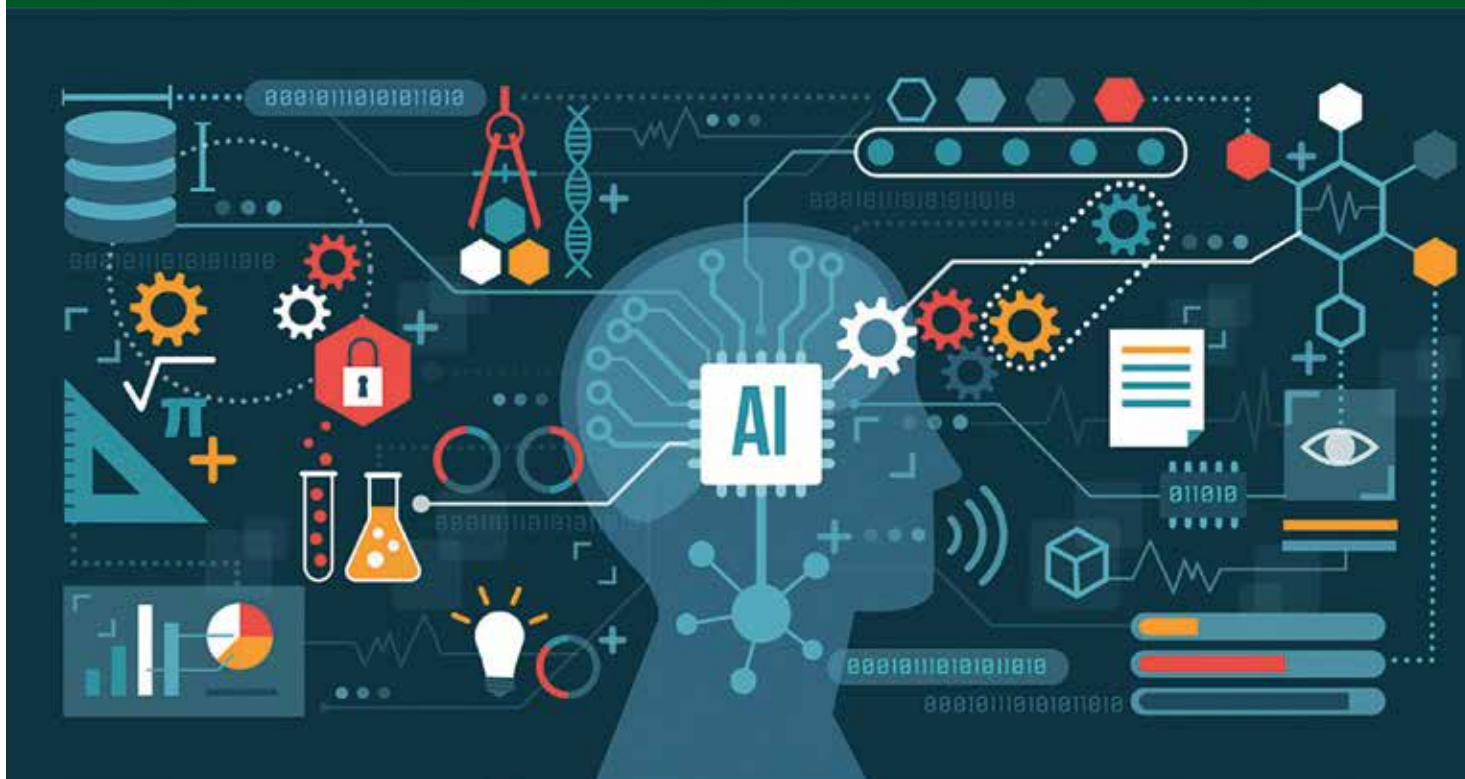


SZUPERCSAPATOK ÉS SZUPERMUNKAKÖRÖK

Mesterséges intelligencia segítségével szabadul fel az emberekben rejlő potenciál



Nem bizonyultak igaznak azok a vészjósló elképzelések, amelyek szerint az emberek munka nélkül, céltalanul töltének mindennapjaikat, és helyettük a mesterséges intelligencia termelné a profitot. Az ember fejlesztette intelligencia mellettünk, munkánkat kiegészítve teszi dolgát. A szervezetek pedig aktívan keresik azokat a stratégiákat, melyek segítségével a mesterséges intelligenciát integrálhatják a meglévő csapatokba úgy, hogy pozitívan befolyásolják az üzleti eredményeket.

