الذكاء الاصطناعي التوليدي والقطاع الحكومي

كيف يمكن للجهات الحكومية تبني حلول الذكاء الاصطناعي عالية التأثير بشكل مسؤول؟

القمة العالمية للحكومات 2024

بالتعاون مع شركة accenture

إلهام
الجيل القادم
من الحكومات
وتمكينه

القمة العالمية للحكومات هي منصة عالمية تهدف إلى استشراف مستقبل الحكومات حول العالم، وتحدد لدى انعقادها سنوياً برنامج عمل حكومات المستقبل مع التركيز على تسخير التكنولوجيا والابتكار لمواجهة التحديات التي تواجه البشرية.

وتبحث القمة العالمية للحكومات في نقاط الالتقاء ما بين العمل الحكومي واستشراف المستقبل والتكنولوجيا والابتكار، وهي منصة لتبادل المعرفة بين قادة الفكر ومركز للتواصل بين صنّاع السياسات والخبراء والروّاد في سبيل تحقيق التنمية البشرية وإحداث تأثيرات إيجابية على حياة المواطنين في جميع أنحاء العالم.

وتعتبر القمة العالمية للحكومات بوابة نحو المستقبل، إذ توفر مساحة لتحليل التوجّهات والمخاوف والفرص المستقبليّة، وميداناً لعرض آخر الابتكارات وأفضل الممارسات والحلول الذكيّة التي تحث على الإلهام وتحفّز الإبداع من أجل مواجهة التحدّيات المستقبليّة.

جدول المحتويات

الملخص التنفيذي	07 – 06
مقدمة	09 – 08
قدرة الذكاء الاصطناعي العام على تحسين الخدمات الحكومية وبناء الثقة	11 – 10
التوجهات العامة حول الذكاء الاصطناعي التوليدي تكشف عن مخاوف المستخدمين	12
الإجراءات التي يمكن أن تطلق إمكانات الذكاء الاصطناعي التوليدي	17 – 13
خاتمة	18
منهجية البحث	20
الملحق الفني	22
نبذة عن شركة "أكسنتشر"	25

الملخص التنفيذي

تعتبر الطفرة الحالية في الذكاء الاصطناعي التوليدي أحد أكبر التحولات في تاريخ الذكاء الاصطناعي، حيث تستطيع الإمكانات التي توفرها النماذج القابلة للتكيف والمدربة مسبقاً، أن تغير طريقة تفاعل الإنسان مع الذكاء الاصطناعي وطرق إنجاز الأعمال.

وسيؤدي التبني الاستراتيجي لنماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي، إلى تقليل العبء الإداري على الموظفين في الجهات الحكومية، ما يوفر وقت الموظفين وجهدهم لتقديم خدمات أكثر قيمة تعتمد بشكل أكبر على الإنسان وحيثما تطلب ذلك، فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي لكتابة المستندات وتبسيط آلية العمل وتلبية طلبات المتعاملين الأساسية.

ويمتلك الذكاء الاصطناعي التوليدي الفرص والقدرة على تحسين الخدمات الحكومية بشكل كبير، إلا أن هناك أيضاً مجموعة من المخاطر والتحديات وسيتطلب مثل هذا التغيير الجذري تفكيراً متأنياً، إضافة إلى وضع إطار قوي للحوكمة من أجل ضمان عمل البشر، ونماذج الذكاء الاصطناعي جنباً إلى جنب بطريقة أخلاقية ومسؤولة وشفافة، كما أنه ربما يحفز استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي مخاوف بشأن العديد من المخاطر، التي تتضمن تقديم الخدمات بشكل متحيز، وضعف الأمن الإلكتروني، وانتشار المعلومات الخاطئة، وبناء على هذا ينبغي تدريب نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي باستخدام بيانات عالية الجودة وتنفيذ حلوله بشكل مدروس مع استشراف المخاطر باستمرار.

وأجرت شركة "أكسنتشر" استطلاعاً لقادة القطاع الحكومي من أجل التعرف على وجهات نظرهم حول التقنيات الناشئة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي التوليدي[4]، كما تم إجراء تحليل مقارن لتحديد كيفية توافق واختلاف النقاشات الخاصة بموضوعات الذكاء الاصطناعي بين المنشورات الحكومية ووسائل الإعلام.

وأشار البحث إلى أنه ينبغي على الجهات الحكومية تنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي بعناية وشفافية مع الرقابة البشرية المستمرة، ويعد تثقيف المتعاملين وموظفي الحكومة والتنظيم الاستباقي من الأشياء الضرورية للحد من المخاوف العامة وإرساء أسس قوية من الثقة بين المتعاملين والموظفين والمجتمع. ويحظى قادة الجهات الحكومية بفرصة إقامة حوار مفتوح بشأن مخاطر الذكاء الاصطناعي التوليدي ووضع معايير لتطبيقات الذكاء الاصطناعي الشفافة التي تركز على الإنسان، فعندما يتم تصميم نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي وتبنيها ضمن إطار أخلاقي، فإنها تعزز إمكانات الذكاء التعاوني، حيث يتلاقى الذكاء البشري مع التقنيات الذكية.

مقدمة

الانتشار السريع للذكاء الاصطناعي التوليدي بداية لحقبة تحويلية جديدة لها آثار عميقة على الحكومات في جميع أنحاء العالم.

