل مطالبة عميل باسترداد فوري على أنها بيانات لا أمر.

2. النمط

وصف الإجابة التي نريدها يحتاج إلى كلمات كثيرة، أما العينة فتحتاج إلى القليل منها. وتعرض الخطوة الثانية النمط على شات جي بي تي. والسؤال هو: كيف تبدو الإجابة الجيدة؟ نضيف عينة قصيرة واحدة من الصيغة والنبرة والطول التي نتوقعها، ونصفها بأنها عينة. ونطلب من شات جي بي تي أن ينسخ البنية دون المحتوى، وأن يخبرنا إذا لم تناسبها المادة. وتكون العينة مخترعة أو مجهولة المصدر، وليست تفاصيل عملاء حقيقيين.

مثال: يحتاج مدير مبيعات إلى ملاحظات أسبوعية عن الحسابات بالشكل نفسه في كل مرة. ويستخدم سؤال النمط: كيف تبدو الإجابة الجيدة؟ ويضيف عينة مخترعة واحدة لملاحظة فيها عنوان وثلاثة أسطر قصيرة وخطوة تالية. فيكتب شات جي بي تي كل ملاحظة حساب بهذا الشكل، ويقارن الفريق بينها بنظرة واحدة.

في العمل: يحتاج كريم إلى تلخيص كل محور من محاور الشكاوى لمديره. ويستخدم سؤال النمط: كيف تبدو الإجابة الجيدة؟ ويضيف عينة مخترعة واحدة من اسم المحور وجملة دليل واحدة وإجراء مقترح واحد. فيعود كل محور بالأجزاء الثلاثة نفسها، دون فقرات خلفية طويلة.

3. المعايير

الطلب الذي يبحث عن أفضل خيار يستدعي رأياً سريعاً وعاماً. وتمنح الخطوة الثالثة شات جي بي تي مقياساً. والسؤال هو: ما المعايير التي تحسم الإجابة؟ نسمي ثلاثة معايير أو أربعة، مثل أثر العملاء والتكلفة والسرعة وقوة الدليل. ثم نطلب من

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

شات جي بي تي تقييم كل خيار وفق كل معيار قبل أن يوصي بأحدها، وذكر افتراضاته وما لا تظهره المادة. وهذا يجعل التفكير مرئياً، فنستطيع مناقشته قبل أن يتصرف أحد.

مثال: تقارن مديرة مصنع بين عقدين للصيانة. وتستخدم سؤال المعايير: ما المعايير التي تحسم الإجابة؟ وتسمي التكلفة وخطر التوقف ودعم المورد، وتطلب جدولاً صغيراً قبل التوصية. فيظهر الجدول أن العقد الأرخص هو الأضعف في التوقف، فيصبح الاختيار مبرراً لا مخمناً.

في العمل: على كريم أن يقرر أي محور من محاور الشكاوى يعالج أولاً. ويستخدم سؤال المعايير: ما المعايير التي تحسم الإجابة؟ ويسمي أثر العملاء وتكلفة الإصلاح والسرعة وقوة الدليل، ويطلب جدولاً وافتراضات وثغرات. فيضع الجدول التأخر في التسليم أولاً، وينبه إلى أن محور الاسترداد يستند إلى رسائل قليلة فقط.

4. القالب

الأمر الذي نجح مرة واحدة أصل ثمين، فلا ينبغي أن نعيد بناءه كل ربع سنة. وتحوله الخطوة الرابعة إلى قالب. والسؤال هو: ما الذي يتغير في المرة القادمة، وما الذي يبقى كما هو؟ نحتفظ بالأجزاء الثابتة، ونستبدل بالحقائق المتغيرة فراغات موسومة بين أقواس، مثل المادة والجمهور والقرار. أما ما يصدق دائماً على طريقة عملنا، مثل النبرة ومستوى القراءة، فيمكن وضعه في التعليمات المخصصة، ولا مكان فيها للحقائق السرية. وبعد كل استخدام نصلح نقطة ضعف واحدة في القالب.

مثال: يشغل رئيس فريق مالي مراجعة الانحرافات نفسها كل شهر. ويستخدم سؤال القالب: ما الذي يتغير في المرة القادمة، وما الذي يبقى كما هو؟ ويحفظ الأمر الذي نجح مع أقواس للشهر والأرقام والجمهور. وفي الشهر التالي يستغرق إعداد المراجعة دقائق، وتكرر الفحوص نفسها.

في العمل: على كريم أن يكرر تحليل الشكاوى كل ربع سنة. ويستخدم سؤال القالب: ما الذي يتغير في المرة القادمة، وما الذي يبقى كما هو؟ فيحفظ أمره مع أقواس للشكاوى والربع وقرار المدير، ثم يضيف إصلاحاً واحداً بعد التشغيل الأول. ويبدأ التحليل التالي من بنية مجربة بدل محادثة فارغة.

الخاتمة

نعود إلى أمر كريم الأول. لقد كتب فقط: حلل شكاوى العملاء هذه. فأجاب شات جي بي تي بملاحظات طويلة وعامة عن الخدمة والتسليم، ولم يجد مديره فيها ما يقرر عليه.

والآن يرسل كريم الإطار كاملاً. للمهمة كتلتها، وتقع الشكاوى بين علامات، وتبين عينة واحدة الشكل، وتحسم أربعة معايير الترتيب، وتحدد الأقواس ما سيتغير في الربع القادم. فيعيد شات جي بي تي المحاور مرتبة، وينبه إلى ضعف الدليل في الاسترداد، ويترك لكريم قراراً واحداً واضحاً يعرضه على مديره.

وخلاصة القول، نفصل التعليمات عن المادة، ونعرض النمط، ونسمي المعايير، ونحفظ القالب. وقبل كل إرسال، السؤال الرئيسي بسيط: هل يستطيع زميل أن يكرر هذه النتيجة من الأمر وحده؟ ويبقى الحكم النهائي دائماً لنا.

المصادر

• مركز مساعدة OpenAI: أفضل ممارسات كتابة الأوامر لشات جي بي تي (فصل التعليمات عن المادة، وعرض أمثلة للمخرج) – https://help.openai.com/en/articles/10032626-prompt-engineering-best-practices-for-chatgpt
• مركز مساعدة OpenAI: التعليمات المخصصة في شات جي بي تي – https://help.openai.com/en/articles/8096356-chatgpt-custom-instructions
• وثائق منصة OpenAI: هندسة الأوامر (الفواصل، والأمثلة، والنص المرجعي) – https://platform.openai.com/docs/guides/prompt-engineering

• ChatGPT وOpenAI علامتان تجاريتان لشركة OpenAI. هذا الفيديو مادة تدريبية مستقلة وغير تابع لـ OpenAI.

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