

الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات

مع التطور الكبير في التكنولوجيا الرقمية أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات المستخدمة في إدارة الاتصال داخل المؤسسة خاصة أثناء الأزمات. فالأزمات قد تهدد سمعة المؤسسات واستقرارها، لذلك تحتاج المؤسسات إلى أنظمة قادرة على تحليل البيانات بسرعة واتخاذ قرارات دقيقة.

لذا تهدف هذه المحاضرة إلى توضيح العلاقة بين:

- الذكاء الاصطناعي
- الاتصال أثناء الأزمات
- إدارة سمعة المؤسسات

كما تحاول الإجابة عن سؤال مهم:

- كيف يمكن للمختصين في العلاقات العامة استغلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي لإدارة الأزمات بكفاءة؟

**أولاً: مفهوم الاتصال أثناء الأزمات**

يُعرف الاتصال أثناء الأزمات بأنه:

مجموعة العمليات الاتصالية التي تقوم بها المؤسسة قبل الأزمة وأثناءها وبعدها من أجل تقليل خصائص الأزمات في الاتصال المؤسسي تتميز الأزمات بثلاث خصائص رئيسية:

### **1. عنصر المفاجأة**

الأزمة غالباً ما تحدث بشكل غير متوقع.

مثال: تسريب معلومات سرية عن شركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

### **2. عنصر التهديد**

الأزمة تهدد:

سمعة المؤسسة

ثقة الجمهور

الأداء الاقتصادي

مثال: فضيحة صحية لشركة غذائية.

### **3. ضرورة الاستجابة السريعة**

في الأزمات يجب أن يكون القرار سريعاً لأن التأخير يؤدي إلى:

انتشار الشائعات

تضخم الأزمة

ثانياً، مراحل إدارة الأزمة إعلامياً

تعتمد معظم نماذج إدارة الأزمات على ثلاث مراحل رئيسية:

### 1. مرحلة ما قبل الأزمة (Pre-Crisis)

تشمل:

- التنبؤ بالأزمات
- وضع خطط اتصال
- تدريب فرق العلاقات العامة

مثال:

شركة طيران تضع خطة للتعامل مع حوادث الطائرات.

### 2. مرحلة الأزمة (Crisis)

تتضمن:

- التواصل السريع مع الجمهور
- إصدار بيانات رسمية
- إدارة وسائل الإعلام

### 3. مرحلة ما بعد الأزمة (Post-Crisis)

تشمل:

- تقييم الأزمة
- إصلاح صورة المؤسسة
- استعادة ثقة الجمهور

ثالثاً: أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الازمات

## 1. أنظمة دعم اتخاذ القرار Decision Support Systems

هي أنظمة حاسوبية تعتمد على الذكاء الاصطناعي لمساعدة المسؤولين على اتخاذ القرارات. وظائفها:

تحليل البيانات بسرعة

اقتراح أفضل الحلول

ترتيب الأولويات أثناء الأزمة

مثال: أثناء كارثة طبيعية تقوم هذه الأنظمة بـ: تحليل البيانات الجوية، تحديد المناطق الأكثر خطراً، توجيه فرق الإنقاذ.

## 2. تحليل المشاعر Sentiment Analysis

هو تقنية تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحليل:

تعليقات الجمهور

منشورات وسائل التواصل الاجتماعي

الأخبار

وذلك لمعرفة اتجاه الرأي العام.

مثال: عند حدوث أزمة لشركة:

يقوم النظام بتحليل آلاف التغريدات ليحدد: نسبة الغضب، نسبة التعاطف، نسبة الثقة،

ثم يتم تعديل الرسائل الإعلامية وفق ذلك.

## التحليل التنبؤي Predictive Analytics

يساعد الذكاء الاصطناعي على التنبؤ بتطور الأزمات قبل حدوثها أو أثناء تطورها.  
أمثلة

مثال 1: جائحة كورونا

تم استخدام الذكاء الاصطناعي لـ: توقع انتشار الفيروس، تحليل حركة السكان، تقدير عدد الإصابات.

مثال 2: الكوارث الطبيعية

يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ بـ: حرائق الغابات، الزلازل، الفيضانات  
← مما يسمح للسلطات باتخاذ إجراءات مبكرة.

## 4. إدارة البيانات الضخمة Big Data Management

الأزمات تولد كمية هائلة من البيانات مثل:

- الأخبار
  - التعليقات
  - الصور
  - الفيديوهات
- الذكاء الاصطناعي يساعد في:
- تحليل هذه البيانات
  - استخراج المعلومات المهمة بسرعة.

**التحديات الأخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات:**

رغم فوائده الكبيرة إلا أن استخدام الذكاء الاصطناعي يطرح بعض التحديات مثل:

**1. خصوصية البيانات**

ضرورة حماية بيانات المستخدمين.