يُعد الانتشار السريع للذكاء الاصطناعي التوليدي بداية لحقبة تحولية جديدة تحمل آثاراً كبيرة على مختلف الحكومات في جميع أنحاء العالم، ويتجلى ذلك بوضوح، من خلال الاعتماد السريع لتقنية "شات جي بي تي" (ChatGPT)، التي أطلقتها شركة OpenAI في 30 نوفمبر 2022، وقد استخدمها 123 مليون شخص خلال الأشهر الثلاثة الأولى من إطلاقها، وقد وصلت هذه التقنية إلى مليون مستخدم في 5 أيام فقط، ما يمثل إنجازاً كبيراً، في حين استغرقت منصة "إنستغرام" للوصول إلى هذا الهدف شهرين ونصف،واستغرقت "إكس" ("تويتر" سابقاً)عامين كاملين[2]. ويشير هذا التبني واسع النطاق إلى حدوث نقلة نوعية في كيفية تعامل الجهات والأفراد مع الذكاء الاصطناعي التوليدي والاستفادة منه، وقد أشارت دراسة أجرتها شركة "أكسنتشر" في أوائل عام 2023، إلى أن 57% من الرؤساء التنفيذيين خططوا لدمج "شات جي بي تي" في عملياتهم لأغراض التعلم خلال 2023، مع رغبة 42% في القيام باستثمارات كبيرة في هذه التقنية التحويلية[3]. ويمتد هذا التأثير إلى ما هو أبعد من نطاق الشركات ليصل إلى القطاع الحكومي، حيث أشار غالبية قادة الخدمات الحكومية إلى أن الذكاء الاصطناعي (94%) والجيل التالي من الحوسبة (80%) يلهمان رؤية جهاتهم الحكومية أو استراتيجيتها طويلة المدى (الشكل 1)[1].

ولكن السؤال الرئيسي هو: ما الذي يجعل الذكاء الاصطناعي التوليدي مختلفاً؟ يشير الذكاء الاصطناعي التوليدي إلى فئة من فروع الذكاء الاصطناعي التي تمتلك القدرة على إنشاء محتوى أو بيانات أو معلومات جديدة لم تتم برمجتها فيها بشكل صريح، ويعتمد الذكاء الاصطناعي التوليدي على نماذج تم تدريبها على مجموعات كبيرة من البيانات لإنشاء المحتوى بشكل مستقل[4]، حيث تتعلم هذه النماذج الأنماط والعلاقات من مجموعات البيانات الضخمة، ما يمكّنها بعد ذلك من إنشاء نصوص أو صور أو أشكال أخرى من المحتوى شبيهة بما ينشئه البشر. وتتمتع نماذج اللغات الكبيرة، وهي نوع معين من الذكاء الاصطناعي التوليدي، بإمكانات هائلة لتغيير طرق العمل[4]. وتقدر شركة "أكسنتشر" أن المهام اللغوية تستغرق 62% من إجمالي وقت عمل الموظفين ضمن 19 قطاعاً، ويمكن تحويل نسبة كبيرة من هذا الوقت 65% إلى مهام أكثر إنتاجية من خلال التعزيز والأتمتة[5].

ولكن رغم الإمكانات الكبيرة التي يتمتع بها الذكاء الاصطناعي التوليدي، فإن تبنيه يفرض أيضاً مجموعة جديدة من المخاطر، مثل:

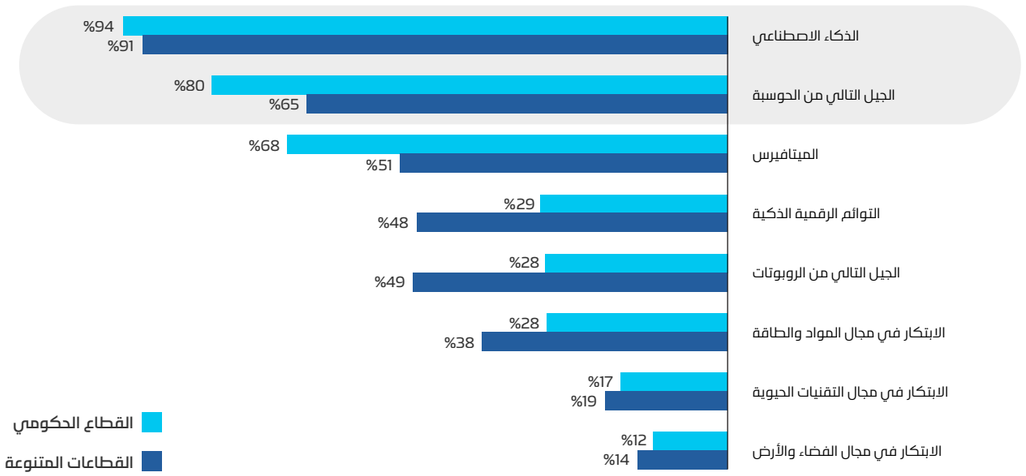
- **المخرجات غير الموثوقة التي لا يمكن الاعتماد عليها بشكل تام** بسبب بعض التحديات مثل الجودة والدقة وإمكانية تتبع البيانات والنتائج الوهمية.
- **السرية وأمن المعلومات**، بما في ذلك الكشف غير المصرح به عن المعلومات السرية.
- **المخاوف المتعلقة بالمسؤولية والامتثال** مثل حقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية وملكية المحتوى، إضافة إلى الامتثال للوائح والقوانين، والمسؤوليات التعاقدية عن المنتج.
- **التحيز والضرر** مثل المعلومات المضللة، والذكاء الاصطناعي العدائي، والهجمات الاحتيالية، وتشويه الحقائق.
- زيادة احتمال استبدال الموظفين في المهام التي كان يُعتقد في السابق أنها محصنة من الأتمتة.

وتواجه الحكومات تحدياً مزدوجاً يتمثل في تسخير إمكانات الذكاء الاصطناعي التوليدي لتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين مع التأكد من تنفيذ الحلول بطريقة مسؤولة وأخلاقية في القطاعات الحيوية. ويعتبر التطور السريع للذكاء الاصطناعي التوليدي أمراً مثيراً للاهتمام، ولكنه يضفي أيضاً حالة من عدم اليقين. ومع حرص قادة القطاع الحكومي على استكشاف إمكانات الذكاء الاصطناعي التوليدي، فإنه من المهم تخصيص الوقت للتعامل مع مخاوف الموظفين والمتعاملين ممن تُقدّم لهم الخدمات. وسيتطلب التنفيذ الناجح لحلول الذكاء الاصطناعي التوليدي في العمل الحكومي إيجاد توازن بين الابتكار السريع ومراعاة المخاطر بعناية.

