

13. الفريق والعمليات

خريطة استخدام الذكاء الاصطناعي داخل شركتك

جدول جرد قابل للتعديل يحصر المهام المتكررة، ويقيس وقتها الحالي وحساسية بياناتها وملاءمتها للذكاء الاصطناعي، لتختار أول تجربة بعقل بارد.

لمن: لأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة ومديري الفرق الذين يريدون معرفة أين يفيد الذكاء الاصطناعي فعلاً قبل شراء أي أداة. المستوى: مبتدئ

الإصدار 1.0 · 21-09-2026

لماذا تبدأ بخريطة لا بأداة؟

أغلب محاولات إدخال الذكاء الاصطناعي إلى الشركات تبدأ من الأداة: اشتراك يُشترى، ثم بحث عن شيء يُفعل به. النتيجة المعتادة حماس في الأسبوع الأول ثم نسيان. الطريق الأسلم معكوس: ابدأ من المهام التي يقوم بها فريقك فعلاً، واعرف كم تستهلك من الوقت، وما نوع البيانات التي تدخل فيها، ومن يراجع نتيجتها. بعدها فقط تسأل: أين يمكن أن تساعد أداة، وأين لا ينبغي أن تقترب؟ هذه الخريطة جدول جرد بسيط. لا تحتاج خبرة تقنية، وتُملأ في جلسة أو جلستين مع الفريق. ما تخرج به في النهاية ليس «خطة تحوّل رقمي»، بل قائمة قصيرة من مهمتين أو ثلاث تصلح لتجربة صغيرة مضبوطة، وقائمة أخرى بمهام قررتم عمداً أن تبقى بيد الإنسان.

القاعدة التي تحكم الخريطة كلها: المهارة قبل الأداة، والمهمة قبل المهارة. الأدوات تتغير كل بضعة أشهر، أما معرفتك بمهامك وبياناتك فهي ما يبقى.

ما الذي يحتويه الجدول؟

ملف الجدول المرفق فيه ورقتان: ورقة «الخريطة» التي تملؤها، وورقة «دليل القيم» التي تشرح الخيارات المسموحة في كل عمود. في ورقة الخريطة ستة صفوف مملوءة بمثال توضيحي، وخمسة عشر صفًا فارغًا لمهامك، وصف مجموع في الأسفل. الأعمدة هي:

العمود	ماذا تكتب فيه	ملاحظة
A المهمة	وصف المهمة بفعل واضح: «الرد على...»، «تلخيص...»، «كتابة...»	مهمة واحدة في كل صف، لا «التسويق» كله
B المسؤول	الدور أو الشخص الذي ينفذها اليوم	يُفضّل الدور لا الاسم إن كان الملف سيشارك
C التكرار شهرياً	كم مرة تتكرر المهمة في الشهر	رقم تقريبي صادق يكفي
D الدقائق الحالية	كم دقيقة تستغرق المرة الواحدة اليوم، دون أي أداة	قسّمها مرتين أو ثلاثاً بدل التخمين
E دقائق شهرية	تُحسب تلقائياً: التكرار × الدقائق	معادلة، لا تكتب فيها
F ساعات شهرية	تُحسب تلقائياً: الدقائق الشهرية ÷ 60	معادلة، لا تكتب فيها
G حساسية المدخلات	منخفضة / متوسطة / عالية	انظر التعريفات أدناه

العمود	ماذا تكتب فيه	ملاحظة
H ملاءمة الذكاء الاصطناعي	عالية / متوسطة / منخفضة / غير مناسبة	تقدير أولي يُصَحَّح بالتجربة
I المراجع البشري	من يراجع الناتج قبل أن يصل إلى أحد	إن لم تجد أسفًا، فالمهمة غير جاهزة
J قرار التجربة	تجربة الآن / لاحقًا / لا تجربة	قراركم أنتم، لا المعادلة
K إشارة مقترحة	تُحسب تلقائيًا من الحساسية والملاءمة والساعات	تنبيه للنقاش، لا حكم نهائي
L ملاحظات	شروط، مخاطر، ما يلزم قبل التجربة	اكتب ما سيُبنى لو لم يُكتب

