# دورة الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة: الاعتماد والإنصات وقياس الأثر

26 أبريل – 7 مايو 2027

نيويورك

# دورة الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة: الاعتماد والإنصات وقياس الأثر

**المرجع:** 828_38646 **التاريخ:** 26 أبريل – 7 مايو 2027 **المكان:** نيويورك **الرسوم:** GBP 14220

## ملخص البرنامج

الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة محور دورة تدريبية تمتد أسبوعين لمديري الاتصال وقادة المشاركة المجتمعية، ويخرج منها كل مشارك بحزمة حوكمة الرسائل لحملة واحدة. تصوغ الفرق الرسائل وتترجمها وترصد ردود الجمهور بالذكاء الاصطناعي، بينما يتأخر الاعتماد والإفصاح والقياس عن الأدوات. وينتقل البرنامج من استراتيجية الرسالة والإنصات إلى الجمهور إلى الصياغة والاعتماد والحوار والاستجابة للأزمات وقياس النتائج، ثم يطبقها في حزمة واحدة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة لمجموعات من مؤسسات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تخاطب الجهات العامة والمؤسسات الكبيرة المواطنين والعملاء والموظفين عبر قنوات أكثر مما يستطيع فريق صغير مراجعته يدويا. ويسرع الذكاء الاصطناعي الصياغة والإنصات، لكن بيانا لم يتحقق منه أو صورة اصطناعية لم يعلن عنها أو حملة لم تقس نتائجها قد تكلف ثقة يطول بناؤها. وتمنح مستويات الاعتماد الواضحة وأدلة النتائج المديرين موقفا يدافعون عنه حين تعترض الجهات على رسالة.

- ثقة الجمهور: تثبت حين يكون الإفصاح عن استخدام الذكاء الاصطناعي ممارسة معتادة ويتحقق من المحتوى وتصحح الأخطاء سريعا.
- زمن الاستجابة: يقصر حين تتبع الصياغة والإنصات والتصعيد مسارات متفقا عليها.
- أدلة الحملات: تقوى حين تقاس النتائج بأهداف معلنة لا بأعداد الأنشطة.

## المبادئ والأساس المعرفي

- إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD بشأن استخدام الحكومات لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي: تؤطر الشفافية والمراجعة البشرية والمساءلة، وتطبق في الجلستين 5 و9 على مستويات الاعتماد والسياسة.
- مبادئ برشلونة Barcelona Principles 4.0: تقرر وضع الأهداف وتقديم النتائج على المخرجات والنزاهة والشفافية في القياس، وتطبق في الجلسة 8 على تصميم المؤشرات.
- إطار التقييم المتكامل AMEC Integrated Evaluation Framework: يربط الأهداف بالمدخلات والأنشطة والمخرجات والنتائج والأثر، ويطبق في الجلستين 8 و10 على حزمة الحملة.

## المشاركون المستهدفون

- مديرو الاتصال الذين يتحملون مسؤولية ما تقوله المؤسسة أمام الجمهور.
- قادة المشاركة المجتمعية الذين يديرون الاستشارات والحوار مع المواطنين أو العملاء.
- رؤساء الإعلام والقنوات الرقمية الذين يقررون أي الأدوات تصوغ المحتوى أو تنشره.
- مستشارو المخاطر والشؤون القانونية الذين يراجعون البيانات قبل إصدارها.

تشمل البيئات المعتادة الوزارات والبلديات ومرافق الخدمات والبنوك والمجموعات الصحية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مواضع القيمة والمخاطر في الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء استراتيجية رسالة ترتبط بهدف قابل للقياس وادعاءات موثقة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مشكلات التحيز والخصوصية والدقة في الإنصات إلى الجمهور وفي المحتوى المصاغ.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مستويات الاعتماد وبيانات الإفصاح والسجلات للمحتوى المعان بالذكاء الاصطناعي.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات الاستجابة للمعلومات المضللة والوسائط الاصطناعية أثناء الأزمة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير منهج القياس وحزمة الحوكمة أمام مجلس الاتصال.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة

أين يجد الذكاء الاصطناعي مكانه في وظيفة الاتصال، وما المخاطر التي يضيفها؟

- خريطة وظيفة الاتصال
- سجل حالات استخدام الذكاء الاصطناعي
- جرد الجماهير والقنوات
- سير عمل المساعدة في الصياغة
- شبكة تقييم القيمة والمخاطر

### اليوم 2: استراتيجية الرسالة وتأطيرها

ماذا يجب أن تحقق الرسالة، وما الدليل الذي يسندها؟

- بيان الهدف والنتيجة
- بيت الرسالة
- ورقة تأطير السرد
- ملف شريحة الجمهور
- سجل أدلة الادعاءات

## اليوم 3: الإنصات إلى الجمهور وفهمه

ماذا يقول الجمهور، وإلى أي حد يوثق بقراءة ما يقوله؟

- خريطة مصادر الإنصات
- دليل قراءة المشاعر
- سجل متابعة القضايا
- فحص تحيز التقسيم
- مراجعة خصوصية بيانات الإنصات

