HUMANITAIRES JOBS · الأكاديمية الإنسانية

# الميني MBA الذكاء الاصطناعي والعمل الإنساني: العمل مع Claude وGemini

## مادة الدرس · الأسبوع 12 : تعميم الذكاء الاصطناعي في منظمة إنسانية: السياسة والحوكمة والتدريب والمشروع الختامي

برنامج مدته 3 أشهر بالضبط (12 أسبوعًا، 144 ساعة) لاستخدام مساعدَي الذكاء الاصطناعي Claude (Anthropic) وGemini (Google) في العمل الإنساني، بطريقة مفيدة وآمنة ومسؤولة: طريقة العمل والحدود، وكتابة الطلبات، وحماية البيانات، والأخلاقيات والمبادئ الإنسانية، والتقارير، والمقترحات، وتحليل البيانات وMEAL، والترجمة والتواصل مع المجتمعات المحلية، والبحث والتحقق من المصادر، والتضليل والأمن، والإنتاجية والأتمتة، وسياسة الاستخدام والتعميم في منظمة. تمارين مصحّحة، وثلاثة امتحانات شهرية مع دراسات حالة، وشهادة قابلة للتحقق من الأكاديمية الإنسانية. برنامج مستقل، بلا شراكة مع Anthropic ولا مع Google.

**https://humanitairejobs.org/ar/academy/mini-mba-ia-claude-gemini/semaine-12**

وثيقة مجانية من الأكاديمية الإنسانية. يمكن طباعتها ومشاركتها بحرية لأغراض التدريب دون تعديل.

# الأسبوع 12 : تعميم الذكاء الاصطناعي في منظمة إنسانية: السياسة والحوكمة والتدريب والمشروع الختامي

**الأهداف**

- أن تكتب سياسة واضحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي، مكيّفة لمنظمة غير حكومية وطنية أو دولية.
- أن تنظّم الحوكمة، واختيار الأدوات، والتدريب، وقياس نتائج التعميم.
- أن تقدّم خطة اعتماد كاملة ومقاسة بالأرقام وقابلة للدفاع عنها أمام الإدارة.

## لماذا سياسة للاستخدام

في منظمات كثيرة، يستخدم الموظفون الذكاء الاصطناعي فعلًا، وغالبًا بحسابات شخصية ومن دون قواعد: وهذا ما يُسمّى **الاستخدام الخفي** (*shadow AI*). ونادرًا ما يكون منع كل شيء فعّالًا: يستمر الاستخدام في الخفاء. وتجاهله خطر: فبيانات حساسة تصل إلى مزوّدين بلا عقد.

تتيح **سياسة استخدام الذكاء الاصطناعي** القصيرة والواضحة تأمين الاستخدامات الجيدة وتشجيعها. وهي تتكامل مع السياسات القائمة: حماية البيانات، وأمن المعلومات، والتواصل، والصون (safeguarding)، ومكافحة الاحتيال، والموارد البشرية.

> السياسة الجيدة تقع في صفحتين إلى أربع، وتُترجم إلى لغات العمل، ويرافقها تدريب. أما سياسة من ثلاثين صفحة لا يقرؤها أحد فلا تحمي أحدًا.

## محتوى سياسة الاستخدام

- **الغرض والنطاق**: على من تنطبق (الموظفون، والاستشاريون، والمتطوعون، والتوقعات من الشركاء).
- **الأدوات المسموح بها**: قائمة الأدوات والخطط المصادق عليها (مثل خطة مهنية لـ Claude أو Gemini)، والقاعدة بالنسبة للبقية.
- **تصنيف البيانات**: ما المسموح به مع كل أداة (عامة، داخلية، سرية، حساسة)، مع أمثلة ملموسة من القطاع.
- **الاستخدامات المحظورة**: القرارات المتعلقة بالأشخاص، وبيانات الحماية والأمن، والمحتوى المضلِّل، والصور المولَّدة المقدَّمة على أنها حقيقية.
- **المسؤولية والتحقق**: يبقى المؤلف البشري مسؤولًا؛ والتحقق من الوقائع إلزامي.
- **الشفافية**: متى يُصرَّح باستخدام الذكاء الاصطناعي (المانحون، والمنشورات، والتقييمات).
- **الحوادث**: ما العمل في حال تسرّب بيانات أو خطأ جسيم، ومن يُبلَّغ.
- **التدريب والمواكبة**.
- **المراجعة**: مرة في السنة على الأقل، نظرًا لسرعة التغيّرات.