A várakozásnak vége, a sci-fi filmek által is megálmodott jövőt éljük. A mesterséges intelligencia itt van, mindennapjaink részét képezi. Bárhova is tekintünk magunk köré, elvélve akad olyan informatikai megoldás, szolgáltatás, termék, melyhez a mesterséges intelligenciának ne lenne köze (vagy pesszimista szemüveggel, legalább a marketingesek ne azt hangoztatnák).

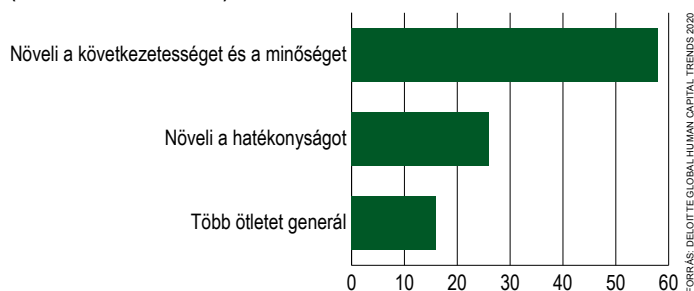
Szupercsapat: emberekből és intelligens gépekből álló csoport, amelynek tagjai együtt dolgoznak azért, hogy problémákat oldjanak meg, értéket teremtsenek és ötleteljenek. Ez a csapat jelenti a következő lépést a mesterséges intelligencia munkahelyi alkalmazásában. Az értékre összpontosító vállalatok olyan MI-ember kapcsolatot építésére törekedjenek, ahol a munkavégzés során emberi potenciál szabadítható fel.

Nem helyettesíti az élő munkaerőt

A Deloitte „Global Human Capital Trends” című 2020-as, globális kutatásában a válaszadók 70 százaléka azt mondta, hogy szervezetük valamilyen szinten már használja a mesterséges intelligenciát, vagy legalább elindultak ebbe az irányba.

Hogyan támogatja az MI a munkavállalókat?

(Válaszolók százalékában)



Annak megtervezése, hogy az emberek mikor és hogyan adják át és munkát a robotoknak – és fordítva –, az eddigiektől teljesen eltérő jellegű technikai és üzleti szakértelmet igényel

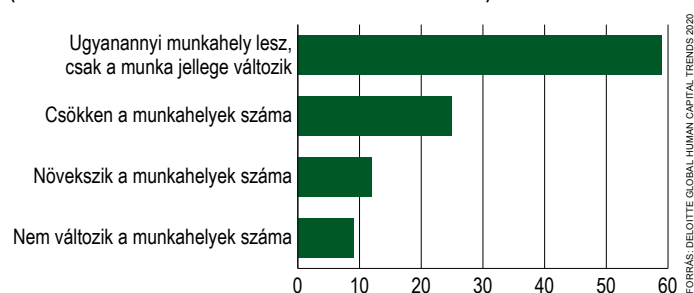
A technológiai vezetőket célzó felmérés szerint az analitika és a kognitív technológiák területe befolyásolja a második legnagyobb mértékben a vállalatokat az az elkövetkező három évben.

Miután az MI a munkaerő kiegészítőjévé vált, a kérdés már nem az, hogy a technológia hatással lesz-e a munkahelyekre, hanem az, hogy miképpen alakítja át azokat. A Deloitte tanulmánya szerint az MI vállalati szerepköre nem merül ki abban, hogy csupán költséget csökkent a munkahelyek megszüntetésével. A szervezetek ugyanis választás előtt állnak: vagy arra használják a mesterséges intelligenciát, hogy automatizálják a korábban emberek által végzett feladatokat, vagy az MI-t arra szeretnék rávenni, hogy emellett segítse is a meglévő munkavállalókat.

