

كيف يبدو مستقبل الإدارة المالية المدعومة بالذكاء الاصطناعي؟¹

سارة فراير

المديرة المالية لشركة OpenAI

لارينا يي

شريك أول في مكتب ماكنزي بمنطقة خليج سان فرانسيسكو

في هذه الحلقة من حلقات بودكاست "At the Edge"، النقت سارة فراير، المديرة المالية لشركة "OpenAI"، مع لارينا يي، الشريكة الأولى في شركة ماكنزي، لمناقشة تحديات وفرص القيادة في عصر التكيف التكنولوجي المتسارع. كما تناولتا في حديثهما تأثير هذه التحولات على مستقبل الوظائف المالية وريادة الأعمال.

رؤية مستقبلية: كيف ستبدو فرق الإدارة المالية في المستقبل؟

لارينا يي: لقد توليت أدواراً قيادية في شركات كبرى مثل "Salesforce" و "Square" و "Nextdoor"، والآن تشغلين منصب المديرة المالية في "OpenAI"، حيث يُعد استخدام الذكاء الاصطناعي التوليد لأتمتة المهام داخل الوظائف المالية أحد المحاور الرئيسية للنقاش. كيف كانت تجربتك في هذا المجال؟ وكيف تتصورين شكل فريق الإدارة المالية في المستقبل؟

سارة فراير: أشعر بالكثير من الحماس وأنا أعمل على تطوير منصة مصممة لتلبية احتياجات المستقبل. الفكرة الأساسية هي توفير أداة مبتكرة قادرة على تنفيذ المهام المعقدة بشكل متزايد مع مرور الوقت. هذا لا يقتصر فقط على تحسين الأداء، بل يمتد أيضاً لتمكين الأشخاص من العمل بكفاءة أعلى وإبداع أكثر. إن الجمع بين التقنية المتطورة والقدرة على تعزيز الإنتاجية يجعل هذه التجربة مثيرة ومليئة بالإمكانات. ما يعنيه ذلك في الواقع العملي، وخصوصاً في قسم المالية لدينا، هو أننا نستخدم أداة "ChatGPT" لأداء مهام مثل توحيد البيانات من مصادر متعددة وترميز فواتير الحسابات المستحقة الدفع. هذا الأمر يساعدنا على تقليص مدة الإغلاق المالي، وهي نقطة محورية يهتم بها جميع المديرين الماليين.

¹ ٤ نوفمبر ٢٠٢٤، McKinsey، رابط

علاقات المستثمرين تُعد مثلاً رائعاً على كيفية استخدامنا للذكاء الاصطناعي التوليدي في قسم الإدارة المالية. فخلال جولة التمويل الأخيرة، واجهنا سيلاً هائلاً من الأسئلة من المستثمرين حول العناية الواجبة، مما جعلنا نشعر بالإرهاق بسبب كثافة العمل. ولحل هذه المشكلة، قمنا بتطوير نموذج مخصص لعلاقات المستثمرين باستخدام "GPT"، وقمنا بتزويد النموذج بجميع الإجابات التي قدمناها سابقاً لهذه الأسئلة، إلى جانب العرض التقديمي للإدارة. كما حرصنا على ضبط النموذج بحيث لا يبحث عن إجابات خارجية، لأن هناك الكثير من المعلومات غير الدقيقة المنشورة عن "OpenAI". والآن، بفضل هذا النموذج، يمكننا الإجابة على أسئلة المستثمرين خلال ثوانٍ معدودة، بينما كانت الإجابة عليها في السابق تتطلب ساعات أو حتى يوماً كاملاً. هذه الأداة ساعدتنا بشكل كبير على توفير الوقت وتحسين الكفاءة.

إن استخدام هذه التقنية غير حياتي بالكامل. كما أنها ساعدت في توسيع مهارات فريق العمل بشكل كبير. فعلى سبيل المثال، في قسم الإدارة المالية، يكون من المفيد جداً أن يكون هناك أشخاص يجيدون كتابة الأكواد أو إنشاء استفسارات SQL (لغة الاستعلامات المهيكلية)، ولكن هذه ليست مهارة شائعة بين العاملين داخل الإدارة. أما الآن، بدلاً من اللجوء إلى فريق الدعم التقني للحصول على المساعدة، يمكننا ببساطة استخدام "ChatGPT" لكتابة استفسارات SQL أو تقديم الدعم الفني. هذا التقدم ساعدنا بشكل كبير على الانتقال من دور تقليدي يركز فقط على تحليل الأرقام إلى شريك استراتيجي يقدم قيمة حقيقية للأعمال.

اليوم، لا تزال الإدارة المالية تركز بشكل كبير على مراجعة الأداء الماضي بدلاً من التطلع إلى المستقبل واستباق التحديات. أتمنى أنه بعد خمس سنوات، عندما ننظر إلى أساليبنا الحالية، نراها مجرد خطوات أولى بدائية مقارنة بالتطورات والابتكارات التي سنعتمد عليها في ذلك الوقت.