منطق عمود الإشارة المقترحة (K): إذا كانت الحساسية «عالية» يظهر تنبيه بعدم التجربة قبل تجهيل البيانات أو استخدام أداة مؤسسية بعقد واضح لحماية البيانات. إذا كانت الملاءمة «غير مناسبة» تظهر «لا تجربة». إذا كانت الملاءمة «عالية» والمهمة تستهلك أربع ساعات شهريًا أو أكثر تظهر «مرشحة قوية للتجربة». وما عدا ذلك «لنقاش». يمكنك تعديل الحد (أربع ساعات) في المعادلة بما يناسب حجم شركتك.

كيف تملأ الخريطة: ست خطوات

1. **اجمع المهام من الناس لا من الذاكرة.** اطلب من كل عضو في الفريق أن يكتب خمس مهام يكررها كل أسبوع أو كل شهر وتأخذ وقتًا أكثر مما يجب. خمس دقائق من كل شخص تعطيك قائمة أصدق من ساعة يقضيها المدير وحده.
2. **فكّك المهام الكبيرة.** «إدارة صفحات التواصل» ليست مهمة بل وظيفة. فككها: كتابة نص المنشور، الرد على التعليقات، إعداد تقرير الشهر. الذكاء الاصطناعي يساعد في خطوات محددة، لا في وظائف كاملة.
3. **قس الوقت الحالي.** في الأسبوع الذي يسبق الملء، يسجل كل شخص الوقت الفعلي لمهمتين أو ثلاث. هذا هو «خط الأساس». بدونه لن تعرف لاحقًا إن كانت التجربة قد وفّرت شيئًا أم لا.
4. **صنّف حساسية المدخلات بصراحة.** السؤال ليس «هل المهمة مهمة؟» بل «ما الذي سيُلصق في الأداة؟». إذا كانت المهمة تحتاج أسماء عملاء أو أرقامهم أو بيانات صحية أو رواتب، فالحساسية عالية مهما بدت المهمة بسيطة.
5. **قدّر الملاءمة بأسئلة ثلاثة.** هل الناتج نص أو ملخص أو تصنيف أو مسودة؟ هل يمكن الحكم على جودته بسرعة؟ هل الخطأ فيه قابل للاكتشاف قبل أن يضر؟ ثلاث «نعم» تعني ملاءمة عالية، وواحدة أو لا شيء تعني منخفضة أو غير مناسبة.
6. **قرر ما ودّونوا السبب.** اجلسوا نصف ساعة على الجدول، واختاروا مهمتين أو ثلاثًا فقط لـ «تجربة الآن». اكتبوا في الملاحظات لماذا استُبعدت المهام الأخرى؛ هذا السبب سيحميكم من إعادة النقاش كل شهر.

تعريفات تستعملها في العمودين G و H

حساسية المدخلات

- **منخفضة:** معلومات عامة أو منشورة أصلًا: مواصفات منتج، نص إعلان، سياسة الإرجاع المعلنة.
- **متوسطة:** معلومات داخلية غير شخصية، أو فيها أسماء يمكن حذفها بسهولة قبل الاستخدام: محضر اجتماع، عرض سعر لعميل بعد حذف اسمه.
- **عالية:** بيانات شخصية لعملاء أو موظفين أو مرضى أو طلاب، بيانات مالية تفصيلية، عقود، أسرار تجارية، كلمات مرور. هذه لا تدخل أداة عامة. إن كان لا بد، فالتجهيل أولًا أو أداة مؤسسية بعقد يحدد كيف تُعالج البيانات.

