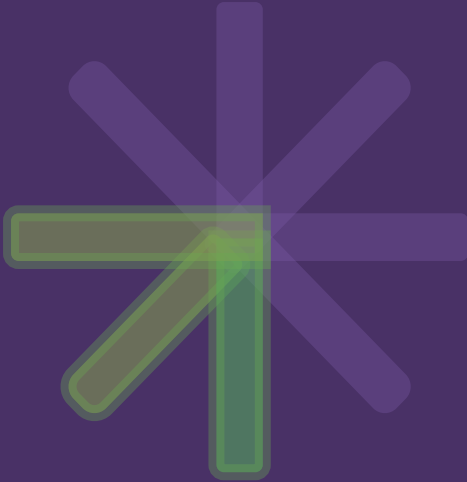


دورة قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي: صلاحيات القرار والإشراف وإعادة تصميم العمل





دورة قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي: صلاحيات القرار والإشراف وإعادة تصميم العمل

ملخص البرنامج

قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي دورة تدريبية تمتد 5 أيام موجهة إلى القيادات التنفيذية على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بخطة لتصميم العمل والإشراف في وحدة يقودها. فالمساعدات الذكية ووكلاء الذكاء الاصطناعي تدخل العمل اليومي أسرع من إعادة تصميم الأدوار والضوابط والمساعدات. ويساعد البرنامج القادة على توزيع المهام بين البشر والذكاء الاصطناعي، وتحديد الإشراف، وضبط مستوى الثقة، وقياس أداء الفرق الهجينة. تقدم هذا البرنامج في قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

المؤسسات التي تضيف أدوات الذكاء الاصطناعي إلى الوظائف القائمة دون تغييرها نادرا ما تحقق الإنتاجية المنتظرة. فالموظفون إما يعتمدون بإفراط على مخرجات لا يستطيعون التحقق منها أو يتجاهلون أدوات لا يثقون بها، وتتشتت المسألة. أما القادة الذين يعيدون تصميم العمل عن قصد، ويحددون مواضع بقاء القرار بيد الإنسان، ويتابعون أداء الفرق الهجينة، فيحاولون الاستثمار في الذكاء الاصطناعي إلى نتائج يعتمد عليها.

- الإنتاجية وزمن الدورة: يتحسنان حين تُوْثِمت المهام الروتينية ويوجه الموظفون المؤهلون إلى الأعمال القائمة على الحكم المهني.
- جودة القرار ومعدلات الخطأ: تتعزز حين تدمج نقاط الإشراف وقواعد التصعيد وخطوات التحقق في مسارات العمل.
- ثقة القوى العاملة والاحتفاظ بها: ترتفعان حين تتضح الأدوار ومسارات المهارات والمساعدة لمن يعملون إلى جانب الذكاء الاصطناعي.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج Parasuraman, Sheridan and Wickens لمستويات الأتمتة: ينظم قرار مقدار ما يؤتمت من كل مهمة في الجلسة 1.
- إطار Human-Centered AI لشنيدرمان، الذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان: يوجه تصميم أنظمة تجمع بين أتمتة مرتفعة وتحكم بشري مرتفع في الجلسة 2.
- متطلبات الإشراف البشري في ISO/IEC 42001، معيار نظام إدارة الذكاء الاصطناعي: تُوْثِر أدوار الإشراف وضوابطه وسجلاته للقرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي في الجلسة 2.
- OECD AI Principles، مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للذكاء الاصطناعي: توفر القيم المتمحورة حول الإنسان واختبارات المسألة التي تطبق على إعادة تصميم الفرق والأدوار في الجلستين 3 و4.



المشاركون المستهدفون

- التنفيذيون المسؤولون عن أداء وحدات تدخلها أدوات الذكاء الاصطناعي ووكلائهم.
- القادة الذين يرون برامج التحول التي تغير الأدوار ومسارات العمل.
- رؤساء العمليات المسؤولون عن جودة الخدمة والإنتاجية والمخاطر في العمليات المؤتمتة.

يخدم البرنامج الجهات الحكومية والخدمات المالية ومقدمي الرعاية الصحية وشركات الطاقة والصناعة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المهام التي ينبغي أتمتتها أو تعزيزها أو إبقاؤها بيد الإنسان في مسار العمل.
2. سيكون المشاركون قادرين على تصميم إشراف بشري ضمن حلقة القرار بصلاحيات قرار وقواعد تصعيد واضحة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مخاطر التحيز للأتمتة والاعتماد المفرط، ووضع تدابير لضبط مستوى الثقة.
4. سيكون المشاركون قادرين على بناء أوصاف أدوار وهياكل فرق جديدة حول المساعدات الذكية ووكلاء الذكاء الاصطناعي.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير بطاقة أداء لقياس أداء الفرق الهجينة.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات التغيير لوحدة تنتقل إلى العمل المشترك بين الإنسان والذكاء الاصطناعي.

