HUMANITAIRES JOBS · الأكاديمية الإنسانية

الميني MBA الذكاء الاصطناعي والعمل الإنساني: العمل مع Claude وGemini

مادة الدرس · الأسبوع 2 : صياغة الطلبات بإتقان: الدور والسياق والمهمة والصيغة والأمثلة

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-2

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

الأسبوع 2 : صياغة الطلبات بإتقان: الدور والسياق والمهمة والصيغة والأمثلة

الأهداف

- أن تكتب طلبًا كاملًا من خمسة عناصر: الدور، والسياق، والمهمة، والقيود، والصيغة المنتظرة.
- أن تحسّن إجابة عبر تكرارات متتالية بدل البدء من الصفر.
- أن تبني مكتبة طلبات نموذجية قابلة لإعادة الاستخدام لوظيفتك ولفريقك.

لماذا تهمّ الصياغة إلى هذا الحد

لا يعرف مساعد الذكاء الاصطناعي منظمتك ولا برنامجك ولا مانحك ولا جمهورك. والطلب المبهم («اكتب تقريرًا عن مشروعنا») ينتج نصًا عامًا مليئًا بالعبارات الفارغة. أما الطلب الدقيق فينتج مسودة أولى قابلة للاستخدام.

كثيرًا ما يُتحدّث عن *هندسة الأوامر* (*prompt engineering*). في الاستخدام المهني العادي، لا يتعلق الأمر بوصفات سحرية بل بـ**ممارسات إحاطة جيدة**، وهي نفسها التي تتبعها لإحاطة زميل جديد كفء يكتشف الملف.

اختبار بسيط: لو أعطيت طلبك كما هو لمستشار لا يعرف شيئًا عن مشروعك، هل يستطيع أن يؤدي عملًا جيدًا؟ إن لم يكن، فالذكاء الاصطناعي لن يستطيع أيضًا.

العناصر الخمسة للطلب الجيد

- **الدور**: المنظور المنتظر. «أنت أخصائي MEAL ذو خبرة في برامج التغذية». يوجّه الدور المفردات ومستوى التطلّب.
- **السياق**: من أنت، والبرنامج، والبلد، والجمهور، والقيود. «منظمة غير حكومية وطنية، برنامج تغذية يموّله مانح أوروبي، ثلاث مقاطعات، تقرير مرحلي بعد 6 أشهر».
- **المهمة**: فعل عمل واضح. «اكتب قسم "التقدم حسب النتيجة" انطلاقًا من البيانات التالية».
- **القيود**: الطول، والنبرة، والعناصر الواجب تضمينها أو استبعادها، والقواعد. «400 كلمة كحد أقصى، نبرة وقائعية، لا تختلق أي رقم، وأشر إلى البيانات الناقصة».
- **الصيغة**: جدول، قائمة، فقرات، عناوين، لغة. «جدول مؤشر / هدف / متحقق / تعليق، ثم فقرتان».

مثال كامل. «أنت مسؤول منح في منظمة طبية غير حكومية. السياق: نستجيب لدعوة لتقديم مقترحات بقيمة 500 000 يورو للرعاية الصحية الأولية في محافظتين؛ ويشترط المانح نهجًا يركّز على المساءلة أمام السكان. المهمة: اقترح هيكلًا مفصلًا لقسم "المساءلة" (عناوين وعناوين فرعية، 3 نقاط لكل عنوان فرعي). القيود: صفحة واحدة كحد أقصى، لا وعود لا نستطيع الوفاء بها، ومصطلحات المعيار الإنساني الأساسي. الصيغة: قائمة مرقّمة».

تقديم الأمثلة والمستندات

أوثق طريقة للحصول على الأسلوب المرغوب هي **عرض مثال**. فقرة من تقرير سابق أعجب المانح، أو نموذج بريد، أو بطاقة مؤشر ممتلئة جيدًا: سيقلّد المساعد البنية والنبرة.

