



دورة تحليل النصوص لمحلي الأعمال: تحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات في الشكاوى وتعليقات الاستبيانات



دورة تحليل النصوص لمحللي الأعمال: تحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات في الشكاوى وتعليقات الاستبيانات

مقدمة:

دورة تحليل النصوص لمحللي الأعمال، بتحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات في الشكاوى وتعليقات الاستبيانات، دورة تمتد 5 أيام موجهة لوحدات التحليل التي تتعامل مع سجلات الشكاوى وتعليقات الاستبيانات وملاحظات الموظفين وردود الاستشارات العامة، وتنتهي بإعداد خطة تحليلات النصوص ومواصفات لوحة ربط المحاور بمؤشرات الأداء لجهة افتراضية. فكثير من الجهات تجمع آلاف التعليقات المكتوبة ثم لا تقرأ منها إلا عينات، فتبقى أسباب عدم الرضا المتكررة مخفية خلف متوسطات الدرجات. ويعد المشاركون التقارير والجدول المحورية في عملهم، ويتدربون في مختبرات تطبيقية على ملفات تعليقات عربية وإنجليزية مجهولة الهوية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تهيئة ملفات التعليقات العربية والإنجليزية للتحليل عبر توحيد الكتابة والتقطيع إلى كلمات وحذف كلمات التوقف واستخراج الجذوع
- توصيف مجموعة النصوص بتكرار الكلمات المفتاحية والمتتاليات اللفظية وتحليل البروز لكشف المفردات المتكررة في الشكاوى والتعليقات
- قياس المشاعر في التعليقات بالطرق المعجمية والطرق الخاضعة للإشراف ونسبة قطبية الرأي إلى جوانب الخدمة
- اكتشاف المحاور وتسميتها باستخدام LDA وNMF والتجميع القائم على التمثيلات الدلالية، مع تحديد عدد الموضوعات بمقاييس الترابط
- التحقق من التصنيفات الآلية مقابل عينة مرمزة يدويا باستخدام Cohen's kappa والدقة والاستدعاء ومراجعة الأخطاء
- وضع مواصفات لوحات تربط محاور النصوص بمؤشرات الأداء التشغيلية وإعداد خطة تحليلات النصوص لاعتماد الراعي

الفئة المستهدفة:

- وحدات تجربة العملاء وتحليل الشكاوى المسؤولة عن تقارير سجلات الشكاوى وملاحظات الاتصال
- وحدات الجودة وتحسين الخدمة المسؤولة عن تحديد الأسباب الجذرية في الملاحظات المفتوحة
- وحدات الموارد البشرية وتحليلات الأفراد المسؤولة عن تعليقات استبيانات الارتباط الوظيفي ومقابلات نهاية الخدمة
- وحدات السياسات والاستشارات العامة المسؤولة عن تلخيص أعداد كبيرة من المراتب المكتوبة
- وحدات ذكاء الأعمال والتقارير المسؤولة عن إضافة مقاييس النصوص إلى اللوحات القائمة

محاوِر الدورة:

اليوم 1: أسس تحليلات النصوص وجاهزية بيانات التعليقات

- نطاق تنقيب النصوص مقابل تحليلات النصوص لأسئلة الأعمال
- حصر مصادر الملاحظات غير المهيكلة بين الشكاوى والاستبيانات
- إطار المعاينة لمجموعة النصوص وتحديد وحدة التحليل
- قواعد توحيد الكتابة العربية وتوحيد حالة الأحرف الإنجليزية
- تدقيق جاهزية ملف التعليقات من التكرار والبيانات الشخصية

اليوم 2: تمثيل النصوص وطرق تحليل المشاعر ونمذجة الموضوعات

- التقطيع وقوائم كلمات التوقف واستخراج الجذوع للتعليقات ثنائية اللغة
- جداول تكرار الكلمات المفتاحية والمتتاليات اللفظية وتحليل البروز
- مصفوفة المستندات والمصطلحات وترجيح TF-IDF للمحليين
- تقدير المشاعر بالمعاجم مع أدوات النفي والتوكيد
- منطق نماذج LDA و NMF للموضوعات ومعاملاتها

اليوم 3: التطبيق العملي لتحليل المشاعر واكتشاف الموضوعات والتصنيف

- نسبة المشاعر إلى جوانب الخدمة في التحليل القائم على الجوانب
- اختيار عدد الموضوعات بمقاييس الترابط والفحص اليدوي
- التجميع القائم على التمثيلات الدلالية لتعليقات الاستبيانات القصيرة
- مصنف تعليقات خاضع للإشراف مدرب على دليل ترميز موسوم
- تمرين تحويل كلمات الموضوعات إلى مسميات محاور مفهومة للأعمال

