

هل نحتاج لبشر للقيام بهذه الوظائف

المخاوف من صعود الروبوتات وسط الجائحة تبدو مبررة



الروبوتات لا تطلب إجازة مرضية ولا تصاب بفيروس كورونا

من الأتمتة، والتي تميل آثارها إلى الظهور تدريجياً على مدار سنوات. وفي العام الماضي وجد باحثون في جامعتي زيورخ وكولومبيا البريطانية أن تفسير ما يسمى بحالات التعافي من البطالة في السنوات الـ 35 الماضية، والتي انتعش فيها الناتج الاقتصادي من الركود بشكل أسرع من التوظيف، يمكن من زاوية فقدان الوظائف المعرضة للأتمتة.

وعلى الرغم من التوظيف القوي منذ منتصف العام الماضي، شهد الاقتصاد الأمريكي وظائف أقل بـ 5.5 مليون مما كان عليه في فبراير 2020. وقد حسبت ليديا بوسور كبيرة الاقتصاديين الأمريكيين في أكسفورد إيكونوميكس، الشهر الماضي أن 40 في المئة من الوظائف المفقودة معرضة إلى الأتمتة، لاسيما تلك المتعلقة بإعداد الطعام ومبيعات التجزئة والتصنيع.

ويشعر بعض الاقتصاديين بالقلق من أن الأتمتة تدفع العمال إلى وظائف منخفضة الأجر. وقدر دارون أسيموغلو، وهو خبير اقتصادي في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، وباسكوال ريسرتيرو من جامعة بوسطن في يونيو أن ما يصل إلى 70 في المئة من الوظائف المفقودة في الولايات المتحدة بين 1980 و2016 يمكن تفسيره بحلول آلات محل البشر الذين ينجزون مهام روتينية.

ضربت الجائحة الوبائية الولايات المتحدة، وانتعش التوظيف بقوة: أعاد أرباب العمل 17 مليون وظيفة منذ أبريل 2020. وفي يونيو أعلن عن أكثر من 10 ملايين وظيفة متاحة لا يمكن العثور على عدد كاف من العمال لشغلها.

كما أن هناك زيادة في الإنفاق من المستهلكين وراء طفرة التوظيف، حيث اجتاز العديد منهم الأزمة وهم حالياً في وضع مالي جيد بفضل الإغاثة الفدرالية والمخدرات المتراكمة من خلال العمل من المنزل وتخطي نفقات التنقل اليومي.

ويتوقع مارك زاندي كبير الاقتصاديين في موديز أناليتيكس أن أصحاب العمل قد يتدافعوا بحثاً عن مساعدين، أي ما يقرب من ضعف إجمالي ما قبل الجائحة. وكان العديد منهم نادلين في السابق، وهم يتجولون اليوم بين الطاولة للتأكد من أن كل شخص لديه ما يحتاجه. ويتقاضون رواتب سنوية تبدأ من 55 ألف دولار بدلاً من أجر الساعة مع مشاركة الإكراميات بين جميع الموظفين الآخرين، بما في ذلك موظفي الصحن، الذين يكسبون الآن 20 دولاراً في الساعة أو أكثر، وهو مبلغ أعلى بكثير من رواتبهم قبل انتشار الوباء. ويقول لوتون "ليس لدينا النقص في العمالة الذي قرأ عنه في الأخبار".

ولم يوقف الارتفاع في الأتمتة حدوث انتعاش مدهل في سوق الوظائف الأمريكية، على الأقل حتى الآن.

وفقد الاقتصاد الأمريكي 22.4 مليون وظيفة في مارس وأبريل 2020، عندما

وسط كل طاوله للوصول إلى قائمة وطلب طعامهم دون انتظار نادل. ويجلب العمال الطعام والشرب إلى طاولاتهم. وعندما ينتهون من تناول الطعام، يدفع الزبائن عبر هواتفهم ويغادرون.

