



مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية
Mohammed Bin Rashid
Al Maktoum Global Initiatives

التعليم التنفيذي
Executive Education

كلية محمد بن راشد
للإدارة الحكومية
MOHAMMED BIN RASHID
SCHOOL OF GOVERNMENT



الذكاء الاصطناعي وسعادة المتعاملين



@MBRSG

الإصدار | 9

«أحب أن أتعلم وأقرأ الكثير من ملخصات الكتب.. التعلم والقيادة هما مقدمة ونتيجة، ولا يمكن فصل المقدمة عن النتيجة».

سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

القراءة = معرفة

المعرفة = قوة

القوة = احترام

الاحترام = نجاح

النجاح = سعادة



الذكاء الاصطناعي

وسعادة المتعاملين؟

السعادة



السعادة من أكثر ركائز الهندسة المجتمعية بروزاً في هذا الوقت. حيث أنّ البشرية منذ الأزل تسعى للشعور بالسعادة في حياتها، فكل ما يقوم به الإنسان هو البحث عن الأشياء والأمر التي تغمره بذلك الإحساس.

السعادة في علم النفس تُعرف على أنها **الشعور بالسرور والرضا عن حياتك**، وهو شعور متكرر نتيجة للمشاعر والتعاملات والمؤثرات السارة، لذلك يرتبط مفهوم السعادة في علم النفس بطبيعة الفرد وطرق تعامله مع الظروف التي تحيط به والمواقف الحياتية اليومية التي يمر بها.

ومن التحديثات على مفهوم السعادة في علم النفس قدمها عالم النفس "Martin Seligman" وقدم السعادة على أنها الحياة التي تتسم **بالجديدة والممتعة وذات المعنى**. حيث تتحقق سمة الجديدة بالحياة من خلال اكتشاف جوانب قوتنا واستغلالها؛ كي نحسن جودة حياتنا، وسمة الممتعة تتحقق من خلال الاستمتاع بكل شيء من حولنا مهما كان بسيطاً. وتتحقق سمة ذات معنى عندما يتم ربط حياة الشخص بمجموعة من الأهداف يسعى لتحقيقها.

والسعادة نوعان:



السعادة
القصيرة

وهي الشعور بالسعادة لفترة قصيرة من الزمن بسبب أمر ما أو موقف بسيط، ومن ثم يعود الشخص لانفعالاته العادية والطبيعية مرة أخرى.



السعادة
الطويلة

وهي الشعور بالسعادة لفترة طويلة من الزمن، حيث تعتبر السعادة الطويلة الهدف الرئيسي الذي يسعى لتحقيقه الشخص، من خلال التعلم والعمل وبناء الأسرة السعيدة والعيش برفاهية وسلاسة.

أنواع السعادة

ومع التطور المتسارع في جميع المجالات انتقل مفهوم السعادة من مفهوم خاص بعلم النفس الى مفهوم إداري بحث. وتشعب مفهوم السعادة الإدارية ليشمل السعادة الوظيفية والسعادة المؤسسية وسعادة المتعاملين وسعادة المجتمع.



يقول صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، - رعاه الله -، إذ يقول سموه: «إن رضا المتعاملين عن الخدمات لم يعد كافياً، وسعادتهم الإجمالية عن حياتهم هي هدف الحكومة، ولا بد أن تكون أيضاً هدفاً للقطاع الخاص وللفعاليات المجتمعية كافة».

ولتحقيق ذلك وللتحول من مفهوم الرضى عن الخدمة لمفهوم الشعور بالسعادة القصيرة والطويلة من الخدمة: يجب أن تسخر التكنولوجيا الذكية والابتكار والذكاء الاصطناعي لخدمة الإنسان.

بحيرة البيانات المؤسسية وتحقيق سعادة المتعاملين



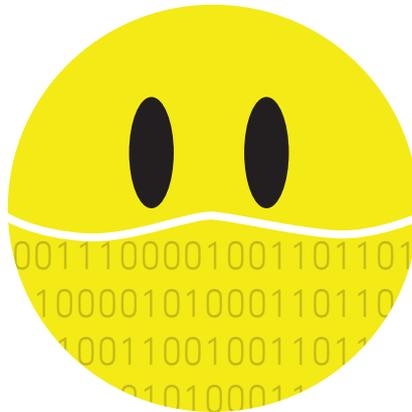
عمل التطور المتسارع في التكنولوجيا وعالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تغيير جذري في بنية وأحجام وتنوع قواعد البيانات في جميع القطاعات، لدرجة تفوق قدرة أدوات إدارة قواعد البيانات من التقاطها وتخزينها وإدارتها. حيث حول هذا التطور بنية قواعد البيانات من البنية التقليدية إلى البنية المعقدة (البيانات الضخمة Big Data وبيانات الفضاء الإلكتروني Cyberspace Data) وحديثاً أصبح يطلق عليها مسمى **بحيرة**

البيانات (Data Lake).