**2. التحيز الخوارزمي**

قد تكون الخوارزميات غير عادلة في تحليل البيانات.

**3. الاعتماد الزائد على التكنولوجيا**

لا يمكن الاستغناء عن القرار البشري.

**العلاقة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات**

وهي علاقة تكاملية بين الإنسان والآلة

حيث يقوم الذكاء الاصطناعي بـ:

تحليل البيانات

التنبؤ بالأحداث

بينما يقوم الإنسان بـ:

اتخاذ القرار

إدارة الاتصال الإنساني

تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة أثناء الأزمات

# 1. تحليل الرأي العام على وسائل التواصل الاجتماعي

Brandwatch: من أشهر أدوات تحليل وسائل التواصل الاجتماعي.  
وظائفه:

- تحليل ملايين المنشورات في تويتر وفيسبوك
- معرفة اتجاهات الرأي العام
- اكتشاف الأزمات الإعلامية مبكراً

مثال تطبيقي:

خلال الحروب أو الأزمات السياسية تقوم الحكومات أو الشركات بتحليل ما يقوله الجمهور لمعرفة:

- مستوى القلق
  - انتشار الشائعات
  - ردود الفعل على القرارات.
- Talkwalker: أداة ذكاء اصطناعي متقدمة لمراقبة الإعلام.

وظائفها:

- تحليل الأخبار العالمية
- تحليل الصور والفيديو
- اكتشاف الأخبار الكاذبة

مثال:

أثناء أزمة سياسية أو عسكرية يمكن للجهات الحكومية معرفة كيف تتناول وسائل الإعلام الأزمة.

## 2. أدوات تحليل البيانات الضخمة أثناء الأزمات

**Palantir Gotham** : من أقوى منصات تحليل البيانات المستخدمة من طرف الحكومات.

تستخدم في:

- تحليل البيانات الأمنية
- متابعة الأزمات الدولية
- دعم اتخاذ القرار

مثال: يتم استخدام هذه الأنظمة لتحليل:

- حركة الطيران
- حركة السفن
- البيانات الاستخباراتية أثناء الحروب.

**IBM Watson**: من أشهر أنظمة الذكاء الاصطناعي في العالم.

وظائفه:

- تحليل النصوص
- تحليل المشاعر
- معالجة اللغة الطبيعية

مثال: يمكن استخدامه لتحليل:

- تعليقات المواطنين
- الأخبار
- تقارير وسائل الإعلام أثناء الأزمة.

### 3. أنظمة التنبؤ بالأزمات

BlueDot: نظام ذكاء اصطناعي متخصص في التنبؤ بالأزمات الصحية.

أشهر استخداماته:

التنبؤ بانتشار الأمراض

تحليل البيانات الطبية العالمية

مثال:

هذا النظام تنبأ بانتشار COVID-19 قبل إعلان منظمة الصحة العالمية

## 4. أنظمة الإنذار المبكر للكوارث

Google Flood Forecasting : وهو نظام ذكاء اصطناعي للتنبؤ بالفيضانات.

وظائفه:

- تحليل بيانات الأمطار
- التنبؤ بالفيضانات
- إرسال تحذيرات مبكرة للسكان.

## 5. روبوتات المحادثة أثناء الأزمات

ChatGPT : يستخدم في:

- الرد على أسئلة المواطنين
- تقديم المعلومات أثناء الأزمات
- دعم مراكز الاتصال الحكومية.

مثال: يمكن للحكومات إنشاء روبوت محادثة يجيب على أسئلة المواطنين :

- كيف يتم الإجلاء؟
- أين مراكز الطوارئ؟
- ما التعليمات الأمنية؟

## 6. أنظمة تحليل الصور والأقمار الصناعية

Google Earth Engine : وهي منصة تحليل صور الأقمار الصناعية.

تستخدم في:

- مراقبة الكوارث الطبيعية
- تحليل حرائق الغابات
- تقييم الأضرار بعد الحروب

في حالة حدوث أزمة دولية مثل التوترات العسكرية في الخليج المرتبطة بالصراع مع إيران، يمكن استخدام هذه الأدوات على النحو التالي:

استخدام Brandwatch لتحليل ردود فعل المواطنين على وسائل التواصل الاجتماعي.

استخدام Palantir Gotham لتحليل البيانات الأمنية والميدانية.

استخدام IBM Watson لتحليل الأخبار والمعلومات المتداولة.

استخدام ChatGPT للإجابة على استفسارات المواطنين حول إجراءات الإجراء.

وهكذا يتم دمج الذكاء الاصطناعي مع الاتصال الاستراتيجي لإدارة الأزمة بكفاءة.