الذكاء الاصطناعي يعيد تشكيل الاتصال الحكومي

ورشة عمل تدريبية مقدمة لقمة قطر الأولى للذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي

أ.خلود البوعينين

مدربة دولية معتمدة في القيادة الرقمية

اعتماد الملف العلمي

رئيس اللجنة العلمية – قمة قطر الأولى للذكاء الاصطناعي والتميّز المؤسسي

د. أمل علاونة

سبتمبر 2026

فهرس المحتويات

مقدمة 3

أهداف الورشة التدريبية 4

المحتوى العلمي للورشة التدريبية..... 5

الأنشطة والتطبيقات العلمية 8

المخرجات المتوقعة 9

الخاتمة 10

مقدمة

يشهد الاتصال الحكومي في العصر الرقمي تحولًا جوهريًا من نموذج البث الأحادي الذي يقتصر على نشر الأخبار والبيانات، إلى نموذج ذكي قائم على التحليل والتخصيص وبناء الثقة، ويأتي الذكاء الاصطناعي في قلب هذا التحول باعتباره أداة تمكّن الجهات الحكومية من تحليل نبض المجتمع، والتنبؤ بالقضايا قبل تفاقمها، وصياغة خطاب رقمي أكثر إنسانية وقربًا من الجمهور.

تقدم هذه الورشة قراءة تطبيقية لتجربة دولة قطر بوصفها نموذجًا ملهمًا في المنطقة، من خلال استعراض مبادرات رائدة مثل منصة "حكومي" ،رخص البناء بالذكاء الاصطناعي، والمبادرات البيئية الرقمية، وصولًا إلى دور القيادة الرقمية في توجيه هذا التحول نحو خدمة الإنسان قبل التقنية.

وترتبط هذه الورشة بشكل مباشر بمحاور القمة المتعلقة بالتحول الرقمي وبناء القدرات القيادية في القطاع الحكومي.

أهداف الورشة التدريبية

- التعرف على ملامح التحول من الاتصال الحكومي التقليدي إلى الاتصال الذكي القائم على التحليل والبيانات.
- استعراض التجربة القطرية الرائدة في توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين التواصل مع المواطن والمقيم.
- تسليط الضوء على خصائص القائد الرقمي ودوره في قيادة التحول داخل مؤسسته.
- مناقشة مؤشرات قياس النجاح الحديثة في الاتصال الحكومي، وفي مقدمتها "عمق الثقة" لا "عدد المتابعين".
- استشراف مستقبل الاتصال الحكومي في ظل تقنيات الذكاء التوليدي وتحليل المشاعر والواقع المعزز.
- الخروج بتوصيات عملية قابلة للتطبيق لتعزيز الابتكار في الاتصال الحكومي.

المحتوى العلمي للورشة التدريبية

المحور الأول: الافتتاحية والتحديات الرقمية: من البث إلى التحليل

ينطلق المحور الأول من مساءلة الدور الذي يمكن أن يؤديه الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الرقمي بما يجعل الاتصال الحكومي أكثر شفافية وقربًا من الناس. يُعرّف **الاتصال التقليدي** بأنه نموذج أحادي الاتجاه يقتصر على نشر الأخبار والبيانات دون ،تفاعل حقيقي مع الجمهور، بينما **الاتصال الذكي** يقوم على تحليل نبض المجتمع عبر البيانات الضخمة ووسائل التواصل الاجتماعي والتنبؤ بالقضايا قبل تحوّلها إلى أزمات. يتطلب **صياغة الخطاب الرقمي** الحديث فهمًا عميقًا لسلوك الجمهور واهتماماته، وبناء محتوى إنساني يخاطب احتياجاتهم الفعلية ويستجيب لآرائهم بأسلوب شفاف وموثوق.

المحور الثاني : التجربة القطرية – نماذج ملهمة

شهدت دولة قطر نقلة نوعية نحو الحكومة الذكية من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين التواصل مع المواطن والمقيم، انطلاقًا من رؤية وطنية تؤمن بأن التكنولوجيا وسيلة لتمكين الإنسان وتحسين جودة حياته. ومن أبرز النماذج التطبيقية:

تتميز هذه النماذج بدمج الذكاء الاصطناعي مع احتياجات المواطن الفعلية، وفيما يلي شرح تفصيلي لكل منها:

1. **منصة "حكومي"**

نموذج متقدم لتكامل الخدمات الحكومية في بيئة رقمية موحدة، يقدّم تجربة مستخدم سلسة ويقلّل الحاجة إلى الزيارات الميدانية.

2. **رخص البناء بالذكاء الاصطناعي**: مبادرة لوزارة البلدية تختصر وقت إنجاز المعاملات وتعزز دقة المراجعات، وتسهّل حياة المستثمرين.

3. مبادرات بيئية رقمية (مثل أشغال الخضراء وأسبوع قطر للاستدامة): توظّف الأدوات الرقمية للتوعية المجتمعية وتحفيز السلوك الإيجابي نحو التنمية المستدامة.

