

صعود الذكاء الاصطناعي في التطوير التنظيمي

يعمل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة على تغيير كيفية تطوير المؤسسات لأفرادها وثقافتها. بصفتي مستشارًا مشاركًا متخصصًا في قيادة الابتكار والكفاءة والاستدامة في استشارات التطوير المؤسسي، أرى عدة طرق يتم دمج الذكاء الاصطناعي في عملنا:

- رؤى تقودها البيانات: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات لتحديد الأنماط والرؤى لتعزيز استراتيجيات التطوير التنظيمي. يمكن فحص أشياء مثل استطلاعات مشاركة الموظفين، ومراجعات 360، ومقابلات الموظفين المستقلين باستخدام الذكاء الاصطناعي لفهم نقاط القوة والفرص في المنظمة بشكل أفضل.
- التعلم المخصص: يدعم الذكاء الاصطناعي منصات التعلم المخصصة والقابلة للتكيف والتي توفر مسارات تعلم مخصصة لكل موظف بناءً على احتياجاتهم، ومهاراتهم، واهتماماتهم، وسلوكياتهم. نهج التطوير الدقيق هذا أكثر استهدافًا بكثير من التدريب التقليدي ذي المقاس الواحد الذي لا يناسب الجميع.
- تخفيف المخاطر: يمكن أن تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي في تحديد المخاطر المحتملة حول الثقافة والأخلاق والتحيز وتجربة الموظف. باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات النوعية والكمية، يمكن للمستشارين تقييم المخاطر المحتملة التي تواجه المنظمة بشكل أفضل واتخاذ نهج استباقي لتخفيف المخاطر. يمكن أن يساعد هذا في تجنب المشكلات المكلفة في المستقبل.
- الاستشارات المحسنة: لن يحل الذكاء الاصطناعي محل مستشاري التطوير المؤسسي، لكنه سيعزز قدراتنا. باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي والرؤى، يمكن للمستشارين إجراء حوارات أكثر ثراءً مع العملاء، وتقديم المزيد من التوصيات المستندة إلى البيانات، وتطوير حلول مخصصة للغاية لكل مؤسسة. حتى أن الذكاء الاصطناعي قد يتولى بعض المهام الروتينية، مما يحرر المستشارين للتركيز على العمل الاستراتيجي عالي المستوى.

المستقبل واعد لكيفية عمل الذكاء الاصطناعي ومستشاري التطوير التنظيمي البشري معًا لبناء شركات و فرق وثقافات أكثر صحة. ولكن يجب أن نضمن الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي وأن تظل الأحكام والأخلاق البشرية محورية في عملنا. إذا تم استخدامه بشكل صحيح، يمكن أن يكون الذكاء الاصطناعي حافزًا مثيرًا للتقدم في التطوير التنظيمي.

فيما يلي بعض دراسات الحالة والإحصاءات حول استخدام الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير المؤسسي:

- وفقًا لشركة ديلويت، تستخدم 38% من الشركات الذكاء الاصطناعي للتعلم والتطوير. تبنت IBM و Unilever و Nestle منصات تعليمية مدعومة بالذكاء الاصطناعي لتصميم برامج تنمية المهارات للموظفين كل حسب احتياجه. بعد تطبيق Unilever لمنصة الذكاء الاصطناعي، زاد رضا الموظفين عن التعلم والتطوير من 60% إلى 93%.
- في سيسكو، تحلل منصة خبرة الموظف القائمة على الذكاء الاصطناعي البيانات من استبيانات الموظفين ومقابلات الموظفين المستقلين ومراجعات Glassdoor. يوفر رؤى للمساعدة في تحسين الفعالية التنظيمية والتنوع والشمول والاحتفاظ المواهب. منذ إطلاقها، قامت سيسكو بتحسين المشاركة الرئيسية ومقاييس الخبرة بشكل ملحوظ.
- تستخدم برايس ووتر هاوس كوبرز الذكاء الاصطناعي لتحليل التعليقات من استبيانات الموظفين. من خلال تطبيق تحليل المشاعر ومعالجة اللغة الطبيعية، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد الموضوعات والأولويات الرئيسية. يقوم مستشارو برايس ووتر هاوس كوبرز بعد ذلك بتطوير استراتيجيات وحلول مشاركة مخصصة لوحدات الأعمال بناءً على ملاحظاتهم وقضاياهم المحددة.
- وجدت دراسة حديثة أن المجموعات التي تعرضت لتجارب محسنة باستخدام الذكاء الاصطناعي أفادت بزيادة فاعليتهم في العمل بنسبة 30%، وتوازن أعلى بين العمل والحياة بنسبة 13%، واحتمالية