انتعاش إلى حين

أدى الابتكار إلى تقليص عدد الموظفين، لكن ليس بالضرورة أن يكون العمال أسوأ حالاً. ويوجد في كل موقع من مواقع بارثاكو الواحدة والعشرين الآن ما يصل إلى ثمانية مديريين مساعدين، أي ما يقرب من ضعف إجمالي ما قبل الجائحة. وكان العديد منهم نادلين في السابق، وهم يتجولون اليوم بين الطاولة للتأكد من أن كل شخص لديه ما يحتاجه. ويتقاضون رواتب سنوية تبدأ من 55 ألف دولار بدلاً من أجر الساعة مع مشاركة الإكراميات بين جميع الموظفين الآخرين، بما في ذلك موظفي الصحن، الذين يكسبون الآن 20 دولاراً في الساعة أو أكثر، وهو مبلغ أعلى بكثير من رواتبهم قبل انتشار الوباء. ويقول لوتون "ليس لدينا النقص في العمالة الذي قرأ عنه في الأخبار".

ولم يوقف الارتفاع في الأتمتة حدوث انتعاش مدهل في سوق الوظائف الأمريكية، على الأقل حتى الآن. وفقد الاقتصاد الأمريكي 22.4 مليون وظيفة في مارس وأبريل 2020، عندما

ومن المتوقع أن يكون أسرع نمو في الآلات التي تنظف أرضيات محلات السوبر ماركت والمستشفيات والمستودعات، وفقاً للاتحاد الدولي للروبوتات، الذي يتوقع زيادة طفيفة في مبيعات الروبوتات التي تزود المتسوقين بالمعلومات أو تقدم طلبات خدمة الغرف في الفنادق.

وكانت المطاعم من بين أكثر مستخدمي الروبوتات ظهوراً. ففي أواخر أغسطس، أعلنت سلسلة مطاعم سباريس سوتغرين أنها ستشتري شركة سباريس الناشئة في مجال روبوتات المطبخ، والتي تصنع آلة لطهي الخضار والحبوب وتصيبها في الأوعية.

ويتجاوز الاتجاه الروبوتات، ويشمل البرامج والخدمات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي. حيث تعمل ستاربيكس على أتمتة العمل وراء الكواليس لتتبع مخزون المتجر. وانتقلت المزيد من المتاجر إلى نظام الدفع الذاتي. وكان سكوت لوتون الرئيس التنفيذي لسلسلة مطاعم بارثاكو في أريغون بولاية فيرجينيا، يواجه مشكلة في الخريف الماضي في إعادة النادلين إلى مطاعمه عندما أعيد فتحها أثناء الوباء. فقرر الاستغناء عنهم. وطورت شركته بمساعدة شركة برمجيات نظاماً للطلب والدفع عبر الإنترنت يمكن للزبائن استخدامه عبر هواتفهم. ويكتفي الزائرون الآن بمسح رمز شريطي في

لم يهدد الوباء صحة الأميركيين فقط عندما اجتاحت الولايات المتحدة في 2020، بل شكل تهديداً على المدى البعيد للعديد من الوظائف التي يشغلونها. وفي مواجهة نقص العمالة وارتفاع تكاليفها بدأت الشركات في أتمتة وظائف قطاع الخدمات التي كان الاقتصاديون يعتبرونها ذات يوم آمنة، على افتراض أن الآلات لا يمكنها بسهولة توفير الاتصال البشري الذي اعتقدوا أن الزبائن سيطلبونه.

في خطر. ويقول "لقد هربت الروبوتات من قطاع التصنيع وذهبت إلى قطاع الخدمات الأكبر بكثير. اعتبرت وظائف الاتصال آمنة، لكنني فوجئت تماماً".

وتسمح التحسينات في تكنولوجيا الروبوت لآلات إنجاز العديد من المهام التي كانت تتطلب بشراً في السابق. وسارع الوباء في تبنيها. حيث لا يمكن أن تمرض الروبوتات أو تنتشر المرض. كما أنها لا تطلب إجازة للتعامل مع حالات الطوارئ غير المتوقعة المتعلقة برعاية الأطفال.

النساء أكثر تضرراً

وجد الاقتصاديون في صندوق النقد الدولي أن الأوبئة السابقة شجعت الشركات على الاستثمار في الآلات بطرق يمكن أن تعزز الإنتاجية ولكنها تقلل أيضاً الوظائف التي تتطلب مهارات منخفضة. وكتبوا في ورقة بحثية في يناير "تفسير نتائجنا إلى أن المخاوف بشأن صعود الروبوتات وسقط جائحة كوفيد - 19 تبدو مبررة".

