المملكـــة المغربيـــة
Royaume du Maroc

الصندوق المغربي للتقاعد
ⵜⴰⵙⴷⵓⵇⵜ ⵜⴰⵎⵖⵔⵉⴱⵜ ⵏ ⵜⵣⵔⴼⵜ
Caisse Marocaine des Retraites

قسم الحكامة والتواصل الخارجي
Division Gouvernance et Communication externe

تقرير حول النسخة السادسة للقاءات العلمية للصندوق المغربي للتقاعد

الصندوق المغربي للتقاعد
شارع العرعار حي الرياض - الرباط، ص.ب. 2048
Caisse Marocaine des Retraites
Av. Al Araar, Hay Riad, Rabat - B.P. 2048

E-mail : cmr@cmr.gov.ma
ICE : 001771456000030

CMRMAROC
www.cmr.gov.ma

CENTRE D'APPEL
0537 567 567

مقدمة:

نظم الصندوق المغربي للتقاعد النسخة السادسة من لقاءاته العلمية، حول موضوع "الذكاء الاصطناعي ودوره في تنمية المهارات وتعزيز القدرات التنظيمية وتحسين جودة الخدمات". وقد شكل هذا اللقاء الذي جمع أساتذة أكاديميين مرموقين وخبراء من داخل المغرب وخارجه، بالإضافة إلى ممثلين عن القطاعين العام والخاص، فرصة لاستكشاف الجوانب المختلفة لكيفية دمج الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة وتأثير ذلك على نموها وتحسين فعاليتها.

يلخص هذا التقرير أعمال هذه الدورة السادسة ويقدم الخطوط العريضة للمداخلات والآراء المعبر عنها وكذا التوصيات المقدمة.

1- الجلسة الافتتاحية:

في كلمته الافتتاحية، أبرز مدير الصندوق المغربي للتقاعد، السيد لطفي بوجندار، أهمية اللقاءات العلمية للصندوق المغربي للتقاعد، التي أصبحت موعدا لا يستغنى عنه بين العالمين المهني والأكاديمي، يطمح الصندوق من خلاله إلى خلق مساحة للنقاش وتبادل الأفكار حول موضوعات ذات اهتمام مشترك.

بعد ذلك، سلط السيد بوجندار الضوء على موضوع هذه الدورة، مبرزا التقدم الكبير الذي يعرفه مجال الذكاء الاصطناعي ودوره الحاسم في تحديث الإدارة العمومية والتحسين الشامل لأدائها، مما يوفر فرصة حقيقية لزيادة رضا المرتفقين.

كما أثار السيد بوجندار قدرة الذكاء الاصطناعي على تطوير سياسات عمومية تركز على المواطن، مما يمكن من توفير وقت أكبر لتعزيز العلاقة الإنسانية بينه وبين الموظف العمومي من خلال أتمتة بعض المهام المتكررة، قبل أن يركز على التحديات العديدة التي تواجه استغلال هذه التكنولوجيا، لا سيما داخل القطاع العام (التمويل، ونقص الكفاءات، وغياب إطار قانوني مناسب، والعقبات الثقافية التي تحول دون التغيير والمخاطر المرتبطة بحماية المعطيات الشخصية).

واختتم مدير الصندوق كلمته بالدعوة إلى أن يتمحور النقاش حول سبل التغلب على هذه الصعوبات وتعزيز ثقافة الذكاء الاصطناعي داخل المجتمع المغربي.

في مداخلتها، سلطت مها غميرا، خبيرة استراتيجية الذكاء الاصطناعي لدى منظمة الأمم المتحدة، الضوء على أصول الذكاء الاصطناعي وتطوره منذ نشأته في سنة 1950 مع أبحاث آلان تورينج الذي طرح السؤال الجوهري: هل يمكن للآلة أن تفكر؟

بعد ذلك، قدمت السيدة غميرا لمحة عامة عن موجة الذكاء الاصطناعي التوليدي - القادر على إنشاء نص، انطلاقا من تعليمات مكتوبة بسيطة، مثل ChatGPT، أو صور فائقة الواقعية، مثل Midjourney - مؤكدة على أن هذه الموجة بدأت تؤثر على المؤسسات وتغير عالم العمل وأنه من الضروري استباق التطورات السريعة التي تشهدها هذه التكنولوجيا عن طريق تطوير استراتيجيات فعالة.

كما قدمت بعض الإحصائيات التي أصدرتها الأمم المتحدة سنة 2022 حول الرقمنة واستخدام الذكاء الاصطناعي في العالم على مستوى كل قارة وحسب قطاع النشاط، قبل أن تتناول الأسئلة المتعلقة بالإقصاء الرقمي وكذلك أخلاقيات وحكامة هذه التكنولوجيا بشكل عام، مؤكدة على أهمية تعزيز المعايير العالمية لإنشاء وتطبيق ذكاء اصطناعي أخلاقي ويدمج الجميع.

