

Код или народ

кто одержит верх
в конкурентной борьбе
за трудовые места



Что есть искусственный интеллект?

Ранее термин «искусственный интеллект» напрямую ассоциировался с роботами из научно-фантастических фильмов и книг. Такие роботы чаще всего превосходили человека по своим способностям и обладали сверхразумом.

В настоящее время термин «Искусственный интеллект» покинул страницы книг о будущем и все чаще используется в названиях компаний, описании задач и продуктов. С «интеллектуальной» технологией люди встречаются не только в рабочей среде, но и в быту, на улице.

Роботы или программы, которые доступны для широкого пользования человечеству на данный момент, имеют мало общего

с роботами из научной фантастики. Эти программы способны выполнять какую-то одну когнитивную функцию человека, из-за чего получили название Weak AI (слабый искусственный интеллект) или Narrow AI (узкий ИИ). Например, чат-бот может вести диалог, камера с технологией распознавания — идентифицировать людей и объекты, система оценки заемщика — сопоставлять данные. Несмотря на отсутствие универсальности, точечные решения способны заменять целые рабочие места: например, операторов в контакт-центрах, работников конвейера, наборщиков текста, консультантов, рабочих, чья работа ведется в опасных условиях труда, курьеров, грузчиков, охранников и другие профессии.



Компания Naumen, российский разработчик цифровых решений для бизнеса и госсектора, входит в пятерку крупнейших разработчиков ИИ по данным CNews Analytics, совместно с крупнейшей российской платформой онлайн-рекрутинга hh.ru, изучили настроения и опасения россиян в отношении искусственного интеллекта на работе. Как

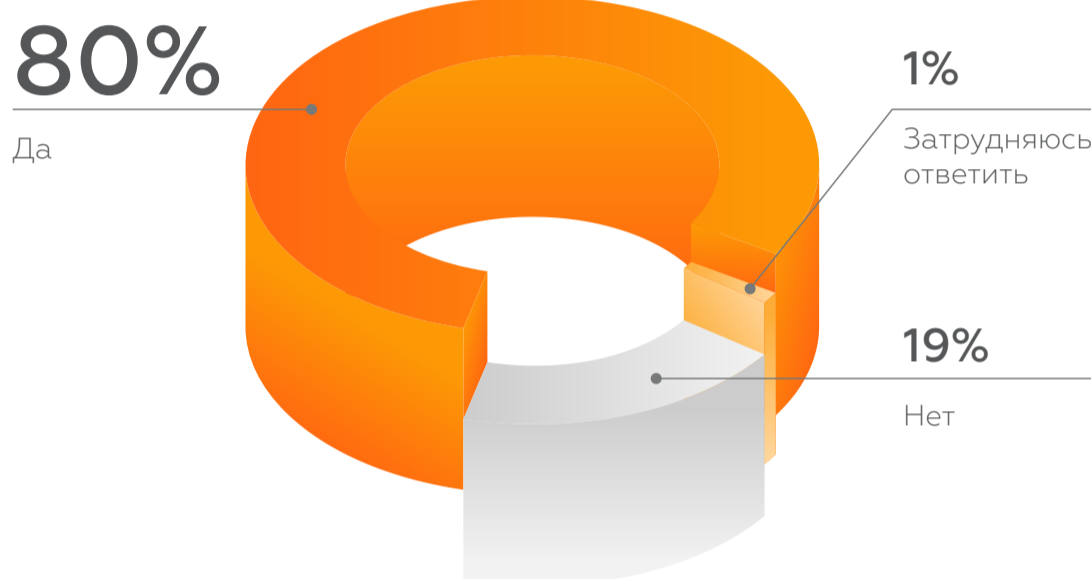
граждане относятся к роботам на рабочих местах: ощущают ли они, что роботизация избавит их от утомительных рутинных обязанностей или, напротив, оставит без работы — проанализировали эксперты. В опросе приняли участие 1651 респондент со всей страны, в числе которых работники и представители компаний-работодателей.