لارينا يي: إذا كانت هذه الإمكانيات متاحة بالفعل اليوم، كيف ترين إذا تطور الإدارة المالية خلال السنوات الخمس القادمة؟ وما هي المهام التي تأملين في أن يتمكن من تحقيقها استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي؟

سارة فراير: ألتطلع لأن تصبح الإدارة المالية في المستقبل هي المصدر الأساسي لرؤى الأعمال التي تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، التي تساعد الشركة على تحقيق نمو أكبر وبشكل أسرع. وفي الوقت الحالي،

ألاحظ أن معظم أعمال الإدارة المالية تركز على مراجعة البيانات وتحليل الماضي بدلاً من التوجه نحو استشراف المستقبل ووضع خطط استباقية. وأنا أطمح أنه بعد خمس سنوات، عندما ننظر إلى الأساليب التي نعتمدها اليوم، أن نراها كجزء من حقبة قديمة تجاوزناها بفضل التطورات في التكنولوجيا. أريد أن أرى فريق الإدارة المالية يعمل بعقلية تركز على المستقبل وتستند إلى الرؤى والتحليلات الدقيقة. كما أتمنى أن يتمكن الذكاء الاصطناعي التوليدي من تولي المهام الروتينية التي نقوم بها الآن، مما يمنحنا الوقت والمساحة للتركيز على تقديم قيمة استراتيجية حقيقية للشركة.

ضع بصمتك حيث تصنع الفارق

لارينا بي: لقد مررت بمسيرة مهنية مليئة بالتنوع، حيث شغلت العديد من الأدوار القيادية. مؤخراً كنت الرئيسة التنفيذية لشركة "Nextdoor"، ولكن قبل ذلك انتقلت من دور المديرية المالية إلى المديرية التشغيلية، ثم توليت منصب الرئيسة التنفيذية في شركات أخرى. والآن، قررت العودة إلى دور المديرية المالية مرة أخرى. ما الذي دفعك لاتخاذ هذه القرارات المتنوعة؟ وكيف ساعدتك تلك الأدوار المختلفة على تشكيل مسيرتك المهنية؟

سارة فراير: غالباً ما أقول للأشخاص الذين أوجههم في العمل: لا تشغلوا أنفسكم كثيراً بالألقاب والمسميات الوظيفية، وركزوا بدلاً من ذلك على تقديم أفضل أداء لديكم، وابحثوا عن الأماكن داخل الشركة التي تتيح لكم الجمع بين مهاراتكم وقدرتكم على إحداث تأثير حقيقي. لأن الأمر لا يتعلق باللقب الذي تحمله، بل بالوصول إلى الدور الذي يُمكنك من تحقيق أكبر أثر ممكن على الشركة، وأن تشعر بأن عملك له قيمة حقيقية ويترك بصمة ملموسة.

كان الانتقال إلى "OpenAI" قراراً واضحاً وسهلاً بالنسبة لي، لأنني الآن أعمل في صلب ثورة الذكاء الاصطناعي. لقد شعرت أن هذه هي الفرصة المثالية لأكون جزءاً من التغيير الذي سيعيد تشكيل مستقبل العالم. حتى أطفالي كانوا متحمسين ومندهمين عندما أخبرتهم، لأن الجميع اليوم يتحدث عن "OpenAI" وما يحدث فيها. وبالنسبة لي، كان الحصول على فرصة الاطلاع على الأبحاث والتقنيات الحديثة عن قرب هو امتياز كبير لا اعتبره أمراً عادياً. إلى جانب ذلك، أؤمن بشدة بأهمية القيادة الإنسانية. وفي الحقيقة، وجود التنوع حول طاولات النقاش يعد أمراً ضرورياً، خاصة عندما نعمل على تطوير تقنيات يمكنها تغيير العالم. هذا التنوع يضمن أن ما نبنيه يعكس احتياجات وأفكار فئات

مختلفة من المجتمع، وليس فقط منظوراً واحداً. هذه القناعة بالنسبة لي جزء أساسي من أي دور قيادي أتحمله.

لا يزال دور المديرية المالية أحد الأدوار الأقرب إلى قلبي، لأنه يدمج بين قيادة الاستراتيجيات وتمكين الأشخاص. في "OpenAI"، عندما أجري لقاءات فردية مع أعضاء الفريق – وقد قمت بأكثر من ٨٠ جلسة حتى الآن – أسأل دائماً: ما الذي يمكنني فعله لتسريع عملك وتحقيق أهدافك؟ بالنسبة لي، هذا هو السؤال الأهم الذي أركز عليه في كل لقاء، لأنه يمنحني رؤية واضحة حول كيفية دعم زملائي وتحقيق التأثير المطلوب. ما أحبه حقاً في هذا الدور هو أن أكون الشخص الذي يبحث دائماً عن طرق إيجاد الحلول وقول نعم. هذا الدور يجعلني أكثر تحفيزاً للعمل على تسهيل الأمور وتسريع التقدم لفريقي وللشركة ككل.

كيف يمكننا بناء مجتمع يفتح الأبواب للإمكانيات والفرص، بدلاً من أن يكون مجتمعاً تقوده المخاوف؟

لارينا بي: إذاً، يمكننا القول إن الهدف الحقيقي لا يتعلق بالسعي وراء الألقاب الوظيفية بحد ذاتها، وإنما بالمهارات التي تكتسبها مع مرور الوقت. تلك المهارات التي تضعك في موقع قيادة للتغيير الكبير والمؤثر. فخلال مسيرتك المهنية، من المؤكد أنك طوّرت قدرات أساسية تمكنت من خلالها من تحقيق تأثير واضح. ما أود معرفته هو: ما هي تلك المهارات التي ترينها خالدة، والتي تظل ذات قيمة بغض النظر عن التحولات التكنولوجية التي نشهدها اليوم، بما في ذلك بزوغ عصر الذكاء الاصطناعي؟

سارة فراير: بالنسبة لي، المهارة الأهم التي يجب أن يمتلكها أي شخص هي القدرة على تحليل المشكلات وحلها بطريقة منهجية، بالإضافة إلى مهارة التواصل الواضح والفعال. هاتان المهارتان تشكلان الأساس في مواجهة أي تحدٍ أو دور مهني. بعد ذلك، تأتي أهمية التفكير الاستراتيجي. وأعتقد أن الكثير من الأشخاص لا يعرفون كيفية تعريف الاستراتيجية بشكل دقيق؛ إذ يتحول تركيزهم على التكتيكات اليومية إلى ما يعتبرونه استراتيجية، بدلاً من وجود استراتيجية واضحة تعمل بالتوازي مع التكتيكات. وعلى مدار مسيرتي المهنية، كانت هاتان المهارتان – حل المشكلات والتفكير الاستراتيجي – أدوات أساسية ساعدتني على تحقيق النجاح في مختلف الأدوار التي شغلتها، سواء كنت أعمل على تطوير فريق أو قيادة الشركة نحو أهدافها.