ملاءمة الذكاء الاصطناعي

- **عالية:** مسودات نصية، تلخيص، إعادة صياغة، استخراج مهام من نص، تصنيف، أفكار. الناتج يُراجع بسرعة.
- **متوسطة:** ترجمة متخصصة، تحليل بيانات، محتوى يحتاج دقة مصطلحات. ممكن، لكن المراجعة أثقل.
- **منخفضة:** مهام حسابية دقيقة، قرارات تمس أشخاصًا، مهام تعتمد على علاقة وثقة.
- **غير مناسبة:** ما يحتاج توقيعا مهنيًا أو قرارًا قانونيًا أو طبيًا، أو ما يكون الخطأ فيه غير قابل للتدارك.

القالب الفارغ (نسخة نصية)

إن كنت تفضّل الورق أو مستندًا نصيًا على الجدول، استخدم هذا القالب لكل مهمة:

بطاقة مهمة في خريطة الاستخدام

المهمة: [فعل + موضوع، مثل: تلخيص محضر الاجتماع الأسبوعي]
المسؤول اليوم: [الدور]
التكرار في الشهر: [عدد]
الدقائق للمرة الواحدة (مقاسة): [عدد]
الساعات الشهرية: [التكرار × الدقائق ÷ 60]
ما الذي سيُصق في الأداة؟ [وصف المدخلات]
حساسية المدخلات: [منخفضة / متوسطة / عالية]
هل الناتج نص أو ملخص أو مسودة؟ [نعم / لا]
هل يمكن الحكم على جودته بسرعة؟ [نعم / لا]
هل الخطأ قابل للاكتشاف قبل أن يضر؟ [نعم / لا]
ملاءمة الذكاء الاصطناعي: [عالية / متوسطة / منخفضة / غير مناسبة]
المراجع البشري: [الدور أو الاسم]
قرار التجربة: [تجربة الآن / لاحقًا / لا تجربة]
السبب والشروط: [جملة أو جملتان]

مثال كامل: شركة توزيع صغيرة في طرابلس

مثال توضيحي

«شركة المرفأ للتوزيع» شركة وهمية من ثمانية موظفين توزّع مواد غذائية على المحلات في طرابلس والكورة. جلس المدير مع الفريق ساعة وملأ ست مهام. هذه هي الصفوف المملوءة في ملف الجدول:

المهمة	التكرار	دقائق	ساعات/شهر	الحساسية	الملاءمة	القرار
الرد على الاستفسارات المتكررة	120	6	12	متوسطة	عالية	تجربة الآن
أوصاف المنتجات للكتالوج	30	20	10	منخفضة	عالية	تجربة الآن
تلخيص الاجتماع الأسبوعي	8	45	6	متوسطة	عالية	تجربة الآن
كشوف الرواتب	1	240	4	عالية	منخفضة	لا تجربة
ترجمة عروض الأسعار	10	30	5	متوسطة	متوسطة	لاحقًا

المهمة	التكرار	دقائق	ساعات/شهر	الحساسية	الملاءمة	القرار
الرد على الشكاوى الحساسة	6	25	2.5	عالية	منخفضة	لا تجربة

ما الذي تعلّمه الفريق من الجدول؟

- مجموع الوقت في المهام الست نحو 39.5 ساعة في الشهر، لكن أكثر من ثلثها في ثلاث مهام فقط، وكلها ملائمة. هنا تبدأ التجربة.
- كشوف الرواتب تأخذ أربع ساعات، والإغراء كبير بتسريعها، لكن الحساسية عالية والملاءمة منخفضة. القرار: لا تجربة، وربما تحسين القالب الحسابي نفسه بدل الذكاء الاصطناعي.
- الترجمة ملائمة جزئيًا، لكنها تحتاج قائمة مصطلحات معتمدة قبل أي تجربة؛ لذلك «لاحقًا» مع شرط مكتوب.
- الشكاوى الحساسة وقتها قليل، وخطرها عالٍ على العلاقة مع الزبون. قرر الفريق أن يكتبها إنسان، مع إمكان تحسين الأسلوب بعد حذف كل التفاصيل.
- خرج الفريق بثلاث مهام للتجربة، ومراجع بشري واضح لكل منها، وقاعدة مكتوبة: لا يُلصق اسم أو رقم هاتف عميل في أي أداة.