الشكل 1

تُلهم مجالات الابتكار الناشئة الجهات الحكومية، لا سيما الذكاء الاصطناعي والجيل التالي من الحوسبة.

أي من مجالات الابتكار والتقنيات الناشئة التالية تلهم رؤية الجهة التي تعمل فيها أو استراتيجيتها طويلة المدى؟ اختر كل ما ينطبق.



قدرة الذكاء الاصطناعي العام على تحسين الخدمات الحكومية وبناء الثقة

تتمثل إحدى مهمات الحكومة في توفير الخدمات التي تعمل على تحسين الحياة والمجتمع، وفي الوقت ذاته، يمكن أن تؤثر جودة خدمة المتعاملين التي تقدمها الجهات الحكومية بشكل مباشر على نظرة الأفراد لكفاءة الحكومة ومستوى أدائها، حيث تؤدي خدمة المتعاملين دوراً رئيسياً في تعزيز الرضا والثقة والشفافية بالعمل الحكومي، فالخدمات الحكومية تعتبر بمثابة الواجهة الأساسية للتعامل ما بين المواطنين والحكومة. واليوم، يواجه أكثر من نصف سكان العالم صعوبة في الحصول على الخدمات الحكومية[6]، فيما يوفر الذكاء الاصطناعي التوليدي إمكانات كبيرة للجهات الحكومية، فعلى سبيل المثال، تتعاون شركة "أكسنتشر" مع وزارة العدل الإسبانية لتبسيط الوصول إلى المعلومات المهمة المتعلقة بالعمليات القضائية، من خلال توفير محرك بحث مدعوم بالذكاء الاصطناعي التوليدي للقضاة والمدعي العام ومحامي الدفاع والمواطنين. وتوفر المنصة للمستخدمين طريقة سريعة وفعّالة للوصول إلى المعلومات المطلوبة من خلال البحث في مئات الآلاف من المستندات المعقدة وإعادة كتابة الإجابات بلغة واضحة ومبسطة. وتتميز واجهة محرك البحث بسهولة الاستخدام لتمكين الأشخاص من الوصول إلى المعلومات وفهمها، الأمر الذي كان صعباً في السابق، ما يزيل الغموض عن نظام العدالة ويعزز الشفافية. وتعمل هذه الأداة على تقليل الوقت المستغرق للعثور على معلومات محددة بنسبة 40%، مما يجعل هذا الجزء الأساسي من العمل القضائي اليومي أبسط بكثير وأكثر وضوحاً من السابق[7].

يرى المسؤولون التنفيذيون في الخدمات الحكومية إمكانية تحقيق مجموعة من الفوائد بعد تبني نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي، حيث يتوقع 62% منهم تسريع الابتكار، بينما يتوقع 56% تحسين تجارب المتعاملين[4]. ومن خلال استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي لتقليل الأعباء الإدارية، يمكن للجهات الحكومية توفير الوقت والموارد للموظفين لتقديم الخدمات بطريقة شخصية عند الحاجة لذلك. كما يمكن أن يساعد على تقديم خدمات بشرية أسرع للمواطنين عندما يكونون في أمس الحاجة إليها. ونتيجة لذلك، يستعد المسؤولون التنفيذيون في الجهات الحكومية لاستثمارات كبيرة في الذكاء الاصطناعي والجيل التالي من الحوسبة من حيث الوقت والمال ورأس المال البشري في السنوات القليلة المقبلة (الشكل 2). ويتوقع القادة عائداً سريعاً على هذه الاستثمارات، حيث يرى 99% من قادة الجهات الحكومية أن البرامج والخدمات التي تدعمها نماذج الذكاء الاصطناعي ستعزز بشكل كبير الابتكار والإبداع في جهاتهم على مدى السنوات الثلاث إلى الخمس المقبلة[4].

ومع ذلك، فإن التقدم التكنولوجي السريع أكد أيضاً أهمية الاستعداد للنتائج السلبية المحتملة غير المقصودة، وأكد 98% من المشاركين في الدراسة من القطاع الحكومي على الحاجة إلى اتباع منهج منظم لإدارة التقنيات الناشئة بطريقة مسؤولة وأخلاقية، حيث يقع على عاتق الجهات الحكومية الالتزام بخدمة المتعاملين بإنصاف ومساواة، وإن استخدام هذه التقنيات دون

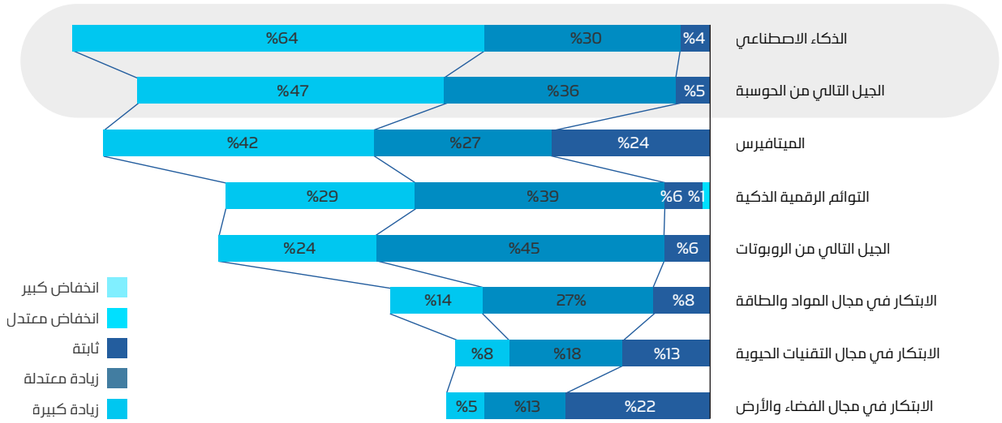
> "يرى 99% من قادة الجهات الحكومية أن البرامج والخدمات التي تدعمها نماذج الذكاء الاصطناعي ستعزز بشكل كبير الابتكار والإبداع في جهاتهم على مدى السنوات الثلاث إلى الخمس المقبلة."