أرى أن من المهارات الأساسية أيضاً القدرة على الموازنة بين بناء المجتمع والعمل بروح من اللطف والإنسانية، دون أن أفقد هويتي الحقيقية بسبب متطلبات وظيفتي. ففي أحد الأيام، كنت مع صديق، وقررنا استخدام "ChatGPT" لسؤال مثير للاهتمام وهو: بناءً على ما تعرفه عني، "ChatGPT"، ما هو الشيء الذي قد لا أكون على دراية به عن نفسي؟

وفي الواقع، كانت الإجابة مذهلة. ذكر "ChatGPT" أن نشأتي في أيرلندا الشمالية لا تزال تلعب دوراً كبيراً في تشكيل شخصيتي. أحببت هذه الإجابة لأنها ذكرتني بأهمية الجذور الثقافية. على سبيل المثال، أرى اليوم كيف أن استثمار والدي في مجتمعهم عندما كانوا أصغر سناً يعود عليهم الآن. فهم الآن من الجيل الأكبر، وأرى كيف يهتم أفراد المجتمع بهم ويطمئنون عليهم، مما يشعرهم بالدعم والانتماء.

لذلك، فإن هذا التأثير المجتمعي يجعلني أفكر في المجتمعات التي أبنيتها من خلال عملي. سواء كان ذلك المجتمع داخل شركتي، أو في المنظومة الأوسع التي أعمل فيها، أو حتى الطريقة التي يظهر بها "OpenAI" أمام العالم، حيث أصبحنا مرادفين للذكاء الاصطناعي. السؤال الذي أطره دائماً هو: كيف يمكننا بناء مجتمع يركز على الإمكانيات والفرص بدلاً من أن يكون مدفوعاً بالخوف؟

الذكاء الاصطناعي: قوة دافعة للأعمال والديمقراطية

لارينا بي: في مقالك الأخير ضمن سلسلة "Digitalist Papers" التي يصدرها مختبر الاقتصاد الرقمي في جامعة ستانفورد، تحدثت عن كيف يمكن للتكنولوجيا أن تعزز اللطف وتقوي الروابط المجتمعية. تبدو هذه الفكرة غير مألوفة بالنسبة للكثيرين، خاصة في وقت نسمع فيه كثيراً عن تأثير التكنولوجيا السلبي على العلاقات الإنسانية. ما الذي دفعك إلى تبني هذا المفهوم؟ وكيف يمكن للتكنولوجيا، التي غالباً ما يُنظر إليها على أنها تفصل بين الناس، أن تكون عاملاً لتعزيز التواصل الإنساني وبناء مجتمع أكثر ترابطاً؟

سارة فراير: أنا وزميلتي في الكتابة، لورا [بيستو]، كنا نؤمن بشدة أن الترابط المجتمعي هو الأساس لبناء ديمقراطية صحية ومستدامة على مستوى الأفراد. فعندما يكون الناس على تواصل حقيقي مع بعضهم البعض، تبدأ الثقة في النمو. ومع وجود هذه الثقة، يصبح من السهل على الأفراد تبني فكرة العيش في مجتمع ديمقراطي قائم على العدالة والمساواة. لكن لتحقيق هذا المستوى من الترابط والثقة،

يجب أن يكون مفهوم التواصل هو العنصر الأساسي . وهنا بالتحديد يأتي دور التكنولوجيا، وخاصة الذكاء الاصطناعي، كأداة قوية لتحسين طرق التواصل وتقليل سوء الفهم . عندما كنت الرئيسة التنفيذية لشركة "Nextdoor"، استخدمنا واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بـ "OpenAI" لإعادة صياغة التعليقات التي يمكن أن تُفهم على أنها جارحة أو مؤذية . ولقد وجدنا أن ظهور تذكير باللطف، بالإضافة إلى إعادة صياغة الرسائل بطريقة إيجابية باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي، كان له تأثير كبير في تحسين جودة الحوار وبناء بيئة مجتمعية أكثر إيجابية وتقبلاً .