Как работники и работодатели чувствуют себя в связи с частичной роботизацией

1

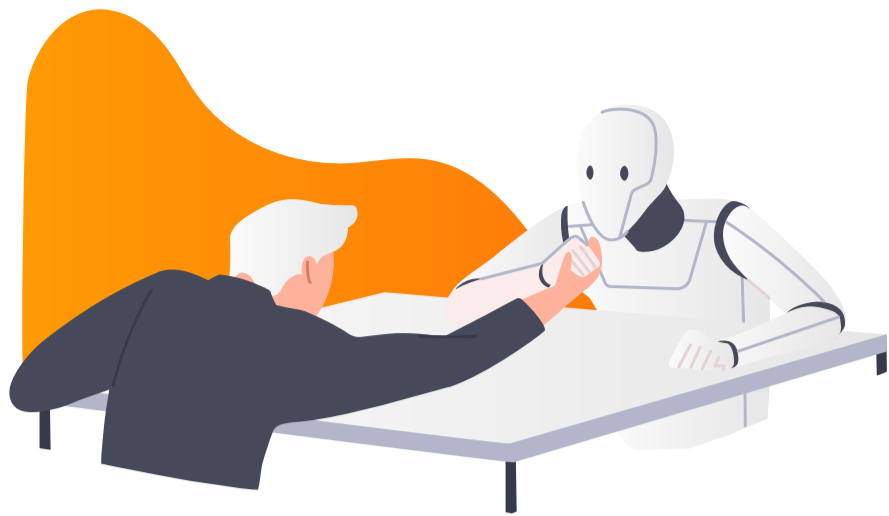
Результаты опроса показали, что респонденты верят в то, что в будущем искусственный интеллект сможет заменить людей на рабочих местах. Одновременно с этим большинство видят в работе только помощника, а не полноценную замену. Несмотря на это, уровень тревоги из-за возможной роботизации достаточно высокий.

Верят в то, что ИИ будет работать наравне с людьми в ряде профессий



Респонденты в 80% случаях отвечали, что верят в будущее, где роботы будут работать наравне с людьми в ряде профессий, среди молодежи в возрасте 18-24 лет таких ответов еще больше – 87%. При этом, 70% опрошенных считают, что помощь искусственного интеллекта будет только частичной, например, в рутинных операциях, не требующих высокой квалификации.





Полную замену людей роботами в ряде профессий допускает почти каждый третий (28%) работник. Работодатели со своей стороны видят ситуацию иначе: только 6% ответили на данный вопрос положительно. Несмотря на разные мнения по поводу возможности замены роботами людей на рабочих местах, четверть ответивших и работников, и работодателей ощущают угрозу от роботизации труда в будущем.

Сможет ли ИИ заменить человека в работе (работники)

21%

Будут помогать в работе

2%

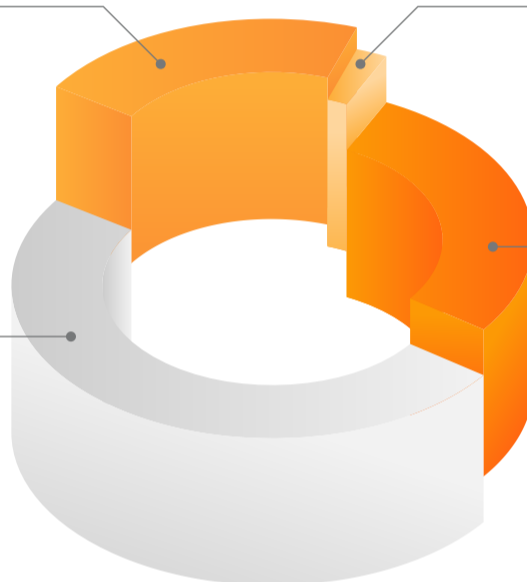
Нет, не заменят и не будут помогать

50%

Заменяют в рутинных операциях (не требующих высокой квалификации)

28%

Полностью заменят



Сможет ли ИИ заменить человека в работе (работодатели)

44%

Будут помогать в работе

17%

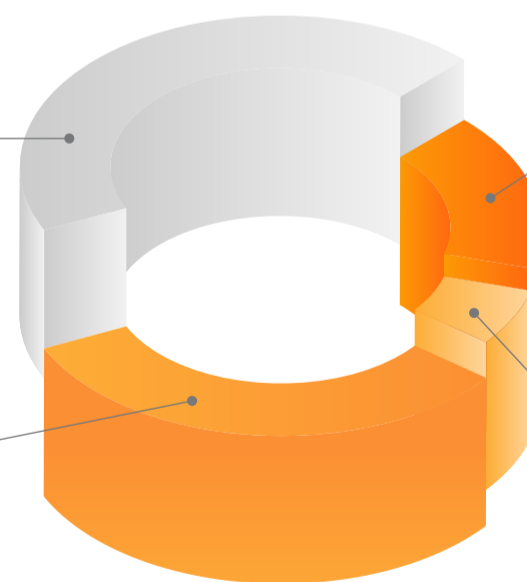
Нет, не заменят и не будут помогать

32%

Заменяют в рутинных операциях (не требующих высокой квалификации)

