

Opleiding : Kunstmatige intelligentie ten dienste van overheidsinstanties

De relatie met de gebruiker moderniseren, processen automatiseren en het gebruik van AI veiliger maken

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. IJP

Prijs : 1250 € V.B.

NEW

Kunstmatige intelligentie verandert geleidelijk aan de werkwijzen van overheidsinstanties, lokale overheden en openbare instellingen door nieuwe mogelijkheden te bieden om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Deze opleiding laat u zien hoe generatieve AI en chatbots concreet kunnen worden ingezet om de efficiëntie te verhogen, de kwaliteit van dossiers te verbeteren en de communicatie met burgers te vergemakkelijken, zonder dat daarvoor technische vaardigheden nodig zijn. De opleiding biedt tevens de nodige richtlijnen om deze tools te integreren binnen een kader dat voldoet aan de AVG, de AI-wet en de vereisten op het gebied van veiligheid, ethiek en gegevensbescherming die specifiek zijn voor de publieke sector.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De relevante toepassingen van kunstmatige intelligentie binnen de eigen bedrijfsactiviteiten en de administratieve omgeving in kaart brengen
- ✓ De belangrijkste generatieve AI-tools gebruiken om inhoud te produceren en de kwaliteit van de relatie met de gebruiker te verbeteren
- ✓ Een AI-assistent ontwerpen zonder programmeerwerk, ter ondersteuning van een bedrijfsproces binnen zijn afdeling
- ✓ De belangrijkste beginselen van de AVG, de AI-wet en de regels inzake gegevensbescherming toepassen bij het gebruik van AI
- ✓ Een actieplan opstellen om op verantwoorde wijze een eerste toepassing van AI binnen de organisatie in te voeren

DEELNEMERS

Ambtenaren van de staat, lokale overheden, openbare instellingen, sociale zekerheidsinstanties en openbare gezondheidsinstellingen, afdelingshoofden, projectleiders, verantwoordelijken voor digitale transformatie, kwaliteitsverantwoordelijken, verantwoordelijken voor gebruikersrelaties, ondersteunende functies en iedereen die gebruikmaakt van de oplossingen op het gebied van kunstmatige intelligentie die door zijn of haar overheidsinstantie ter beschikking worden gesteld, of die AI in zijn of haar beroepspraktijk wil integreren.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakken als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Doelgroep

Ambtenaren van de staat, lokale overheden, openbare instellingen, sociale zekerheidsinstanties en openbare gezondheidsinstellingen, afdelingshoofden, projectleiders, verantwoordelijken voor digitale transformatie, kwaliteitsverantwoordelijken, verantwoordelijken voor gebruikersrelaties, ondersteunende functies en iedereen die gebruikmaakt van de oplossingen op het gebied van kunstmatige intelligentie die door zijn of haar overheidsinstantie ter beschikking worden gesteld, of die AI in zijn of haar beroepspraktijk wil integreren.

Voorafgaande vereisten

Geen

Praktische modaliteiten

Een opleiding waarin methodologische inleidingen, demonstraties, casestudy's, gezamenlijke workshops en praktijksimulaties worden afgewisseld. Er wordt gebruikgemaakt van voorbeelden uit de publieke sector, digitaal materiaal, analysematrices, voorbeeldvragen en nalevingschecklists. De oefeningen kunnen zowel in de klas als op afstand worden uitgevoerd dankzij samenwerkingsplatforms en schermdeling.

Opleidingsprogramma

1 Inzicht krijgen in de kansen van AI in de publieke sector

- Inzicht krijgen in de werkingsprincipes van generatieve kunstmatige intelligentie, grote taalmodellen en chatbots
- De belangrijkste toepassingen binnen overheidsinstanties in kaart brengen: schrijven, samenvatten, documentonderzoek, ondersteuning van ambtenaren, het opstellen van antwoorden voor burgers en informatieverwerking
- Inzicht krijgen in de uitdagingen op het gebied van digitale soevereiniteit, het beheer van openbare gegevens en de keuze van AI-oplossingen in de context van de Franse en Europese overheidsinstanties
- De voordelen, beperkingen en risico's van AI-tools beoordelen: hallucinaties, vooringenomenheid, privacy, afhankelijkheid van gegevens en de noodzaak van menselijke validatie
- De organisatorische gevolgen van AI voor de verschillende functies, de kwaliteit van de dienstverlening en de ontwikkeling van beroepspraktijken analyseren

Praktisch werk

Interactieve quiz over de mogelijkheden en beperkingen van AI. Vergelijkende demonstraties van verschillende generatieve AI-tools aan de hand van praktijkvoorbeelden uit de publieke sector. Vergelijking van internationale, Franse en Europese oplossingen op basis van criteria als betrouwbaarheid, gegevenssoevereiniteit, functionaliteiten en geschiktheid voor gebruik door overheidsinstanties. In subgroepen: analyse van reële werksituaties om te bepalen welke taken door AI kunnen worden ondersteund, welke taken extra menselijk toezicht vereisen en welke taken uitsluitend door een medewerker moeten worden uitgevoerd.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

2 Kwalitatief hoogwaardige content produceren en de gebruikerservaring verbeteren met behulp van AI

- Effectieve vragen opstellen om betrouwbare antwoorden te krijgen die aansluiten bij de administratieve context
- Aangepaste instructies opstellen om een uniforme productie te garanderen die voldoet aan de eisen van de organisatie
- Brieven, e-mails, notities, verslagen, antwoorden aan gebruikers, veelgestelde vragen en administratieve documenten opstellen met behulp van AI
- Het taalniveau, de toon en de structuur van de antwoorden automatisch aanpassen aan de verschillende doelgroepen
- Een proces in de klantrelatie identificeren dat met behulp van kunstmatige intelligentie kan worden verbeterd