## اليوم 4: صياغة المحتوى وتكييفه

كيف تنتج المسودات وتكيف دون فقدان الدقة؟

- قالب إيجاز التعليمات
- مصفوفة صيغ المحتوى
- فحص الترجمة والتوطين
- دليل النبرة والصوت
- قائمة فحص التحقق من الدقة

## اليوم 5: الاعتماد والإفصاح والسجلات

من يعتمد المحتوى المعان بالذكاء الاصطناعي، وما الذي يعرض على الجمهور؟

- جدول مستويات الاعتماد
- بروتوكول المراجعة البشرية
- بيان الإفصاح عن استخدام الذكاء الاصطناعي
- سجل مصدر المحتوى
- خريطة مسؤوليات الموافقة

## اليوم 6: المشاركة المجتمعية والحوار

كيف تبقى الاستشارة أو الحوار مفتوحة وعادلة وقابلة للمساءلة؟

- خريطة سلم المشاركة
- تصميم أسئلة الاستشارة
- قواعد فرز الملاحظات
- بروتوكول معالجة الردود
- مراجعة الشمول وسهولة الوصول

## اليوم 7: الأزمات والمعلومات المضللة والوسائط الاصطناعية

كيف يستجيب الفريق حين ينتشر محتوى كاذب أو مفبرك؟

- مكتبة سيناريوهات الأزمات
- مصفوفة فرز المعلومات المضللة
- خطوات كشف الوسائط الاصطناعية
- مجموعة بيانات الاحتواء
- مخطط مسار التصعيد

## اليوم 8: قياس النتائج والأثر

ما الذي تغير بفضل الاتصال، وكيف يثبت ذلك؟

- مراجعة مبادئ برشلونة Barcelona Principles 4.0
- خريطة إطار التقييم المتكامل AMEC Integrated Evaluation Framework
- مجموعة مؤشرات النتائج
- مذكرة تحفظات الإسناد
- تخطيط لوحة التقارير

## اليوم 9: الحوكمة والنموذج التشغيلي

أي السياسات والأدوار والأدوات تبقي استخدام الذكاء الاصطناعي تحت السيطرة؟

- مراجعة إرشادات الحكومات بشأن الذكاء الاصطناعي
- خريطة الأدوار والقدرات
- تقييم الأدوات والموردين
- قالب سجل الحوادث
- مخطط تسلسل خارطة الطريق

## اليوم 10: حزمة حوكمة الرسائل لحملة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في حزمة يستطيع مجلس الاتصال اعتمادها؟

- تطبيق شبكة تقييم القيمة والمخاطر من الجلسة 1
- اختبار جدول مستويات الاعتماد من الجلسة 5
- فحص مخطط مسار التصعيد من الجلسة 7
- تدريب على مجموعة مؤشرات النتائج من الجلسة 8
- إنجاز حزمة حوكمة الرسائل

## المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تستند إلى مواد حالات جاهزة لجهتين، إحداهما جهة عامة تدير استشارة والأخرى بنك تجزئة يعالج خللا في الخدمة. وتضم كل حالة مسودات رسائل ومقتطفات إنصات وبيانات قنوات وقواعد اعتماد ونتائج حملة. يعمل المشاركون في مجموعات ويراجعون اعتمادات بعضهم، ويدافعون عن حزمتهم أمام زملاء يؤدون دور مجلس الاتصال.

- نشاط مقترح: تتبع بيان صاغه الذكاء الاصطناعي من التعليمات حتى النشر مع تحديد كل اعتماد.
- نشاط مقترح: فرز صورة مفبركة تنتشر عبر ثلاث قنوات خلال بعد ظهر واحد.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة تقرير حملة ليبين النتائج لا الوصول فقط.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة حوكمة الرسائل لحملة واحدة. وتضم ملخصا لحالات الاستخدام والمخاطر ومستويات الاعتماد وبيان الإفصاح ومسار تصعيد الأزمات ومجموعة مؤشرات النتائج وخطة بأسماء المسؤولين. وتستخدم في العمل لإحاطة مجلس الاتصال وتحديد ما يجوز للذكاء الاصطناعي صياغته وإعداد تقارير الحملات بالأدلة.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب دورة تدريبية في الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة المديرين الذين لا يستخدمون أدوات الذكاء الاصطناعي بأنفسهم؟

نعم، إذ تدرس الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن الاتصال أو المشاركة أو القنوات، دون عمل سابق مباشر بأدوات الذكاء الاصطناعي.

### على أي معايير وإرشادات تقوم الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة؟

تقوم الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة على إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، ومبادئ برشلونة 4.0، وإطار AMEC للتقييم المتكامل، وتطبق جميعها على حالات حملات جاهزة.

### كيف تستخدم حزمة الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة في العمل؟

تستخدم حزمة حوكمة الرسائل لإحاطة مجلس الاتصال، وتحديد المحتوى الذي يجوز للذكاء الاصطناعي صياغته ومن يعتمده، وإعداد تقارير نتائج الحملة بالأدلة.

### بماذا تختلف الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة عن برنامج في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

تركز الذكاء الاصطناعي في الرسائل المؤسسية والعامة على الحوكمة والإفصاح والاستجابة للأزمات وأدلة النتائج عبر القنوات العامة والمؤسسية، بينما يركز برنامج التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي على نمو الجمهور والوصول المدفوع.