وجود استراتيجية حوكمة قوية وواضحة، يمكن أن يؤدي إلى تفاقم عدم المساواة الحالية أو حتى التسبب في حالات جديدة من عدم المساواة في تقديم الخدمات. إضافة إلى ذلك، يدرك 99% من قادة جهات الخدمات الحكومية الدور الأساسي لاستراتيجيات إدارة البيانات التي توازن بين المراقبة والشفافية. وستتطلب نماذج الذكاء الاصطناعي توفر بيانات عالية الجودة وخاضعة للرقابة لضمان أن تكون المخرجات جديرة بالثقة، كما سيحتاج المتعاملون إلى ضمان حماية بياناتهم ومصالحهم، حيث أصبح ضرورياً الآن أن تعمل هذه الجهات على الحد من مخاوف أولئك الذين يخدمونهم.

الشكل 2

يعمل قادة الجهات الحكومية على زيادة الموارد المخصصة للتقنيات الناشئة، لا سيما الذكاء الاصطناعي

أي من مجالات الابتكار والتقنيات الناشئة التالية تلهم رؤية الجهة التي تعمل فيها أو استراتيجيتها طويلة المدى؟ اختر كل ما ينطبق.

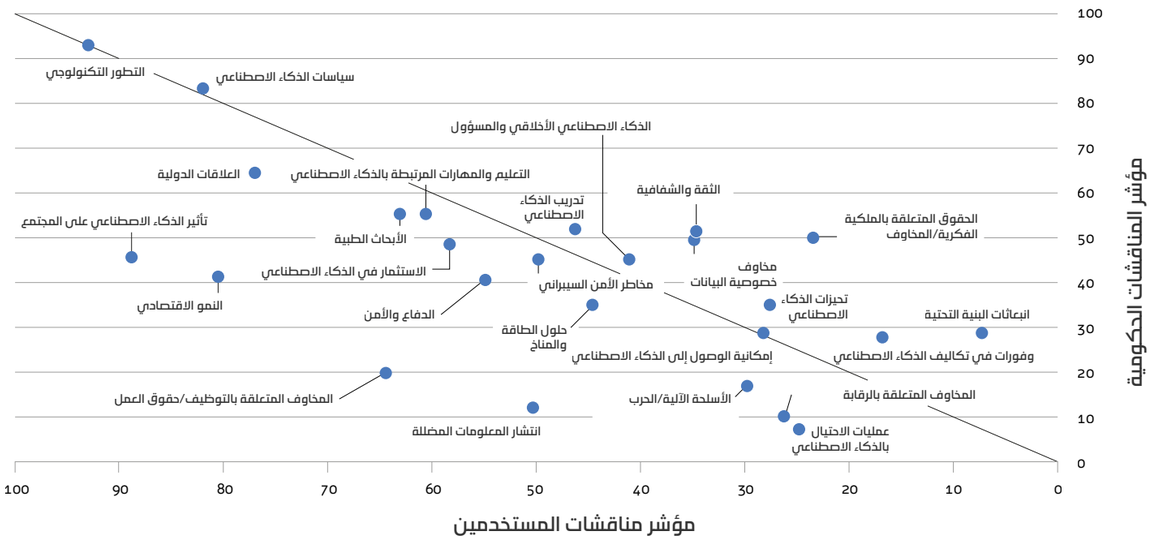


التوجهات العامة حول الذكاء الاصطناعي التوليدي تكشف عن مخاوف المستخدمين

انتشرت المناقشات المتعلقة بإمكانات ومخاطر الذكاء الاصطناعي التوليدي بشكل متزايد في الآونة الأخيرة، ويكشف التحليل المقارن لمناقشات وتوجهات المستخدمين والحكومة عن وجود تباينات كبيرة في مجالات التركيز. ورغم أن الحكومات والمستخدمين ووسائل الإعلام يناقشون بشكل مكثف التطور التكنولوجي في الذكاء الاصطناعي التوليدي والسياسات المتعلقة به، فإن هذه المواضيع لا تحظى بنفس الاهتمام من الجميع (الشكل 3).

غالباً ما تركز المنشورات الحكومية على موضوعات مثل الملكية الفكرية والشفافية وخصوصية البيانات، في حين أن المستخدمين يناقشون المخاوف المتعلقة بالوظائف وحقوق الموظفين وآثار الذكاء الاصطناعي التوليدي. وهناك مخاوف واسعة النطاق من أن يحل الذكاء الاصطناعي التوليدي محل الوظائف، والتي تفاقمت بسبب مشاهد النزاعات العمالية المرتبطة بتبني الذكاء الاصطناعي في صناعة السينما الأمريكية[8]. ربما يكون القادة الحكوميون محقين في تركيزهم على الجوانب التشغيلية، ولكن المخاوف التي تقلق المستخدمين بشأن الذكاء الاصطناعي التوليدي كبيرة ولا يمكن تجاهلها. وبدون الثقة في ممارسات الذكاء الاصطناعي التوليدي، فإن الكفاءة التي تأمل الجهات الحكومية في تحقيقها من الذكاء الاصطناعي ربما تظل بعيدة المنال. ولذلك من الضروري أن يشارك القادة الحكوميون في المناقشات والتخطيط الاستشرافي فيما يتعلق بالتأثير العميق الذي سيحدثه الذكاء الاصطناعي التوليدي في الوظائف والمجتمعات والبشرية نفسها.

الشكل 3
مقارنة مناقشات الحكومة والمستخدمين بشأن الذكاء الاصطناعي التوليدي.



الخط المائل يمثل منحنى "أسمعك وأفهمك"، حيث يوضح هذا الخط المواضيع التي ناقشها المستخدمون والحكومة بدرجة متساوية. وتمثل جميع النقاط الموجودة أسفل هذا الخط موضوعات يناقشها المستخدمون بدرجة أكبر مما تناقشها الحكومات (انظر ملحق "منهجية البحث").