شبهت بحيرة البيانات لأي مؤسسة بالمنجم، لما تحتويه من كنوز ضخمة من البيانات والمعلومات. حيث إذا تم التنقيب في هذه المناجم سنحصل على معارف ومؤشرات ودلائل اقتصادية واجتماعية وصحية وسياسية وغيرها، يمكن أن تستخدم في تحسين جودة ونوعية وأداء الخدمة المقدمة للمتعاملين. فالقاعدة تقول: إننا أغنياء في البيانات والمعلومات ولكننا فقراء في المعارف. ولذلك يطلق على البيانات أنها نطف المستقبل.

والحقيقة المزعجة أن أغلب المؤسسات تستغل على الأكثر 10% من كنوز بحيرة البيانات لديها، بسبب اتباعها المنهجية التقليدية في إدارة بياناتها التي تفتقر على القدرة لمعالجة واستخراج المعرفة منها، وهذا يؤدي لضعف المعلومات والقرارات والخطط المستقبلية المستمدة منها لتعزيز وتطوير تقديم الخدمة في قطاعاتهم للوصول لسعادة المتعاملين.

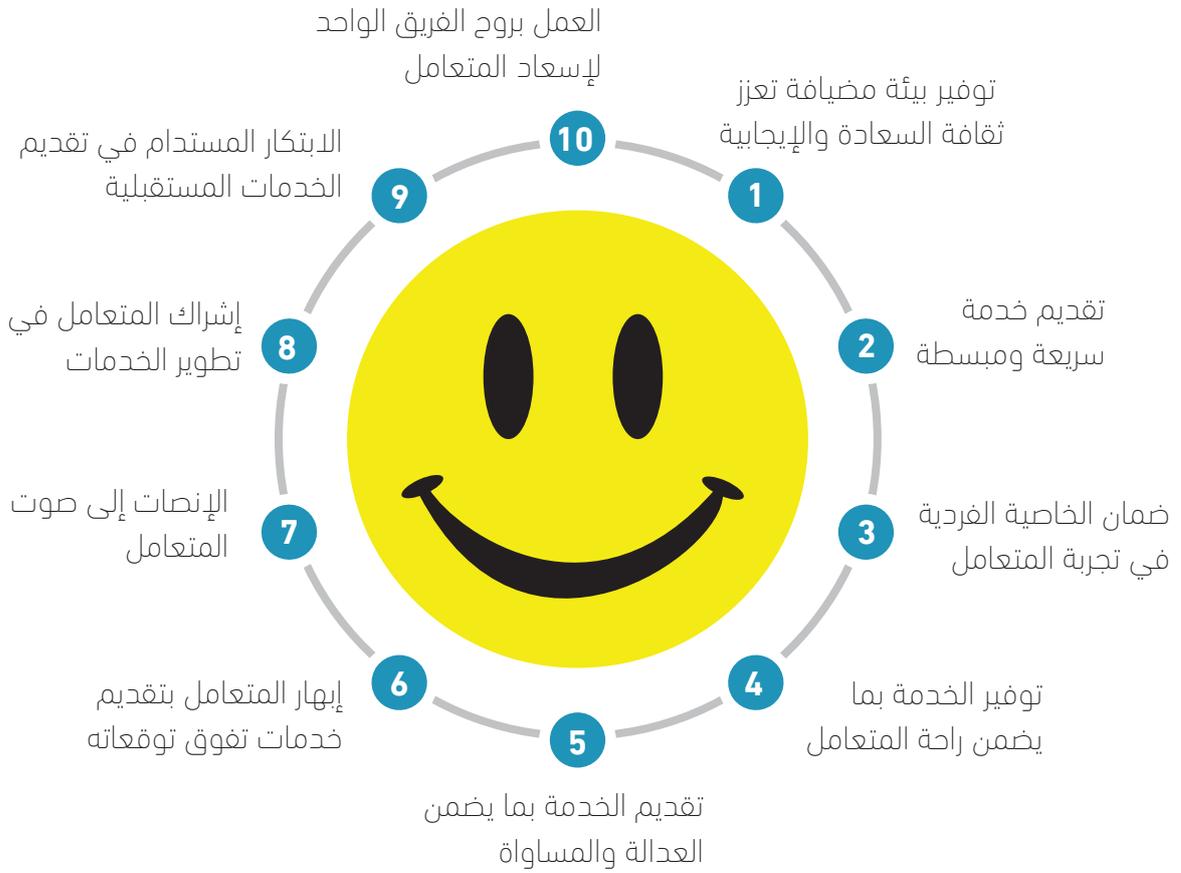
لذلك يمكن تعريف بحيرة البيانات المؤسسية على أنها المادة الخام لتحقيق سعادة المتعاملين.