6%

Полностью заменят



Прогноз роботизации рабочих мест в России:

В России, только

5% рабочих мест
могут быть потенциально
заменены роботами
в ближайшие 10 лет

25% рабочих мест
могут быть потенциально
заменены роботами
на горизонте 25 лет

В первую очередь могут быть заменены



работники ручного
труда и рутинных,
типовых задач

Наименее подвержены роботизации



образование



социальные
услуги



здравоохранение

Наиболее подвержены роботизации



строительство



торговля



промышленное
производство

по данным исследования PwC
«Украдут ли роботы наши рабочие места?»



топ-5 самых
массовых
профессий
в России
наиболее уязвимы
для автоматизации
на горизонте 10 лет



продавцы,
работчие с низкой
квалификацией



специалисты по финансам
(бухгалтеры, экономисты,
специалисты по кредиту,
операционисты)

По данным НИУ ВШЭ



2

Обе категории респондентов согласны в том, что искусственный интеллект способен справляться с рутинной работой, особенно, если не требуется коммуникация с клиентом. Однако работодатели высказали большее доверие к искусственному интеллекту, чем сами работники. Они считают, что технология пока недостаточно совершенна, чтобы ей можно было доверить часть своих задач.

Типы задач, которые работодатели могли бы доверить искусственному интеллекту	Процент ответов	Примеры задач, которые в настоящий момент уже могут выполняться роботами
Однотипные задачи, не требующие коммуникаций с клиентами	80%	 Системы фиксации нарушений, идентификация личности
Механический труд	71%	 Распознавание информации из документов, проверка комплектности документов: наличие на них подписей и печатей
Работу повышенной опасности (тяжелые и вредные условия труда)	54%	 Идентификация и фиксация состояния промышленных объектов в труднодоступных местах
Анализ бизнес-процессов	32%	 Анализ неструктурированных данных, их извлечение и классификация
Отбор и предварительное собеседование с кандидатами на массовые вакансии	24%	 Голосовые роботы, которые проводят собеседование на работу
Оценку эффективности персонала	22%	 Сбор и анализ данных о взаимодействиях сотрудников на корпоративном портале и рабочих сервисах
Обслуживание клиентов	17%	 Чат-боты, голосовые помощники в контактных центрах

Среди всех опрошенных работодателей 65% уже сейчас готовы доверить роботам исполнение части обязанностей сотрудника. Из них 80% согласны отдать искусственному интеллекту однотипные задачи, не требующие коммуникаций с клиентами и 71% — механический труд. Меньшее количество респондентов считает, что роботы справятся с наймом персонала и оценкой эффективности сотрудников. Доверить ис-

кусственному интеллекту общение с клиентами работодатели готовы реже всего (17% ответов).

Иначе думают сотрудники: только 22% ответили, что возможности роботов позволяют решать их задачи. При этом, почти 60% сотрудников высказали готовность работать вместе с роботами в будущем, когда технологии станут совершеннее.



Влияние роботизации на увеличение скорости работы представители бизнеса назвали ее главным преимуществом (68%). Возможность виртуальных сотрудников работать круглосуточно отмечают более половины респондентов как среди соискателей (52%), так и работодателей (59%).

Представители компаний также отмечают низкую стоимость таких услуг (51%). Для большинства соискателей основные преимущества технологий заключены в высокой производительности (68%) и способности избавить их от рутинных обязанностей (55%).