عندما تتمتع المجتمعات بمستوى عالٍ من الصحة والازدهار الاقتصادي، يصبح من السهل تعزيز قيم الديمقراطية وانتشارها

كل مجتمع يحمل في طياته جانباً اقتصادياً مهماً . فعندما نتساءل: ما الذي يجعل الحي قوياً ومتربطاً؟ نجد أن الإجابة لا تقتصر على وجود جيران جيدين فقط، بل تشمل النظام المجتمعي بأكمله . هذا النظام يتضمن المدارس، ودور العبادة، والفرق الرياضية، وبالطبع الشركات المحلية . وأنا شخصياً، لدي شغف كبير بدعم الشركات الصغيرة، خاصة تلك التي تؤسسها وتديرها النساء أو الأفراد الذين ينتمون إلى مجتمعات متنوعة . غالباً ما يكون المؤسس في هذه الشركات هو العمود الفقري لكل شيء : فهو الرئيس التنفيذي، والمستشار القانوني، ومدير التسويق، والمدير المالي . هذه الأدوار المتعددة تجعل التسويق، على وجه الخصوص، عنصراً حاسماً يمكن أن يكون سبباً في نجاح العمل أو تعثره . وفي الواقع، رأينا أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون شريكاً قوياً لهذه الأعمال من خلال تقديم الدعم في الأمور الأساسية، مثل إعداد خطة تسويقية، أو صياغة الحملات الإعلانية . وعندما تتوفر هذه الأدوات، فإنك لا تعزز نجاح الشركة فقط، بل تضيف دفعة اقتصادية إيجابية للمجتمع ككل . وهذا هو المفتاح: عندما تكون المجتمعات مزدهرة اقتصادياً وصحية اجتماعياً، فإن قيم الديمقراطية تجدد البيئة المثالية للنمو والازدهار .

من أهم النقاط التي يجب مناقشتها هي دور الحكومة . كيف يمكن للحكومة استخدام الذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات مخصصة وتحسين التواصل المباشر مع المواطنين؟ في الوقت الحالي، نتعامل مع المواطنين ككتل تصويتية كبيرة وكأنهم جميعاً لديهم نفس الاحتياجات، لكن الحقيقة هي أننا مختلفون، ولكل فرد منا احتياجات وأهداف مختلفة . السبب في أن الحكومات لم تتمكن من التعامل مع المواطنين كأفراد هو أن تخصيص الخدمات لكل شخص كان مكلفاً جداً وصعب التنفيذ . لكن مع

تطور التكنولوجيا واستخدام نماذج الذكاء الاصطناعي مثل "ChatGPT"، أصبح بإمكان الحكومات تقديم مستوى جديد من التخصيص. الآن يمكنها التواصل مع المواطنين بطريقة شخصية وأكثر فعالية، مما يجعل الأفراد يشعرون بأن احتياجاتهم تؤخذ على محمل الجد.

على سبيل المثال، في ولاية مينيسوتا، يتم استخدام "ChatGPT" اليوم لتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية، خاصة للأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية كلغتهم الأولى. فمن خلال أتمتة عمليات الترجمة، توفر الحكومة وقتاً كبيراً كان يُستهلك في الترجمة اليدوية، بالإضافة إلى توفير مئات الآلاف من الدولارات شهرياً من تكاليف التشغيل. لكن الفائدة لا تتوقف هنا. هذا الحل لا يقتصر فقط على توفير الوقت والتكاليف، بل يتيح تجربة شخصية أكثر فاعلية. تخيل، على سبيل المثال، أن تكون لاجئاً أو مهاجراً جديداً بحاجة إلى المساعدة في بدء حياتك في مكان جديد، سواء من خلال الحصول على الدعم الأساسي أو البدء في مشروع صغير. فبفضل هذا النظام، يمكن للولاية الآن تقديم المساعدة بطريقة تفهم احتياجات كل فرد بشكل دقيق، مما يجعل الخدمات أكثر إنسانية وتخصيصاً. هذه أمثلة عملية توضح كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز المبادئ الأساسية للديمقراطية. عندما يصبح الوصول إلى الخدمات الحكومية أكثر سهولة وفعالية، يشعر الناس بأنهم جزء من النظام، وأن احتياجاتهم الفردية تؤخذ بعين الاعتبار.

كيف تستفيد الشركات اليوم من الذكاء الاصطناعي التوليدي؟

لارينا يي: لنستكشف معاً الابتكارات المثيرة التي تحدث داخل "OpenAI". برأيك، كيف يمكن للذكاء الاصطناعي التوليدي أن يُعيد تشكيل مستقبل عالم الأعمال؟ وما هي التطبيقات العملية التي ترون أنها تُستخدم اليوم بالفعل، أو تتوقعون أن تصبح جزءاً أساسياً من الأعمال في المستقبل؟ هل هناك حالات محددة أو أمثلة رأيتم فيها تأثيراً واضحاً لهذا النوع من الذكاء الاصطناعي على طريقة عمل الشركات أو على القطاعات المختلفة؟

سارة فراير: كنت مؤخراً في نيويورك مع عدد من العملاء، وأود مشاركة تجربة لفتت انتباهي بشكل خاص. على سبيل المثال، تقدم شركة "مورجان ستانلي" نموذجاً رائعاً عن كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتنظيم قاعدة معرفتها الضخمة، خاصة في مجالات مثل الأبحاث وأتمتة العمليات اليومية. ما يقومون به مثير للإعجاب، حيث يستخدمون الذكاء الاصطناعي لتوليد ملخصات دقيقة لاجتماعات

الفيديو وصياغة رسائل متابعة تُرسل تلقائياً إلى العملاء. هذا النوع من الأتمتة لا يساهم فقط في تقليل الوقت المستغرق في المهام الإدارية، ولكنه أيضاً يتيح لمديري الثروات فرصة أكبر للتركيز على بناء علاقات أقوى مع العملاء. بدلاً من الانشغال بالمهام الروتينية مثل صياغة الرسائل، حيث يمكنهم الآن تكريس وقتهم لتقديم خدمات أكثر تخصيصاً وتحقيق قيمة حقيقية للعملاء.

