

الذكاء الاصطناعي لا يخفف عدد الموظفين بقدر ما يخفف اعتماد المنشأة على عقل المدير

SMART MISSION

بقلم: أشجان الحازمي المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة المهمة الذكية

في كثير من المنشآت العربية، لا تتعطل الأعمال بسبب نقص الأفكار أو ضعف الفرص، بل لأن قدرًا كبيرًا من المعرفة والقرارات والمتابعات ما زال محفوظًا في عقل المدير.

هو من يتذكر العميل الذي لم تتم متابعته، والعرض الذي يحتاج إلى تعديل، والعقد الذي ينتظر الاعتماد، والمورد الذي تأخر، والفاتورة التي لم تُحَصَّل. ومع نمو المنشأة، يتحول المدير تدريجيًا إلى نقطة عبور إلزامية لكل عملية، فتتأخر القرارات ويزداد الضغط وتصبح استمرارية العمل مرتبطة بحضوره الدائم.



من تجربتي في قيادة الأعمال، أرى أن هذه هي المساحة الحقيقية التي يستطيع فيها الذكاء الاصطناعي أن يصنع فرقًا. فقيمته ليست محصورة في كتابة المحتوى أو تصميم الصور، وإنما في نقل المعرفة من رأس المدير إلى منظومة تستطيع جمع المعلومات، وترتيبها، وتحويلها إلى قرارات ومهام قابلة للمتابعة.

وهنا يصبح السؤال الأهم: كيف نستخدم الذكاء الاصطناعي لتخفيف العبء عن المنظومات التجارية، لا لمجرد زيادة كمية المحتوى الذي تنتجه؟

من أداة مساعدة إلى طبقة تشغيلية

تشير نتائج مؤشر الذكاء الاصطناعي لعام 2025 الصادر عن جامعة ستانفورد إلى أن 78% من المؤسسات المشمولة بالبيانات أفادت باستخدام الذكاء الاصطناعي في عام 2024، مقارنة بـ 55% في العام السابق. وفي الوقت نفسه، وجد تقرير مستقبل الوظائف 2025 للمنتدى الاقتصادي العالمي أن 86% من أصحاب العمل يتوقعون أن تُحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي ومعالجة المعلومات تحولاً في أعمالهم بحلول عام 2030.

لكن استخدام الأدوات لا يعني بالضرورة أن المنشأة أصبحت أكثر ذكاءً. فقد تمتلك الشركة اشتراكات في عدة منصات، بينما تظل عملياتها الأساسية معتمدة على الرسائل المتفرقة والاجتماعات والذاكرة الشخصية.

التحول الحقيقي يبدأ عندما يصبح الذكاء الاصطناعي جزءاً من دورة العمل نفسها:

- يستقبل المعلومات من مصدر واضح.
- يحللها وفق معايير معتمدة.
- ينتج توصية أو مسودة أولية.
- يرسلها إلى الشخص المسؤول عن المراجعة.
- يوثق القرار وما ترتب عليه.
- يقيس أثر العملية على الوقت أو التكلفة أو الإيرادات.

بهذه الصورة لا يكون الذكاء الاصطناعي موظفًا بديلاً، بل طبقة تشغيلية تساعد الإنسان على رؤية العمل بصورة أوضح واتخاذ القرار بصورة أسرع.



أين يمكن أن يخفف الأعباء فعليًا؟

1. تخفيف العبء الذهني عن الإدارة

يستهلك المديرون جزءًا كبيرًا من طاقتهم في تذكر التفاصيل، ومراجعة ما تم وما لم يتم، وإعادة شرح الأولويات للفريق. ويمكن للذكاء الاصطناعي تحويل محاضر الاجتماعات والمراسلات وتقارير الإدارات إلى ملخص تنفيذي واحد يتضمن:

- القرارات المطلوب اتخاذها.
- المسؤول عن كل مهمة.
- الموعد النهائي.
- الاعتمادات والعوائق.
- الالتزامات المالية.
- عناصر الخطر والمتابعات المتأخرة.

هذا الاستخدام لا يتخذ القرار بدل المدير، لكنه يمنحه صورة موحدة تساعد على اتخاذه دون إعادة جمع المعلومات في كل مرة.

2. تقليل الهدر في المبيعات

كثير من الفرص لا تضيع بسبب ضعف الخدمة، بل بسبب تأخر المتابعة أو إرسال عرض عام لا يعكس احتياج العميل.

يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل ملاحظات المكالمات، وتصنيف العملاء بحسب الجاهزية، واقتراح خطوة المتابعة التالية، وتجهيز مسودة عرض مبنية على احتياج العميل. كما يمكنه تنبيه فريق المبيعات إلى الفرص التي توقفت في مرحلة محددة.

لكن ينبغي ألا يتحول إلى آلة ترسل رسائل متشابهة للجميع؛ فالثقة في أسواقنا العربية تقوم بدرجة كبيرة على فهم السياق وبناء العلاقة. دور التقنية هنا هو تجهيز موظف المبيعات بالمعلومة المناسبة، وليس إلغاء الجانب الإنساني من البيع.

3. ضبط العلاقة مع الموردين والشركاء

في القطاعات التشغيلية واللوجستية، قد يؤدي اعتماد الاتفاقات على المكالمات والرسائل غير المنظمة إلى اختلاف التوقعات وصعوبة تحديد المسؤوليات.

يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لاستخراج الالتزامات من العقود والمراسلات، ومقارنة عروض الموردين، ورصد التعارض بين ما تم الاتفاق عليه وما تم تنفيذه، وإصدار تنبيه مبكر عند تأخر التسليم أو ارتفاع المخاطر.

أما الاعتماد القانوني للعقود أو الحكم على مسؤولية أحد الأطراف، فيجب أن يبقى لدى المختص البشري. الذكاء الاصطناعي يستطيع الكشف والمقارنة والتلخيص، لكنه لا ينبغي أن يكون صاحب القرار القانوني النهائي.

4. تحسين الرؤية المالية

المشكلة المالية في بعض المنشآت ليست غياب الإيرادات فقط، بل عدم وجود رؤية محدثة تربط بين المبيعات المتوقعة والتحصيل الفعلي والالتزامات القادمة.

يمكن للأدوات الذكية أن تساعد على:

- تصنيف المصروفات والالتزامات.
- توقع فجوات السيولة.
- ترتيب عمليات التحصيل بحسب الأولوية.
- مقارنة السيناريوهات المالية.
- اكتشاف الانحراف بين الميزانية والواقع.
- إعداد ملخص مالي يومي للإدارة.

غير أن أي توقع ينتج عن الأداة يجب أن يُبنى على بيانات صحيحة، وأن يخضع للمراجعة؛ فالذكاء الاصطناعي قد يصيغ تحليلاً مقنعاً حتى عندما تكون البيانات ناقصة.

5. حفظ المعرفة المؤسسية

عندما يغادر موظف أو تتغير الإدارة، تفقد بعض المنشآت جزءاً من معرفتها لأن إجراءات العمل كانت محفوظة في ذاكرة أشخاص محددين.

يمكن بناء قاعدة معرفة داخلية تحتوي على السياسات، والإجراءات، والعقود النموذجية، والأسئلة المتكررة، وتجارب المشاريع السابقة، بحيث يستطيع الموظف الوصول إلى الإجابة الموثقة دون الاعتماد المستمر على المدير.

وهذا الاستخدام تحديداً ينقل المنشأة من «إدارة الأشخاص» إلى «إدارة النظام»، ويمنحها قدرة أكبر على التوسع والاستمرار.

لا تبدأوا بشراء الأداة

من أكثر الأخطاء شيوعاً أن تبدأ المنشأة بالسؤال: ما أفضل منصة ذكاء اصطناعي؟

السؤال الصحيح هو: أين نخسر الوقت أو المال بسبب عملية متكررة أو معلومة مشتتة أو قرار متأخر؟

وللبدء بصورة عملية، أقترح منهجاً من خمس خطوات:

1. **اختيار عملية واحدة:** مثل متابعة العملاء، أو إعداد العروض، أو مراقبة التحصيل.
2. **قياس الوضع الحالي:** كم تستغرق العملية؟ وكم مرة تتأخر؟ وما تكلفة الخطأ فيها؟
3. **تحديد دور الأداة:** هل ستلخص، أم تصنف، أم تنبأ، أم تنشئ مسودة، أم ترسل تنبيهاً؟
4. **تحديد نقطة المراجعة البشرية:** من يعتمد الناتج قبل استخدامه أو إرساله؟
5. **قياس الأثر بعد التجربة:** هل انخفض الوقت؟ هل تحسن التحصيل؟ هل قلت الأخطاء؟ هل ارتفعت سرعة الاستجابة؟

إذا لم تستطع المنشأة قياس الفرق، فقد تكون قد أضافت أداة جديدة إلى الفوضى بدل أن تعالجها.