أقل بنسبة 39% للمغادرة في غضون 6 أشهر. ثبت أن التدخلات القائمة على الذكاء الاصطناعي تؤثر بشكل إيجابي على الرفاهية وأنماط العمل ومخاطر الدوران.

في Anthropic ، وهي شركة ناشئة في مجال أمن الذكاء الاصطناعي، يختبر الباحثون "الذكاء الاصطناعي الدستوري" لمواءمة النماذج اللغوية مع القيم الإنسانية. إنهم يأملون أن تساعد مثل هذه الأدوات في نهاية المطاف الشركات على استخدام الذكاء الاصطناعي بطريقة محترمة وعادلة ومفيدة لتجربة الموظف وثقافته. هذا يلمح إلى الإمكانيات المستقبلية للذكاء الاصطناعي لتعزيز الأخلاق والعدالة التنظيمية.

وجدت دراسة استقصائية من MIT Sloan Management Review أن "فهم العملاء المحسن" هو أفضل فائدة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التطوير التنظيمي. قال 36% من المشاركين في الاستطلاع إن الذكاء الاصطناعي عزز فهمهم لأصحاب المصلحة الخارجيين مثل العملاء والجماهير. يوضح هذا قوة الذكاء الاصطناعي في تقديم رؤى تتجاوز مجرد الموظفين.

تُظهر دراسات الحالة والبيانات أن الذكاء الاصطناعي، بينما لا يزال ناشئًا، يعمل على تغيير كيفية تطوير الشركات لموظفيها وتعزيز الثقافة واكتساب رؤى استراتيجية. يبدو أن الذكاء الاصطناعي مهياً لأن يصبح أكثر أهمية للتطوير التنظيمي في السنوات القادمة.

كيف يمكن للشركات ضمان استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل أخلاقي في استشارات التطوير التنظيمي؟

فيما يلي بعض التوصيات لاستخدام الذكاء الاصطناعي أخلاقياً في استشارات التطوير التنظيمي:

- التركيز على الذكاء الاصطناعي المتمحور حول الإنسان: تأكد من أن أدوات الذكاء الاصطناعي مصممة لتمكين الموظفين والاستشاريين وإفادتهم وليس استبدالهم. يجب أن يعزز الذكاء الاصطناعي الحكم البشري، لا أن يحل محله.
- إعطاء الأولوية للشفافية والثقة: كن منفتحاً بشأن كيفية عمل أنظمة الذكاء الاصطناعي ولا تعاملها على أنها "صناديق سوداء". اشرح للموظفين والعملاء الغرض والقيود المفروضة على الذكاء الاصطناعي لبناء الثقة.
- معالجة التحيز والظلم: تقييم أدوات وبيانات الذكاء الاصطناعي بعناية للآثار غير العادلة المحتملة على المجموعات الممثلة تمثيلاً ناقصاً. قم بإجراء عمليات تدقيق للتحقق من التحيزات قبل النشر ومراقبة الأدوات بانتظام بمجرد استخدامها.
- حماية الخصوصية والموافقة: استخدم الذكاء الاصطناعي بما يتماشى مع قوانين خصوصية البيانات فقط بعد الحصول على موافقة الموظف. السماح للموظفين بخيار عدم استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي أو الاشتراك في جمع البيانات.
- الحفاظ على الإشراف البشري: اطلب من المستشارين والخبراء الإشراف على أدوات الذكاء الاصطناعي والتحقق من المخرجات أو التوصيات قبل اتخاذ أي إجراء، لا تعتمد أبداً بشكل كامل على الذكاء الاصطناعي بدون مراجعة بشرية.
- إعادة التقييم باستمرار: تقييم أدوات ومقاييس وبيانات الذكاء الاصطناعي المستخدمة بانتظام لتحديد ما إذا كانت لا تزال مناسبة وفعالة وشاملة. كن على استعداد لتعديل أو استبدال الذكاء الاصطناعي الذي لا يحقق نتائج أخلاقية وهادفة.
- توفير ضمانات ضد إساءة الاستخدام: لاستخدامات إدارة المخاطر مثل تحليل تقارير المبلغين عن المخالفات أو الكشف عن الاحتيال، قم بتطبيق ضوابط للحماية من إساءة الاستخدام المحتملة للذكاء الاصطناعي للانتقام أو التلاعب بالبيانات.
- تعد مدخلات الموظف أمراً بالغ الأهمية: اجمع التعليقات من الموظفين حول تجربتهم باستخدام أي نظام ذكاء اصطناعي تم نشره. ابحث عن طرق لزيادة الإنصاف والشفافية والاستفادة من الذكاء الاصطناعي بمرور الوقت بناءً على مدخلات الموظف.
- النظر في القضايا الفريدة: بالنسبة للشركات في الصناعات شديدة التنظيم، قم بتقييم ما إذا كان الذكاء الاصطناعي يتوافق مع متطلبات مثل خصوصية الموظف وحماية البيانات وعدم التمييز. سيختلف الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي باختلاف المنظمة والصناعة.