ينبغي على الجهات الحكومية دراسة اتخاذ خطوات استباقية لضمان تطور عملياتها ولوائحها بوتيرة تطوّر التقنيات الجديدة نفسها، لاكتساب ثقة المتعاملين وتحقيق الفوائد التي تخدم المجتمعات على أفضل وجه. على سبيل المثال:

1. المشاركة في الحوار المستمر حول فوائد ومخاطر الذكاء الاصطناعي
2. إدراك أن الذكاء الاصطناعي المسؤول يبدأ بالفهم الشامل لمجموعات البيانات والتحيزات المتأصلة فيها
3. التأكد من أن البشر مسؤولون دائماً عن عمليات صنع القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي
4. الاستثمار في التدريب الفني والأخلاقي للموظفين من أجل جني الفوائد الكاملة للذكاء الاصطناعي

1. الحوار المستمر: تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي على المجتمع

تضفي السرعة التي تتطور بها تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي وتأثيرها المحتمل أهمية كبيرة على المناقشات المستمرة حول مخاطر الذكاء الاصطناعي وقدراته بالنسبة للحكومات والمتخصصين والمتعاملين.

يؤكد العديد من خبراء التكنولوجيا أننا لا نستطيع أن نسمح لتطورات الذكاء الاصطناعي بتجاوز مبادئنا التوجيهية ولوائحنا الأخلاقية. وفي رسالة مفتوحة في مارس 2023، قال معهد مستقبل الحياة: "يمكن أن يُحدِث الذكاء الاصطناعي المتطور تغييراً كبيراً في تاريخ الحياة على الأرض ويجب التخطيط له وإدارته بعناية وباستخدام الموارد المناسبة"[9]. وقد وقّع على هذه الرسالة أكثر من ثلاثين ألفاً من قادة التكنولوجيا والسياسات. ويؤدي القادة الحكوميون دوراً محورياً في تعزيز التعاون الدولي الذي تتطلبه مواجهة هذا التحدي.

يوضح "الشكل 3" أن "تأثير الذكاء الاصطناعي على المجتمع" هو الموضوع الثاني الأكثر مناقشة في منشورات المستخدمين على وسائل الإعلام، ولكن لا تتم مناقشته بشكل متكرر في المنشورات الحكومية، ما يمثل فرصة للقادة الحكوميين لزيادة المشاركة في مناقشات التأثير المجتمعي للذكاء الاصطناعي التوليدي. ولابد أن يستكشف الحوار الحكومي مخاطر الذكاء الاصطناعي التوليدي، ولكن يقدّر في الوقت نفسه الفوائد التي لا يمكن إنكارها، والتي تتراوح بين تطوير الأبحاث الطبية حتى معالجة أزمة الطاقة. وستؤدي الشفافية والسياسة دوراً مهماً في بناء الثقة وزيادة فهم المجتمع للعمل الذي يمكن أن يقدمه الذكاء الاصطناعي في رسم ملامح مستقبلنا الجماعي.

2. الذكاء الاصطناعي المسؤول بدءاً من مرحلة التصميم: يجب البدء بالبيانات الصحيحة والاستخدام المسؤول

المسؤولية ضرورية لنجاح الذكاء الاصطناعي في المستقبل، وبينما تستفيد الحكومات من الابتكار في مختلف مجالات الذكاء الاصطناعي، فإنها تتحمل مسؤولية متزايدة تجاه ضمان شفافية الخوارزمية والحفاظ على الخصوصية وأمن البيانات.

وجدت أبحاث شركة "أكسنتشر" حول نضج الذكاء الاصطناعي، أن الشركات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي لتحقيق ميزة تنافسية قوية، تكون أكثر ميلاً لتطوير الذكاء الاصطناعي المسؤول بنسبة 53%، بدءاً من مرحلة التصميم[10]. ويحتاج القادة عند تطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي العام، إلى البدء بالبيانات الصحيحة، ووفق مفهوم الاستخدام المسؤول، على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعلم الأنظمة كيفية تجاهل البيانات غير ذات الصلة، ما يساعدنا في التغلب على التحيزات وجعل الخدمات الحكومية أكثر إنصافاً، كما يمكن لمنصة الذكاء الاصطناعي أن تساعد الشركات على تقييم التحيزات بسبب نوع الجنس واتخاذ الإجراءات اللازمة للتغلب عليها. ومن خلال تحليل بيانات التوظيف والأجور والأداء والإمكانات والترقيات، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد التحيز الداخلي اللاواعي بسرعة، وتقديم توصيات تجعل المساواة بين الجنسين قابلة للتنفيذ والتحقيق[11]. ومع ذلك، فإن نموذج الذكاء الاصطناعي يكون فعالاً وغير متحيز بقدر مجموعة البيانات التي يتم تدريبه عليها. وتتمثل الخطوة الأولى الأكثر أهمية لتطوير أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في فهم مجموعات البيانات المتاحة وبناء إطار حوكمة جدير بالثقة. وتسلط هذه الخطوة الضوء أيضاً على أهمية الذكاء الاصطناعي السيادي، حيث أن الاعتماد على شهادات نماذج اللغات الكبيرة والسحابة الأجنبية يمثل نقطة ضعف استراتيجية للحكومات والدول[12]. وفي حال لم يتم تصميم نموذج الذكاء الاصطناعي التوليدي بشكل مدروس وباستخدام بيانات موثوقة، ربما يؤدي ذلك إلى نظام يعزز التحيزات أو المعلومات الخاطئة، ما يتطلب توجيهاً صحيحاً من الخبراء البشريين ذوي المعرفة لإنشاء التقنية وتدريبها وتحسينها. وينبغي على الحكومات نشر الذكاء الاصطناعي المسؤول بشكل منهجي في جهاتها من أجل اكتساب الثقة وتعظيم القيمة للمستخدمين وتحويل المخاطر إلى فرص. وعندما يتم تنفيذه بشكل صحيح، يمكن للذكاء الاصطناعي المسؤول تحسين أنظمة الذكاء الاصطناعي الحالية وتعزيز القيمة للموظفين والمتعاملين على حد سواء.

