

محاضرة بعنوان:  
الذكاء الاصطناعي والاتصال المؤسسي

# مفهوم الاتصال المؤسسي

- هو مجموع الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها المؤسسة لإدارة علاقاتها مع مختلف جماهيرها (الداخلية والخارجية).
- يشمل:
- الاتصال الداخلي (مع الموظفين)
- الاتصال الخارجي (مع العملاء، الإعلام، الشركاء)
- منظومة شاملة لإدارة كل أشكال التواصل داخل المؤسسة وخارجها.
- الاتصال الداخلي (مع الموظفين)
- الاتصال الخارجي (مع الجمهور، الإعلام، الشركاء)
- الاتصال التسويقي
- الاتصال الرقمي
- إدارة الأزمات

• باختصار:

هو الإطار العام الذي ينظم كل الاتصالات داخل المؤسسة.

# العلاقات العامة (Public Relations)

• وظيفة داخل المؤسسة تهدف إلى بناء صورة إيجابية وإدارة العلاقة مع الجمهور.

تركز على:

• تحسين السمعة

• التعامل مع الإعلام

• تنظيم الفعاليات

• إصدار البيانات الصحفية

• إدارة الأزمات من ناحية الصورة

• باختصار:

هي نشاط متخصص داخل الاتصال المؤسسي.

# أهمية الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي

- يساهم الذكاء الاصطناعي في:
- **تحسين جودة الاتصال**
- تقديم ردود فورية للعملاء
- تقليل الأخطاء البشرية
- **تعزيز التفاعل مع الجمهور**
- التواصل 24/24
- استخدام روبوتات المحادثة
- **تحليل البيانات**
- فهم احتياجات الجمهور
- التنبؤ بسلوك المستخدمين
- **دعم اتخاذ القرار**
- قرارات مبنية على بيانات دقيقة

# تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

من أهم التطبيقات المستخدمة:

**1. روبوتات المحادثة (Chatbots)**

الرد الآلي على استفسارات العملاء  
تقليل الضغط على مراكز الاتصال

**2. تحليل البيانات الضخمة**

تحليل سلوك المستخدمين  
تحسين الخدمات

**3. أنظمة التوصية Recommendation Systems**

تقديم عروض وخدمات مخصصة باقتراح محتوى مناسب لكل شخص حسب اهتماماته وسلوكه من خلال معرفة ما الذي قراه المستخدم أو شاهده ما الي اعجب به او تجاهله وتوقيت تفاعله

**4. الأتمتة Automation** وهي استخدام الـذكاء الاصطناعي او البرمجيات لتنفيذ مهام الاتصال بشكل تلقائي دون تدخل بشري مستمر

# تأثير الذكاء الاصطناعي على الاتصال المؤسسي

✓تحسين الكفاءة

تقليل الوقت والجهد

✓زيادة التفاعل

تواصل دائم مع الجمهور

✓تعزيز الشفافية

معلومات دقيقة وسريعة

✓تخصيص الرسائل

حسب كل فئة من الجمهور

# تحديات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي

التحديات التقنية

ضعف البنية التحتية

التحديات البشرية

نقص الخبرات

التحديات الأخلاقية

الخصوصية

حماية البيانات

التحديات التنظيمية

غياب استراتيجيات واضحة

# الاتصال المؤسسي وتسيير الاتصال الداخلي بواسطة الذكاء الاصطناعي

يحسن الذكاء الاصطناعي الاتصال الداخلي في المحاور الرئيسية التالية:

- السرعة
- التنظيم
- التعاون
- الفهم الدقيق للمعلومات

- الذكاء الاصطناعي يسهّل وصول المعلومات بسرعة بين الموظفين عبر:
- روبوتات دردشة داخلية (Chatbots) للإجابة على الأسئلة الإدارية.
- تلخيص الرسائل الطويلة فورًا.
- اقتراح الردود السريعة في البريد الإلكتروني.

