ABEER ALOBAIDALI

مقال الأسبوع | الذكاء الاصطناعي في الخدمة العامة

حكومة أذكى.. أم أصغر فقط؟

قراءة في ثلاثة قرارات خلال أسبوعين: كندا تخصص مليار دولار لإدخال الذكاء الاصطناعي إلى الخدمة العامة، وهولندا تخطط لجهاز حكومي أصغر بنحو 25 ألف وظيفة، ومقاطعة أمريكية تستعين بالذكاء الاصطناعي لتقليص ميزانيتها؛ وما يعنيه ذلك للمواطن والموظف وصاحب العمل.

عبير العبيدلي
خبير استشاري في الحلول الرقمية والذكاء الاصطناعي في العمل البرلماني

في الحادية عشرة ليلًا، تفتح تطبيق جهة حكومية لتسأل عن معاملة، فيجيبك مساعد ذكي خلال ثوانٍ. خدمة رائعة.. إلى أن يكون سؤالك معقّدًا، أو تكون حالتك استثناءً لا يشبه غيرها. عندها يبرز السؤال الحقيقي: هل بقي في الطرف الآخر من يفهمك؟

هذا السؤال لم يعد نظريًا. فخلال أسبوعين فقط، أعلنت حكومات في كندا وهولندا والولايات المتحدة قرارات تجعل الذكاء الاصطناعي جزءًا من إدارة الدولة نفسها: من الترجمة والرد على الاستفسارات، إلى إعداد الميزانيات وإعادة رسم حجم الجهاز الحكومي. والنقاش لم يعد: هل يدخل الذكاء الاصطناعي إلى الحكومة؟ فقد دخل فعلًا. النقاش اليوم: بأي مقياس نحكم على نجاحه؟

أولًا: ماذا حدث؟

كندا: في ميزانية 2026 التي أُعلنت هذا الأسبوع، خصصت الحكومة الكندية مليار دولار كندي على خمس سنوات لـ«صندوق تحويل الحكومة»، وأعلنت جهة جديدة باسم «التحول الرقمي الكندي» تدمج جهتين قائمتين، لتقود تبنّي الذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة في كل الوزارات. ويأتي ذلك والحكومة ماضية في خطة لتقليص حجم الخدمة العامة 10% بحلول 2029؛ إذ انخفض عدد الموظفين الاتحاديين إلى نحو 332 ألفًا في أغسطس 2026، بعد أن بلغ ذروته عند 368 ألفًا. ومن الأمثلة العملية أداة الترجمة الحكومية GCtranslate التي ترجمت أكثر من 400 مليون كلمة منذ يونيو 2025، ويستخدمها أكثر من 310 آلاف موظف.

هولندا: في 26 أكتوبر أعلنت الحكومة الهولندية خطة لتقليص الجهاز الحكومي المركزي بنحو 25 ألف وظيفة بحلول 2035، من أصل نحو 160 ألفًا، بوفر يبدأ بـ900 مليون يورو في 2027 ويصل إلى 3.5 مليارات يورو سنويًا. وقال وزير الدولة المسؤول إن الهدف حكومة «أبسط، وأذكى، وأصغر». والذكاء الاصطناعي أحد أدوات الخطة لا كلها، على أن تُعرض أهداف إنتاجيته مطلع العام المقبل.

مقاطعة سانت لويس الأمريكية: في مواجهة أزمة ميزانية، تعاقد مجلس المقاطعة على منصة تعتمد على الذكاء الاصطناعي بنحو 273 ألف دولار، تقترح أين يمكن الترشيد، وتقارن البرامج بتجارب جهات أخرى. وسيقرر المجلس في نهاية 2027 إن كانت تستحق تكلفتها.

القصة بالأرقام

مليار دولار

كندي على 5 سنوات لتحويل الخدمة العامة رقميًا وتبنّى الذكاء الاصطناعي.

25,000

وظيفة أقل في الحكومة الهولندية المركزية بحلول 2035.

3.5 مليارات يورو

وفر سنوي تستهدفه هولندا من 2035.

400M+

كلمة ترجمتها أداة حكومية كندية واحدة منذ يونيو 2025.