## الحوكمة واختيار الأدوات

حوكمة خفيفة لكن حقيقية:

- **مسؤول** معيَّن في الإدارة؛
- **مجموعة صغيرة** تضم حماية البيانات، وتقنية المعلومات، والبرامج، وMEAL، والتواصل، وممثلين عن الميدان والموظفين الوطنيين؛

- **سجل للاستخدامات**: أي أداة، ولأي غرض، وأي بيانات، وأي مسؤول، وأي مخاطر؛
- **تقييم أثر** على حماية البيانات لكل استخدام يمسّ بيانات شخصية.

لاختيار الأدوات، شبكة شراء: شروط معالجة البيانات (المكان، والحفظ، والتدريب، والمعالجون الفرعيون)، والأمن (تسجيل الدخول الموحّد، والسجلات، والإدارة)، والجودة المختبرة على مهام حقيقية وبلغات العمل، وسهولة الوصول في الميدان (اتصال ضعيف، هاتف)، والتكلفة الإجمالية، والتخفيضات للمنظمات غير الربحية، والتوفر في بلدان التدخل، وإمكانية تغيير المزوّد.

تتبع المشتريات الإجراءات المعتادة للمنظمة، وعند الاقتضاء إجراءات المانحين.

## التدريب والمواكبة

الأداة لا تكفي: القيمة تأتي من الكفاءات. خطة تدريب واقعية:

- **وحدة أساسية إلزامية** (ساعتان إلى 3 ساعات) لكل المستخدمين: طريقة العمل، والحدود، والبيانات، والتحقق، والسياسة.
- **ورش حسب المهنة**: البرامج، وMEAL، والمالية، واللوجستيات، والموارد البشرية، والتواصل، بحالات حقيقية.
- **نقاط اتصال مرجعية** في كل مكتب أو قسم، يساعدون زملاءهم وينقلون الاحتياجات.
- **مكتبة طلبات** وأمثلة مشتركة.
- **الشمول**: تدريب بلغات العمل، مكيّف مع الاتصال الضعيف، ومفتوح للموظفين الوطنيين، وإن أمكن للشركاء المحليين.

خطّط أيضًا لمواكبة المخاوف: الخوف من فقدان الوظيفة، والخوف من الخطأ. ويجب أن تكون رسالة الإدارة واضحة: الذكاء الاصطناعي يجب أن يحرّر الوقت للعمل ذي القيمة الإنسانية، والمنظمة تدرّب موظفيها بدل أن تستبدلهم من دون حوار.

## قياس النتائج والتكاليف

يُدار التعميم بمؤشرات بسيطة:

- **الاعتماد**: نسبة الأشخاص المدرَّبين والمستخدمين النشطين.
- **الوقت الموفَّر** في مهام متابَعة (يُقدَّر بالاستطلاع وبقياسات دورية)، بعد خصم وقت التحقق.
- **الجودة**: الأخطاء المكتشفة، وملاحظات المراجعين والمانحين.
- **الحوادث**: تسرّب البيانات، والأخطاء المنشورة، والاستخدامات المحظورة المبلَّغ عنها.
- **التكلفة**: الاشتراكات، والتدريب، ووقت الإدارة.

**حساب نموذجي.** 40 ترخيصًا مهنيًا بسعر 25 دولارًا أمريكيًا شهريًا تكلّف 40 × 25 × 12 = 12 000 دولار أمريكي سنويًا. وإذا وفّر كل مستخدم في المتوسط ساعتين صافيتين أسبوعيًا على مدى 44 أسبوعًا، فهذا يمثل 40 × 2 × 44 = 3 520 ساعة. وبتكلفة ساعية متوسطة قدرها 15 دولارًا أمريكيًا، تبلغ قيمة الوقت المحرَّر نحو 52 800 دولار أمريكي. هذا الحساب تقدير: يفترض أن الوقت الموفَّر يُعاد استثماره فعلًا، ويجب مقارنته بالقياسات الفعلية بعد ستة أشهر. وتختلف الأسعار حسب المزوّد والخطة والتخفيضات: تحقق منها.

## المشروع الختامي: خطة الاعتماد الخاصة بك

لختام البرنامج، أعدّ (لنفسك أو لمنظمتك) **خطة لاعتماد الذكاء الاصطناعي** من 4 إلى 6 صفحات:

- **1. التشخيص**: الاستخدامات الحالية، والاحتياجات، والمخاطر، ومستوى النضج.
- **2. حالات الاستخدام ذات الأولوية**: 3 إلى 5، تُختار وفق القيمة والخطر (البدء بقيمة مرتفعة وخطر منخفض).

- **3. الأدوات والخطط** المختارة، مع التبرير من حيث البيانات والجودة والتكلفة.
- **4. سياسة الاستخدام**: القواعد الكبرى.
- **5. الحوكمة**: المسؤولون، والسجل، وتقييمات الأثر.
- **6. التدريب** والمواكبة.
- **7. الميزانية** والمؤشرات.
- **8. الجدول الزمني**: مرحلة تجريبية من 3 أشهر، ثم تقييم، ثم توسيع.
- **9. المخاطر** وتدابير التخفيف.