للمستندات المرجعية الطويلة، استخدم علامات واضحة: «هذا هو الإطار المنطقي بين الوسمين <إطار> و</إطار>، وبيانات الفصل بين <بيانات> و</بيانات>». ويتعامل المساعدان جيدًا مع هذا النوع من الهيكلة.

اطلب صراحةً أن **يعتمد حصرًا على المستندات المقدَّمة** عندما تهمّ الدقة: «إذا لم تكن معلومة ما في المستندات، فاكتب "المعلومة غير متوفرة" بدل تخمينها». هذه الجملة تقلّل الاختلاق بوضوح.

انتبه. قبل لصق مستند، تحقق من أنه لا يحتوي على بيانات شخصية أو حساسة (الأسبوع 3). فالتقرير القديم الموجّه إلى مانح يحتوي أحيانًا على أسماء مستفيدين أو قوائم شركاء أو حوادث أمنية.

التكرار: المحادثة ورشة عمل

نادرًا ما تكون الإجابة الأولى هي الصحيحة. بدل إعادة كتابة كل شيء، **صحّح على مراحل**:

- «اختصر إلى 250 كلمة مع الإبقاء على الأرقام الرئيسية الثلاثة».
- «النبرة ترويجية أكثر من اللازم؛ اجعلها وقائعية، كتقرير رصد».
- «الفقرة الثانية تكرّر الأولى: ادمجهما».
- «أضف سطرًا عن التأخيرات الناجمة عن موسم الأمطار، مع أثرها على المؤشر 2.1».

تقنيتان فعّالتان جدًا:

- **طلب الأسئلة أولًا**: «قبل أن تكتب، اطرح عليّ الأسئلة الخمسة التي تحتاجها لأداء عمل جيد». فيكشف المساعد بذلك ما ينقص إحاطتك.
- **طلب نقد**: «أعد قراءة هذا النص كمقيّم متطلّب لدى المانح: عدّد نقاط الضعف الخمس الرئيسية، من الأخطر إلى الأقل خطورة». ثم صحّح بنفسك أو مع الذكاء الاصطناعي.

عندما تنحرف المحادثة أو تطول كثيرًا، ابدأ محادثة جديدة بإحاطة محسّنة: فذلك غالبًا أسرع.

التعليمات الدائمة: المشاريع وGems

إذا كنت تكرّر السياق نفسه كثيرًا، فلا تلصقه في كل مرة:

- في **Claude**، يجمع *المشروع* تعليمات دائمة ومستندات مرجعية (مثل ميثاق التواصل، والإطار المنطقي، والمسرد) تتشاركها كل محادثات المشروع؛ وحسب الخطة، يمكن مشاركة المشروع مع الزملاء؛
- في **Gemini**، الـ *Gem* مساعد مخصّص بتعليماته، وحسب النسخ، بملفات مرجعية.

مثال على تعليمات دائمة لمسؤول تواصل: «أنت تساعد فريق التواصل في المنظمة X. النبرة: رصينة، محترمة، بلا استجداء للشفقة. لا تحدّد أبدًا هوية طفل ولا ضحية. استخدم دائمًا "النازحون" لا "اللاجئون" للنازحين داخليًا. الطول الافتراضي: 150 كلمة. أشر إلى كل تأكيد يحتاج إلى مصدر».

هذه التعليمات تجسّد قواعد المنظمة. ويجب أن يراجعها الشخص المسؤول، كأي مستند إجرائي.

مكتبة طلبات للفريق

الفرق التي تستفيد أكثر من الذكاء الاصطناعي تتشارك **طلباتها الناجحة**. مكتبة بسيطة (مستند مشترك أو جدول بيانات) تحتوي لكل طلب نموذجي على:

- الاسم والاستخدام («تلخيص محضر اجتماع مجموعة قطاعية»)؛
- نص الطلب، مع خانات للتعبئة بين معقوفين؛
- المستندات الواجب تقديمها وتلك التي لا تُقدَّم أبدًا؛
- نقاط التحقق الإلزامية («التحقق من التواريخ وأسماء المنظمات»)؛
- المؤلف وتاريخ آخر تحديث.