**النتيجة**



**تقليل الوقت الضائع في البحث أو الانتظار**

## 2- تنظيم المعلومات وتسهيل الوصول إليها

بدل ضياع المعلومات بين البريد والملفات، يقوم الذكاء الاصطناعي بـ:  
تصنيف الرسائل تلقائيًا (إدارية، مالية، موارد بشرية...)  
البحث الذكي داخل الوثائق (بدل البحث اليدوي)  
اقتراح الملفات المناسبة حسب الحاجة

النتيجة



الموظف يجد المعلومة بسرعة ودقة

### 3. تحسين التعاون بين الفرق:

يساعد الذكاء الاصطناعي في:

- تحديد الأشخاص المناسبين للمشاركة في مشروع
- اقتراح فرق عمل بناءً على المهارات
- تتبع تقدم المشاريع وتنبيه عند التأخير

النتيجة



تنسيق أفضل بين الأقسام

## 4. تقليل سوء الفهم في التواصل

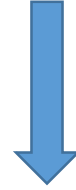
باستخدام معالجة اللغة الطبيعية: (NLP)

تصحيح الرسائل قبل إرسالها

تبسيط اللغة المعقدة

ترجمة فورية بين اللغات داخل المؤسسة

النتيجة



تقليل الأخطاء وسوء الفهم

## 5- تحليل بيئة العمل الداخلي

الذكاء الاصطناعي يمكنه تحليل:

رسائل البريد والتفاعل بين الموظفين

مستوى الرضا العام

نقاط التوتر أو ضعف التواصل

النتيجة



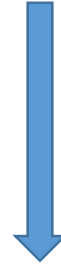
إدارة أفضل للمؤسسة وتحسين الجو الداخلي

الاتصال المؤسسي وتسيير الاتصال الخارجي بواسطة  
الذكاء الاصطناعي

# 1. تحسين خدمة الجمهور (Customer/Public Service)

روبوتات دردشة (Chatbots) ترد على أسئلة المواطنين  
الإجابة على الاستفسارات الإدارية أو الخدمات بسرعة  
توجيه المستخدم إلى القسم المناسب

النتيجة

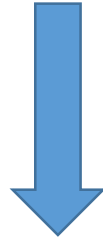


خدمة أسرع وتقليل الضغط على الموظفين

## 2. تخصيص الرسائل حسب الجمهور

- باستخدام أنظمة التوصية: (Recommendation Systems)
- كل شخص يرى محتوى يناسب اهتمامه

النتيجة



تواصل أكثر دقة وفعالية

### 3. تحليل رأي الجمهور (Sentiment Analysis)

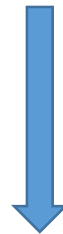
يحلل الذكاء الاصطناعي:

- التعليقات في مواقع التواصل
- آراء المواطنين
- الشكاوى والاقتراحات

ويحدد:

- هل الجمهور راضٍ أو غاضب
- ما المواضيع الأكثر أهمية

النتيجة



المؤسسة تفهم الجمهور بشكل لحظي

## 4. إدارة المحتوى الإعلامي

- كتابة منشورات أو أخبار بشكل تلقائي أو مساعد
- اقتراح أفضل وقت للنشر
- تحسين صياغة الرسائل لتكون واضحة وجذابة

النتيجة



اتصال إعلامي أقوى وأكثر تأثيرًا

## 5. الترجمة والتواصل متعدد اللغات

- ترجمة فورية للمحتوى
- دعم لغات مختلفة للجمهور
- مهم جدًا في دول متعددة اللغات أو جمهور دولي

النتيجة



فهم الجمهور الخارجي دون أي حساسيات أو سوء تفاهم

## إدارة الأزمات والتواصل السريع

- في حالات الطوارئ:
- نشر رسائل توضيحية بسرعة
- الرد على الشائعات
- توجيه الجمهور بشكل آلي ومنظم

النتيجة



تقليل الفوضى الإعلامية

## مثال:

تستخدم بلدية ما الذكاء الاصطناعي للتواصل مع الجمهور الخارجي من خلال:

- موقع يُجيب على أسئلة المواطنين تلقائيًا
- تحليل شكاوى السكان لمعرفة أكثر المشاكل
- نشر إشعارات عن الماء/الكهرباء تلقائيًا

## الخلاصة:

- الذكاء الاصطناعي في الاتصال الخارجي يجعل المؤسسة:
- أسرع في الرد
- أدق في فهم الجمهور
- أكثر تخصيصًا للرسائل
- أقوى في إدارة صورتها الإعلامية