# مصنوعی ذہانت کا ڈھنڈورا کرنے والی بڑی کمپنیاں اب اپنے ملازمین سے کہہ رہی ہیں کہ اپنا کام آسان کرنے کے بجائے اسے دگنا کرو

(مدیرہ/ثمینہ ناز اور اسٹاف رپورٹر)

جب ہفتہ شروع ہوا تو دفتر کے ساتویں منزلہ پر واقع کانفرنس ہال میں ایک درجن سے زائد کمپنیوں کے سی ای او، ایچ آر ہیڈز اور ٹیکنالوجی کے سربراہان جمع تھے۔ ایجنڈا سادہ تھا: مصنوعی ذہانت کے فوائد پر تالیاں بجانا اور اس بات پر سر دھننا کہ ملازمین اب کیسے زیادہ تیز، زیادہ ذہین اور کم تنخواہ میں کام کر رہے ہیں۔ لیکن دوپہر کے وقفے تک ایک ایسی بات سامنے آئی جو کسی کتاب میں نہیں لکھی تھی۔ کئی کمپنیوں کے ملازمین نے کہا کہ ان کا کام آسان ہونے کے بجائے دگنا ہو گیا ہے۔

ثمینہ ناز: ہمارے ادارے میں ایک ہی چپراسی کو کہا گیا کہ وہ چائے بنانے کے ساتھ ساتھ ڈیٹا انٹری بھی کرے گا اور ڈرائیور کو کہا گیا کہ وہ گاڑی چلانے کے ساتھ ساتھ دفتر کی صفائی بھی کرے گا۔ تنخواہ وہی رہی، کام دگنا ہو گیا۔ یہ ہے وہ ترقی جو ہمیں بیچی جا رہی ہے۔

اس رپورٹ کے لیے ادارے نے چار بڑی کمپنیوں کے اندر کام کرنے والے ملازمین سے بات کی۔ ان میں بینکنگ، ٹیلی کمیونیکیشن اور ایک بڑی ریٹیل چین شامل ہے۔ سب کا دعویٰ تھا کہ مصنوعی ذہانت کے آنے کے بعد ان کی کارکردگی میں نمایاں اضافہ ہوا ہے۔ لیکن ہر ایک نے یہ بھی کہا کہ اس اضافے کا فائدہ کمپنی کو ہوا، ملازم کو نہیں۔

ایک بینکنگ کمپنی میں کسٹمر سروس کے ایک ملازم نے بتایا کہ پہلے وہ دن میں 40 کال اٹینڈ کرتا تھا۔ اب چیٹ بوٹ 60 کالز سنبھال لیتا ہے اور باقی 20 کالز کا جواب دینے کے ساتھ ساتھ اسے ہر کال کا ریکارڈ اپ ڈیٹ کرنا، فالو اپ میسج بھیجنا اور ایک رپورٹ بنانا ہے جو پہلے کسی اور کا کام تھا۔ کام کا بوجھ 4 گھنٹے سے بڑھ کر 9 گھنٹے ہو گیا ہے۔ تنخواہ وہی ہے۔ ایک ملازم نے کہا: ’’مشین نے میرا کام چھینا نہیں، اس نے میرا کام دگنا کر دیا اور تنخواہ آدھی کر دی۔‘‘

ریٹیل چین میں صورتحال مختلف تھی۔ وہاں انٹرویو کیمرے اور مصنوعی ذہانت سے چلنے والے سسٹم نے ملازمین کی کارکردگی ناپنی شروع کر دی ہے۔ کیمرہ ہر گاہک کی طرف دیکھنے، مسکرانے اور کتنے منٹ کسی شیلف کے سامنے رکے اس کا حساب رکھتا ہے۔ ایک سیلز گرل نے بتایا کہ اگر اس کا اسکور 70 سے کم ہو جائے تو اسے وارننگ ملتی ہے۔ اس کا کہنا تھا: ’’مجھے پتا ہے کہ میں مسکرا رہی ہوں، لیکن مشین کہتی ہے کہ میری مسکراہٹ مصنوعی لگ رہی ہے۔ میں انسان ہوں یا روبوٹ؟ فیصلہ وہی کرے گا جو پیسے دیتا ہے۔‘‘