دعيني أشاركك مثالين رائعين يظهران كيف يتم استخدام تقنياتنا بشكل فعال. المثال الأول هو شركة "Klarna"، التي كانت واضحة جداً وفخورة بتقديم نظام التسوق الرقمي الجديد الخاص بها، والذي يعتمد على واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بنا. هذا النظام يساعد العملاء على العثور على المنتجات المناسبة بأفضل الأسعار، وفي الوقت نفسه يحقق وفورات كبيرة في تكاليف خدمة العملاء. إنه مثال رائع على كيف يمكن للتكنولوجيا أن تجعل تجربة التسوق أكثر كفاءة وفعالية. أما المثال الثاني، فهو منصة "Mercado Libre"، وقصتهم المذهلة حول كيفية استخدامهم لـ "ChatGPT" لإدارة قرارات خدمة العملاء بشكل مستقل تماماً. هذه التقنية لا تخدم فقط العمليات اليومية، لكنها تدير قرارات تتعلق بحوالي ٤٥٠ مليون دولار سنوياً على منصتنا. هذا الرقم الكبير يعكس مدى تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف بشكل ملحوظ.

أحد الأمثلة الرائعة التي أود تسليط الضوء عليها شركة "Square". حيث أن فريق خدمة العملاء لديهم يتبع فلسفة مميزة للغاية بعنوان: تحويل الأسئلة إلى فرص تجارية. الفكرة هنا هي أنه عندما يتواصل العميل مع الفريق لحل مشكلة معينة، لا يتوقف دور الفريق عند تقديم الحل فقط، بل يستغلون هذه الفرصة لتقديم قيمة إضافية للعميل، تساعد على تحسين أعماله وزيادة إيراداته. فعندما نعيد التفكير في خدمة العملاء ونتعامل معها على أنها لحظات تمكين ودعم للنجاح، وليس مجرد حلول مؤقتة للمشاكل، تصبح العلاقة بين العميل والشركة أقوى. وهنا يأتي دور الذكاء الاصطناعي كأداة أساسية تدعم هذا النهج. اليوم، نرى كيف يمكن للتقنيات الذكية أن تُحدث فرقاً كبيراً من خلال تحليل احتياجات العملاء وتقديم حلول مخصصة تعزز النمو للجميع. إنها حقاً حالة كلاسيكية للفوز المزدوج – فالشركة والعميل يستفيدان معاً.

لارينا يي: مؤخراً، أطلقت "OpenAI" قدرات جديدة في مجال الاستدلال، وهذه خطوة مثيرة للاهتمام تقودنا إلى الحديث عن مفهوم التكنولوجيا ذاتية التنفيذ أو التكنولوجيا الوكيل، أو ما يُعرف

بـ "Agentic Technology". هذه التكنولوجيا تتميز بقدرة الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرارات والتعلم من التجارب لتحقيق أهداف معينة، كل ذلك دون الحاجة إلى إشراف مباشر من البشر. ما أود أن أفهمه هو: كيف يمكن لهذه القدرات الجديدة في الاستدلال أن تسهم في تمكين هذا النوع من التكنولوجيا؟ وما هو التأثير المحتمل الذي يمكن أن تحدثه هذه التطورات على الطريقة التي نتفاعل بها مع الذكاء الاصطناعي في المستقبل؟

سارة فراير: لقد قمنا مؤخراً بإطلاق مجموعة جديدة من النماذج التي تتميز بقدرات استدلال متقدمة، مثل (o1-preview) و (o1-mini). هذه النماذج تمثل خطوة رئيسية في مسارنا نحو تحقيق رؤيتنا للذكاء الاصطناعي العام، الذي نهدف إلى أن يكون في خدمة الإنسانية، وهو جوهر رسالتنا. ما يجعل هذه القدرات مثيرة هو أنها تمهد الطريق نحو تطوير التكنولوجيا الوكيلية، أو ما يُعرف بـ "Agentic Technology" نوع من التكنولوجيا التي تتمتع بقدرة العمل كوكيل مفوض للعمل بالإنابة، أي القدرة على التصرف بشكل مستقل أو اتخاذ قرارات ذاتية بناءً على خوارزميات وبرمجيات متقدمة. فمن خلال هذه التكنولوجيا، يمكن للنماذج أن تجري استدلالات وحل المشكلات في سياقات كانت البرمجة التقليدية تعجز عن معالجتها بسبب كثرة الاستثناءات والتعقيدات، والتي كانت غالباً ما تؤدي إلى طريق مسدود. ومع هذه النماذج، نرى كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يفتح آفاقاً جديدة، ليس فقط في تجاوز تلك القيود البرمجية، بل أيضاً في تمكيننا من بناء أنظمة أكثر ذكاءً واستقلالية، قادرة على اتخاذ قرارات تدعم تحقيق أهداف معقدة بشكل فعال.

الخطوة التالية المثيرة حقاً... هي ابتكارات التكنولوجيا الوكيلية، حيث يمكن للتكنولوجيا أن تساهم في إنتاج معرفة جديدة وإضافتها إلى العالم

تمثل التكنولوجيا الوكيلية قفزة كبيرة في عالم الذكاء الاصطناعي، حيث يمكنها اتخاذ قرارات وتنفيذ إجراءات نيابة عنك. قد يكون الأمر بسيطاً مثل قولك: "اطلب عشاءً يناسب عائلتي الليلة". ومن هنا، يمكن توسيع هذا النوع من القرارات ليشمل أموراً أكثر تعقيداً وطويلة المدى. على سبيل المثال، في قطاع البنوك، يمكن أن يبدأ الذكاء الاصطناعي من تحديد حاجة العميل إلى ضمان أن المال قد تم تحويله إلى حسابه البنكي، بحيث يُستخدم في تطوير أعماله.

