PHIÊN BẢN 1.0 · BẢN ĐỀ XUẤT

Khung năng lực 4Đ trong làm việc cùng AI

Từ chọn đúng việc đến kiểm chứng tác động

Dành cho người làm chuyên môn và người quản lý khi giao việc, phản hồi hoặc đánh giá một quyết định có AI hỗ trợ. Mỗi năng lực được mô tả bằng hành vi có thể quan sát trong công việc.

1 Định hướng	2 Đối thoại	3 Đánh giá	4 Đo tác động
Việc gì đáng làm?	Cần hỏi ai, giao gì cho AI?	Kết quả có đáng tin?	Áp dụng có hiệu quả?
Xác định người gặp vấn đề, quyết định cần đưa ra và dấu hiệu thành công.	Hỏi người trong cuộc để làm rõ nhu cầu. Cho AI biết bối cảnh, ràng buộc và tiêu chí đầu ra.	Tìm giả định có thể làm đổi kết luận. Đối chiếu với dữ liệu, nguồn gốc hoặc người có chuyên môn.	Thử trong thực tế, đo kết quả đối với người sử dụng và điều chỉnh quyết định.

4 → 1 Nếu đầu ra đạt yêu cầu mà vấn đề vẫn còn, hãy xem lại mục tiêu, giả định và cách đo.

Nền tảng xuyên suốt · Trải nghiệm chuyên môn Đánh giá kinh nghiệm theo quyết định người đó chịu trách nhiệm. Thiết kế quy trình đặt lịch khám cần hiểu vận hành. Thẩm định gợi ý chẩn đoán cho một ca bệnh cần chuyên môn lâm sàng phù hợp.

MỨC THÀNH THẠO

Cùng một năng lực, ba mức thực hành

Đọc theo hàng để thấy sự tiến bộ của từng năng lực. Mức tăng theo khả năng tự chủ và độ phức tạp của quyết định.

Năng lực	M1 · Có hướng dẫn	M2 · Làm độc lập	M3 · Xử lý tình huống phức tạp
Định hướng	Với câu hỏi gợi ý, nêu được người gặp vấn đề và dấu hiệu thành công.	Tự chọn vấn đề ưu tiên, xác định thước đo và giải thích vì sao phù hợp với người dùng.	Khi các bên muốn những kết quả khác nhau, làm rõ đánh đổi và thống nhất tiêu chí để chọn hướng đi.
Đối thoại	Dùng mẫu để hỏi người giao việc và mô tả đầu ra mong muốn cho AI.	Tự tìm người cần hỏi, chuyển nhu cầu thành yêu cầu rõ ràng cho AI và xác định phần mình chịu trách nhiệm.	Khi các nguồn mâu thuẫn, trao đổi để làm rõ khác biệt, sửa yêu cầu và kiểm tra lại cách hiểu với các bên.
Đánh giá	Theo hướng dẫn, đối chiếu một kết luận của AI với hồ sơ gốc và chỉ ra sai lệch.	Tự nhận ra giả định có thể làm đổi kết luận, chọn phép kiểm tra thích hợp và giải thích quyết định dùng hay sửa đầu ra.	Khi bằng chứng trái chiều, cân nhắc độ tin cậy từng nguồn, xác định phần còn bất định và khi nào cần ý kiến chuyên gia.
Đo tác động	Theo dõi chỉ số đã thống nhất và ghi lại kết quả theo mẫu.	Tự chọn mốc so sánh, đối chiếu kết quả sau áp dụng và quyết định giữ hay điều chỉnh cách làm.	Khi nhiều yếu tố cùng thay đổi, kiểm tra cách giải thích khác và tác dụng ngoài dự kiến trước khi đề xuất mở rộng.

TÌNH HUỐNG GIẢ ĐỊNH · HOÀN TIỀN SAU KHI TRẢ HÀNG

Khách đã trả hàng nhưng phải chờ lâu mới nhận lại tiền. AI soạn câu trả lời nhanh hơn có giúp được họ?

Quản lý cửa hàng đề xuất dùng AI để nhân viên trả lời yêu cầu hoàn tiền nhanh hơn. Nhóm cần kiểm tra xem thời gian phản hồi của nhân viên ảnh hưởng thế nào đến thời điểm tiền về tài khoản khách.

