

دورة فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي: تحليل المشاعر ورصد القضايا والاستخدام المسؤول

5 – 9 أبريل 2027

روما





دورة فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي: تحليل المشاعر ورصد القضايا والاستخدام المسؤول

المرجع: 19280_259 التاريخ: 5 - 9 أبريل 2027 المكان: روما الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى إداري إلى استراتيجي لقيادات الاتصال والشؤون المؤسسية والاستراتيجية والبرامج، ويخرج منها كل مشارك بخطة لفهم أصحاب المصلحة والمشاركة معهم. فالقيادات تتلقى من ملاحظات أصحاب المصلحة أكثر مما يستطيع أي فريق قراءته، ومع ذلك تبقى القرارات قائمة على الانطباعات. ويتدرج البرنامج من أهداف الإنصات والمعايير، مروراً بتحليل المشاعر والقضايا وتقسيم أصحاب المصلحة، إلى الاستخدام المسؤول وخطة مشاركة تطبيقية. يقدم هذا البرنامج في فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

تحمل الشكاوى والتعليقات وردود الاستشارات والتغطية الإعلامية إشارات مبكرة عن مخاوف أصحاب المصلحة، لكنها متفرقة وتقرأ متأخرة. ويستطيع الذكاء الاصطناعي فرز كميات كبيرة من النصوص بسرعة، بشرط أن تعرف القيادة أنواع أخطائه وحدوده. فإذا استخدم مع تحقق بشري وضوابط واضحة ساعد الفرق على اكتشاف القضايا مبكراً وتوجيه المشاركة إلى مواضيعها الأهم.

- زمن اكتشاف القضايا: يقصر حين يكشف تحليل النصوص المخاوف قبل أن تبلغ الإعلام أو مجلس الإدارة.
- ملائمة المشاركة: تتحسن حين يطابق تقسيم أصحاب المصلحة الرسالة والقناة مع اهتمام كل فئة.
- التعرض لمخاطر الخصوصية والسمعة: ينخفض حين تضبط ضوابط الموافقة والتحيز والشفافية البيانات المستخدمة.

المبادئ والأساس المعرفي

- AA1000 Stakeholder Engagement Standard، معيار مشاركة أصحاب المصلحة: تؤطر مبادئه في الغرض والنطاق وتحديد أصحاب المصلحة والمتابعة تصميم المشاركة في الجلستين 1 و3.
- ISO 26000، دليل المسؤولية المجتمعية: يدعم إرشاده في تحديد أصحاب المصلحة ومشاركتهم عمل التقسيم في الجلسة 3.
- ISO/IEC 42001، معيار نظام إدارة الذكاء الاصطناعي: توجه متطلباته ضوابط الرقابة على البيانات والنماذج في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- القيادات المسؤولة عن العلاقات مع الجهات الرقابية والمجتمعات والعملاء والمستثمرين.
- التنفيذيون الذين يرفعون إلى مجالس الإدارة إحاطات عن السمعة والقضايا ومخاطر أصحاب المصلحة.
- رؤساء الاستراتيجية وتنفيذ البرامج الذين يعتمدون على دعم أصحاب المصلحة.
- كبار مديري الشؤون المؤسسية الذين يكلفون بأعمال الإنصات والاستشارة.

يخدم البرنامج قطاعات المرافق والمصارف والرعاية الصحية والبنية التحتية والجهات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء موجز للإنصات يربط أسئلة أصحاب المصلحة بمصادر البيانات المتاحة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم دقة تحليل المشاعر والموضوعات وأنواع أخطائه على مجموعة بيانات نموذجية.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص القضايا الناشئة وتتبعها عبر دورة حياتها.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات فئات أصحاب المصلحة وتصميم المشاركة بحسب المستوى والرسالة والقناة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حدود استخدام البيانات والموافقة والأتمتة أمام لجنة حوكمة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة لفهم أصحاب المصلحة والمشاركة معهم في قضية قائمة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي

ما الذي يستطيع الذكاء الاصطناعي إخبار القيادات به عن أصحاب المصلحة مما تعجز عنه الاجتماعات والاستبيانات، وأين يخفق؟

