

А. А. Костина

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ПРЕОДОЛЕНИЯ РАЗРЫВА ДОВЕРИЯ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ЦИФРОВЫХ ДВОЙНИКОВ В МЕДИЦИНСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Внедрение систем поддержки принятия управленческих решений на базе искусственного интеллекта в медицинские организации наталкивается на системный барьер — разрыв доверия (trust gap) между руководителями и алгоритмическими рекомендациями. Исследование, выполненное на материале 12-месячного пилотного проекта в частной клинике эстетической косметологии (2024 г.), направлено на разработку организационно-управленческого механизма преодоления данного барьера.

Предложена четырёхролевая модель взаимодействия (владелец процесса — оператор ЦД — разработчик — пользователи), формализующая зоны ответственности и обеспечивающая «перевод» алгоритмических выводов на язык управленческой практики. Разработан шестиэтапный регламент валидации рекомендаций, реализующий принцип «человек в контуре» и гарантирующий документированную мотивировку каждого решения.

Введен индекс цифровой зрелости (ИЦЗ) как взвешенная сумма четырёх измерений (технологическая инфраструктура, компетенции, качество данных, управленческая готовность). Для оценки точности прогнозов использована метрика МАРЕ, а взаимосвязь доверия и точности измерена коэффициентом корреляции Пирсона ($r = -0,89$; $p < 0,01$).

Апробация показала: доля исполненных рекомендаций выросла с 42 % до 85 %, МАРЕ снизилась с 18,2 % до 11,2 %, время цикла принятия решений сократилось с 2–3 суток до 1–2 часов, ошибочные заказы снизились на 65 %. Удовлетворённость участников составила 83 % – 92 %.

Вывод: преодоление разрыва доверия достигается не столько технологическими, сколько менеджерскими решениями — через ролевое разграничение, регламентирование валидации и принципы объяснимого ИИ (XAI).

Литература

1. Glikson E., Woolley A.W. Human Trust in Artificial Intelligence: Review of Empirical Research // Academy of Management Annals. 2020. Vol. 14. No. 2. P. 627–660.
2. Gunning D., Aha D.W. DARPA's explainable artificial intelligence (XAI) program // AI Magazine. 2019. Vol. 40. No. 2. P. 44–58.
3. Швец Ю. Ю. Инструменты цифровизации и стратегический менеджмент в сфере эстетической медицины / Ю. Ю. Швец, А. А. Костина // Труды НИИОЗММ ДЗМ. – 2025. – С. 112–118.

© Костина А. А., 2026