الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي في العمل

تستطيع أدوات الذكاء الاصطناعي أن تكتب الرسائل وتلخص التقارير وتحلل البيانات في ثوانٍ، وكثير منا يستخدمها اليوم كل يوم. لكن السرعة ليست هي المسؤولية. وتصف مبادئ الذكاء الاصطناعي لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، التي اتفقت عليها حكومات كثيرة، وإطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي الصادر عن NIST، المعهد الأمريكي للمعايير، شكل الذكاء الاصطناعي الجدير بالثقة: يحترم الخصوصية، ويكون دقيقاً وعادلاً وشفافاً، ويبقى الناس فيه أصحاب القرار. وفي هذا العنوان، نحول هذه الأفكار إلى خمس عادات عملية للعمل اليومي. ولكل عادة ما ينبغي فعله وما ينبغي تجنبه.

1. حماية الخصوصية

العادة الأولى هي حماية المعلومات الشخصية والسرية. فكل ما نكتبه في أداة ذكاء اصطناعي قد يُخزَّن أو يُستخدم خارج سيطرتنا، بحسب الأداة وإعداداتها. لذلك نستخدم فقط الأدوات التي اعتمدتها الشركة، ونحذف الأسماء والأرقام وتفاصيل العملاء قبل أن نلصق أي نص. ولا ندخل أبداً كلمات المرور أو البيانات الصحية أو الرواتب أو الخطط السرية في الأدوات العامة.

مثال: يريد أحد الوالدين مساعدة في كتابة رسالة إلى المدرسة عن مرض طفله. ولحماية الخصوصية، يحذف اسم الطفل وتفاصيله الطبية، وتبقى الرسالة واضحة.

في العمل: تحتاج روان، أخصائية الموارد البشرية، إلى ملخص لشكوى صعبة قدمها موظف. فتحمي الخصوصية باستبدال الأسماء بالمسميات الوظيفية وباستخدام أداة الذكاء الاصطناعي المعتمدة في الشركة، فلا تخرج أي بيانات شخصية من الشركة.

2. التحقق من الدقة

العادة الثانية هي التحقق مما ينتجه الذكاء الاصطناعي. فقد تبدو أدواته واثقة جداً وهي مخطئة، بل قد تخترع حقائق أو أرقاماً أو مصادر. لذلك نتحقق من الحقائق المهمة في مصادر موثوقة، ونختبر الأرقام والحسابات. ولا نرسل أبداً ناتج الذكاء الاصطناعي إلى عميل أو مدير قبل أن نقرأه بعناية بأنفسنا.

مثال: يطلب طالب من أداة ذكاء اصطناعي أقوالاً مشهورة ليستخدمها في مقال. وبالتحقق من الدقة، يبحث الطالب عن كل قول، فيجد أن أحدها لم يقله ذلك الشخص أبداً.

في العمل: تطلب روان من أداة الذكاء الاصطناعي تلخيص قانون عمل جديد للمديرين. فتتحقق من الدقة بمقارنته بالنص الرسمي، وتجد مدة إشعار خاطئة، فتصححها قبل إرسال الملخص.

3. الانتباه للتحيز

العادة الثالثة هي الانتباه للتحيز غير العادل. فالذكاء الاصطناعي يتعلم من بيانات صنعها البشر، لذلك قد يكرر أنماطاً قديمة، مثلاً في ما يخص الجنس أو العمر أو الجنسية. لذلك نراجع اقتراحات الذكاء الاصطناعي التي تمس الناس، مثل التوظيف والرواتب وتقييم الأداء، ونسأل هل تُعامل كل الفئات بعدل. ولا نسمح أبداً لأداة ذكاء اصطناعي بأن ترتب الناس أو ترفضهم وحدها.

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

مثال: يطلب متجر إلكتروني صغير من أداة ذكاء اصطناعي صوراً لعملائه، فيظهر كل المهندسين في الصور رجالاً. وبالانتباه للتحيز، يطلب صاحب المتجر صوراً أكثر تنوعاً، فتخاطب الصفحة الجديدة كل العملاء.