ويمكن أن تكون النساء والأقل تعليماً، اللاتي يشغلن بشكل غير متناسب الوظائف ذات الأجر المنخفض والمتوسط المنخفض الأكبر والأكثر عرضة للأتمتة. وتشمل هذه الوظائف وموظفات المبيعات والمساعدات الإدارية والمساعدات في المستشفيات وأولئك اللاتي يعتنين بالمرضى والمسنين.

وفي هذه الظروف بيدي أرباب العمل حرصهم على جلب الآلات لتحل محل البشر. ووجدت دراسة استقصائية أجراها المنتدى الاقتصادي العالمي غير الربحي العام الماضي أن 43 في المئة من الشركات تخطط لتقليل قوتها العاملة نتيجة للتكنولوجيا الجديدة. ومنذ الربع الثاني سنة 2020، نما الاستثمار التجاري في المعدات بنسبة 26 في المئة، أي أكثر من ضعف سرعة الاقتصاد الكلي.

أونتاريو (الولايات المتحدة) - اطلب شريحة لحم بقري مشوي في مطعم أربيز عبر خدمة طلبات السيارة مباشرة في شروق لوس أنجلوس، وقد تتحدث إلى توري، مساعد صوتي ذكي، سيأخذ طلب ويرسله إلى الطهارة العاملين.

سيناريو مثالي

يقول أمير صديقي، الذي ثبتت عائلته صوت الذكاء الاصطناعي في فرع أربيز في أونتاريو بكاليفورنيا "المساعد الصوتي لا يطلب إجازة مرضية، ولا يصاب بفيروس كورونا".

وتشير التجارب السابقة إلى أن موجات الأتمتة هذه تخلق في النهاية وظائف أكثر مما تدمر، لكنها تقضي بشكل غير متناسب على الوظائف الأقل مهارة التي يعتمد عليها العديد من العمال ذوي الدخل المنخفض مما يؤثر على الاقتصاد الأمريكي.

ولولا الوباء، لما قرر صديقي الاستثمار في التكنولوجيا الجديدة التي يمكن أن تثير استياء العاملين

ويعض الزبائن، لكنه يقول إن الأمور تسير بسلاسة "في الأساس، نحتاج عدد أقل من الأشخاص وهم يعملون الآن في المطبخ وفي مناطق أخرى". وفي سيناريو

مثالي، يمكن للأتمتة أن تعيد نشر توزيع العمال في أماكن أفضل وأكثر إثارة للاهتمام، طالما يمكنهم الحصول على التدريب التقني المناسب، كما يقول يوهانس مونيوس، وهو اقتصادي بجامعة ريدلاندز. ولكن على الرغم من أن هذا يحدث الآن، إلا أنه لا يتحرك بالسرعة الكافية.

والأسوأ من ذلك هو أن فئة كاملة من وظائف الخدمات التي نشأت عندما بدأ التصنيع في نشر المزيد من الأتمتة قد تكون الآن

الأتمتة يمكنها أن تعيد توزيع العمال في أماكن أفضل طالما أمكنهم الحصول على التدريب المناسب



دبي تفتتح أول متجر ذكي في منطقة الشرق الأوسط

سيتي بلاس، أحدث إضافة إلى المجال المزدهر لأتمتة البيع بالتجزئة. ويجمع كبار تجار التجزئة في جميع أنحاء العالم بين برامج التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي في محاولة لخفض تكاليف العمالة والتخلص من الأخطاء الناتجة عن الطوابير الطويلة وجمع البيانات الهامة حول سلوك التسوق.

وقال فايس "نستخدم البيانات لتوفير تجربة أفضل في المستقبل... حيث لا يضطر الزبائن إلى التفكير في المنتجات التالية التي يريدونها. ونعتمد جميع البيانات داخلياً لتوفير تجربة تسوق أفضل". وأكد أن على الزبائن أن يمنحوا كارفور الإذن بجمع معلوماتهم، والتي تتعهد الشركة بعدم مشاركتها. لكن فكرة جمع بائع تجزئة ضخم لبيانات حول عادات التسوق أثارت مخاوف بشأن الخصوصية في الولايات المتحدة بالفعل، حيث تدبر أمازون الآن العديد من المتاجر المستقبلية المعروفة باسم أمازون غو.