Игорь Кириченко,
CEO Naumen

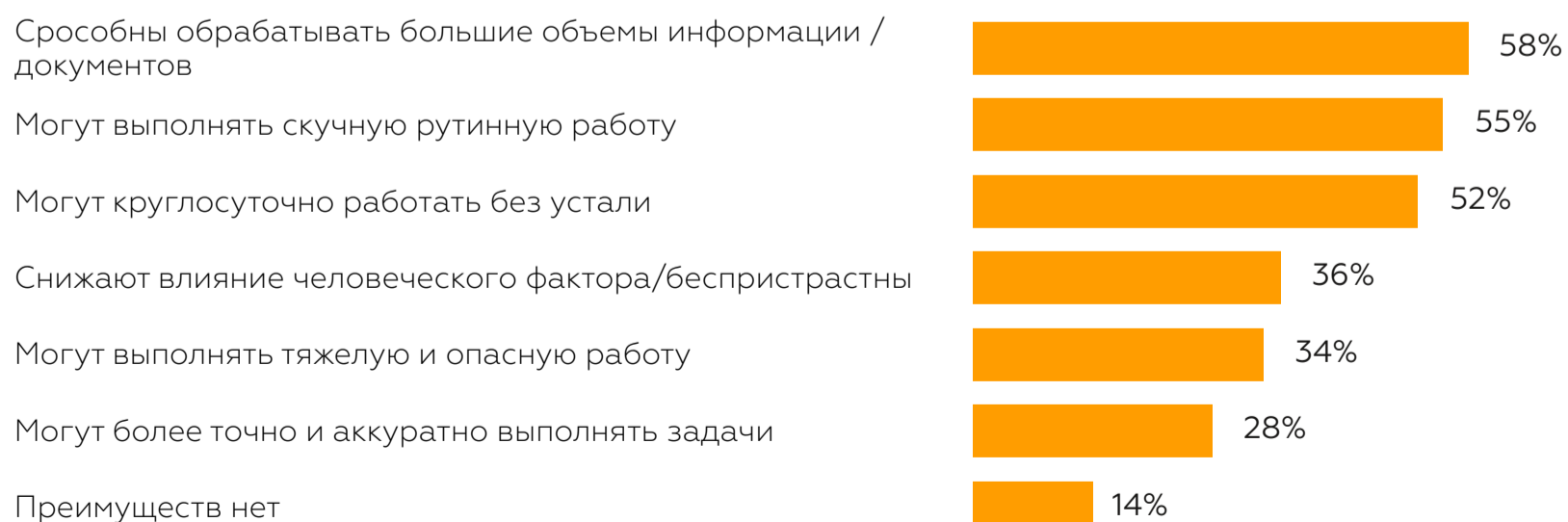
Несмотря на то, что респонденты реже отмечали функцию полноценного общения с клиентами как приоритетное направление роботизации, именно разговорный искусственный интеллект получил широкое распространение в нашей стране благодаря своей доступности. И компании год от года стараются сделать ботов человечнее в коммуникации. Роботы все лучше понимают свободную и разнообразную речь, больше готовы к тому, что клиенты их перебивают, переспрашивают, просят подождать или

внезапно меняют тему разговора, они лучше учитывают детали запроса собеседника. Можно предположить, что доверие людей к ботам будет расти по мере эволюции технологии. Уже сейчас с их помощью можно получить график платежей по кредиту, оформить возврат товара в магазин, проверить наличие и цену лекарства в ближайшей аптеке, уточнить срок зачисления платежа или заплатить за коммунальные услуги. Роботы Naumen, например, за год обслуживают примерно 25 млн диалогов с клиентами.

Преимущества искусственного интеллекта по мнению работодателей



Как респонденты оценивают пользу роботов в своей профессиональной сфере



3

Ситуаций, когда работника сокращали из-за автоматизации его задач, пока крайне мало. При этом, компании активно проводят частичную автоматизацию отдельных функций. Те работники, которые в опросе отмечали готовность к получению новых знаний и новой профессии, не испытывают страха к роботизации.

Приходилось ли работодателю сокращать позицию из-за роботизации

3%

Да, сотрудника увольняли

86%

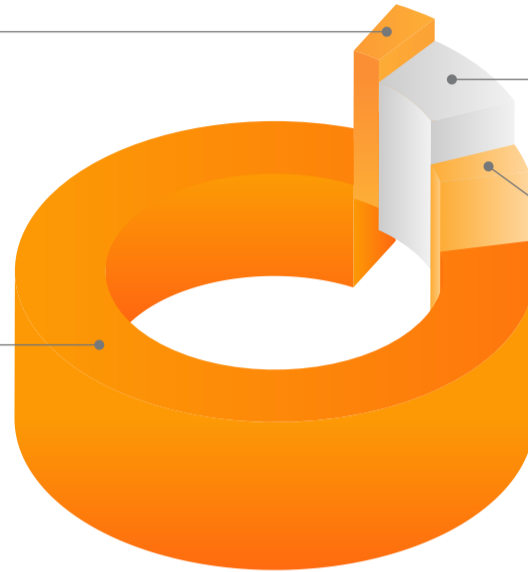
Нет, не приходилось

8%

Да, но сотруднику предлагали другую позицию (выше оклад)