1- أشغال اللقاء:

شكلت الدورة السادسة من اللقاءات العلمية للصندوق المغربي للتقاعد فرصة مهمة لاستكشاف آثار الذكاء الاصطناعي على العالم المهني، مما وفر فهما لمختلف التوقعات والتحديات التي تواجه المؤسسات في عصر التحول الرقمي. وقد انتظمت أشغال اللقاء في جلستين مخصصتين على التوالي لكيفية دمج الذكاء الاصطناعي والاستعداد له بفعالية وعلى نحو استباقي وكيف يمكن لهذه التكنولوجيا أن تغير المهن وتطور قدرات المؤسسات.

الجلسة الأولى: دمج الذكاء الاصطناعي والاستعداد له بفعالية وعلى نحو استباقي

تعرض الفقرات التالية ملخصا لأهم النقاط التي أثيرت خلال مناقشات هذه الجلسة:

افتتح أعمال هذه الجلسة السيد التومي بنشنتوف، رئيس بيت الذكاء الاصطناعي بجامعة محمد الأول بوجدة، الذي سلط الضوء على تجربة هذا البيت في مجال تطوير حالات ملموسة لاستخدام الذكاء الاصطناعي، مع إثارة الانعكاسات المجتمعية والأخلاقية لهذه التكنولوجيا.

كما شدد السيد بن شنتوف بشكل خاص على انخراط بيت الذكاء الاصطناعي في إطار مختبرات «Morocco Flying Labs»، مستشهدا في هذا الصدد بمشروع Youth-let، وهي مبادرة تهدف إلى تدريب طلاب جامعة محمد الأول بوجدة على تقنيات رسم الخرائط باستخدام الطائرات المسيرة، الأمر الذي يعتبر تقدما بارزا في المشهد الجامعي في مجال الذكاء الاصطناعي.

من جهته، أوضح السيد عصام العلوي، خبير البيانات والحكامة والذكاء الاصطناعي، دور البيانات الضخمة "كوقود" للذكاء الاصطناعي، مؤكدا من هذا المنطلق على أهمية كمية ونوعية البيانات التي تحرك الخوارزميات من أجل تحقيق حلول موثوقة للذكاء الاصطناعي الذي يتكون في النهاية أساسا من مجموعات من البيانات والخوارزميات.

وتحقيقا لهذه الغاية، أكد السيد عصام العلوي على ضرورة معالجة البيانات التي تغدي الذكاء الاصطناعي وفقا لمنهجية مهيكلة ومنظمة ومدارة بشكل جيد، سواء من حيث التجميع أو الاستخدام.

خلال المداخلة الثالثة لهذه الجلسة، قدم مدير التيسير ونظم المعلومات والاستراتيجية بالمديرية العامة للضرائب، أبو بكر الحيمر، تجربة المديرية في استشراف تطبيقات الذكاء الاصطناعي، لا سيما فيما يتعلق بالطريقة المتعلقة بدمج الحلول القائمة على الذكاء الاصطناعي بشكل استباقي لتوقع التطورات في قطاع الضرائب ومكافحة التهرب الضريبي وتحسين قدرات التنبؤ من أجل زيادة الإيرادات العمومية.

ومن بين المبادرات المذكورة أتمتة المهام المتكررة، وبلورة خدمات الشات بوت (Chatbot)الموجهة للزبناء لتعزيز التواصل وتبسيط التفاعلات، بالإضافة إلى رقمنة العديد من الخدمات بهدف تقليل الحاجة إلى التنقل إلى فروع المديرية العامة للضرائب.

وأشار السيد الحيمر إلى أن مشاريع الذكاء الاصطناعي تشكل مسارا طويلا وتطورا تدريجيا يتطلب إدارة للتغيير والتكيف من جانب المرتفقين، مشيرا إلى أن التصميم الفعال والأخلاقي لهذه المشاريع يعتمد إلى حد كبير على موثوقية وجودة وأمن البيانات التي تغذيها.

بعد ذلك، سلط السيد ياسين مدثر، مدير Solution Factory بمجموعة سنلام، الضوء على أهمية بعض المقاربات لتحقيق أكبر قدر ممكن من الفوائد من آليات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسة. وفي هذا الصدد، شدد على ضرورة تحديد الأهداف بوضوح قبل اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي، مبرزا أن تحديد الأهداف بشكل جيد يمكن من التنفيذ الفعال لمشاريع الذكاء الاصطناعي وتساهم في تحقيق نتائج قابلة للقياس.