ماہرین کا کہنا ہے کہ یہ رجحان نیا نہیں۔ صنعتی انقلاب میں بھی مشینوں نے کام آسان کیا تھا، مگر اس کا فائدہ مزدور کو کم اور مالک کو زیادہ ملا تھا۔ آج وہی کہانی ڈیجیٹل شکل میں دہرائی جا رہی ہے۔ فرق صرف اتنا ہے کہ اس بار مشین کا نام مصنوعی ذہانت ہے اور اس کا فائدہ سیلیکون ویلی کے سرمایہ کاروں کو ہو رہا ہے۔ ایک ماہر نے کہا: ’’ہر ٹول کا وعدہ یہ ہوتا ہے کہ وہ آپ کا بوجھ کم کرے گا۔ تاریخ بتاتی ہے کہ بوجھ کم نہیں ہوتا، صرف جگہ بدل جاتی ہے۔‘‘

کچھ کمپنیوں نے اس رپورٹ کے بعد ردعمل دیا۔ ایک بڑے بینک کے ترجمان نے کہا کہ ملازمین کی تنخواہ میں اضافہ ہوا ہے اور کام کا بوجھ کم کرنے کے لیے نئی بھرتیاں کی جا رہی ہیں۔ تاہم ملازمین کے مطابق یہ بھرتیاں صرف کاغذ پر تھیں اور زیادہ تر پرانے ملازمین کو ہی نئی ذمہ داریاں دی گئیں۔ ریٹیل چین کے ایچ آر ہیڈ نے کہا کہ کیمرہ سسٹم صرف تربیتی مقصد کے لیے ہے اور ڈیٹا محفوظ ہے، مگر ملازمین کا کہنا ہے کہ انہیں نہ تو کیمرے کا علم تھا اور نہ ہی اسکور کا۔

ماہرین کا مشورہ ہے کہ ملازمین کو اس تبدیلی کے لیے تیار ہونا چاہیے، مگر ساتھ ہی یونین بنانے اور اپنے حقوق کا مطالبہ کرنے کا وقت بھی آ گیا ہے۔ ایک ماہر نے کہا: ’’اگر مشین آپ کا کام لے رہی ہے تو آپ کو پوچھنا چاہیے کہ اس کا فائدہ کون اٹھا رہا ہے۔ اگر جواب خاموشی ہے تو سمجھ لیجیے کہ فائدہ صرف مالک کو ہو رہا ہے۔‘‘ اس رپورٹ کے بعد کئی ملازمین نے ادارے سے رابطہ کیا اور کہا کہ وہ اپنے تجربات شیئر کرنا چاہتے ہیں۔ ادارہ ان کی شناخت خفیہ رکھے گا۔

(مدیرہ/ثمینہ ناز اور اسٹاف رپورٹر)

ہفتہ وار ڈائجسٹ کے دفتر میں ہفتے کی صبح ایک ایسی رپورٹ پر بحث ہوئی جو بظاہر ٹیکنالوجی کی تعریف معلوم ہوتی ہے مگر اندر سے ایک تنبیہ ہے۔ رپورٹ کا عنوان تھا: ’’مصنوعی ذہانت نے ہمارا کام آسان کر دیا، مگر ہمارا بوجھ دگنا ہو گیا۔‘‘ اس میں ایک درجن سے زائد کمپنیوں کے ملازمین کے انٹرویوز، دفتری اوقات کے اعداد اور تنخواہوں کے موازنے شامل ہیں۔ ادارہ اس رپورٹ کو اپنے قارئین کے سامنے رکھ رہا ہے تاکہ وہ خود فیصلہ کر سکیں کہ ترقی کا مطلب کیا ہے اور کون اس سے فائدہ اٹھا رہا ہے۔

رپورٹ کے مطابق ایک بینکنگ کمپنی میں کسٹمر سروس کے ملازمین کو پہلے روزانہ 40 کالز اٹینڈ کرنی ہوتی تھیں۔ مصنوعی ذہانت پر مبنی چیٹ بوٹ آیا تو توقع تھی کہ کام کم ہو جائے گا۔ ہوا یہ کہ چیٹ بوٹ 60 کالز سنبھال لیتا ہے، باقی 20 کالز کا جواب دینے کے ساتھ ساتھ ملازم کو