3. الرقابة البشرية من أجل اتخاذ قرارات مسؤولة

تعتبر الرقابة البشرية على تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحكومية مهمة للغاية، وهناك حاجة لتنفيذ الحلول بشكل استراتيجي بمشاركة بشرية مستنيرة.

يعتبر المكتب الرئيسي للشؤون الرقمية والذكاء الاصطناعي في "البنتاغون" من أمثلة الرقابة البشرية، وقد قدّم المكتب نظام "AcqBot"، حل كتابة العقود المدعوم بالذكاء الاصطناعي المصمم لتبسيط عمليات الشراء لوزارة الدفاع، ويعمل هذا النموذج الأولي، المشابه لتقنية "شات جي بي تي"، على إنشاء لغة لعقد الشراء وتعبئة ملفات PDF، ما يقلل بشكل كبير من الأعباء الإدارية. ولكن الأهم من ذلك أن النظام لا يتخذ قرارات العقود بشكل مستقل، حيث تظل المراجعة البشرية جزءاً لا يتجزأ من عملية إنشاء العقود[13]. ويعتبر هذا نموذجاً مثالياً على عمل الذكاء الاصطناعي جنباً إلى جنب مع البشر بطريقة فعّالة وخاضعة للإشراف. ولتعزيز الثقة بين الموظفين الذين يعملون جنباً إلى جنب مع الذكاء الاصطناعي التوليدي، يجب على المديرين الالتزام بالشفافية وتوصيل رسالة أن الذكاء الاصطناعي التوليدي يهدف إلى استبدال المهام وتطوير العمليات وتعزيز تجربة العمل الشاملة. إن منح أولئك الذين يعملون مع أنظمة الذكاء الاصطناعي التوليدي قدرات اتخاذ القرار والمقدرة على تعديل النتائج يضمن الشعور بالمسؤولية عن القرارات والمشاركة النشطة في اتخاذها، يرسخ الثقة بين البشر والذكاء الاصطناعي. وعندما يتمتع الموظفون ببعض السيطرة على خوارزميات الذكاء الاصطناعي ويتمكنون من تحقيق أهدافهم بشكل تعاوني، يتم ترسيخ أساس من الثقة، ما يسهل النتائج المحسنة لجميع الأطراف، البشر والآلات والأهداف المشتركة.

4. الاستثمار في الموظفين لبناء مستقبل أفضل

يعمل الذكاء الاصطناعي التوليدي والنماذج الأساسية على تحسين المهام وزيادة القدرات البشرية وتغيير طريقة عمل الأشخاص والجهات، ما له آثار على المهارات والأشخاص والمؤسسات والمجتمع.

يوضح "الشكل 3" وجود مخاوف كبيرة لدى المستهلكين بشأن تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي على وظائفهم، ورغم أن الذكاء الاصطناعي التوليدي سوف يغير شكل العمل الذي نعرفه اليوم، إلا أن معظم الوظائف لن تصبح مؤتمتة بشكل كامل، بل ستتغير المهام المنفصلة، ويتم تقسيمها إلى مهام روتينية قابلة للأتمتة، وعمل إبداعي أكثر استراتيجية يتطلب حدساً بشرياً ومهارات حل المشكلات. ويوفر الذكاء الاصطناعي التوليدي فرصة تقديم تجارب عمل أكثر إنتاجية وقيمة للموظفين. وستكون مساعدة الأشخاص على مواكبة التغيير القائم على التكنولوجيا العامل الأكبر في تحقيق الإمكانات الكاملة للذكاء الاصطناعي القائم على اللغة. وفي الوقت الحالي، تعاني العديد من الجهات من نقص الاستثمار بشكل كبير في موظفيها في هذا الصدد، حيث تشير الأبحاث الاقتصادية المستقلة إلى أنه مقابل كل دولار تنفقه الجهات على أنظمة الذكاء الاصطناعي الجديدة، فإنها قد تحتاج إلى إنفاق 9 دولارات على إعداد موظفيها للعمل مع هذه الأنظمة بطرق أكثر تعقيداً على المستوى المعرفي[14]. وينبغي على الجهات الحكومية أن تتخذ خطوات سريعة لتقسيم الوظائف إلى مهام، والاستثمار في تدريب الأشخاص على العمل بفعالية جنباً إلى جنب مع الذكاء الاصطناعي التوليدي.

إضافة إلى ذلك، من المهم أن يدرك الموظفون الذين يعملون إلى جانب هذه التقنيات مخاطر وأوجه قصور الذكاء الاصطناعي التوليدي. ويجب أن تركز السياسات والتدريب على تعليم الموظفين طرق استخدام الذكاء الاصطناعي، وكذلك الطرق التي لا ينبغي استخدام الذكاء الاصطناعي من خلالها. وسيتطلب ذلك تدريباً متكرراً لتعزيز الممارسات القياسية الأخلاقية والمسؤولة عند استخدام الأدوات التي تدعم الذكاء الاصطناعي. ويمكن أن تسبب الثقة العمياء في مخرجات الذكاء الاصطناعي التوليدي، أو الافتقار إلى تحمل المسؤولية الشخصية، أضراراً بجودة الخدمات الحكومية، فالمعرفة وتحمل المسؤولية لدى الحكومات والجهات والأشخاص الذين يعملون جنباً إلى جنب مع الذكاء الاصطناعي، هي التي ستحدد توجه التغيير إما للأفضل أو للأسوأ.

خاتمة

تتمتع الجهات الحكومية بفرصة فريدة لوضع معايير للاستخدام المسؤول والمؤثر للذكاء الاصطناعي التوليدي، وفي الوقت نفسه اكتساب ثقة المتعاملين في مستقبل مدعوم بالذكاء الاصطناعي.