بعد الخريطة: ماذا تفعل بها؟

- خذ المهام التي قررت تجربتها الآن إلى **خطة التجربة خلال 30 يومًا** (المورد 15)، وحدد لكل منها مقياسًا وموعد مراجعة.
- استخدم أرقام التكرار والدقائق الحالية في **حاسبة الوقت والقيمة** (المورد 16) لتقدير ما قد توفره التجربة، مع خانة للمراجعة وإعادة العمل.
- إن احتجتم أداة جديدة، قارنوا المرشحين بنموذج اختيار أداة (المورد 14)، وضعوا حساسية البيانات التي ظهرت هنا كشرط إقصاء.
- راجعوا الخريطة كل ثلاثة أشهر: مهام تختفي، مهام جديدة تظهر، وأدوات تتحسن أو تتغير شروطها.

أخطاء شائعة

- **الخطأ:** كتابة وظائف كاملة بدل مهام («المحاسبة»، «التسويق»). **الحل:** فكّك إلى خطوات يمكن قياس وقتها ووصف ناتجها.
- **الخطأ:** تخمين الدقائق الحالية من الذاكرة. **الحل:** سجّل الوقت الفعلي لأسبوع واحد؛ التخمين يضخم الوفر المتوقع لاحقًا.
- **الخطأ:** تصنيف الحساسية حسب أهمية المهمة لا حسب ما سيُلصق في الأداة. **الحل:** اسأل دائمًا: ما النص أو الملف الذي سيدخل الأداة بالضبط؟
- **الخطأ:** ترك عمود المراجع البشري فارغًا. **الحل:** مهمة بلا مراجع ليست جاهزة للتجربة؛ عيّن شخصًا أو أجّلها.
- **الخطأ:** اختيار عشر مهام للتجربة دفعة واحدة. **الحل:** مهمتان أو ثلاث تكفي لتتعلموا، ثم توسّعوا بناءً على النتائج.
- **الخطأ:** اعتبار الإشارة المقترحة قرارًا. **الحل:** المعادلة تنبّه فقط؛ القرار في العمود ٦ يتخذه الفريق بسبب مكتوب.

قائمة الإنجاز

□ جمعتُ المهام من أعضاء الفريق أنفسهم، لا من ذاكرتي وحدي.

- ☐ كل صف فيه مهمة واحدة محددة بفعل واضح.
- ☐ الدقائق الحالية مقاسة فعليًا لمهمتين أو ثلاث على الأقل.
- ☐ صنّفت الحساسية بحسب ما سيُصق في الأداة، وكل ما فيه بيانات شخصية مصنّف «عالية».
- ☐ لكل مهمة مرشّحة مراجع بشري معروف بالاسم أو الدور.
- ☐ اخترنا مهمتين أو ثلاثًا فقط لـ«تجربة الآن».
- ☐ كتبنا سبب استبعاد المهام الأخرى في عمود الملاحظات.
- ☐ حددنا موعدًا لمراجعة الخريطة بعد ثلاثة أشهر.

عن المُعِدِّ — محمد شرف الدين، رائد أعمال من طرابلس، لبنان. مؤسس وكالة باشن للتسويق الرقمي، ورئيس جمعية تكافل الشبابية، ومؤسس منصات رقمية. يدرب الأفراد والفرق على الذكاء الاصطناعي التطبيقي والتسويق. الأمثلة في هذا الملف خيالية للتوضيح. يمكنك استخدامه في عملك ومؤسستك مجاناً مع ذكر المصدر عند إعادة النشر.

[/mohamadcharafeddine.com/ar/resources/ai-use-map](https://mohamadcharafeddine.com/ar/resources/ai-use-map)