لكن ما يثير الحماس حقاً هو الخطوة التالية، وهي ابتكارات التكنولوجيا الوكيلية. وهنا، لا يقتصر دور الذكاء الاصطناعي على تنفيذ المهام أو اتخاذ القرارات، بل يصبح جزءاً من عملية إنشاء معرفة جديدة. فعندما تسمع "سام ألتمان" وغيره من فريق "OpenAI" يتحدثون عن المساهمة في علاج أمراض مستعصية أو إيجاد حلول لتغير المناخ، تدرك أننا نقف أمام لحظة تاريخية من الابتكار الحقيقي. نحن الآن في هذا المسار الذي يربط بين اتخاذ القرارات اليومية البسيطة وبين إحداث تغييرات عميقة في العالم. وهذا هو الاتجاه الذي يجعلنا نتطلع إلى مستقبل مليء بالإمكانيات غير المحدودة.

كيف يغير الذكاء الاصطناعي التوليدي طرق العمل نحو الأفضل؟

لارينا يي: إذا نظرنا إلى تأثير هذه التكنولوجيا على بيئات العمل، فإن السؤال الذي يطرح نفسه هو: كيف يمكن للفرق أن تعمل معاً بفعالية أكبر في ظل وجود الذكاء الاصطناعي التوليدي؟ هل يمكن لهذه التقنيات أن تعيد تشكيل ديناميكيات العمل الجماعي، بحيث يصبح التعاون أكثر سلاسة وفعالية؟

سارة فراير: من المثير جداً التفكير في كيفية تغيير عالم العمل مع تطور تقنيات الاتصال متعددة الوسائط. على سبيل المثال، اليوم ومع تقدم تقنيات الصوت، اعتدنا التواصل بطرق غير تقليدية مثل الكتابة بالإبهام – وهي مهارة أصبح الشباب اليوم يتقنونها بشكل ملحوظ. لكن ما نشهده الآن هو انتقال إلى عالم جديد، حيث تتيح تقنيات الاتصال متعددة الوسائط تجربة أكثر تفاعلية وإنسانية. نحن ننقل من استخدام أسلوب واحد للتواصل إلى أسلوب يجمع بين عدة طرق – مثل الصوت والنصوص وحتى الصور – ما يجعل التفاعل مع التكنولوجيا يبدو طبيعياً وأكثر قرباً من طبيعتنا البشرية.

هذا التطور يمكن أن يكون له تأثير كبير، خاصةً على الأجيال الأكبر سناً التي تواجه تحديات في استخدام التكنولوجيا. على سبيل المثال، أُمِّي تعاني من مشكلة في الرؤية تُعرف بـ "التنكس البقعي"، مما يجعلها غير قادرة على الكتابة باستخدام الإبهام أو قراءة النصوص الصغيرة على شاشة الهاتف. لكن إذا أُتيحت لها فرصة التفاعل مع التكنولوجيا شفهيًا، فإن ذلك سيكون طريقة أكثر طبيعية وسهولة للتواصل. هذا النوع من الابتكار لا يقتصر فقط على تحسين الوصول للأفراد الذين يعانون من قيود، بل يمنحهم أيضاً استقلالية أكبر، مما يعزز من قدرتهم على التفاعل مع العالم من حولهم بطرق جديدة وأكثر فعالية.

لارينا بي : كما رأينا خلال الجائحة، قمنا بتغيير مكان العمل وانتقلنا إلى العمل عن بُعد، لكننا لم نغير تماماً الأنماط أو الأوقات التي نعمل بها. فمع تطور الاتصالات متعددة الوسائط، يمكن أن تتغير الكثير من الافتراضات التي نعتمد عليها اليوم. تخيل أن يصبح لديك وكلاء ذكاء اصطناعي كجزء من فريقك قريباً. يمكن أن تصبح علاقتنا بالآلات، تماماً كما تطورت علاقتنا مع الهواتف الذكية. هذه التقنيات يمكن أن تعيد تعريف كيفية العمل والتواصل داخل الفرق، وربما تقدم إمكانيات جديدة لتحسين الكفاءة والإنتاجية.

سارة فراير : تخيل لو واجهنا جائحة مثل COVID-19 مرة أخرى، لكن هذه المرة مع وجود الذكاء الاصطناعي المتطور الذي نعمل على تطويره الآن. بصفتي مديرة مالية، بدلاً من الاتصال بفريقي وأطلب منهم إعداد خطة سيناريو بأسرع وقت ممكن، يمكنني ببساطة الاعتماد على نموذج ذكاء اصطناعي متقدم وربطه بالنموذج المالي للشركة. ثم، باستخدام لغة طبيعية جداً، أسأله: "مرحباً GPT، ماذا سيحدث إذا لم يدخل أي شخص إلى متجر لمدة ستة أشهر؟ كيف يمكن لشركتي أن تستمر؟" عادةً، يمكنني التفكير في سيناريوهات مثل انخفاض الإيرادات بنسبة ١٠ أو ٢٠ أو حتى ٤٠٪. لكن القدرة على التواصل مع نموذج ذكاء اصطناعي، وطرح مثل هذه الأسئلة المعقدة بطريقة طبيعية وسلسلة، والحصول على إجابات فورية ودقيقة، يضيف بعداً جديداً لاتخاذ القرارات. هذه الأداة لن توفر فقط الوقت، بل ستمنح المديرين الماليين في كل مكان رؤية أعمق للتعامل مع التحديات، مما يجعلهم أكثر استعداداً لأي أزمة قد تواجههم.