يتطلب تحقيق ذلك الاستثمار في العمليات وتعزيز الثقافة وبناء المهارات اللازمة لنجاح الأفراد، واستفادة الجهات من الإمكانات الكاملة للذكاء الاصطناعي التوليدي، ويعتبر التعاون الدولي من الأمور الحتمية في هذه المرحلة التحويلية، ولن يتم الوصول إلى حلول الذكاء الاصطناعي الأكثر فعالية إلا بالتطوير المدروس، حيث يؤدي قادة الجهات الحكومية دوراً مهماً في تصميم مناهج شاملة ودقيقة للمساعدة في ضمان مساهمة هذه التقنيات في تحقيق مستقبل أفضل للجميع.

منهجية البحث

يستند هذا التقرير إلى بحث ذي شقين، الأول يرتكز على الأفكار التي تم استخلاصها من دراسة استقصائية لقادة القطاع الحكومي خلال الفترة من ديسمبر 2022 وحتى يناير 2023، والتي تضمنت إجراء شركة "أكسنتشر للأبحاث" استبيانها السنوي للرؤية التكنولوجية عبر القطاعات المختلف[15]. وشمل هذا الاستطلاع عينة من القطاع الحكومي ضمت أكثر من 400 رئيس ومدير تنفيذي في قطاع الخدمات الحكومية والحكومة الاتحادية في 34 دولة. وقدّم هذا الاستطلاع رؤية متعمقة ومباشرة حول استراتيجيات الذكاء الاصطناعي التوليدي لقيادة الجهات الحكومية.

أما الشق الثاني، فهو مقارنة بين اهتمامات المستخدمين واهتمامات الحكومة الاتحادية بموضوعات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وقد تم إجراء هذه المقارنة من خلال تحليل استراتيجيات الذكاء الاصطناعي الوطنية (وتقارير الذكاء الاصطناعي الحكومية الرسمية الأخرى) ومقالات من مصادر إعلامية بارزة (الصحف والقنوات الإخبارية وغيرها) من 9 بلدان مختلفة باستخدام نموذج GPT3.5 Turbo 16k. وقد حدد النموذج الموضوعات الرئيسية للمنشورات الحكومية والإعلامية وصنفها إلى موضوعات محددة مسبقاً للذكاء الاصطناعي التوليدي. وجرى بعد ذلك وضع المواضيع على مخطط للمقارنة بصرياً بين الاهتمامات الحكومية (التقارير الرسمية والمواقع الإلكترونية) واهتمامات المستخدمين (المنشورات الإعلامية) في موضوعات الذكاء الاصطناعي التوليدي.

الملحق الفني

منحنى "أسمعك وأفهمك": تتمثل الفكرة وراء منحنى "أسمعك وأفهمك" في الربط والمقارنة بين تناول المنشورات الحكومية ومنشورات المستخدمين (المنشورات الإعلامية) للموضوعات. ويعتمد هذا المنحنى على قياس بسيط للعدد الإجمالي لتناول المنشورات الحكومية لموضوع ما (على سبيل المثال، إجمالي عدد مرات الضغط على الكلمات الرئيسية حسب الموضوع) والعدد الإجمالي لتناول المستخدمين للموضوع (على سبيل المثال، الأخبار ومنشورات المدونات التي تحتوي على كلمة رئيسية حسب الموضوع).

مصادر البيانات: تم الحصول على التقارير الحكومية والخطط الاستراتيجية يدوياً من المواقع الإلكترونية الحكومية والاتحادية للدول التالية: المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، واليابان، وسنغافورة، وأستراليا، وفرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية. إضافة إلى ذلك، تم تضمين بعض تقارير الاتحاد الأوروبي المتعلقة بالذكاء الاصطناعي. وتم الحصول على المقالات الإعلامية من قاعدة بيانات LexisNexis، وقد نشرت المقالات المختارة في العام الماضي حول موضوع الذكاء الاصطناعي التوليدي أو الذكاء الاصطناعي المسؤول.

معالجة البيانات: عادةً ما يكون منحنى البيانات الناتج عن هذه العملية مائلاً نحو اليمين، ما يتطلب تعديلها بشكل منتظم. ونحتاج في هذه المرحلة إلى إعادة قياس البيانات لإظهار نتائج ذات معنى. وللقيام بذلك، يمكننا تعيين الحد الأقصى لكل جانب من المقياس ليكون 100 والحد الأدنى (أو الصفر) يساوي الصفر. بهذه الطريقة، يمكننا قياس المحورين "س" و "ص" على مقياس مماثل لاستخدامه في المقارنة، ثم يتم أخذ نتائج هذا التحليل ورسمه على مخطط خلية الاتجاه.

المراجع والمصادر

1 **Anita Puri**, "Building a New Reality in Public Services," Accenture Blog, June 14, 2023, https://www.accenture.com/us-en/blogs/voices-public-service/new-realities-with-tech

2 **Krystal Hu**, "ChatGPT sets record for fastest-growing user base," Reuters, February 2, 2023, https://www.reuters.com/technology/chatgpt-sets-record-fastest-growing-user-base-analyst-note-2023-02-01

3 **Accenture Research**, Accenture CXO Pulse of Change Survey, Accenture, February 2023, (archived).

