

موجهاً بأرباب العمل.. الذكاء الاصطناعي يرصد أحاديث الموظفين



إعداد: هشام مدخنة

يستعين عدد كبير من أرباب العمل في الولايات المتحدة، مثل «وول مارت»، و«دلتا إيرلاينز»، و«تي موبايل»، و«شيفرون»، و«ستاربكس»، إضافة إلى علامات تجارية أوروبية بما في ذلك «نستله» و«أسترازينيكا»، بأدوات متخصصة لتحليل مخاطر الحوكمة والامتثال، ومراقبة أحاديث الموظفين ورسائلهم على سلاك، ومايكروسوفت تيمز، وزووم، وغيرها من تطبيقات التواصل الشائعة، باستخدام الذكاء الاصطناعي. ومنها شركة ناشئة عمرها سبع سنوات، ومقرها أوهايو. □ Aware «تدعى» أوير

وتعتبر اليوم مراقبة الموظفين «عن بُعد» جزءاً سريع التوسع، ولكنه متخصص، من سوق الذكاء الاصطناعي الأكبر، الذي انفجر أواخر عام 2022، بعد إطلاق روبوت الدردشة «تشات جي بي تي» من أوين آيه آي، وسرعان ما أصبح الذكاء الاصطناعي التوليدي العبارة الصاخبة لمكالمات أرباح الشركات، وشكلاً من أشكال التكنولوجيا، التي تعمل على أتمتة المهام في كل صناعة تقريباً، بدءاً من الخدمات المالية والأبحاث الطبية الحيوية، مروراً بالخدمات اللوجستية والسفر عبر الإنترنت، وانتهاءً بالمرافق العامة.

وقال جيف شومان، المؤسس المشارك والرئيس التنفيذي لـ«أوير»: «إن الذكاء الاصطناعي يساعد الشركات على فهم

المخاطر في اتصالاتها، والحصول على قراءة لآراء الموظفين في الوقت الفعلي، بدلاً من الاعتماد على مسح سنوي أو اثنين في السنة».

وباستخدام البيانات المجهولة المصدر في أداة التحليلات الخاص بالشركة، يمكن للعملاء معرفة استجابة الموظفين، من فئة عمرية معينة أو في منطقة جغرافية ما، لسياسة الشركة الجديدة أو الحملة التسويقية. مضيفاً أن هناك العشرات من نماذج الذكاء الاصطناعي من «أوير»، المصممة لقراءة النصوص ومعالجة الصور، يمكنها أيضاً تحديد التنمر والتحرش والتمييز وعدم الامتثال ونشر المواد غير الأخلاقية والسلوكيات الخاطئة

• سرية الأسماء

تصدر «أوير»، سنوياً، تقريراً تحليلياً، يستند إلى الأفكار المنبثقة من مليارات الرسائل المرسلة عبر الشركات الكبيرة، مع جدولة عوامل الخطر المتصورة ودرجات المشاعر في مكان العمل. وقالت الشركة إن مستودع بياناتها لعام 2023، يحتوي على نحو 6.5 مليار رسالة، تمثل 20 مليار تفاعل فردي عبر أكثر من 3 ملايين موظف.

وعند تضمين أنواع أخرى من المحتوى الذي تتم مشاركته، مثل الصور ومقاطع الفيديو، يقوم الذكاء الاصطناعي في أداة «أوير» بتحليل أكثر من 100 مليون محتوى كل يوم، مع رسوم بيانية اجتماعية للشركة تحدد الفرق التي تتحدث داخلياً مع بعضها البعض أكثر من غيرها. ووصف شومان أداة التحليلات بأنها تتتبع دائماً مشاعر الموظفين في الوقت الفعلي، سواء «المسمومة منها أم المحببة».

وبحسب الرئيس التنفيذي، عندما يقوم عميل جديد بالتسجيل في أداة التحليلات، فإن نماذج الذكاء الاصطناعي الخاصة بـ«أوير» تستغرق نحو أسبوعين للتدريب على رسائل الموظفين، والتعرف إلى أنماط مشاعرهم ومعنوياتهم داخل الشركة، حتى تتمكن من تمييز الأفكار الطبيعية وغير الطبيعية، مؤكداً أن أسماء الأشخاص تبقى سرية لحماية خصوصيتهم. لكن أداة «إي ديسكفري» الخاصة بـ«أوير»، تعمل بشكل مختلف، ويمكنها إتاحة أسماء الموظفين، اعتماداً على درجة «الخطر» والانتهاكات التي يحددها العميل.

مخزون اجتماعي

واعتبرت جوتا ويليامز، المؤسس المشارك لمنظمة «هيومان إنتلجنس» غير الربحية، معاملة الموظفين على أنهم مخزون في المستودعات جريمة فكرية، وذلك في إشارة إلى أن الذكاء الاصطناعي يخلق أزمة جديدة، ويُحتمل أن تكون إشكالية، لما يسمى ببرامج المخاطر الداخلية، والموجودة منذ سنوات، لتقييم أشياء مثل التجسس بين الشركات، وخاصة في مراسلات البريد الإلكتروني.

وتشعر إمبا كاك، المدير التنفيذي لمعهد «أيه أي ناو» في جامعة نيويورك، بالقلق من استخدام الذكاء الاصطناعي للمساعدة في تحديد ما يعتبر سلوكاً محفوفاً بالمخاطر، وبأن ذلك يؤدي إلى تأثير مروع على ما يقوله الناس في مكان العمل. مضيفة بأن لجنة التجارة الفيدرالية ووزارة العدل الأمريكية ولجنة تكافؤ فرص العمل، أعربوا جميعاً عن مخاوفهم بشأن هذه المسألة، وارتباطها المباشر بحقوق العمال وخصوصيتهم.

ودافع شومان عن أدوات الشركة قائلاً إنه على الرغم من أنها تسمح لفرق تحقيقات الأمن أو الموارد البشرية باستخدام الذكاء الاصطناعي للبحث في كميات هائلة من البيانات، إلا أن منصات التواصل والدرشة الافتراضية، مثل سلاك وتيمز وغيرها، تمتلك قدرة مماثلة على تتبع رسائل المشاركين. مشيراً إلى أن «الفرق الرئيسي هنا.. أن «أوير» ونماذج الذكاء الاصطناعي الخاصة بها لا تتخذ القرارات، بل تسهل فرز البيانات، لتحديد المخاطر المحتملة أو انتهاكات السياسة».