لارينا بي : في أوقات الأزمات، وكما أشرت، ما تحتاجه فعلاً هو أن يركز فريقك على المهام التي تتطلب الإبداع والمهارات الإنسانية، بدلاً من إهدار الوقت في التخطيط للسيناريوهات التي يمكن للآلات القيام بها بكفاءة أعلى.

سارة فراير : بكل تأكيد

عليك أن تكون القوة التي تدفع الجميع للأمام

لارينا بي : لننتقل الآن إلى الحديث عن "Ladies Who Launch"، وهي منظمة غير ربحية قمت بتأسيسها لمساعدة النساء والأشخاص من المجتمعات المتنوعة من أصحاب الأعمال الصغيرة على

التمكين، من خلال توفير أمور عملية مثل المنح، والإرشاد، وفرص التواصل. ما الذي ألهمك لتأسيس هذه المنظمة، وما هي الدروس التي تعلمتها من هذه التجربة؟

سارة فراير: الفكرة بدأت من حدث نظمناه في "Square"، وكانت هذه أول فترة لي في الشركة. كان لدينا رغبة قوية في القيام بشيء خاص بمناسبة يوم المرأة العالمي. فقررنا دعوة بعض من البائعين الذين يستخدمون "Square" إلى مقرنا، وتنظيم أمسية مميزة معهم. في تلك اللحظة، لم أكن قلقة إطلاقاً بشأن ما إذا كان الناس سيحضرون أم لا، لأننا كنا قد دعونا "جاك دورسي"، المؤسس المشارك لشركة "Square"، ليكون المتحدث الرئيسي. فكرت في نفسي، الجميع يرغب في الحديث مع "جاك"، إذاً هذا الحدث سيكون مثالياً.

في تلك الأمسية، رغم أن "جاك" كان رائعاً في كلمته، إلا أنني أدركت شيئاً مهماً. الفائدة الحقيقية التي استفاد منها النساء والأشخاص الحاضرين كانت في القدرة على التعرف على بعضهم البعض. فعندما تكون داخل مجتمع أقلية، تدرك مدى صعوبة الدخول إلى غرفة لا تجد فيها أحداً يشبهك أو يشاركك نفس تجربتك. وفي المقابل، عندما تكون في الأغلبية، لا تدرك حتى مدى سهولة الأمر بالنسبة لك. لذا، ما فعلناه في تلك الأمسية كان مهماً بشكل خاص؛ نحن فقط خلقنا بيئة تسمح لهم بالتعرف على بعضهم البعض. هذا خلق نوعاً من التراكم، حيث أصبح بإمكانهم التواصل بشكل طبيعي ومباشر، وهو ما كان له تأثير كبير.

الشيء الثاني الذي أدركناه كان أهمية بناء المجتمع وتوفير التعليم العملي. بالطبع، من الرائع أن نستمع إلى أشخاص نجحوا في بناء شركات ضخمة، لكن ما كان يريده البائعون حقاً هو الحصول على نصائح عملية من أشخاص يمرون بتجربة مماثلة لهم. كانوا يتطلعون إلى سماع قصص أصحاب الأعمال الصغيرة الذين كانوا على خشبة المسرح، ويتحدثون عن كيفية التعامل مع تحديات حقيقية مثل إنشاء حملات تسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو بناء خطة عمل متكاملة، أو حتى كيفية الحصول على التمويل الأول. ما كان مهماً بالنسبة لهم هو التواصل مع آخرين يعانون من نفس التحديات، والحصول على نصائح من أولئك الذين كانوا في نفس وضعهم، وليس فقط من أصحاب الشركات الكبيرة.

الدرس الثالث الذي تعلمناه كان أن الإلهام الحقيقي يأتي من الاستماع إلى بعضنا البعض. فعندما نتحدث النساء، غالباً ما يشاركن لحظات الفشل والتحديات التي مررن بها، وهذه اللحظات مليئة

بالتواضع والأصالة التي تكون ملموسة وقوية. مثال على ذلك، في حدث سابق، كانت "جو مالون"، رائدة الأعمال في مجال العطور، ضيفتنا. إذا كنت قد جربت شمعة من منتجاتها أو مررت بمعروضاتها في المطار، فبالتأكيد تعرف كيف أن روائحها رائعة. لكن ما قد لا تعرفه هو أن "جو" مرت بتجربة صعبة للغاية: فقد أصيبت بالسرطان وفقدت حاسة الشم لمدة عام كامل بسبب العلاج الكيميائي. بالنسبة لشخص مثل "جو"، كانت حاسة الشم هي مصدر رزقها وهويتها، لذلك كان فقدانها تحدياً كبيراً. ولكن عندما تحدثت عن هذا الموضوع علناً، كانت لحظة مؤثرة جداً، خاصة عندما قالوا النساء الحاضرات بعد الحدث: إذا كانت جو قادرة على تجاوز ذلك، فنحن أيضاً نستطيع مواجهة أي شيء. هذه اللحظات من الشجاعة كانت ما ألهمهن وأعطاهن القوة للمضي قدماً.

