كيف ستُمَكِّن جائحة كورونا من هيمنة التكنولوجيا على العالم؟

الأستاذة: أمل الحربي.

يعود أمر إدراك كيف ستتغير آلية العمل والأعمال التجارية إلى (قادة) التكنولوجيا وكيفية استغلال الظرف الحالي(جائحة كورونا) في إعادة تشكيل العالم إلى عالم أفضل، كما ذكر بيتر دراكر في كتابه عام١٩٨٠م حول الإدارة في الأوقات العصيبة «لا يَكْمُن الخطر الأكبر في الأوقات العصيبة في الصعوبة ذاتها؛ إنما في التعامل معها بفكر الماضي»، نحن لا نعلم ماذا سيتغير نتيجةً لجائحة كورونا، حيث تُتَاح يوميًّا بيانات جديدة، ونماذج وزيادة التنبؤات حول المستقبل التكنولوجي، وبالرغم من ذلك لا يمكن لأيِّ شخصٍ أن يقول على وجه التأكيد ما الاتجاه الذي يتجهه فيروس كورونا (العلاج)، ناهيك عن التأثير طويل الأمد الذي سيحدث في عملنا.

لذا يحتاج قادة الأعمال التجاريَّة والتكنولوجيَّة إلى التمعن في فرضيّات معيّنة من أجل التعرّف على الفرص والمخاطر المحتملة، ولمعرفة النتائج لخياراتنا التي نختارها اليوم، حيث إنَّ بعضًا من تلك الاتجاهات أخذت في العمل منذ بعض الوقت، ومن الـمُحتمل أن تتأثر بتغيُّر أحوال السوق.

◆سرعة الابتكار التكنولوجي:

إن الابتكار التكنولوجي يتسارع أثناء وبعد الجائحة، بينما ستخرج الكثير من الأعمال الناشئة والتكنولوجية من عالم الأعمال التجارية أو سينخفض مستوى توسعهم في الاستثمار في البحث والتطوير، في حين سيتقدَّم الآخرون.

وبالمثل لدى المستهلكين والأعمال التجارية الذين ما زالوا يبحثون بصورة متزايدة (أو بشكل متزايد أو غيرهم؟) عن خبرات متكاملة رقميًّا، وسيعمل هذا الاتجاه على زيادة سرعة الابتكار التكنولوجي واعتماده في وسائل الاتصال والربط والتعاون، إضافةً إلى ذلك سيكون هناك استثمار ملحوظ في تطبيقات جديدة للواقع الافتراضي.

◆الذكاء الاصطناعي وتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد:

وحتمًا سيستفيد الذكاء الاصطناعي من نهضة البيانات وسيُحَوِّلُ خدمات الرعاية الصحيّة إلى خدمات أسرع وأفضل والعمل على زيادة المبيعات والتسويق ورفع خدمات الأمان، حيث ستؤدي الأخيرة دورًا مهمًّا بسبب الزيادة الكبيرة في الاتصال عبر شبكة الإنترنت والزيادة في عمليات الاحتيال المتعلقة بجائحة كورونا، ويدفع هذا الظرف العالمي إلى تغيير جوهري في طريقة عملنا واستهلاكنا للمنتجات عن طريق خدمات الأعمال والإنتاج.

إن فصلًا جديدًا من التطور البشري سيجلب مزيدًا من التعاون التجاري بين الشركات في التقدم التكنولوجي، مما يتطلب من المنظمات إعادة التفكير في كيفية خلق قيمة تخصهم.

◆تَبَنِّي التكنولوجيا الجديدة:

وفي ظل ظاهرة التصادم التكنولوجي، يتزايد العداء باتجاه الشركات الكُبرى، فقد جرى رفض اطلاق ابتكارات من قبل تكنولوجيا المعلومات في الأشهر القليلة الماضية، في المقابل يتزايد عدد المستهلكين في تبنِّي التكنولوجيا والاعتماد عليها خلال فترة حظر التجول.

وفي الحقيقة يتهيأ الناس لتؤدِّي التكنولوجيا دورًا مهمًّا في حياتهم، وستعمل على غضِّ الطرف فيما يتعلق بأمور البيانات السابقة، ويمكن القول بأن هناك فرصة جيدة لاستمرار هذا الاتجاه التكنولوجي، إذ يتضح ذلك من التحميلات المتزايدة والاستخدام النشط الشهري للعديد من التطبيقات.

وستقوم العديد من التقنيات كتقنية اتصال G5، خدمة الاتصال السريع بدور أكبر، حيثُ يعني ذلك عددًا أقل من الأيدي العاملة، وفرصة أقل لانتشار فيروس كورونا.