الذكاء الاصطناعي وتحقيق سعادة المتعاملين



يدرك الجميع دور وأهمية القوى البشرية في تحقيق السعادة عند المتعاملين في القطاع العام والخاص، حيث تسعى المؤسسات العامة والخاصة على تطوير وتنمية قدرات ومهارات العاملين فيها، من خلال إخضاعهم لدورات وورش تدريبية لتحقيق السعادة للمتعاملين لديها، ومن أهم هذه القدرات والمهارات:



ولكن المشكلة التي كانت عائق لتحقيق كل ما سبق، أن تنفيذها مرتبط بقدرات وذكاء والحالة النفسية والوظيفية والاجتماعية لمقدم الخدمة، التي قد تتعرض في كثير من الأوقات لإطراب قد يؤثر سلباً على تقديم الخدمة، وأيضاً يجب أن ندرك حجم نمو المتعاملين وتعدد أعراقهم وتنوع لغاتهم الذي قد يسبب ضغط كبير على مقدم الخدمة. والمعضلة الأكبر أن القدرات البشرية وحدها ليس لها قدرة للتعامل مع بحيرة البيانات المؤسسية لديها، حيث كما ذكر سابقاً أنها تستغل منها على الأكثر 10% و90% مخزن دون استغلاله، لذلك **يجب أن نلجأ إلى أدوات الثورة الصناعية الرابعة ومن أهمها الذكاء الاصطناعي** للقيام بدور مقدم الخدمة؛ لتفادي العوائق البشرية في تقديم الخدمة واستغلال بحيرة البيانات لديهم بأكمل وجه؛ لتحقيق أعلى درجة من سعادة المتعاملين. ويستمر دور القوى البشرية في المؤسسات ولكن يتحول من دور مقدم خدمة الى دور ابتكاري؛ لتعزيز وتطوير مهام الذكاء الاصطناعي في مؤسساتهم.

لذلك يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي من منظور سعادة المتعاملين على أنه: **تمكين الآلة على تقديم الخدمات للمتعاملين بقدرات عالية الجودة والسرعة وفي أي وقت وأي مكان، دون تحيز أو محسوبية أو أي مؤثر خارجي عليها.**



تمكين الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمة للمتعاملين



أصبح جلياً أن مرحلة تجميع البيانات وإعدادها وتمسّن جودتها هي حجر الأساس في تمكين الذكاء الاصطناعي في المؤسسات العامة والخاصة. فيجب أن تُمنح هذه المرحلة الاهتمام الكبير من قبل المؤسسات، من خلال تطوير قواعد البيانات لديها والانتقال من قواعد البيانات المهيكلة إلى مستودعات البيانات (Data warehouse) التي تمتاز بسرعة التعامل معها من قبل الآلة، ومن ثم الانتقال إلى بحيرة البيانات التي لديها القدرة على تخزين جميع أنواع البيانات من جداول وصور وفيديوهات وتفاعلات وأصوات وغيرها مع الاحتفاظ بخصائص البيانات دون تغيير.

والمرحلة الثانية هي: إعداد البنية التحتية لإدارة هذه البيانات وتجهيزها! لتصبح صالحة لتطبيقها واستخدامها من خلال أدوات الثورة الصناعية الرابعة. وتليها مرحلة استخراج المعارف الحديثة منها من خلال تطبيق علم البيانات (Data Science) عليها، حيث تتسم المعارف الناتجة من ذلك بأنها معرفة خفية (Hidden Knowledge) لا يمكن إدراكها من خلال من الخبرة أو التعلم، ومن أهم قدراتها التنبؤ بالسلوك البشري، الذي كان من الخيال العلمي أن يتم. **والمرحلة الأخيرة هو تطبيق هذه المعارف** التي لا يمكن تطبيقها إلا من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي المدمجة في آلة أو تطبيق إلكتروني. حيث يتعامل الذكاء الاصطناعي مع هذه المعارف على أنه مخزون معرفي لديه وليس خطوات برمجية، أي يتعامل مع كل حالة بناء على المعرفة المنسجمة معها.



تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحقيق سعادة المتعاملين



نقسم منهجية تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحقيق سعادة المتعاملين الى منهجيتين:

1 منهجية تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحقيق سعادة المتعاملين القصيرة

والتي يمكن تحقيقها من خلال دمج الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات بكافة أنواعها، الخدمات الحكومية وإنجاز المعاملات آلياً من خلال تقديم خدمات حكومية ذكية خاصة بكل متعامل على حدى، حيث لا يمر متلقي الخدمة بمراحل متتابعة وإنما النظام يقوم بتوجيه العميل للخدمة التي تلي احتياجاته من حيث المكان والزمان والغاية الخاصة بمتلقي الخدمة ذاته. ولا ننسى دور الروبوت في تقديم الخدمات الذكية من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي المدمجة بداخله. والتطبيقات الذكية التي تعمل على ترشيح أفضل الخدمات أو المنتجات التي تلي احتياجات متلقي الخدمة دون أن يبحث عنها، وغيرها الكثير.

2 منهجية تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحقيق سعادة المتعاملين الطويلة

تعتبر سعادة المتعاملين الطويلة الهدف المنشود تحقيقه من قبل كل مؤسسة، لغايات تحقيق السعادة المجتمعية إذا كان الحديث عن خدمات حكومية أو للمحافظة على المتعاملين إذا كانت الخدمات من مؤسسات خاصة. وهنا نبحث للوصول الى معارف ذكية لها القدرة على التنبؤ باحتياجات ومخاوف والسلوك المستقبلي لمتلقي الخدمة. حيث كان لأدوات الثورة الصناعية الرابعة من علم البيانات والذكاء الاصطناعي الدور الأهم في تحقيق ذلك من خلال محاكاة لنظرية خاصة في علم النفس موضوعة من عشرات السنين، وهي نظرية «Big 5»، وهي التي تنص على أنه من خلال قياس خمس سمات نفسية للشخص وهي (الانفتاح، المثالية، الاجتماعية، التعاونية، والتأثر بالعوامل الخارجية) يمكن تحديد احتياجاته ومخاوفه وسلوكه المستقبلي.