خذ الخطوة! حتى لو فشلت، ستكون قد تعلمت شيئاً قيماً. لا تتراجع، ابدأ الآن

لارينا يي: استناداً إلى تجاربك ومسيرتك المهنية، ما هي النصائح التي تقدمينها لشابة تسعى لتكون مهندسة أو لشخص دخل سوق العمل منذ فترة ويشعر برغبة في تجربة شيء جديد؟

سارة فراير: أول نصيحة أود أن أقدمها هي: افعليها الآن! قد تفشل، لكنك ستتعلم من التجربة. الأهم هو أن تأخذ الخطوة الأولى، حتى لو كانت هناك مخاوف. ثانياً، بناء شبكة علاقات قوية أمر أساسي. تعلمت أنه لا يوجد شيء يمكن أن يفتح لك أبواب الفرص مثل شبكة علاقات واسعة. كلما التقيت بشخص جديد، حاول دائماً أن تنهي اللقاء بسؤال: من هما الأشخاص الآخرين الذين يمكنك تقديمهم لي؟ هذا يساعد على مضاعفة شبكة علاقاتك بشكل غير مباشر. قد لا تجد فرصة في تلك اللحظة، لكن مع مرور الوقت، ستلاحظ كيف تبدأ الفرص في التزايد. على الرغم من أنك قد لا ترى الفائدة فوراً، فإن هذه الشبكة التي تبنيها ستؤتي ثمارها بمرور الوقت. لقد اكتشفت أنه بعد مرور عام أو أكثر، قد تظهر فرصة وتقول لنفسك "نعم، هذا شخص ألتقيته سابقاً".

كذلك، تعاني النساء في كثير من الأحيان من الاعتقاد بأنهن يجب عليهن أن يفعلين شيئاً لك أولاً قبل أن يطلبن منك شيئاً. ولكن الأبحاث تظهر أنه إذا طلبت شيئاً منك أولاً، فإنك ستكون أكثر استثماراً في نجاحي. لذا، لا تتردد في أن تطلب. إنها الطريقة التي ستمكنك من خلالها من إنجاز الأمور.

لارينا يي: نصيحة رائعة للجميع، سواء للرجال أو النساء. الآن، دعينا ننتقل إلى بعض الأسئلة الشخصية. أنا أعلم بالفعل أنك ممتازة في تحديد الأولويات، خاصة فيما يتعلق بالتمارين الرياضية

والنوم. لا أعرف كيف تفعلين ذلك، لكنك تفعلينه بشكل رائع. هل أنتِ من محبي السهر أم أنكِ شخص يحب الاستيقاظ باكراً؟

سارة فراير: أنا من الناس الذين يحبون الاستيقاظ مبكراً. في هذا الوقت، أكون في أفضل حالاتي، أشعر بأكبر قدر من الوضوح والطاقة. ما يعجبني أكثر هو الخروج في نزهة صباحية أثناء شروق الفجر. هذه اللحظة هي التي أكون فيها أكثر إبداعاً وأفكارياً تكون في أوجها.

لارينا يي: كنتِ تمارسين رياضة التجديف في الجامعة. ما الذي تفتقدينه من تلك الفترة؟ هل هي التحديات البدنية التي كانت تتطلب منك القوة والتركيز، أم كان هناك شيء آخر، مثل الروح الجماعية والتعاون مع الفريق؟

سارة فراير: أفتقد أنني كنت في ذلك المستوى من اللياقة البدنية. وأفتقد أيضاً الانضباط والعمل الجماعي الذي يأتي مع التواجد في فريق تجديف. في القارب، لا يمكنك التنافس مع الآخرين في نفس القارب؛ دورك هو أن تكمل الفريق ككل، وبالتحديد الشنائي الذي تعمل معه في مجموعة مكونة من ثمانية أشخاص. إذا كنتِ قد مارست هذه الهواية من قبل، ستعرف تماماً ما أقصده: إذا كان الشنائي الذي أعمل معه مائلاً قليلاً، عليّ أن أعدّل جسمي في الاتجاه المعاكس ليتوازن القارب. وإذا كانت المجاديف تتحرك ببطء، يجب عليّ أن أضبطها وأتأكد من أنها تتحرك بشكل أفضل. كنت دائماً في المقعد السابع، وهو مكان مثير جداً في القارب. فالمقعد الثامن هو الذي يحدد الإيقاع، لكن السابع هو الذي يتبع هذا الإيقاع ثم يترجمه لبقية الفريق. هذا التنسيق بين أعضاء الفريق هو ما يجعل التجديف رياضة فريدة من نوعها.

هناك شعور كبير من الثقة في المقعد السابع؛ فبغض النظر عما سيقوم به الشخص الذي أمامك، أنت في المقعد السابع ترسل رسالة ذهنية عبر القارب تقول للفريق: "لا تقلقوا، نحن هنا معاً، وسنتمكن من الحفاظ على الإيقاع". وما زلت أحب هذا الشعور حتى اليوم. في العمل، أشعر به كثيراً، لكنني أفتقد تماماً الشعور الذي كنت أشعر به عندما كنت أعرف أنني سأركب القارب، وهذا الشعور سيظهر تلقائياً ويمنحني الثقة في أننا سنكمل الطريق بنجاح.

لارينا يي: أعتقد أن القارب كان يتم تجديفه في وقت مبكر من الصباح، وهو ما يجعل كل شيء يتماشى مع بعضه البعض. الصباح الباكر هو وقت مثالي لبداية اليوم بكامل الطاقة والتركيز، وهذا ينسجم تماماً مع الشعور بالثقة الذي تحدث عنه سابقاً في المقعد السابع.

سارة فراير: بالفعل، كل شيء يتناغم مع بعضه البعض .

لارينا يي: رؤيتك الآن هي كالشخص الذي يكمل الفريق في القارب، أعتقد أن هذا يلخص تماماً أسلوب قيادتك. أنت لا تقتصرين على أن تكوني جزءاً من الفريق فقط، بل تكونين العنصر الذي يضمن توازنه وتنسيقه. "سارة"، شكراً جزيلاً على انضمامك إلينا ومشاركتك تجربتك وأفكارك القيمة.

سارة فراير: شكراً جزيلاً ، "لارينا". استمتعت حقاً بهذا الحوار.