Năng lực	Áp dụng vào tình huống
1 Định hướng	Thống nhất kết quả khách cần là nhận lại tiền sớm hơn. Tách hai khoảng thời gian tính từ lúc khách gửi yêu cầu hoàn tiền: đến khi nhận phản hồi đầu tiên và đến khi nhận được tiền.
2 Đối thoại	Hỏi khách và nhân viên về từng bước xử lý. Giao AI đọc nhật ký đã ẩn thông tin cá nhân, lập dòng thời gian cho từng hồ sơ và đánh dấu những chỗ thiếu dữ liệu.
3 Đánh giá	Đối chiếu dòng thời gian với hồ sơ gốc. Giả sử kết quả cho thấy nhân viên thường trả lời ngay trong ngày, nhưng ở nhiều hồ sơ khách phải đợi đến lúc xét duyệt mới biết cần bổ sung mã vận đơn trả hàng. Nhóm chọn thử hướng dẫn khách gửi mã này ngay khi tạo yêu cầu.
4 Đo tác động	Thử mẫu hướng dẫn mới với một nhóm khách. So với nhóm dùng mẫu cũ trong cùng thời gian, cùng loại trả hàng và phương thức hoàn tiền. Theo dõi tỷ lệ hồ sơ bị yêu cầu bổ sung mã để biết hướng dẫn có giải quyết đúng vướng mắc. So sánh thời gian trung vị từ lúc gửi yêu cầu đến lúc tiền về tài khoản để biết khách có thực sự nhận tiền sớm hơn.

→ **Nếu ít hồ sơ phải bổ sung mã hơn mà tiền vẫn về chậm, hãy kiểm tra các bước sau khi duyệt, chẳng hạn thời gian chuyển tiền.**

ỨNG DỤNG TRONG ĐÁNH GIÁ

Cho phép dùng AI, quan sát cách ra quyết định

Giao một tình huống sát với vai trò, có dữ kiện còn thiếu. Yêu cầu người làm đưa ra quyết định và giải thích căn cứ.

Thời điểm	Dấu hiệu có thể quan sát
Trước khi dùng AI	Họ hỏi đúng người, nhận ra thông tin còn thiếu và chọn thước đo phù hợp với vấn đề.
Khi giao việc	Họ cung cấp đủ bối cảnh, giải thích phần giao cho AI và quyết định mình giữ trách nhiệm.
Khi nhận kết quả	Đưa một đề xuất có giả định sai. Quan sát họ chọn kiểm tra điểm nào, bằng chứng nào khiến họ chấp nhận hoặc sửa đề xuất.
Khi có dữ kiện mới	Họ giải thích vì sao giữ hoặc đổi quyết định và nêu cách kiểm chứng hệ quả thực tế.

Chấm cả sản phẩm cuối và căn cứ của quyết định. Hỏi thêm “Dữ kiện nào sẽ khiến bạn đổi ý, và bạn tìm dữ kiện đó ở đâu?”

Đối chiếu với kinh nghiệm thực tế · “Bạn từng đưa ra quyết định nào tương tự? Điều gì đã xảy ra và lần sau bạn làm khác đi như thế nào?”

GHI NHẬN KẾT QUẢ

Từ quan sát đến phản hồi

Trước bài tập, chọn mức kỳ vọng cho từng Đ theo trách nhiệm của vai trò. Sau bài tập, ghi riêng cho mỗi Đ mức đã thể hiện, minh chứng cụ thể và một việc cần luyện tiếp. Nếu thiếu cơ hội quan sát, ghi “chưa đủ minh chứng”.

Ví dụ ghi nhận cho năng lực Đánh giá

Kỳ vọng M2 · Quan sát được M2. Người làm tự phát hiện AI coi trạng thái “đã trả lời” là “đã hoàn tiền”, kiểm tra lịch sử giao dịch và sửa kết luận. Lần tới, thử xử lý một hồ sơ có hai nguồn ghi ngày hoàn tiền khác nhau.

Một kế hoạch đo cho thấy cách người làm dự định kiểm chứng. Để đánh giá năng lực theo dõi tác động sau triển khai, xem thêm số liệu thực tế và quyết định họ đã đưa ra từ số liệu đó.

Khi có nhiều người chấm, cùng chấm thử một hồ sơ, so sánh hành vi đã ghi nhận và thống nhất cách hiểu từng mức trước khi áp dụng rộng hơn.

Cơ sở xây dựng

Khung 4Đ tham khảo cách SFIA mô tả sự tiến bộ qua mức tự chủ và trách nhiệm, cùng quan điểm của NIST về xem xét độ tin cậy trong sử dụng và đánh giá AI. Bốn năng lực và thang ba mức là thiết kế đề xuất riêng, cần thử nghiệm với từng nhóm vai trò. SFIA 9 · Levels of responsibility · NIST · AI Risk Management Framework