يقيّم امتحان الشهادة هذه الكفاءات عبر أسئلة ودراسة حالة. ولا تمنح الأكاديمية درجة للخطة نفسها: فهي أداة لعملك.

### تمرين: ترتيب أولويات حالات الاستخدام

**الحالة.** تدرس منظمة غير حكومية من 120 شخصًا ست حالات استخدام، مقيّمة من 1 إلى 5 من حيث القيمة (الوقت الموفَّر، الجودة) والخطر (البيانات، عواقب الخطأ): أ) تلخيص محاضر الاجتماعات الداخلية: القيمة 4، الخطر 2؛ ب) مسودة أولى لتقارير المانحين انطلاقًا من جداول المتابعة: القيمة 5، الخطر 3؛ ج) الفرز الآلي لشكاوى خط المساعدة: القيمة 4، الخطر 5؛ د) ترجمة الإجراءات الداخلية: القيمة 3، الخطر 2؛ هـ) الفرز المسبق الآلي للطلبات الوظيفية: القيمة 4، الخطر 5؛ و) المساعدة في صيغ جداول البيانات للمالية: القيمة 3، الخطر 1.

**المطلوب.** رتّب حالات الاستخدام لمرحلة تجريبية من 3 أشهر، بحساب نسبة القيمة إلى الخطر، وعلّل الاستبعادات.

**التصحيح.** نسب القيمة إلى الخطر: و 3,0؛ أ 2,0؛ ب 1,67؛ د 1,5؛ ج 0,8؛ هـ 0,8. المرحلة التجريبية: و، أ، د (خطر منخفض) وب (قيمة مرتفعة، وخطر متوسط يمكن ضبطه بالتحقق المنهجي من الأرقام). المستبعدة: ج، لأن الشكاوى قد تتضمن بلاغات عن اعتداء أو احتيال تتطلب مسارًا بشريًا سريًا، وقد يؤخر الفرز الخاطئ شكوى خطيرة؛ وهـ، لأنها قرار بشأن أشخاص، مع خطر التمييز والتزامات قانونية مشدّدة في بعض البلدان. ويمكن إعادة دراسة هاتين الحالتين لاحقًا بشكل آخر (مثل المساعدة في كتابة شبكات تقييم، من دون قرار آلي).

## للتذكر

- لا منع شامل ولا تساهل: سياسة استخدام قصيرة وواضحة ومترجمة ويرافقها تدريب.
- تحدد السياسة الأدوات المسموح بها، وتصنيف البيانات، والاستخدامات المحظورة، والمسؤولية، والشفافية، والحوادث.
- حوكمة خفيفة: مسؤول، ومجموعة متعددة التخصصات مع الميدان، وسجل للاستخدامات، وتقييمات أثر.
- تدريب الجميع، بمن فيهم الموظفون الوطنيون والشركاء؛ وقياس الاعتماد، والوقت الصافي، والجودة، والحوادث، والتكلفة.
- البدء بحالات الاستخدام ذات القيمة المرتفعة والخطر المنخفض؛ واستبعاد القرارات المتعلقة بالأشخاص.

## الاختبار

1. يشير «الاستخدام الخفي» للذكاء الاصطناعي إلى:
   A. استخدام أدوات غير مصادق عليها، غالبًا بحسابات شخصية
   B. وظيفة مخفية في Gemini
   C. وضع التصفح المتخفّي
   D. الاستخدام ليلًا

2. سياسة استخدام الذكاء الاصطناعي الجيدة:
   A. تقع في 30 صفحة على الأقل
   B. تمنع كل استخدام
   C. قصيرة وواضحة ومترجمة ويرافقها تدريب
   D. لا تُراجَع أبدًا

3. 40 ترخيصًا بسعر 25 دولارًا أمريكيًا شهريًا تكلّف سنويًا:
   A. 1 000 دولار أمريكي
   B. 12 000 دولار أمريكي
   C. 4 800 دولار أمريكي
   D. 25 000 دولار أمريكي

4. في المرحلة التجريبية، نبدأ بحالات الاستخدام:
   A. ذات الخطر المرتفع
   B. الأعلى تكلفة
   C. التي تقرر بشأن الأشخاص
   D. ذات القيمة المرتفعة والخطر المنخفض

5. الفرز المسبق الآلي للطلبات الوظيفية بالذكاء الاصطناعي هو:
   A. حالة استخدام أولى جيدة
   B. أمر يجب استبعاده: قرار بشأن أشخاص وخطر تمييز
   C. بلا خطر
   D. إلزامي

**أجوبة الاختبار :** 1. B · 2. C · 3. B · 4. D · 5. A