هيكل البرنامج

اليوم 1: قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي وتوزيع المهام

أي الأعمال تؤديها الآلة، وأيها يحتفظ بها الإنسان، وأين يتكامل الاثنان؟

- مفاهيم العمل الهجين بين الإنسان والذكاء الاصطناعي ومصطلحاته
- نموذج مستويات الأتمتة في قرارات المهام
- تفكيك مسارات العمل وحصر المهام
- مصفوفة قرار الأتمتة أو التعزيز أو الإبقاء بيد الإنسان
- قدرات المساعدات الذكية ووكلاء الذكاء الاصطناعي وحدودها

اليوم 2: الإشراف وصلاحيات القرار والمساءلة

من يقرر، ومن يتحقق، ومن يسأل حين يسهم الذكاء الاصطناعي في قرار؟



- تصميم الإنسان داخل حلقة القرار وفوقها وخارجها
- مصفوفة صلاحيات القرار للقرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- مبادئ التصميم وفق Human-Centered AI
- ضوابط الإشراف البشري وفق ISO/IEC 42001
- قواعد التصعيد والتجاوز والتعامل مع الحوادث

اليوم 3: ضبط الثقة والحكم البشري

كيف يعان الموظفون على الاعتماد على الذكاء الاصطناعي بالقدر الذي يستحقه فقط؟

- التحيز للأتمتة والنفور من الخوارزميات
- قابلية التفسير ومؤشرات الثقة للمستخدمين
- إجراءات التحقق والفحص بالعينات
- مخاطر العبء المعرفي وتراجع المهارات
- الأمان النفسي لمراجعة مخرجات الذكاء الاصطناعي

اليوم 4: إعادة تصميم الأدوار والفرق والأداء

كيف تعاد صياغة الوظائف والفرق والمقاييس حول وكلاء الذكاء الاصطناعي والمساعدات الذكية؟

- إعادة تصميم الأدوار وأوصاف الوظائف الهجينة
- هياكل الفرق التي تضم وكلاء ذكاء اصطناعي ومشرفين من البشر
- مسارات إعادة التأهيل وبناء القدرات
- بطاقة أداء الفرق الهجينة
- تطبيق OECD AI Principles في قرارات القوى العاملة

اليوم 5: تطبيق قيادة الفرق الهجينة

كيف تجمع قرارات توزيع المهام والإشراف والثقة والأدوار في خطة واحدة؟

- مراجعة توزيع المهام في وحدة أحد المشاركين
- تصميم الإشراف وصلاحيات القرار للوحدة
- خطة التغيير والتواصل مع الموظفين
- مراجعة الزملاء لخطط تصميم العمل
- عرض خطة تصميم العمل والإشراف في الفرق الهجينة



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات والتمارين المنظمة. إذ يدرس المشاركون كيف أعادت بنوك ومستشفيات ومراكز اتصال وجهات حكومية تنظيم العمل حول الذكاء الاصطناعي، ثم يختبرون خيارات الإشراف والأدوار على مسار عمل من وحداتهم.

- نشاط مقترح: تصنيف مهام مسار معالجة المطالبات إلى أتمتة أو تعزيز أو إبقاء بيد الإنسان.
- نشاط مقترح: بناء مصفوفة صلاحيات قرار لقرار ائتمان أو فرز طبي مدعوم بالذكاء الاصطناعي.
- نشاط مقترح: تصميم بطاقة أداء لفريق يعمل مع وكيل ذكاء اصطناعي.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتصميم العمل والإشراف في وحدة يقودها، تتضمن خريطة لتوزيع المهام، ومصفوفة لصلاحيات القرار والتصعيد، وتدابير للثقة والتحقق، وأوصافاً معدلة للأدوار، وبطاقة أداء للفريق الهجين، وخطة للتغيير، جاهزة لاعتماد الإدارة التنفيذية.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي التنفيذيين من غير التقنيين؟

نعم، فهي تناسب القيادات التنفيذية ورؤساء العمليات وقادة التحول، وتفترض خبرة قيادية دون معرفة بالبرمجة أو علم البيانات.

ما النماذج التي تقوم عليها قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي؟

تستند إلى نموذج Parasuraman, Sheridan and Wickens لمستويات الأتمتة، وإطار Human-Centered AI، ومتطلبات الإشراف البشري في ISO/IEC 42001، OECD AI Principles.

كيف تستخدم خطة تصميم العمل والإشراف في الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي

في العمل؟

تعود بخطة يمكن للإدارة التنفيذية اعتمادها، تحدد المهام التي تتغير، ومن يشرف على مخرجات الذكاء الاصطناعي، وكيف يقاس الأداء الهجين.



بم تختلف قيادة الفرق الهجينة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي عن برامج استراتيجية الذكاء الاصطناعي العامة؟

تركز على كيفية تقاسم البشر والذكاء الاصطناعي العمل داخل الفرق، بما في ذلك الإشراف والثقة وتصميم الأدوار، بدلا من قرارات الاستثمار المؤسسي أو اختيار التقنيات.