كما قدم السيد مدثر توضيحات وجيهة حول الكيفية التي يمكن من خلالها للمؤسسات الإبحار بفعالية في المجال المعقد للذكاء الاصطناعي، بحيث تزيد من فوائده مع تقليل مخاطره المحتملة.

بدوره، ركز نائب مدير الاستراتيجية في الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، السيد عبد الرحمان حبيب، على التجربة الرائدة لهذه المؤسسة المعترف بها كمرجع وطني فيما يتعلق بكافة الجوانب المرتبطة بتنظيم وتطوير وتدبير البيانات والذكاء الاصطناعي.

كما استعرض العديد من الأمثلة الملموسة التي توضح استخدام الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات العامة في المملكة العربية السعودية، لا سيما في مجال الصحة لتحسين التشخيص الطبي، وتحسين الخدمات الإدارية من خلال أنظمة آلية، وكذلك في القطاع التعليمي في أفق شخصنة أساليب التدريس.

الجلسة الثانية: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يغير المهن ويطور قدرات المؤسسات؟

تعرض الفقرات التالية ملخصًا لأهم النقاط التي أثيرت خلال مناقشات هذه الجلسة:

استعرض السيد عبد اللطيف العافية، أستاذ بالمدرسة الوطنية العليا للمعلوميات وتحليل النظم بجامعة محمد الخامس بالرباط، تجربة هذه المدرسة في استخدام

الذكاء الاصطناعي، مذكرا في هذا السياق بإحداث أول تكوين في هندسة الذكاء الاصطناعي على المستوى الوطني داخل المدرسة في سنة 2019.

وأعلن السيد العافية أن خريجي هذه الشعبة نجحوا في الاندماج مهنيًا كمهندسين للذكاء الاصطناعي، ومتخصصي بيانات، ومستشارين في الذكاء الاصطناعي، كما ساهموا بشكل فعال في البحث العلمي، مضيفا أن هذا النهج التعليمي يستجيب بشكل فعال للطلب المتزايد على المتخصصين المؤهلين تأهيلا عاليا في هذا المجال في سوق العمل الوطني.

من جانبها، تحدثت الخبيرة في التحول الرقمي وإدارة التغيير سامية شريف الوزان، عن مفاتيح نجاح وأسباب فشل التحول الرقمي المبني على الذكاء الاصطناعي والتحديات المتعلقة بتكيف المستخدمين مع أدوات الذكاء الاصطناعي، وأكدت في هذا السياق أن الأسلوب الكلاسيكي لإدارة التغيير الذي يستبعد المستخدم من العملية الإبداعية ويختزله إلى مجرد "مستهلك للتغيير" قد أظهر حدوده عندما يتعلق الأمر بإدارة مشروع للذكاء الاصطناعي، ومن هنا تنبع ضرورة تطوير عملية أكثر شمولاً لإدارة المشروع تجعل المستخدم فاعلاً في التغيير وكذا جميع الأطراف المعنية.

وفي نفس السياق، أوصت بإرساء نهج استباقي يهدف إلى تعزيز الانتقال السلس نحو استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، مشيرة إلى أن ذلك يشمل أيضا إنشاء فضاءات على مستوى المستخدمين حتى يتمكنوا من تبادل المعلومات والآراء في الموضوع، وهو ما سيعزز قناعتهم بالتغيير.

كما دعت السيدة سامية شريف الوزان إلى إحداث نظام لتلقي ردود الفعل وخلق الظروف الملائمة للابتكار والتحول نحو أسلوب تدبيري قائم على "القيادة 4.0" أكثر شمولا وأكثر تعاطفا، من حيث إشراك المستخدمين ومهاراتهم الفردية في عملية حل المشاكل وتثمين الأفكار ودمج مختلف وجهات النظر.

وفي نفس الاتجاه، تقاسم خبير التسويق الرقمي نبيل حفاظ مع الحاضرين أفكاره حول كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي على المؤسسة من حيث جعل العمل أسهل وأقل مشقة وكيفية دمج الخبرة البشرية بسلاسة مع التكنولوجيا في السياق المهني.

كما سلط السيد حفاظ الضوء على فكرة أن الذكاء الاصطناعي يمثل فرصة محفزة للجميع لرفع التحدي والتطور المهني، رغم أنه قد يؤدي إلى القضاء على بعض الوظائف.

في نهاية اللقاء تم فتح باب النقاش للرد على ملاحظات الضيوف وأسئلتهم حول التحديات والفرص التي يتيحها الذكاء الاصطناعي. وقد مكن هذا النقاش من تعميق المناقشات ومقارنة وجهات النظر المختلفة حول مدى انعكاس استخدام الذكاء الاصطناعي على تحويل المؤسسات وتغيير الممارسات المهنية.