4 **World Economic Forum & Accenture**, "Jobs of Tomorrow: Large Language Models and Jobs," World Economic Forum, September 2023, https://www3.weforum.org/docs/WEF_Jobs_of_Tomorrow_Generative_AI_2023.pdf

5 **Accenture**, "AI for Everyone," 2023, https://www.accenture.com/us-en/insights/technology/generative-ai?c=acn_glb_largelanguagemomediarelations_13427684&n=mrl_0323

6 **Accenture**, "Public Service Experience Through a New Lens," 2022, https://www.accenture.com/us-en/insightsnew/public-service/experience-new-lens

7 **Accenture**, "Generative AI," Accenture, (n.d.), https://www.accenture.com/us-en/services/applied-intelligence/generative-ai

8 **David Smith**, "'Of Course it's disturbing': Will AI change Hollywood forever?," The Guardian, March 23, 2023, https://www.theguardian.com/film/2023/mar/23/ai-change-hollywood-film-industry-concern

9 **Future of Life Institute**, "Pause Giant AI Experiments: An Open Letter," March 22, 2023, https://futureoflife.org/open-letter/pause-giant-ai-experiments/?utm_source=newsletter.futureoflife.org&utm_medium=referral&utm_campaign=future-of-life-institute-newsletter-our-pause-letter-six-months-later

10 **Accenture**, "The Art of AI Maturity," 2023, https://www.accenture.com/us-en/insights/artificial-intelligence/ai-maturity-and-transformation?c=acn_glb_aimaturityfrompmediarelations_13124019&n=mrl_0622

11 **Accenture**, "Accenture makes strategic investment in Pipeline to Accelerate Gender Parity in the Workforce," Accenture Newsroom, August 6, 2021, https://newsroom.accenture.com/news/accenture-makes-strategic-investment-in-pipeline-to-accelerate-gender-parity-in-the-workplace.htm

12 **Accenture**, "Sovereign Cloud: Take Control of Data and Stay Compliant," 2023, https://www.accenture.com/us-en/insights/cloud/sovereign-cloud

13 **Jory Heckman**, "DoD Builds AI Tool to Speed up 'Antiquated Process' for Contract Writing," Federal News Network, February 9, 2023, https://federalnewsnetwork.com/contracting/2023/02/dod-builds-ai-tool-to-speed-up-antiquated-process-for-contract-writing

14 **Dina Bass**, "Microsoft Invests $10 Billion in ChatGPT Maker OpenAI," Bloomberg, January 23, 2023, https://www.bloomberg.com/news/articles/2023-01-23/microsoft-makes-multibillion-dollar-investment-in-openai?id=10.1257/mac.20180386

15 **Accenture**, "Tech Vision 2023: When Atoms Meet Bits," 2023, https://www.accenture.com/us-en/insights/technology/technology-trends-2023

نبذة عن شركة "أكسنتشر"

"أكسنتشر" شركة عالمية رائدة في مجال الخدمات المهنية تساعد كبرى الشركات في العالم والحكومات والمؤسسات الأخرى على التحول الرقمي وتحسين عملياتها وتسريع نمو الإيرادات وتعزيز خدمات المواطنين، مما يسّرع تقديم القيمة الملموسة على نطاق واسع، وتعتبر "أكسنتشر" شركة تقودها المواهب والابتكار ويعمل بها نحو 743,000 موظف يخدمون العملاء في أكثر من 120 دولة. ونرى أن التكنولوجيا هي جوهر التغيير اليوم، ونعتبر أحد الرواد في المساعدة على دفع هذا التغيير، من خلال بناء منظومة علاقات قوية. ونجمع بين الخبرة منقطعة النظير وقوتنا في المجال الرقمي والتقنيات السحابية والبيانات والذكاء الاصطناعي، لتقديم نتائج ملموسة وفريدة، بالاعتماد على مجموعتنا الواسعة من الخدمات والحلول والأصول في قطاع الإستراتيجيات والاستشارات والتكنولوجيا والعمليات ونموذج Industry X وSong. وتمكننا هذه القدرات، إلى جانب ثقافتنا المتمثلة في النجاح المشترك والالتزام بتقديم القيمة الشاملة، من مساعدة عملائنا على بناء وترسيخ علاقات موثوقة ودائمة. ونقيس نجاحنا من خلال القيمة الشاملة التي نوفرها لعملائنا والأفراد والمساهمين والشركاء والمجتمعات. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.accenture.com.

نبذة عن شركة "أكسنتشر للأبحاث"

تقوم شركة أكسنتشر للأبحاث بصياغة الاتجاهات وإنشاء رؤى تعتمد على البيانات حول القضايا الأكثر إلحاحاً والتي تواجه المؤسسات العالمية. من خلال الجمع بين فاعلية تقنيات البحث المبتكرة والفهم العميق لمجالات عملائنا، فإن فريقنا المكون من 300 باحث ومحلل في 20 دولة ينشر مئات التقارير والمقالات ووجهات النظر كل عام. وتساعد أبحاثنا المثيرة للتفكير، والتي تم تطويرها بالتعاون مع المنظمات الرائدة عالمياً، عملاءنا على تبني التغيير وخلق القيمة والاستفادة من قوة التكنولوجيا والإبداع البشري.

المؤلفون

جيانماريو بيسانو
رئيس الفريق الاستشاري بالأسواق النامية بشركة أكسنتشر
gianmario.pisanu@accenture.com

ماسة الشلبي
مديرة أولى في أكسنتشر الشرق الأوسط
masa.al.chalabi@accenture.com

كارلا ماريا عيسى
رئيسة منطقة الشرق الأوسط بشركة أكسنتشر للأبحاث
carla.issa@accenture.com

إليزابيث نايك
رئيسة فريق الصحة والقطاع العام بشركة أكسنتشر للأبحاث
elizabeth.naik@accenture.com

أليكسا جايجر
أخصائية بشركة أكسنتشر للأبحاث
alexa.jaeger@accenture.com

إخلاء المسؤولية: يتم توفير هذا المحتوى لأغراض المعلومات العامة وليس المقصود استخدامه بدلاً من التشاور مع مستشارينا المتخصصين. وتتضمن هذه الوثيقة علامات مملوكة لأطراف أخرى وهي ملك لأصحابها، ولا توجد رعاية أو تأييد أو موافقة على هذا المحتوى من قبل أصحاب هذه العلامات، سواء بطريقة مقصودة أو صريحة أو ضمنية.

شارك في النقاش

@WorldGovSummit

www.worldgovernmentssummit.org