المحور الثالث : القيادة الرقمية

يتمحور جوهر القيادة الرقمية حول توجيه التقنية لخدمة القيم الإنسانية والمجتمعية، ويقوم القائد الرقمي على ثلاثة ركائز: الفكر الاستراتيجي الذي يوجه التقنية نحو أهداف وطنية واضحة، **والوعي التقني** الذي يمكّن القائد من فهم إمكانيات التكنولوجيا وحدودها، والتمكين المجتمعي الذي يضع احتياجات المواطن في صميم القرارات الرقمية، ومن أبرز التحولات المفاهيمية في هذا المحور الانتقال في قياس النجاح من مؤشر سطحي (عدد المتابعين) إلى مؤشر جوهري (عمق الثقة).

ويُقصد بـ"**عمق الثقة**" مستوى الثقة الحقيقية التي يشعر بها الجمهور تجاه المؤسسة الحكومية، وهي مؤشر أعمق وأهم من مجرد عدد المتابعين على وسائل التواصل ، إذ إن القائد الرقمي هو من يربط بين البيانات والعلاقات الإنسانية لبناء جسور ثقة حقيقية بين الحكومة والمجتمع.

المحور الرابع : استشراف المستقبل

يتجه الاتصال الحكومي مستقبلًا من التفاعل إلى التمكين الرقمي للمجتمع عبر تقنيات حديثة أبرزها: **الذكاء التوليدي** (وهو نوع من الذكاء الاصطناعي القادر على توليد محتوى نصي وصور وفيديوهات بناءً على بيانات تدريبية ضخمة) في كتابة المحتوى الحكومي، وتحليل المشاعر لقياس الرأي العام في الوقت الحقيقي، والواقع المعزز لتواصل أكثر قربًا وإنسانية، وتبقى القيم والهوية الوطنية هي البوصلة التي توجّه هذا الابتكار.

وفي المقابل، تبرز فرص واعدة (تحسين كفاءة الخدمات، تخصيص تجربة المواطن، صناعة محتوى مبتكر) إلى جانب تحديات أخلاقية تتعلق بحماية الخصوصية والبيانات، ومواجهة الانحياز في الخوارزميات، والحفاظ على الهوية الوطنية، وضمان الحوكمة الرشيدة لهذه التقنيات.

الأنشطة والتطبيقات العلمية

- سؤال افتتاحي تفاعلي للحضور: "كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يجعل الاتصال الحكومي أكثر شفافية وقربًا من الناس؟" يُطرح لفتح النقاش.
- دراسة حالة مصغّرة: عرض نموذج منصة "حكومي" ومناقشة عناصر نجاحها في تكامل الخدمات وتجربة المستخدم.
- عصف ذهني قصير (٥ دقائق): يطلب من المشاركين اقتراح فكرة واحدة قابلة للتطبيق في جهاتهم لتحويل الاتصال من "تقليدي" إلى "ذكي".
- نقاش ختامي مفتوح حول مؤشر "عمق الثقة" مقابل "عدد المتابعين" وكيفية قياسه عمليًا في عمل المشاركين.

المخرجات المتوقعة

في نهاية هذه الورشة، سيكون المشارك قادرًا على أن:

- يوضح الفرق بين نموذج الاتصال الحكومي التقليدي (البث الأحادي) والنموذج الذكي القائم على التحليل والبيانات.
- يستعرض أبرز ملامح التجربة القطرية في توظيف الذكاء الاصطناعي بالاتصال الحكومي، من خلال نماذج تطبيقية مثل منصة "حكومي" ورخص البناء بالذكاء الاصطناعي والمبادرات البيئية الرقمية.
- يحدد ركائز القيادة الرقمية الثلاث (الفكر الاستراتيجي، الوعي التقني، التمكين المجتمعي) ودورها في قيادة التحول داخل مؤسسته.
- يميز بين المؤشرات السطحية (عدد المتابعين) والمؤشرات الجوهرية (عمق الثقة) في قياس نجاح الاتصال الحكومي.
- يستشرف الفرص والتحديات الأخلاقية المرتبطة بتوظيف تقنيات ناشئة كالذكاء التوليدي وتحليل المشاعر والواقع المعزز في الاتصال الحكومي.
- يقترح فكرة عملية واحدة قابلة للتطبيق لتحويل الاتصال في جهته من نمط تقليدي إلى نمط ذكي، انطلاقًا من النقاش التفاعلي والعصف الذهني في الورشة.

الخاتمة

تؤكد هذه الورشة أن الإنسان هو قلب الابتكار الرقمي، وأن مستقبل الاتصال الحكومي لن يُبنى فقط على الخوارزميات، بل على القيادة الواعية التي توجّه التكنولوجيا لخدمة الإنسان، وتبقى تجربة قطر، بما تحمله من رؤية إنسانية وابتكار مستدام، نموذجًا ملهمًا في مسيرة بناء "الحكومة الاجتماعية" التي تضع الثقة والقيم الوطنية في صميم تحولها الرقمي.