

Wykorzystanie sztucznej inteligencji w firmach będzie zmierzać w kierunku integracji pracy robotów i ludzi - uważają eksperci. Nowe, tworzące się środowisko pracy będzie wymagać od pracowników odpowiednich umiejętności i kompetencji.

Jak twierdzą eksperci Capgemini, trend automatyzacji pracy za wszelką cenę jest obecnie w fazie schyłkowej. Wykorzystanie robotów i sztucznej inteligencji przechodzi w fazę humanoizacji, czyli integracji zaawansowanych maszyn, systemów i algorytmów z ludzkim środowiskiem. W wyniku tych zmian powstaną superinteligentne (hyperintelligent) przedsiębiorstwa, których atutem będzie umiejętność wykorzystania potencjału ludzi w pracy razem z robotami.

Tworzone obecnie roboty (rozumiane szeroko, w tym również jako roboty programistyczne do automatyzowania procesów biznesowych) nie osiągnęły jeszcze poziomu rozwoju, który pozwoliłby im działać w pełni autonomicznie. To wciąż, zdaniem ekspertów, tylko algorytmy, których efektywne wykorzystanie wymaga ścisłej integracji z całą organizacją i współpracy z odpowiednio przygotowanymi ludźmi. Nawet gdy w przyszłości osiągną wyższy poziom dojrzałości, pozwalający np. na proponowanie wybranych rozwiązań, człowiek nadal będzie decydował o ich właściwej interpretacji.

Z danych Capgemini wynika, że jednymi z najczęściej automatyzowanych są procesy w obszarze finansowo-kadrowym. Wirtualne roboty wykorzystywane są m.in. do zastępowania wykonywanych dotąd „ręcznie” czynności związanych z tworzeniem i księgowaniem faktur, kopiowaniem i przenoszeniem danych oraz ich uzgadnianiem, wykonywaniem prostych i powtarzalnych obliczeń czy manipulowaniem ciągiem tekstowym. Tworzone są również knowledge boty zajmujące się gromadzeniem wiedzy oraz chat boty, które mogą prowadzić proste rozmowy telefoniczne, na przykład związane z windykacją faktur. Efektywne ich wykorzystanie, jak podkreślają eksperci wymaga odpowiednio przygotowania całej organizacji, w tym pracujących w niej ludzi - m.in. poprzez wyposażenie ich w umiejętności i kompetencje pozwalające sprawnie działać w zintegrowanym, zhumanoizowanym środowisku.

Na znaczenie synergii wynikającej z działania robotów i pracy ludzi zwracają również uwagę twórcy tegorocznego raportu „Rewolucja umiejętności 4.0. Czy roboty potrzebują ludzi” z firmy ManPowerGroup. Z przeprowadzonego badania wynika, że 87% pracodawców w Polsce zamierza w wyniku automatyzacji zwiększyć lub utrzymać liczbę pracowników na tym samym poziomie. Ilość firm, które zamierzają powiększać swoje zespoły wzrosła o 4% w ciągu ostatnich trzech lat. Przedsiębiorstwa zamierzają jednocześnie położyć większy nacisk na podnoszenie kwalifikacji swoich pracowników. Chodzi o to, by uzyskać jak najlepszy efekt komplementarności funkcjonowania ludzi i maszyn w jednolity, środowisku firmy. Podobna tendencja jest na świecie. W 35 z 44 przebadanych krajów znaczny odsetek firm planuje zwiększyć zatrudnienie lub utrzymać dotychczasową liczbę pracowników.

Według danych uzyskanych przez ManPowerGroup, 11% firm w Polsce spodziewa się wzrostu zatrudnienia w dziale IT, natomiast tylko 1% deklaruje redukcję etatów w tym obszarze. Najwięcej zmian w wyniku automatyzacji procesów przewidują w Polsce pracodawcy sektora produkcji przemysłowej. 30% firm z tej branży deklaruje, że w najbliższym czasie zamierza powiększać swoje zespoły. Z kolei 21% twierdzi, że będzie redukować etaty. W perspektywie

globalnej ma wzrosnąć liczba pracowników na stanowiskach związanych z bezpośrednią obsługą klienta, inżynierskich, a także zarządzających. Na wszystkich będą wymagane kompetencje miękkie, takie jak: umiejętność komunikacji, negocjacji, przywództwa, zarządzania i zdolności adaptacyjnych.

Autorzy wydanego przez Komisję Europejską raportu „Przyszłość pracy? Praca przyszłości! (AI. The Future of Work? Work of the Future! On how artificial intelligence, robotics and automation are transforming jobs and the economy in Europe) zwracają uwagę, że automatyzacja i robotyzacja mogą nieść z sobą zarówno zagrożenia jak i szanse dla ludzi na rynku pracy. Sytuacja wymaga odpowiedzialnego, aktywnego podejścia do wyzwań wynikających z rozwoju zastosowań sztucznej inteligencji. Konieczne jest skupienie się na tym, jak można na nowo zorganizować lub przekształcić niektóre zawody, aby jak najlepiej wykorzystać potencjał nowych technologii. Potrzebna jest też zmiana samego systemu organizacji pracy i przejście w kierunku bardziej horyzontalnej struktury. Niezbędne staje się również zbudowanie nowego systemu edukacji, w tym i dla dorosłych. W związku z dynamicznym rozwojem nowych technologii i ich zastosowań rośnie potrzeba zapewnienia ludziom możliwości uczenia się przez całe życie.