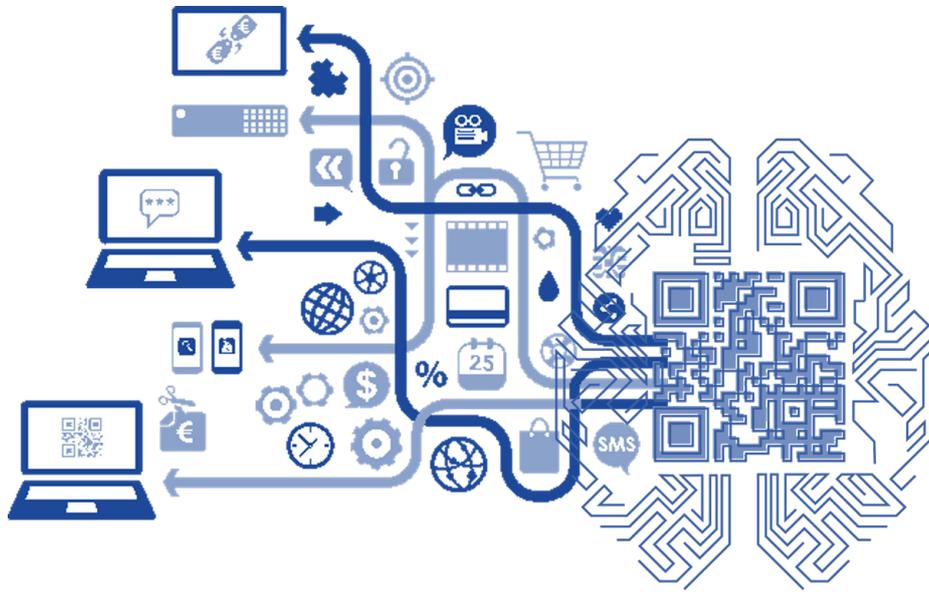
نظرية Big5

ولكن من معضلات هذه النظرية أنها تحتاج اختبارات دقيقة؛ كي نتمكن من قياس السمات الخمس، وهذا كان سبب لعدم رواج أو تطبيق هذه النظرية. ولمن في عام 2012م ظهر الوجه المشرق لدور علم البيانات والذكاء الاصطناعي من خلال خوارزميات لها القدرة على قياس السمات النفسية الخمس من خلال رصد سلوك الأشخاص على مواقع التواصل الاجتماعي من إعجاب بمنشور أو مشاركته أو التعليق عليه. حيث أتاحت هذه الخوارزميات مقدمي الخدمة لتحديد احتياجات ومخاوف والسلوك المستقبلي لمتلقي الخدمة لديهم من خلال رصد سلوكهم على صفحات التواصل الاجتماعي أو التطبيقات الخاصة بمقدمي الخدمة. والعمل على تقديم الخدمات والعروض التي تلي احتياجاتهم أو مخاوفهم أو تفكيرهم المستقبلي، وذلك عمل على تحقيق السعادة الطويلة، فتخيل مقدار السعادة الطويلة لشخص اقترب على التقاعد من عمله وقد يفقد تأمينه الطبي وتصله رسالة دون طلبه من شركة تأمين أو من وزارة الصحة نحن نقدم لك خدمة التأمين الطبي بعرض مميز. تتخيل شعور السعادة عند كل فرد عند شعوره بالأمن بسبب معرفته بقدرة جهاز الشرطة على التنبؤ بسلوك المجرم المستقبلي ومنعه للجريمة. وشعور السعادة الذي يشعر به عميل بنك ما عندما يقدم له عرض مميز بمنحه قرض شراء بيت دون طلبه لذلك لتنبؤ البنك أن هذا العميل مقبل على الزواج، وغيرها الكثير، شعور متميز عندما تصل رسالة الى مواطن تدعوه إلى مراجعة المستشفى لعمل فحص معين حيث يتبين أن لديه أعراض معينة وهو لا يشكي منها .

الذكاء الاصطناعي هو من يمنح الآلة لتحقيق السعادة الدائمة للمتعاملين، ولذا فإن أي مسؤول تنفيذي أو قائد، في المؤسسة يجب عليه ان يتعرف على ما يمكن أن يستفيد من الذكاء الاصطناعي والبيانات الكبرى التي تمتلكها مؤسسته، ويعمل على تحديد الأدوار والعمليات والنظم والخبرات التي يمكن تطويرها من خلال التكنولوجيا المتاحة وتصور أساليب ومناهج جديدة؛ لتحسين الخدمات الحكومية، مع التخلص من العناصر والأعمال الروتينية التي تثير ملل المتعاملين، وكما يقال **أن الذكاء الاصطناعي ليس قادماً فحسب، بل هل هو بيننا،** والمقصود هنا هو أن نتأكد أن هناك أشياء كثيرة يمكننا القيام بها عندما تفعل الآلات كل شيء، ويجب علينا القيام بها فعلاً وكل ذلك بهدف إسعاد المتعاملين.

الذين سيفوزون في رحلة التطور الرقمي القادم، والذين سيجنون المكافآت الضخمة، والذين سيصنعون التاريخ، هم من سيقفون عن الشكوى والتوجس والتردد والبكاء، ويبدؤون في البناء، وبدلاً من التنبؤ بالمستقبل، سيبتكرونه، جنباً إلى جنب وهم يعملون بواسطة الآلات الجديدة والذكاء الاصطناعي ومعها أيضاً.

(مالكوم فرانك، بول روريج، ماذا نفعل عندما تعمل الآلة كل شيء)



كلية محمد بن راشد
للإدارة الحكومية
MOHAMMED BIN RASHID
SCHOOL OF GOVERNMENT

إشراف ومراجعة/ عائشة سلطان الشامسي
إعداد/ صالح الحموري، أحمد العم، عماد هزيم

كلية محمد بن راشد
للإدارة الحكومية
MOHAMMED BIN RASHID
SCHOOL OF GOVERNMENT



كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية - التعليم التنفيذي
دولة الإمارات العربية المتحدة - دبي - شارع المستقبل، برج
المؤتمرات، الطابق 13

+971-4-3293290

execed@mbrsg.ae.ae

www.mbrsg.ae

/mbrsg

/mbrsg

/mbrsgae

mbrsgae

+mbrsgae

/company/mbrsg