3%

Да, сотруднику предлагали другую позицию (ниже оклад)



В 14% компаний приходилось сокращать позицию по причине замены сотрудника автоматизированной системой. Однако в большинстве случаев работнику предлагали другую позицию, и только 3% опрошенных подверглись увольнению из-за ликвидации должности как таковой. Чаще всего с этим сталкивались сотрудники из ИТ-сектора и сферы торговли.

Готовы ли соискатели менять профессию или обучаться новому в случае замены позиции роботом

75%

Да

12%

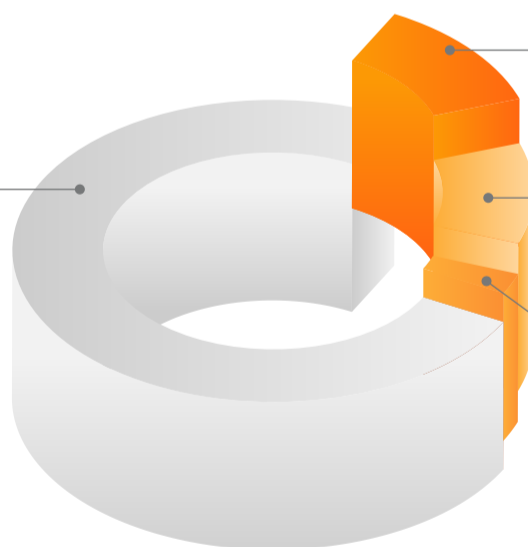
Нет

11%

Затрудняюсь ответить

2%

Уже переобучился(-лась)



Подавляющее большинство опрошенных (77%) осознают потребность в получении новых знаний и освоении новых профессий в условиях цифровой трансформации рынка труда. Но каждый пятый (20%) работник не уверен, что готов обучаться новой специальности в случае, если работа перейдет роботу — чаще так отвечали люди старше 45 лет.



Игорь Кириченко,
CEO Naumen

Проникновение искусственного интеллекта в различные аспекты работы относят к очередному этапу промышленной революции, точно так же мы когда-то заменили ручной плуг на комбайны, внедрились конвейеры на заводы. Сегодняшние изменения стремительны, поэтому кажутся более болезненными для общества. Но важно отметить, что роботизация позволяет убрать из наших привычных обязанностей ту работу, которая не приносит удовольствия. Что-то повторяющееся, скучное, тормозящее развитие и движение вперед. Искусственный интеллект можно по праву считать драйвером карьерного роста. Работая вместе с ИИ мы успеваем больше, получаем дополнительные подсказки или находим абсолютно новые профессиональные горизонты. Примером тому может стать использование ИИ в искусстве. Художники и музыканты научились работать с нейросетями и на их основе создавать не только классические произведения, но и новые жанры. Подход — не бояться технологию, а работать вместе с ней — применим во всех сферах и должен стать обязательным.

Результаты исследования показывают, в России уже сформировалось понимание о том, что искусственный интеллект способен выполнять несложные, повторяющиеся задачи. При этом, фантазии о «всемогущем интеллекте» еще встречаются. Например, некоторые респонденты высказывали следующие опасения: «Люди станут не нужны, их ликвидируют», «Будет массовая безработица», «Человечество будет полностью зависеть от искусственного разума и деградирует». Вместе с пониманием, сохраняется высокий уровень тревоги, так как люди уже начали сталкиваться с увольнениями или изменениями на своих рабочих местах в связи с автоматизацией. Как показал опрос, не все готовы переучиваться или осваивать новую профессию.



Понятная информация о том, на что действительно способен искусственный интеллект, какие сферы попадут под автоматизацию в первую очередь может помочь меньше бояться и больше планировать свою будущую трудовую деятельность исходя из современных реалий.