ولسوء الحظ فمن شأن هذا الأمر أن يُعرِّضَ بعض الأشخاص العاملين القابلين للإصابة بعدوى الفيروس لخطر استبدالهم بالعمل الآلي في المصانع، المتاجر، توصيل السلع، التعليم وتقديم الخدمات، وبالنسبة للآخرين فستصبح الجلسات الافتراضية عبر شبكة الإنترنت عادة للعمل وسيزداد العمل الآلي في مختلف الصناعات.

وكما تنبأ مارك إندريسن ستستمر البرمجيات في الهيمنة على العالم، وسيتسارع حدوث هذه العملية فقط بعد الحظر وبمساعدة التقدم في الذكاء الاصطناعي وراحة المستهلكين المتزايدة في تبادل المعلومات بسهولة .

◆بيئة عمل العاملين المعرفية :

ستتبنَّى العديد من المجموعات والشركات سياسة العمل عن بُعد بنسبة مئة بالمئة أو اتباع سياسات مُماثلة، حيث إن نسبة التبنِّي العالية لإجراء الاجتماعات من خلال شبكة الإنترنت والتعاون واعتماد تطبيقات العمل عن بُعدٍ سيجعل منها حلولًا أكثر تكاملًا في طريقة عمل العاملين المعرفية.

وسوف يَحْمِلُ المسؤولون المتوسطون عبئًا أكبر، فهم يدركون بأنه يمكن للقوة العاملة المُهيَّأة بصورة جيدة والمدربة على العمل عن بُعدٍ الإسهام في تحقيق نتائج مثمرة للغاية، كما سيتطلعون غالبًا وفي أقل تقدير إلى القيام بالاستثمار في الإجراءات التي تُمكِّن هذا التغيير، وستحظى التكنولوجيا التي تَزِيدُ أو تَسْتَبْدِلُ خبرات الأشخاص بالقبول من قِبَلِ الكثير، وسيتزايد الطلب على الأدوات التي تساعد في التحكم وإدارة العمل عن بُعد، وتشمل: إدارة الأداء، التواصل، تأهيل العاملين للعمل عن بُعد، وتطوير المهارات اللازمة للعاملين والمسؤولين.

وفي حال لم تنجح إجراءات احتواء جائحة كورونا في المدى القريب، قد تفرض الهيئات التنظيمية مزيدًا من أشكال التقييد على التواصل بين الأشخاص، ويتسبب هذا في المزيد من تعطيل الأعمال، ومن أجل توفير ظروف عمل أكثر سلامة وَوَضْعِ حَدٍّ لمزيد من تأثير الجائحة على إنتاج العمل سيتم وضع مزيد من الاستثمار في مجال العمل الآلي.

◆التأثير على خصوصية وتبادل البيانات :

ما يزال هناك غموض، هل سيَشْعُر الناسُ بمزيد من الراحة في مشاركة المعلومات والبيانات مع الشركات والحكومات؟! ففي هذا الوقت تُعَدُّ البيانات هي العنصر الحاسم لتدريب نموذج الذكاء الاصطناعي الفعَّال، فإذا تم أُتيح المزيد منها سيتسبب ذلك في قفزة تقدمية في الذكاء الاصطناعي جاعلًا منه جزءًا مهمًا في حياة كل شخص، وفي حال عدم احتواء انتشار فيروس كورونا، فسيتجه مزيد من التمويل إلى إجراءات الرقابة في محاولة للسيطرة على الجائحة.

وقد تفرض الحكومات مزيدًا من تبادل البيانات، لإجراءات الرقابة وتقنية التعرف على الوجه لرصد التفاعل الاجتماعي، ومن المحتمل أن يتسبب ذلك في عدم الاستقرار السياسي وزيادة التوتر العالمي.

حيث تتنافس الشركات في إنشاء تطبيقات بلوتوث منخفضة الطاقة من أجل رصد حركة العاملين، رغم عدم وجود دليل يُثبت أن من شأن ذلك تأمين السلامة في مكان العمل، بل إنه يأخذ رقابة الـمُستخدمين إلى مستوى آخر.

في حين تتسابق الشركات لبناء التطبيقات لتعقب حركة العمل، بينما لا يوجد دليل بأنّ هذا سيجعل بيئة العمل أكثر أمانًا، بل إنه يأخذ رقابة العمل إلى مستوى آخر، وقد يكون لهذا ردّة فعل واضطرابات تجتاح مجال خصوصية البيانات بأكمله.