من خلال اتخاذ هذه الخطوات الاستباقية، يمكن لمستشاري التطوير التنظيمي تنفيذ الذكاء الاصطناعي بطريقة مسؤولة وجديرة بالثقة. يعد الذكاء الاصطناعي الأخلاقي مفتاحاً لتمكين الموظفين وإشراكهم من خلال برامج التطوير التنظيمي على المدى الطويل. **الشركات التي تفشل في استخدام الذكاء الاصطناعي أخلاقياً تخاطر بإلحاق الضرر بثقافتها وسمعتها وأعمالها.**

يتطلب تطبيق الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير المؤسسي تخطيطاً وتنفيذاً دقيقين لضمان استخدام التقنية بشكل فعال وأخلاقي. فيما يلي بعض أفضل الممارسات لتطبيق الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير المؤسسي:

1. تحديد أهداف واضحة: يجب على الشركات تحديد أهداف واضحة لتنفيذ الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير المؤسسي، مثل تحسين أداء الموظفين أو زيادة الكفاءة التنظيمية. يجب أن تتماشى هذه الأهداف مع الإستراتيجية العامة للشركة وأهدافها.
2. حدد تقنية الذكاء الاصطناعي المناسبة: يجب على الشركات أن تختار بعناية تقنية الذكاء الاصطناعي الأنسب لاحتياجاتها. قد يتضمن ذلك إجراء تقييم شامل للخيارات المتاحة ومراعاة عوامل مثل الدقة والموثوقية وسهولة الاستخدام.
3. ضمان جودة البيانات: تتطلب أنظمة الذكاء الاصطناعي بيانات عالية الجودة لتعمل بفعالية. يجب على الشركات التأكد من أن البيانات المستخدمة في تدريب واختبار نظام الذكاء الاصطناعي دقيقة وذات صلة وحديثة.
4. إشراك أصحاب المصلحة: يجب على الشركات إشراك أصحاب المصلحة، مثل الموظفين والعملاء، في تطوير وتنفيذ أنظمة الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير التنظيمي. يمكن أن يساعد ذلك في ضمان أن التقنية تلبى احتياجاتهم ومقبولة من قبلهم.
5. وضع مبادئ توجيهية أخلاقية: يجب على الشركات وضع مبادئ توجيهية أخلاقية واضحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير التنظيمي. يجب أن تغطي هذه الإرشادات قضايا مثل خصوصية البيانات، والشفافية، والإنصاف، والمساءلة.