في العمل: تستخدم روان الذكاء الاصطناعي لكتابة مسودة إعلان وظيفة. وبالانتباه للتحيز، تلاحظ كلمات مثل شاب ومفعم بالطاقة، وهي كلمات قد تُبعد المتقدمين الأكبر سناً، فتستبدل بها المهارات التي تحتاجها الوظيفة فعلاً.

4. الشفافية

العادة الرابعة هي الشفافية: يجب أن يعرف الناس متى كان للذكاء الاصطناعي دور حقيقي في العمل. فالوضوح يبني الثقة ويساعد الآخرين على الحكم على النتيجة بشكل صحيح. لذلك نخبر الزملاء والعملاء عندما يكتب الذكاء الاصطناعي أو يحلل شيئاً مهماً، ونتبع قواعد الشركة وحقوق النشر عند استخدام محتواه. ولا نقدم أبداً عمل الذكاء الاصطناعي على أنه خبرتنا الخاصة، ولا نخفيه أبداً عندما يسألنا أحد.

مثال: يستخدم متطوع الذكاء الاصطناعي لترجمة مقال لنشرة مجتمعية. وبالشفافية، يضيف المتطوع ملاحظة قصيرة، فيعرف القراء أن عليهم الإبلاغ عن أي صياغة غريبة.

في العمل: ترسل روان إلى المديرين تقريراً عن استبيان للموظفين ساعد الذكاء الاصطناعي في تحليله. وبالشفافية، تضيف سطراً عن طريقة استخدام الذكاء الاصطناعي والأجزاء التي تحققت منها، فيثق المديرون بالأرقام أكثر.

5. إبقاء الإنسان صاحب القرار

العادة الخامسة هي الإشراف البشري: يبقى شخص مسؤولاً عن كل قرار مهم. فالذكاء الاصطناعي يستطيع أن يقترح ويرتب ويكتب المسودات، لكنه لا يمكن أن يُحاسَب، أما البشر فيُحاسَبون. لذلك نحدد مسبقاً المهام التي تحتاج إلى مراجعة بشرية، ونحتفظ بالكلمة الأخيرة في القرارات المتعلقة بالناس والمال والسلامة والقانون. ولا نترك الذكاء الاصطناعي يقرر وحده أبداً عندما قد تؤثر النتيجة في أحد تأثيراً كبيراً.

مثال: يقترح تطبيق ملاحة طريقاً يمر بمنطقة غمرتها المياه. وبإبقاء الإنسان صاحب القرار، ينظر السائق إلى الطريق، ويتجاهل الاقتراح، ويسلك طريقاً أكثر أماناً.

في العمل: تقترح أداة ذكاء اصطناعي رفض مرشح بسبب فجوة في سيرته الذاتية. فتُبقي روان الإنسان صاحب القرار: تقرأ الطلب بنفسها، وتعرف أن الفجوة كانت سنة رعى فيها أحد والديه، فتدعو المرشح إلى مقابلة.

الخاتمة

وخلاصة القول، يقوم الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي في العمل على خمس عادات: حماية الخصوصية، والتحقق من الدقة، والانتباه للتحيز، والشفافية، وإبقاء الإنسان صاحب القرار. وهذه العادات تحول مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وإطار NIST إلى ممارسة عملية. فالذكاء الاصطناعي مساعد قوي، لكن المسؤولية عن النتيجة تبقى دائماً علينا. وعندما نستخدمه بعناية، يوفر الوقت ويبني الثقة بدل أن يعرضها للخطر.

المصادر

• منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD (2019، حُدّثت في 2024): مبادئ الذكاء الاصطناعي – https://oecd.ai/en/ai-principles
• المعهد الوطني الأمريكي للمعايير والتقنية NIST (2023): إطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي (AI RMF 1.0) – https://www.nist.gov/itl/ai-risk-management-framework

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