

MANAGEMENT

Mariana Horbatso, PhD Student
West Ukrainian National University
Ternopil, Ukraine

Anatolii Gutsuliak, PhD Student
West Ukrainian National University
Ternopil, Ukraine

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-417-7-22>

MANAGEMENT CHALLENGES AND FUTURE DIRECTIONS OF USING GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE (GEN AI) IN TEAMS

УПРАВЛІНСЬКІ ВИКЛИКИ ТА МАЙБУТНІ НАПРЯМКИ ВИКОРИСТАННЯ ГЕНЕРАТИВНОГО ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ(GEN AI) В КОМАНДАХ

Уявлення про штучний інтелект (ШІ) зміщується від сприйняття його як додаткового інструменту до сприйняття його як безпосередньої складової процесу управління рішеннями і виконання завдань у командах. Згідно дослідження IT-компанії SoftServe, генеративний штучний інтелект може підвищити продуктивність роботи команд розробників до 45% [1]. Один з факторів, які потрібно оцінити науковій спільноті – це вплив команди зі штучним інтелектом на загальну продуктивність та рівень довіри до них з боку організацій.

Поява великомасштабних мовних моделей (LLMs) і впровадження ChatGPT, форми GenAI, полегшили процес отримання докладних відповідей в діалоговому форматі на задані питання для окремих осіб або цілих команд . Ці діалогові відповіді можуть фактично стати віртуальними членами команди. Все частіше піднімається питання про те, чи можна вважати GenAI «членом команди» і за яких обставин. Перехід від сприйняття технології як допоміжного інструменту до сприйняття її як невід’ємної частини команди [2].

Наслідки та виклики інтеграції GAI в організаційні команди вказують на майбутні напрямки в цій галузі і актуальність

дослідження потенціалу GenAI для покращення командної роботи в організаціях.

В науковій спільноті є необхідність визначити, якою мірою команди зі штучним інтелектом покращують або замінюють людей у процесах прийняття рішень. Крім того, до актуальних питань належить: коли гібридна команда з ШІ виконує завдання, хто повинен нести відповідальність за її успіхи або невдачі. Це спонукає до перегляду того, як варто досліджувати команди і розуміти їх з теоретичної, практичної та етичної точки зору. Однією з постійних ознак існуючих визначень команд є те, що вони включають «двох або більше осіб». Оскільки ШІ стає все більш інтегрованим у команди, виникає необхідність переосмислити і перевизначити наше розуміння команд та їхньої динаміки.

Оскільки штучний інтелект (ШІ) все більше інтегрується в команди, нам потрібно переглянути наше розуміння того, що таке команда. Це означає, що потрібно поставити під сумнів, чи достатньо команди, в якій є одна людина і один ШІ. Для того, щоб оцінити ефективність команд, що складаються зі штучного інтелекту, наукова спільнота має визначити, як існуючі теоретичні рамки і конструкції, що сприяють командній роботі, застосовуються в цьому контексті [3]. Модель «вхід – посередник – вихід – вхід» (ІМОІ) – фокусується на складі команди, її структурі та середовищі. Враховуючи, що ШІ є компонентом організаційної структури та креативу, нам потрібно визначити, де його місце в цій структурі. Чи слід розглядати ШІ як частину складу команди, чи доречніше розглядати його як частину технологічних можливостей ширшого організаційного контексту? Відповіді на ці питання допоможуть нам зрозуміти, як інтеграція ШІ може підвищити ефективність роботи команди.

Є необхідність визначення ролі загального штучного інтелекту (GenAI) в теоретичних рамках командної роботи, а також його вплив на усталені командні структури. Міжособистісна довіра і залученість, важливий фактор високоефективних команд, залежить від комунікативної поведінки у віртуальних командах. Як можна концептуалізувати і вивчати довіру в командах ШІ-людей в умовах повністю віртуальної взаємодії, і чи будуть люди довіряти ШІ так само, як вони довіряють членам своєї команди. Зміна «особистості» членів команди ШІ або маніпулювання їхньою присутністю в команді вартує досліджень, щоб отримати уявлення про те, як ШІ сприймається і впроваджується в робочих структурах та організаційних командах.