- خريطة مشهد أصحاب المصلحة وشبكة التأثير
- مبادئ معيار AA1000 لمشاركة أصحاب المصلحة
- جرد مصادر الإنصات الداخلية والعامة
- إمكانيات تحليل النصوص وحدودها
- موجز أهداف الإنصات

اليوم 2: تحليل المشاعر والقضايا

كيف تكتشف الآراء والمخاوف الناشئة في كميات كبيرة من النصوص؟



- تصنيف المشاعر وأنواع أخطائه
- تجميع الموضوعات والقضايا
- تتبع دورة حياة القضية
- محاذير تعدد اللغات واللهجات
- بروتوكول أخذ عينات التحقق البشري

اليوم 3: التقسيم وتخطيط المشاركة

أي أصحاب المصلحة يحتاجون إلى أي مستوى وشكل من المشاركة؟

- معايير تقسيم أصحاب المصلحة
- تسجيل التأثير والاهتمام والأثر
- سلم مستويات المشاركة
- مصفوفة الرسائل والقنوات
- تطبيق إرشاد ISO 26000 في تحديد الفئات على التقسيم

اليوم 4: الاستخدام المسؤول والخصوصية والموافقة

أين يجب أن يتوقف استخدام الذكاء الاصطناعي على بيانات أصحاب المصلحة؟

- ضوابط الرقابة وفق ISO/IEC 42001 على أدوات الإنصات
- قائمة فحص الموافقة والاستخدام المشروع
- تدقيق التحيز وتمثيل الفئات
- بيان الشفافية الموجه إلى أصحاب المصلحة
- قواعد التصعيد للفئات الحساسة والضعيفة

اليوم 5: تطبيق فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي على خطة مشاركة

هل خطة المشاركة قائمة على الأدلة ومناسبة وجاهزة للاعتماد؟

- تطبيق موجز الإنصات من الجلسة 1 على قضية مختارة
- تشغيل أساليب الجلسة 2 على مجموعة بيانات نموذجية
- تطبيق مصفوفة الجلسة 3 على الفئات ذات الأولوية
- اختبار الخطة مقابل ضمانات الجلسة 4
- إنجاز خطة فهم أصحاب المصلحة والمشاركة معهم



المنهجية

يقوم البرنامج على ورشة بيانات وتحليل حالات، إذ يحلل المشاركون مجموعة معدة من تعليقات أصحاب المصلحة مجهولة الهوية بأدوات ذكاء اصطناعي بسيطة، ويقارنون النتائج بقراءة بشرية، ثم يحولون الاستنتاجات إلى خيارات مشاركة. ولا يلزم أي برمجة.

- نشاط مقترح: مقارنة تصنيف الآلة بتصنيف الإنسان لمئة تعليق وتسجيل مواضع الاختلاف.
- نشاط مقترح: تقسيم قائمة أصحاب المصلحة وصياغة رسالة وقناة لكل فئة.
- نشاط مقترح: عرض الضمانات على لجنة حوكمة تمثيلية.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لفهم أصحاب المصلحة والمشاركة معهم في قضية قائمة أو نموذجية، تتضمن موجزا للإنصات وملخصا موثقًا للقضايا وفئات أصحاب المصلحة ومصفوفة للمشاركة وبيانا للضمانات ومقاييس للمتابعة. وتستخدم لإحاطة الرعاية الكبار وإطلاق أول دورة إنصات.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب التدريب على فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي القيادات التي لا تعمل في البيانات أو التقنية؟

نعم، فالتدريب على فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي بمستوى إداري إلى استراتيجي، ويفترض مسؤولية عن علاقات أصحاب المصلحة لا مهارات في علم البيانات أو البرمجة.

ما المعايير التي يقوم عليها فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي في هذا البرنامج؟

يقوم فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي على معيار AA1000 لمشاركة أصحاب المصلحة وإرشاد ISO 26000 في المشاركة ومعيار ISO/IEC 42001 للرقابة على الذكاء الاصطناعي.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن التدريب على فهم أصحاب المصلحة بالذكاء الاصطناعي في العمل؟

تستخدم الخطة لإحاطة الرعاية الكبار وتبرير مواضع جهد المشاركة وبدء دورة إنصات متكررة بضمانات متفق عليها للبيانات والأتمتة.