A jó hír, hogy a kutatás adatai szerint a szervezetek inkább a második feladatot szánják a mesterséges intelligenciának. Csupán 12 százalékuk válaszolta azt, hogy vállalatuk arra használja az MI-t, hogy az élő munkaerőt helyettesítse, 60 százalékuk szerint az MI szervesen kiegészíti az emberek munkáját, ún. „szupercsapatokban” dolgoznak együtt. A válaszadók többsége szerint ennek következtében a munkahelyek száma nem változik, inkább növekszik.

Hogyan befolyásolja az MI a munkahelyek számát?

(Az elkövetkező három évben. A válaszolók százalékában)



Szuper munkakörökben dolgozik a szupercsapat

Az MI-vel megerősített szupercsapatok tagjai szuper munkakörökben dolgoznak. A „superjobs” fogalmat az elemző cég 2019-es tanulmányában említi először. Hagyományos munkahelyi felállásban a szervezetek fix, állandó szerepeket alkottak, pontosan megfogalmazott munkaköri leírással, majd erre ráhúzták a tanácsadói és menedzsment réteget.

A gépek, automatizmusok a munkakörök egyes részfeladatait automatizálták. Az embereknek maradó munka értelmességéből és szolgáltatásokból áll, például problémamegoldás, adatok értelmezése, kommunikáció és meghallgatás, ügyfélszolgálat és empátia, csapatmunka és kollaboráció tartozik ide. Ezekkel a magasabb szintű készségekkel új munkakörök születtek, amelyek kevésbé szabályozottak és meghatározottak, ahol fontos a rugalmasság, és amelyek folyamatosan fejlődnek, változnak.

Ezek az új típusú munkakörök – melyeknek számos nevet kitaláltak: elemző, menedzser, dizájnér vagy architekt – szuper munkakörökké fejlődnek. Egy ilyen munka elvégzéséhez – legyen az programozás vagy adatelemzés – alapfeltétel a technikai tudás, de fontosak a soft skilliek is, a kommunikáció, kollaboráció és az empátia egyaránt.

A szuper munkakörökben több hagyományos állás feladata és felelőssége egyesül. A technológia segítségével bővül és szélesedik az elvégzett munka, melyhez komplexebb technikai tudás és emberi készségek szükségesek. Az okos gépek, adatok, algoritmusok segítségével elvégzett munka a hatékonyság és a produktivitás növekedését eredményezi.

Például egy embereket és robotokat is foglalkoztató raktár elosztó központjában a menedzser szerepe megváltozott. Nemcsak kezeli a különböző beosztásokat, hanem azt is meg kell terveznie, hogy az emberek mikor és hogyan adják át és munkát a robotoknak, és fordítva. Ez a feladat már teljesen más jellegű technikai és üzleti szakértelmet igényel.

Három fejlődési szakasz

Egy szupercsapat olyan szuper munkakörökben dolgozó embereket és gépeket, mesterséges intelligenciát feltételez, ahol egymás képességeit kiegészítve oldanak meg problémákat, értéket teremtenek és ötletelnek. A szupercsapatok három fejlődési szakaszon mennek át.

A helyettesítés szakaszában költségcsökkentést és megnövekedett hatékonyságot érhetünk el.

A kiegészítés szakaszban a magasabb fokú átalakulás több értéket és lehetőségeket generál, miközben a költségcsökkentés és a hatékony munkavégzés is megvalósul.

A kollaborációs szakaszban pedig a még nagyobb átalakulásnak köszönhetően a munkának több értelme lesz, miközben nagyobb mértékben növekszik a hatékonyság, csökkenek a költségek és teremődik érték.

A kutatás azt javasolja, hogy a vállalatok összpontosítsanak a kiegészítés és a kollaboráció szakaszára, mert itt emberi potenciált szabadítanak fel, nemcsak egyszerűen intelligens gépekkel helyettesítik a munkaerőt. A hatékony kiegészítő és kollaborációs stratégiák az AI segítségével képzelik újra a munka egészét, ahelyett, hogy ugyanazt a munkát végeznék, csak különböző szereplőkkel. Ehhez az átalakuláshoz a szervezet és a munkatársak, de főként a vezetők gondolkodásmódjának megváltoztatására van szükség.

Vass Enikő