Цифрові технології, такі як Microsoft Teams, Slack та Zoom, широко використовуються в організаціях, але дослідники зазначають, що наше розуміння того, як ці технології впливають на командну взаємодію та продуктивність команди, є обмеженим порівняно з їхнім впливом на індивідуальному та організаційному рівнях [3]. Науковці з менеджменту повинні використовувати методи з таких дисциплін, як людський фактор, комп'ютерні науки та психологія, щоб вивчати ІІІ в командах. Важливо триангуляція результатів експериментальних і спостережних досліджень з даними, отриманими безпосередньо з цифрових сервісів, які є невід'ємною частиною сучасного робочого середовища. Крім того, етичні міркування мають бути пріоритетними в дослідженнях GAI в робочих групах.

Як науковці, так і практики мають припущення щодо потенційних ризиків, пов'язаних зі штучним інтелектом в організаційній психології та управлінні людськими ресурсами. Таким чином, дуже важливо враховувати ці етичні проблеми в дослідженнях GAI. У публікаціях, орієнтованих на практиків, і в публічному дискурсі навколо ІІІ на робочому місці основна увага приділяється зменшенню ризиків, практиці підбору персоналу, правовим і міжнародним аспектам, а також занепокоєнням щодо програмного забезпечення для моніторингу співробітників.

Для того, щоб впроваджувати інструменти штучного інтелекту в командну роботу і дослідницькі процеси, організаціям і науковцям важливо враховувати етичні наслідки. Одним із можливих рішень є створення міждисциплінарних етичних комітетів, до складу яких входять різні зацікавлені сторони, зокрема представники громадськості та розробники технологій [5]. Такий підхід може допомогти зміцнити процес прийняття рішень і гарантувати, що інструменти ІІІ будуть впроваджуватись вдумливо і гуманно. Якщо розглядати етичні наслідки застосування ІІІ в командах, важливо визначити потенційні суспільні переваги, такі як зменшення когнітивного навантаження і поліпшення процесу прийняття рішень в організаціях з високим ступенем надійності.

Загалом, дискусія навколо ІІІ на робочому місці охоплює різні точки зору і проблеми, підкреслюючи необхідність ретельного вивчення його впливу на окремих людей і організації. Традиційна розробка програмного забезпечення передбачає чіткі інструкції та участь людини, але системам на основі нейронних мереж, таким як ChatGPT, бракує прозорості, і вони мають прогалини в знаннях, які нелегко заповнити. Це викликає занепокоєння щодо етичних проблем

застосування ШІ в командах і необхідності постійної саморефлексії та оцінки. Зростаюча здатність оцінювати ефективність цифрових, гібридних і традиційних команд також ставить питання про те, як і ким ця здатність буде використовуватися. В компанії SoftServe підкреслюють, що незважаючи на позитивні результати дослідження генеративний ШІ поки не зможе замінити людину [1]. Крім того, науковці з менеджменту повинні бути відкритими до співпраці з представниками інших дисциплін, громадськістю та політиками в рамках міждисциплінарних зусиль, спрямованих на вирішення проблем, пов'язаних з дослідженнями в галузі ШІ. Важливо визнати, що, хоча дослідження ШІ в командах не є повністю відсутніми в галузі менеджменту, все ще залишається багато роботи з розробки теорій, методів і етичних принципів.

Література:

1. SoftServe, "GENERATIVE AI – REDEFINING THE ECONOMICS OF SOFTWARE DEVELOPMENT", Prepared by SoftServe Sep 2023. URL: <https://info.softserveinc.com/hubfs/files/redefining-the-economics-of-software-development-gen-ai.pdf?hsCtaTracking=a98fe7d6-41f3-4fee-823c-bc39accfbca6%7Cbd879abb-eb87-481d-84c2-f0feabd3cc3a>
2. Gilson, L.L., M.T. Maynard, N.C. Jones Young, M. Vartiainen and M. Hakonen (2015). 'Virtual teams research: 10 years, 10 themes, and 10 opportunities', *Journal of Management*, 41, pp. 1313–1337.
3. Kozlowski, S. W. and D. R. Ilgen (2006). 'Enhancing the effectiveness of work groups and teams', *Psychological Science in the Public Interest*, 7, pp. 77–124.
4. Larson, L. and L. A. DeChurch (2020). 'Leading teams in the digital age: four perspectives on technology and what they mean for leading teams', *The Leadership Quarterly*, 31, art. 101377.
5. Mozur, P. (2018, July 8). 'Inside China's dystopian dreams: A.I., shame and lots of cameras', *The New York Times*. URL: <https://www.nytimes.com/2018/07/08/business/china-surveillance-technology.html>