اليوم 4: التحقق وفحص التحيز وربط المحاور بمؤشرات الأداء

- تصميم عينة مرجعية مرمزة يدويا وتعليمات المرمزين
- قياس الاتفاق بين المرمزين والتصنيف الآلي باستخدام Cohen's kappa
- الدقة والاستدعاء ومصفوفة الالتباس ومراجعة الأخطاء
- سجل حالات الإخفاق في السخرية والنفي والمزج بين اللغتين
- ربط حجم المحاور بمدة معالجة الشكاوى ومؤشرات الرضا

اليوم 5: مختبر بناء خطة تحليلات النصوص

- مختبر تنظيف مجموعة شكاوى الحالة وتوصيفها
- مختبر تشغيل تحليل المشاعر والموضوعات على تعليقات الاستبيان
- مختبر إعداد تقرير التحقق مقابل العينة المرمزة
- مواصفات لوحة ربط المحاور بمؤشرات الأداء مع حدود التنبيه
- استكمال خطة تحليلات النصوص وعرضها على لجنة مراجعة الراعي

المهارات التي ستكتسبها:

- تهيئة النصوص ثنائية اللغة
- توصيف مجموعات النصوص
- قياس المشاعر
- نمذجة الموضوعات
- تصنيف التعليقات
- التحقق من التصنيفات
- إعداد تقارير المحاور
- تصميم لوحات مؤشرات النصوص

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تحليلات النصوص مع مواصفات لوحة ربط المحاور بمؤشرات الأداء ورفعها إلى رئيس تجربة العملاء أو الجودة أو الموارد البشرية لاعتمادها
- تحديد محاور الشكاوى والتعليقات المتكررة التي تستحق معالجة الإجراءات، استناداً إلى أحجام ومشاعر جرى التحقق منها لا إلى الانطباعات
- تجنب عرض محاور آلية تخالف القراءة البشرية، أو إغفال ارتفاعات الشكاوى المخفية في تعليقات لم تقرأ
- نقل قواعد التنظيف ودليل الترميز وإجراءات التحقق ومسميات المحاور التي طبقت في المختبرات إلى فرق التحليل في الجهة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يقدم المشارك خطة تحليلات النصوص ومواصفات لوحة ربط المحاور بمؤشرات الأداء إلى رئيس تجربة العملاء أو الجودة أو الموارد البشرية أو السياسات الذي يملك بيانات الملاحظات. ويعتمد عليها هذا المسؤول في إقرار مصادر التعليقات التي تحلل، والمحاور التي تتابع مقابل مدة المعالجة أو الرضا أو الارتباط الوظيفي، والتنبيهات التي تصل إلى ملاك الإجراءات. وبعد أول دورة تقارير، تعيد الوحدة فحص العينة المرمزة يدويا، وتقارن نسبة الاتفاق بخط الأساس في المختبر، وتلغي المحاور التي لم تعد تفسر المؤشرات أو تدمجها.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تحليل النصوص لمحللي الأعمال؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في إعداد التقارير أو الجداول المحورية أو اللوحات، وإلى إتقان جداول البيانات. ولا تشترط خبرة برمجية، إذ تستخدم المختبرات أدوات ميسرة للمحللين بمسارات عمل جاهزة. ويحتاج إلى قراءة التعليقات العربية أو الإنجليزية، ويفيده إحضار عينة مجهولة الهوية من بيانات جهته.

بم تختلف دورة تحليل النصوص لمحللي الأعمال عن دورات هندسة معالجة اللغة أو الترميز النوعي اليدوي؟

تمكن هذه الدورة المحللين من تشغيل نماذج المشاعر والموضوعات والتصنيف على بيانات الملاحظات والتحقق منها. أما دورات هندسة معالجة اللغة فتبني النماذج اللغوية وتنشرها برمجيا، ودورات الترميز النوعي اليدوي تحلل مجموعات صغيرة من المقابلات يدويا دون قياس آلي.

ما مدى دقة نماذج المشاعر والموضوعات في تحليل النصوص لمحللي الأعمال؟

تتوقف الدقة على طبيعة البيانات ويجب قياسها لا افتراضها. فيقارن المحللون التصنيفات الآلية بعينة مرمزة يدويا باستخدام kappa وCohen's والدقة والاستدعاء، ويسجلون حالات الإخفاق مثل السخرية والنفي والتعليقات المختلطة اللغة قبل وصول النتائج إلى متخذي القرار.

ماذا يعود به المشارك من دورة تحليل النصوص لمحللي الأعمال؟

يعود المشارك بخطة تحليلات النصوص مع مواصفات لوحة ربط المحاور بمؤشرات الأداء لجهة افتراضية، إضافة إلى قواعد التنظيف ودليل الترميز وقالب تقرير التحقق ومسميات المحاور، وكلها قابلة للاستخدام على بيانات الشكاوى وتعليقات الاستبيانات في جهته.