ثانيًا: لماذا الآن؟

الدوافع مفهومة: ميزانيات تحت الضغط، وأجهزة حكومية تضخّمت (ارتفع عدد موظفي الحكومة الهولندية المركزية 41% منذ 2018)، ومواطن صار يتوقع خدمة على مدار الساعة كما يتعامل مع مصرفه أو متجره الإلكتروني. وقد لخّص المسؤول الهولندي ذلك بقوله إن المواطن صار يستطيع «أن يسأل روبوت دردشة في أي ساعة من اليوم».

ولتبسيط الصورة، فكّر في أجهزة الدفع الذاتي في السوبرماركت: سريعة ومريحة حين تشتري أغراضًا قليلة. لكن حين يتعطل قارئ الباركود، أو تحتاج إلى استثناء، تبحث عن موظف. فإن ألغى المتجر كل الموظفين بحجة وجود الأجهزة، طال الطابور بدل أن يقصر. هكذا بالضبط هو الذكاء الاصطناعي في الخدمة العامة: ممتاز في المهام المتكررة، لكنه لا يُغني عن الإنسان في الحالات التي تحتاج إلى فهم وتقدير.

ثالثًا: الوجه الآخر للقصة

اللافت أن أصوات الحذر جاءت من داخل هذه التجارب نفسها:

الأداة لا تعرف الواقع كله: في سانت لويس، علّقت المتحدثة باسم رئيس المقاطعة على اقتراحات المنصة بأن كثيرًا منها «أشياء قمنا بها أصلًا»، مضيفة: «لست متأكدة أن الذكاء الاصطناعي يفهم ما هو الواقع».

لا تبالغوا في التوقعات: رسالة الحكومة الهولندية نفسها حذّرت من المبالغة في تقدير أثر الرقمنة والذكاء الاصطناعي على أعداد الموظفين، وربطت الاستخدام بجودة البيانات وأمنها.

الخبرة تغادر مع أصحابها: في كندا وافقت الحكومة على قرابة 9,700 طلب تقاعد مبكر حتى منتصف أكتوبر. وحين يغادر الموظف الخبير، تغادر معه معرفة لا تجدها في أي قاعدة بيانات: كيف تُحل الحالات الصعبة، ولماذا وُضع هذا الإجراء أصلًا. ولهذا طالبت نقابة مهنية كندية بأن تتناسب خطط الإنفاق مع القدرات البشرية اللازمة لتنفيذها.

«لست متأكدة أن الذكاء الاصطناعي يفهم ما هو الواقع.»

إليزابيث آيزلي، المتحدثة باسم رئيس مقاطعة سانت لويس، نوفمبر 2026

في الأسبوع نفسه: الحكومة مستخدِمة.. ومنظِّمة

في الولايات المتحدة، قال كبير مسؤولي التقنية في وزارة الدفاع إن الحكومة ستعلن «خلال أسبوع أو أسبوعين» الإطار التنظيمي الذي ينطبق على مختبرات الذكاء الاصطناعي، «ليثق الأمريكيون بأن هذه الشركات ستفعل الصواب».

وفي المقابل، كان للمجتمع صوته أيضًا: ففي انتخابات 3 نوفمبر صوّت سكان أربع بلدات في جنوب ولاية إلينوي ضد إقامة مراكز بيانات في مناطقهم، بعد أن حظرت مدينة هافرهيل في ماساتشوستس مراكز البيانات في كل مناطقها. أي أن الذكاء الاصطناعي صار قضية يقرر فيها الناس، لا الخبراء وحدهم.