ومع إجبار الوباء لكبار تجار التجزئة على إعادة تقييم المستقبل، يستثمر الكثيرون بشكل متزايد في الأتمتة، وهي رؤية تهدد بتقليل الوظائف بشكل كبير في جميع أنحاء الصناعة. لكن كارفور شدد على أن العاملين من البشر، على المدى القصير على الأقل، سيظلون بحاجة إلى "دعم الزبائن" ومساعدة الآلات. وقال فايس "لا مستقبل دون البشر".

ومثل متاجر البقالة المؤتمتة التي افتتحت في أمازون في 2018، يبدو كارفور الصغير مثل أي متجر عادي، مليء بالمشروبات الغازية والوجبات الخفيفة، وبين واجهات المتاجر المترامية الأطراف في هذه المدينة.

تجار التجزئة يجمعون بين برامج التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي في محاولة لخفض تكاليف العمالة والتخلص من الطوابير الطويلة

فتتوزع بين الأروقة التي تعرض فيها السلع، انظمة متطورة تتتبع تحركات المتسوقين، وتنتهي ظاهرة طوابير المتسوقين الذين يصطفون عادة لدفع فاتورة الحساب قبل الخروج ويسمح للناس بالحصول على المنتجات التي سيخرجون بها. ولا يمكن الدخول سوى للذين لديهم تطبيق الهاتف الذكي الخاص بالمتجر المجهز بما يقرب من مئة كاميرا مراقبة صغيرة تغطي السقف وأجهزة استشعار على الرفوف. وبعد خمس دقائق من مغادرة المتسوقين، تصلهم إيصالات الشراء إلى هواتفهم. ويعد المتجر التجريبي، المسمى كارفور

البشري باستخدام أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي. ويستخدم المتسوقون هواتفهم الذكية للدخول إلى المتجر، بينما تتم إضافة السلع والمنتجات المختارة بشكل تلقائي إلى سلة التسوق عند اختيارها والمغادرة بسهولة دون الحاجة للوقوف في صفوف الانتظار عند صناديق الدفع، وذلك حسب وكالة أنباء الإمارات.

ويمكن للزبائن الاستفادة من المتجر الجديد، ووسائل الدفع الخاصة به عبر تطبيق كارفور MAF حيث تتم إضافة أي سلعة يختارها الزبائن في كارفور سيتي+ بشكل تلقائي إلى سلة التسوق الافتراضية، ليستكملوا عملية الشراء بمجرد الخروج من المتجر.

وتتيح هذه الخدمة تجربة تسوق سريعة خالية تماماً من أي تواصل مع فريق عمل كارفور. وقال هاني ويس "تم تصميم كارفور سيتي+ لتسهيل حياة زبائننا باستخدام التكنولوجيا، ويهدف الحد من الاحتكاك والتواصل المباشر وتحسين وإثراء تجربة البيع بالتجزئة". وأضاف "هذا الفرع يمثل تطورا مهما في مجال البيع بالتجزئة في الإمارات والمنطقة، وتواصل كارفور تقديم الابتكارات الكفيلة بتلبية الاحتياجات العصرية واستشراف اتجاهات التسوق المستقبلية".

الطيبم للتجزئة التي تدبر متاجر كارفور. ويوفر هذا الفرع الجديد والمريح، الذي تم افتتاحه الإثنين السادس من سبتمبر في مول الإمارات، تجربة سريعة، وسلسة، وخالية من التواصل



وافتح عمر بن سلطان العلماء وزير الدولة الإماراتي للذكاء الاصطناعي والاقتصاد الرقمي، أول متجر ذكي من صناديق الدفع في المنطقة بحضور هاني ويس الرئيس التنفيذي لشركة ماجد

دبي - شهدت منطقة الشرق الأوسط مؤخرًا افتتاح أول متجر مؤتمت خال من صناديق الدفع، حيث طرح عملاق البيع بالتجزئة "كارفور" رؤيته لمستقبل الصناعة في مركز تجاري في دبي.

تجربة سريعة وسلسة وخالية من التواصل البشري