Praktisch werk

Individuele oefeningen in het ontwerpen en verbeteren van vragen op basis van echte werksituaties. In tweetallen: vergelijking van verschillende formuleringen om de invloed ervan op de kwaliteit van de gegeven antwoorden te beoordelen. Casestudie waarbij een reeks antwoorden voor gebruikers moet worden verbeterd (brieven, e-mails, antwoorden op veelgestelde vragen). Samenwerkingsworkshop voor het in kaart brengen van een bedrijfsproces binnen de eigen afdeling om de stappen te identificeren die door AI kunnen worden geoptimaliseerd.

3 Processen automatiseren en een AI-assistent ontwerpen zonder te programmeren

- Inzicht krijgen in de principes van semi-automatisering en automatisering van documentprocessen met behulp van AI
- De stappen in de afhandeling van een dossier identificeren waarbij ondersteuning mogelijk is: informatieverzameling, samenvatting, controle, opstellen en voorbereiden van antwoorden
- Een documentendatabase structureren om de antwoorden van een AI-assistent te verbeteren
- Een chatbot configureren zonder programmeerwerk, op basis van een vastgestelde bedrijfsbehoefte
- De grenzen van de automatisering vaststellen en de punten bepalen waar menselijke validatie nodig is

Praktisch werk

Rode draad in de casestudie: elke deelnemer ontwikkelt stap voor stap een AI-assistent die is toegespitst op een specifieke activiteit binnen zijn afdeling (behandeling van een dossier, ontvangst van gebruikers, beantwoorden van veelgestelde vragen, opstellen van documenten of interne ondersteuning). In groepen worden de functionele reikwijdte, de instructies, de toegestane documentbronnen, de regels voor het beantwoorden van vragen en de criteria voor menselijke validatie vastgelegd. Deelnemers testen elkaars assistenten om de kwaliteit van de ontworpen assistenten stapsgewijs te verbeteren.

4 Het gebruik van AI in een juridisch, ethisch en verantwoord kader plaatsen

- De belangrijkste verplichtingen voor overheidsinstanties op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens in kaart brengen
- De beginselen van de AVG toepassen bij het gebruik van kunstmatige intelligentie: minimalisering, doelbinding, vertrouwelijkheid, anonimisering en het beheer van gevoelige gegevens
- Inzicht krijgen in de belangrijkste uitgangspunten van de AI Act en de gevolgen daarvan voor het gebruik van AI in de publieke sector
- De risico's in kaart brengen die verband houden met vertrouwelijkheid, vooringenomenheid, discriminatie, transparantie en traceerbaarheid van door AI ondersteunde beslissingen
- Het vaststellen van beste praktijken op het gebied van bestuur, menselijke controle en het beveiligen van het gebruik binnen de eigen organisatie

Praktisch werk

Gezamenlijke analyse van verschillende concrete gevallen uit de publieke sector met betrekking tot gegevensbescherming, het gebruik van gevoelige informatie, algoritmische vertekeningen en wettelijke verplichtingen. In subgroepen wordt een risicobeoordelingsschema opgesteld dat wordt toegepast op de AI-assistent die tijdens de opleiding is ontwikkeld. Opstellen van een operationele checklist om de conformiteit van de gegenereerde output te controleren voordat deze wordt verspreid.

5 Een eerste actieplan opstellen om AI in de bedrijfsvoering te integreren

- Prioriteit geven aan een use case die relevant is voor de behoeften van de afdeling en de verwachte voordelen
- De eerste maatregelen vaststellen die nodig zijn voor een veilig en verantwoord gebruik van AI
- Bepalen welke partijen erbij betrokken moeten worden, welke middelen nodig zijn en op welke regelgevende en organisatorische aandachtspunten gelet moet worden
- Eenvoudige indicatoren vaststellen waarmee de eerste behaalde resultaten kunnen worden geëvalueerd
- Een realistisch actieplan voor de korte termijn opstellen om een eerste gebruiksscenario in de eigen werkomgeving uit te proberen

Praktisch werk

Individuele workshop voor het opstellen van een eerste actieplan op basis van het tijdens de training vastgestelde proces. Elke deelnemer stelt een doel vast, een prioritair gebruiksscenario, de implementatiestappen, de benodigde middelen, de te verwachten risico's en de succesindicatoren. In duo's worden de actieplannen onderling beoordeeld om de haalbaarheid en conformiteit ervan te versterken. Tijdens een gezamenlijke terugkoppeling worden best practices en belangrijke succesfactoren gedeeld. Elke deelnemer gaat naar huis met een actieplan dat direct in zijn of haar afdeling kan worden ingezet.

Dit programma is een origineel concept, ontwikkeld door de pedagogische teams van ORSYS Formation. Elke reproductie, weergave, aanpassing of exploitatie, geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ORSYS, is ten strengste verboden. ORSYS behoudt zich het recht voor om alle nodige maatregelen te nemen ter bescherming van

haar intellectuele-eigendomsrechten.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2027 : 1 apr., 8 juli, 18 okt., 29 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2027 : 25 maa., 1 juli, 11 okt., 29 nov.