الحوكمة ليست رفاهية

كلما دخل الذكاء الاصطناعي إلى العمليات التجارية، زادت الحاجة إلى قواعد واضحة تحكم استخدامه. ويوصي إطار بدمج اعتبارات الموثوقية NIST إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي الصادر عن المعهد الوطني الأمريكي للمعايير والتقنية وإدارة المخاطر في تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي واستخدامها وتقييمها.

وبالنسبة للمنشآت، يمكن ترجمة ذلك إلى ضوابط بسيطة وواضحة:

- عدم إدخال بيانات العملاء أو المعلومات المالية والعقود السرية في أدوات غير معتمدة.
- تحديد الصلاحيات ومن يستطيع استخدام كل أداة.
- مراجعة المعلومات والأرقام والمصادر قبل اعتمادها.
- منع اتخاذ القرارات القانونية والائتمانية والوظيفية الحساسة بصورة آلية بالكامل.
- توثيق التعديلات والقرارات والمسؤوليات.
- تدريب الموظفين على اكتشاف الأخطاء والتحيز والمعلومات المختلفة.
- الالتزام بأنظمة حماية البيانات المعمول بها في الدولة التي تعمل فيها المنشأة.

الحكومة لا تعني تعطيل الابتكار، بل حماية المنشأة من استخدام سريع وغير منضبط قد يحول مكاسب الكفاءة إلى مخاطر قانونية وسمعة متضررة.

هل سيستبدل الذكاء الاصطناعي الموظفين؟

بحسب دراسة منظمة العمل الدولية لعام 2025، يعمل واحد من كل أربعة موظفين عالميًا في وظيفة معرضة بدرجة ما لتأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي. ومع ذلك، ترجح الدراسة أن يكون **تحول الوظائف** هو الأثر الأكثر احتمالاً، لأن معظم المهن تتكون من مهام لا تزال بحاجة إلى مدخلات بشرية.

وهذا يعني أن السؤال ليس: من سيستبدله الذكاء الاصطناعي؟ بل: كيف ستتغير مسؤوليات الموظف بعد انتقال المهام المتكررة إلى الأدوات؟

قد ينتقل موظف خدمة العملاء من كتابة الردود المتشابهة إلى معالجة الحالات المعقدة. ويتحول موظف المبيعات من البحث اليدوي إلى بناء العلاقات والتفاوض. وينتقل المدير من مطاردة التفاصيل إلى تحليل المؤشرات واتخاذ القرارات.

الموظف الذي يستخدم التقنية دون فهم قد ينتج أخطاء بسرعة أكبر، بينما الموظف الذي يجمع بين الخبرة والقدرة على التحقق سيصبح أكثر قيمة.

الفرصة أمام المنشآت العربية

تمتلك المنشآت الخليجية والعربية فرصة مهمة؛ لأن كثيراً منها لا يزال في مرحلة بناء إجراءاته الرقمية، ما يسمح لها بتجاوز مراحل طويلة والانتقال مباشرة إلى عمليات أكثر ذكاءً.

لكن نجاح ذلك يتطلب مراعاة الواقع المحلي: اللغة العربية، واختلاف اللهجات، وطبيعة العلاقات التجارية، والمتطلبات النظامية في كل دولة، وحساسية بيانات العملاء، ومستوى نضج الأنظمة داخل المنشأة.

لن تنجح الأداة العالمية وحدها إذا لم تُغذَّ بإجراءات محلية واضحة ومعرفة صحيحة بسياق العمل.

ومن وجهة نظري، لن تكون المنشأة الأكثر تقدماً هي التي تمتلك أكبر عدد من أدوات الذكاء الاصطناعي، بل التي تعرف بدقة:

ما الذي يمكن أتمتته، وما الذي يجب مراجعته، وما الذي لا يجوز أن يخرج من يد الإنسان.

الذكاء الاصطناعي لا يلغي دور القيادة؛ بل يكشف جودة القيادة. فإذا كانت العمليات غير واضحة، فسيقوم بتسريع الفوضى. أما إذا كانت المسؤوليات والبيانات ومعايير القرار واضحة، فسيمنح المنشأة قدرة أكبر على الإنجاز والتوسع دون أن يظل كل شيء معتمداً على حضور المدير وذاكرته.

وهذه، في رأيي، ليست مجرد استفادة من أداة تقنية، بل انتقال من إدارة الأعمال بالجهد الفردي إلى بناء منظومة. تستطيع أن تعمل وتتعلم وتتطور.

للتواصل مع شركة المهمة الذكية

البريد الإلكتروني: info@smartmission.sa

الهاتف: +966 56 822 7775

الموقع: smartmission.sa

إنستغرام: @smart__mission