ابدأ صغيرًا: 10 طلبات لأكثر مهام الوظيفة تكرارًا (رسائل بريد، محاضر، ملخصات، إعادة صياغة، ترجمات). قِس الوقت الموفَّر والجودة، ثم وسّع.

> الطلب الجيد يساوي نموذج مستند جيد: يُتشارك، ويُختبر، ويُحسَّن، ويُؤرشف مع الإجراءات.

تمرين: تحويل طلب مبهم إلى إحاطة مهنية

الحالة. يكتب منسّق لوجستي إلى المساعد: «اكتب لي بريدًا للمورّد، إنه متأخر». النتيجة مهذبة لكنها غير قابلة للاستخدام: لا رقم طلبية، ولا تاريخ، ولا عواقب.

المطلوب. أعد كتابة الطلب بالعناصر الخمسة (الدور، السياق، المهمة، القيود، الصيغة) مع اختلاق بيانات معقولة.

تصحيح ممكن. «أنت مسؤول لوجستي ذو خبرة في منظمة غير حكومية. السياق: أمر الشراء BC-2026-114 المؤرخ في 2 أكتوبر يخص 400 حقيبة نظافة؛ ووفق العقد كان يجب التسليم في موعد أقصاه 30 أكتوبر؛ ونحن في 12 نوفمبر؛ والتوزيع على الأسر النازحة مقرر في 20 نوفمبر؛ وينص العقد على غرامات بنسبة 0,5 % عن كل يوم تأخير، بحد أقصى 10 %. المهمة: اكتب بريدًا إلى المورّد. القيود: نبرة حازمة ومهذبة؛ اطلب تاريخ تسليم مكتوبًا خلال 48 ساعة؛ ذكّر ببند الغرامة من دون تهديد؛ واذكر أننا قد نلغي الطلبية إذا لم يتم التسليم قبل 17 نوفمبر؛ 150 كلمة كحد أقصى. الصيغة: موضوع البريد ثم نصه، بالعربية». التحقق البشري: رقم الطلبية والتواريخ ونسبة الغرامة وبند الإلغاء مطابقة للعقد الموقّع.

للتذكر

- أحِط الذكاء الاصطناعي كما تحيط زميلًا جديدًا كفئًا لا يعرف شيئًا عن الملف.
- يحتوي الطلب الجيد على دور وسياق ومهمة وقيود وصيغة.
- المثال والمستندات المقدَّمة تعطي أفضل نتيجة؛ اشترط «المعلومة غير متوفرة» بدل الاختلاق.
- كرّر: اطلب الأسئلة أولًا، ثم النقد، ثم التصحيحات الموجّهة.
- المشاريع (Claude) وGems (Gemini) تحفظ التعليمات الدائمة؛ وتشارك مكتبة طلبات مختبرة.

الاختبار

1. أيّ مما يلي ليس من العناصر الخمسة للطلب الجيد؟
   A. الدور
   B. السياق
   C. كلمة مرور الحساب
   D. الصيغة المنتظرة

2. لتقليل الاختلاق حين تهمّ الدقة، نطلب:
   A. الإجابة بسرعة أكبر
   B. الاعتماد حصرًا على المستندات المقدَّمة وكتابة «غير متوفر» خلاف ذلك
   C. أن يكون أكثر إبداعًا
   D. الإجابة بالإنجليزية

3. «قبل أن تكتب، اطرح عليّ الأسئلة التي تحتاجها» يفيد في:
   A. كشف ما ينقص الإحاطة
   B. توفير الرموز
   C. تجنّب التحقق البشري
   D. تفعيل البحث على الويب

4. في Claude، المساحة التي تجمع تعليمات دائمة ومستندات مرجعية تُسمّى:
   A. Gem
   B. Canvas
   C. دفتر ملاحظات
   D. مشروعًا

5. يجب أن تحتوي مكتبة طلبات الفريق خصوصًا على:
   A. كلمات مرور الحسابات
   B. نقاط التحقق الإلزامية
   C. بيانات المستفيدين
   D. رواتب الفريق

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