رابعًا: ماذا يعني ذلك للمؤسسات؟

في تقديري، الخطأ الأكبر أن نقيس نجاح الذكاء الاصطناعي في المؤسسات بعدد الوظائف التي «وفّرها». فالمقياس الأصدق هو ما يلمسه المتعامل: هل أُنجزت معاملته أسرع؟ وبدقة أعلى؟ وهل وجد من يسمعه حين احتاج إلى ذلك؟

ولعل هذه التجارب تطرح أسئلة تستحق أن تتأملها كل مؤسسة تتوسع في الخدمات الذكية، وهي خدمات تتقدم فيها منطقتنا بخطى سريعة: هل يبقى أمام المتعامل دائمًا طريق واضح للوصول إلى موظف بشري؟ هل نعيد تأهيل الموظفين لمهام أعلى قيمة قبل أن نعيد رسم الوظائف؟ هل نوثّق خبرات أصحاب التجربة قبل أن يغادروا؟ وهل نوضح للجمهور أين يُستخدم الذكاء الاصطناعي في الخدمة، ومن يراجع ما يقترحه؟

والمعادلة التي أراها الأنجح بسيطة: الآلة تتولى المتكرر، والإنسان يتولى التقدير. فالذكاء الاصطناعي يستطيع أن يحرر الموظف من الأعمال الروتينية ليتفرغ لما لا تحسنه الآلة: الحالات الاستثنائية، والتعاطف، والقرار المسؤول.

خامسًا: ماذا نفعل نحن؟

سواء كنت متعاملًا مع خدمة حكومية، أو موظفًا يرى أدوات جديدة تدخل مكتبه، أو صاحب عمل يفكر في الأتمتة، فهذه خطوات عملية تبدأ بها اليوم.

لك أنت: أربع نصائح للأفراد

١. استفد من المساعد الذكي في الأسئلة البسيطة، لكن اطلب موظفًا مختصًا في القرارات المؤثرة: المالية والقانونية والصحية.

٢. تأكد أنك على القناة الرسمية قبل أن تكتب أي بيانات، ولا تعطِ روبوت دردشة معلومات لم يطلبها النظام الرسمي.

٣. احتفظ برقم مرجعي أو لقطة شاشة لكل معاملة ومحادثة مهمة؛ فهي حقك إن احتجت إلى المراجعة.

٤. إن كنت موظفًا: تعلّم الأدوات الجديدة الآن. فالمهام تتغير قبل الوظائف، ومن يحسن العمل مع الأداة يصبح أثمن لا أقل.

لأصحاب الأعمال: أربع خطوات قبل أن تؤتمت

01 **ابدأ بالمهام لا بالوظائف:** اسأل «أي المهام المتكررة تستهلك وقت فريقي؟» قبل أن تسأل «من أستغني عنه؟».

02 **قِس قبل أن تقرر:** سجّل وقت الإنجاز ورضا العملاء اليوم، ثم جرّب الأداة على نطاق صغير وقارن.

03 **أبقِ الإنسان في نقاط التماس الحساسة:** الشكاوى والحالات الاستثنائية هي ما يصنع ولاء العميل أو يخسره.

04 **وثّق الخبرة قبل أن تغادر:** اكتب «كيف نحل الحالات الصعبة» مع أصحاب التجربة؛ فهذه المعرفة لا تأتي مع أي أداة.

خلاصة

ما حدث هذا الأسبوع يؤكد أن الذكاء الاصطناعي انتقل من شعارات «التحول الرقمي» إلى قرارات الميزانية وهياكل الحكومات. وهذا يحمل فرصة حقيقية لخدمات أسرع وأدق وأقل كلفة. لكن الحكومة، في جوهرها، ليست آلة لإنجاز المعاملات فقط؛ إنها علاقة ثقة بين الدولة والناس. والذكاء الاصطناعي قد يجعل الحكومة أصغر، لكن السؤال الذي يستحق أن نطرحه هو: هل يجعلها أقرب إلى الناس؟ وأترك بين أيديكم هذا السؤال:

هل نقيس النجاح بعدد الموظفين.. أم برضا الناس؟

شاركوني آراءكم.

المصادر: CTV News وCP24 عن ميزانية كندا 2026 (5 نوفمبر 2026)؛ Bloomberg عبر ThePrint، Metaintrog عن رسالة الحكومة الهولندية (26-27 أكتوبر 2026)؛ St. Louis Magazine (2 نوفمبر 2026)؛ Reuters عبر Yahoo Finance (4 نوفمبر 2026)؛ GovTech (30 أكتوبر - 4 نوفمبر 2026).

ABEER ALOBAIDALI

@ALOBAIDULLI · ABEERAI.COM