فيما يلي بعض الأمثلة على المبادئ التوجيهية الأخلاقية للذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير التنظيمي:

- a. الشفافية: يجب أن تكون أنظمة الذكاء الاصطناعي المستخدمة في استشارات التطوير التنظيمي شفافة، ويجب أن تكون عملية صنع القرار قابلة للتفسير. هذا يعني أن الموظفين وأصحاب المصلحة يجب أن يكونوا قادرين على فهم كيفية وصول النظام إلى قراراته.
- b. الإنصاف: يجب تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي بحيث تكون عادلة وغير منحازة. هذا يعني أن النظام لا ينبغي أن يميز ضد أي فرد أو مجموعة على أساس خصائصهم، مثل العرق أو الجنس أو العمر.
- c. خصوصية البيانات: يجب حماية جميع البيانات المستخدمة في أنظمة الذكاء الاصطناعي واستخدامها للغرض المقصود فقط. يتضمن ذلك الحصول على موافقة مستنيرة من الأفراد الذين يتم استخدام بياناتهم والتأكد من أن البيانات مجهولة المصدر وآمنة.
- d. الرقابة البشرية: يجب أن تخضع أنظمة الذكاء الاصطناعي المستخدمة في استشارات التطوير التنظيمي للرقابة البشرية. هذا يعني أن البشر يجب أن يشاركون في عملية صنع القرار ويجب أن يكون لهم القول الفصل في أي قرارات يتخذها نظام الذكاء الاصطناعي.
- e. المساءلة: يجب على الشركات وضع خطوط واضحة للمساءلة عن استخدام الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير المؤسسي. هذا يعني أن الأفراد والفرق يجب أن يكونوا مسؤولين عن تطوير واستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي ويجب أن يكونوا مسؤولين عن أي عواقب سلبية.
- f. المراقبة والتقييم المستمر: يجب على الشركات مراقبة وتقييم أداء أنظمة الذكاء الاصطناعي المستخدمة في استشارات التطوير المؤسسي بشكل مستمر. يمكن أن يساعد ذلك في تحديد ومعالجة أي قضايا أو تحيزات قد تنشأ.
- g. التدريب الأخلاقي: الموظفون المشاركون في تطوير واستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي تلقي تدريباً أخلاقياً يغطي الاعتبارات الأخلاقية وأفضل الممارسات والمخاطر المحتملة المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي.

يمكن أن تساعد هذه الإرشادات الشركات على ضمان استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل أخلاقي في استشارات التطوير المؤسسي، وأن التكنولوجيا مفيدة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين.

6. توفير التدريب: يجب على الشركات توفير التدريب للموظفين المشاركين في تطوير واستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير التنظيمي. يجب أن يغطي هذا التدريب الاعتبارات الأخلاقية وأفضل الممارسات والمخاطر المحتملة المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي.
7. المراقبة والتقييم: يجب على الشركات مراقبة وتقييم أداء أنظمة الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير المؤسسي بانتظام. يمكن أن يساعد ذلك في تحديد أي مشكلات أو مجالات للتحسين والتأكد من استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وأخلاقي.

باتباع أفضل الممارسات هذه، يمكن للشركات تطبيق الذكاء الاصطناعي في استشارات التطوير التنظيمي بطريقة أخلاقية وفعالة ومفيدة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين.

مستقبل استشارات التطوير التنظيمي في عصر الذكاء الاصطناعي واعد. يتمتع الذكاء الاصطناعي بالقدرة على إحداث ثورة في مجال التطوير التنظيمي من خلال توفير رؤى وأدوات جديدة لتحسين الأداء وتحقيق أهداف العمل. ومع ذلك، هناك أيضًا تحديات يجب معالجتها، مثل ضمان استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل أخلاقي وأنه لا يعزز التحيزات أو التمييز القائم.

لتحقيق إمكانات الذكاء الاصطناعي بالكامل في استشارات التطوير المؤسسي، يجب أن تكون الشركات سباقة في وضع مبادئ توجيهية أخلاقية، وتوفير التدريب للموظفين، ومراقبة أنظمة الذكاء الاصطناعي وتقييمها بانتظام. يجب عليهم أيضًا التأكد من استخدام الذكاء الاصطناعي بطريقة عادلة وشفافة وخاضعة للمساءلة.

بشكل عام، يتمتع الذكاء الاصطناعي بالقدرة على تعزيز فعالية استشارات التطوير التنظيمي ودفع نجاح الأعمال. ومع ذلك، من المهم للشركات أن تتعامل مع استخدام الذكاء الاصطناعي بطريقة مسؤولة وأخلاقية للتأكد من أنه يفيد جميع أصحاب المصلحة المعنيين.