

Streszczenie popularnonaukowe projektu Współpraca ze sztuczną inteligencją: awersja i podziw w kontekście organizacyjnym

Badania nad sztuczną inteligencją są prowadzone od ponad 60 lat, jednak w ostatnich latach nastąpiło znaczne przyspieszenie rozwoju tej technologii. Mamy z nią coraz większy kontakt w życiu prywatnym (np. korzystając ze sprzętu AGD, nawigacji w samochodzie, czy telefonów komórkowych) oraz w pracy (korzystając z różnych systemów usprawniających wykonywanie zadań). Widzimy, że zmienia to, jak wykonujemy różne czynności, usprawniając je, ale też tworząc nowe wyzwania. Wiele osób jest zafascynowanych sztuczną inteligencją ze względu na jej możliwości obliczeniowe i uczenia się, inni mogą być zaniepokojeni tym, że odbierze ludziom miejsca pracy lub będzie ich kontrolować. Wiele przedsiębiorstw wdraża takie rozwiązania, by usprawnić pracę, jednak potem napotyka niechęć pracowników do korzystania z nich przy podejmowaniu różnych decyzji.

Nasz projekt skupia się na tym, jak ludzie współpracują ze sztuczną inteligencją w przedsiębiorstwach, szczególnie w obszarze kontaktów firm z klientami. To w nim pojawia się coraz więcej danych, których menadżerowie nie są już w stanie analizować. Korzystają więc z systemów stosujących uczenie maszynowe i głębokie uczenie dla opracowania analiz, prognoz i rekomendacji. Te zaawansowane systemy dobrze radzą sobie z analizą olbrzymich zbiorów danych na temat klientów, ale z trudem rozpoznają ich niestandardowe zachowania. Zakładamy, że najlepsze efekty można osiągnąć nie przez współzawodnictwo ludzi i sztucznej inteligencji, ale poprzez wspólne wykonywanie zadań. Określamy to jako partnerstwo ludzi z uczącymi się maszynami. Jest to zagadnienie nowe, słabo rozpoznane, nad którym dyskusja w światowej nauce rozpoczyna się. Jej efekty będą miały znaczące konsekwencje nad rozwojem badań nad sztuczną inteligencją oraz nad pracą ludzi w wielu zawodach przyszłości.

W naszych badaniach dążymy do zrozumienia, jakie emocje wiążą się z obawami przed taką współpracą i jak łączą się z zachwytem nad sztuczną inteligencją. Chcemy też określić, w jakich warunkach ludzie będą skłonni dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem ze sztuczną inteligencją, by ta uczyła się od nich podejmować lepsze decyzje oraz w jakim stopniu uwzględniają podpowiedzi sztucznej inteligencji podejmując decyzje w przedsiębiorstwach. Szukamy również możliwości obniżenia niechęci do współpracy ze sztuczną inteligencją zakładając, że jeśli będzie ona bardziej rozumiała dla ludzi, to łatwiej będzie im podążać za jej podpowiedziami.

Zagadnienia te występują w gospodarkach rozwiniętych, dlatego nasz projekt ma charakter międzynarodowy. Podejmujemy w nim badania menadżerów odpowiedzialnych za kontakty firm z klientami, ponieważ to oni już podejmują decyzje korzystając ze sztucznej inteligencji i będą to robić w dużej mierze w przyszłości. W pierwszej kolejności planujemy wyróżnienie typów menadżerów w zależności od emocji i zachowań związanych ze współpracą ze sztuczną inteligencją. Następnie zbadamy, w jakich sytuacjach są skłonni dzielić się swoją wiedzą z takimi systemami i uwzględniać ich sugestie podejmując decyzje marketingowe. Spodziewając się, że ograniczeniem współpracy jest trudność w zrozumieniu tego, jak działa sztuczna inteligencja (ze względu na tzw. „problem czarnej skrzynki”), będziemy poszukiwać takich sposobów projektowania sztucznej inteligencji by ograniczać niechęć do niej. Badania te mają charakter międzynarodowy, planujemy przebadanie 1700 menadżerów w ciągu projektu trwającego 3 lata.

Efektem projektu będzie rozwój wiedzy na temat zarządzania i współpracy ludzi ze sztuczną inteligencją, lepsze zrozumienie roli, jaką pełnią generowane przez nią analizy, prognozy i zalecenia w zarządzaniu relacjami z klientami, lepsze zrozumienie wpływu emocji związanych ze sztuczną inteligencją na chęć współpracy z nią oraz wskazanie, w jaki sposób projektować tę technologię, by była akceptowalna przez użytkowników jako wiarygodna.