

Przyszłość pracy z AI

Jak projektować organizacje oparte
na zaufaniu i technologii

Katarzyna Szczesna

Comarch



AI: BIZNES JUTRA
SZTUCZNA INTELIGENCJA W ROZWOJU FIRM



Introducing ChatGPT

We've trained a model called ChatGPT which interacts in a conversational way. The dialogue format makes it possible for ChatGPT to answer followup questions, admit its mistakes, challenge incorrect premises, and reject inappropriate requests.

Try
ChatGPT



Read about ChatGPT
Plus

Turyści zaufali wskazówkom aplikacji ChatGPT. Ratownicy TOPR ruszyli na pomoc

Turyści próbowali dostać się z Hali Gąsienicowej do Doliny Pięciu Stawów. Drogę wskazał im ChatGPT. Gdy znaleźli się w poważnym niebezpieczeństwie, wezwali na pomoc ratowników TOPR. Na szczęście troje wędrowców udało się uratować.

 Dziennikarze Onet Podróże

8 stycznia 2025, 17:27

  988



 Skróć artykuł





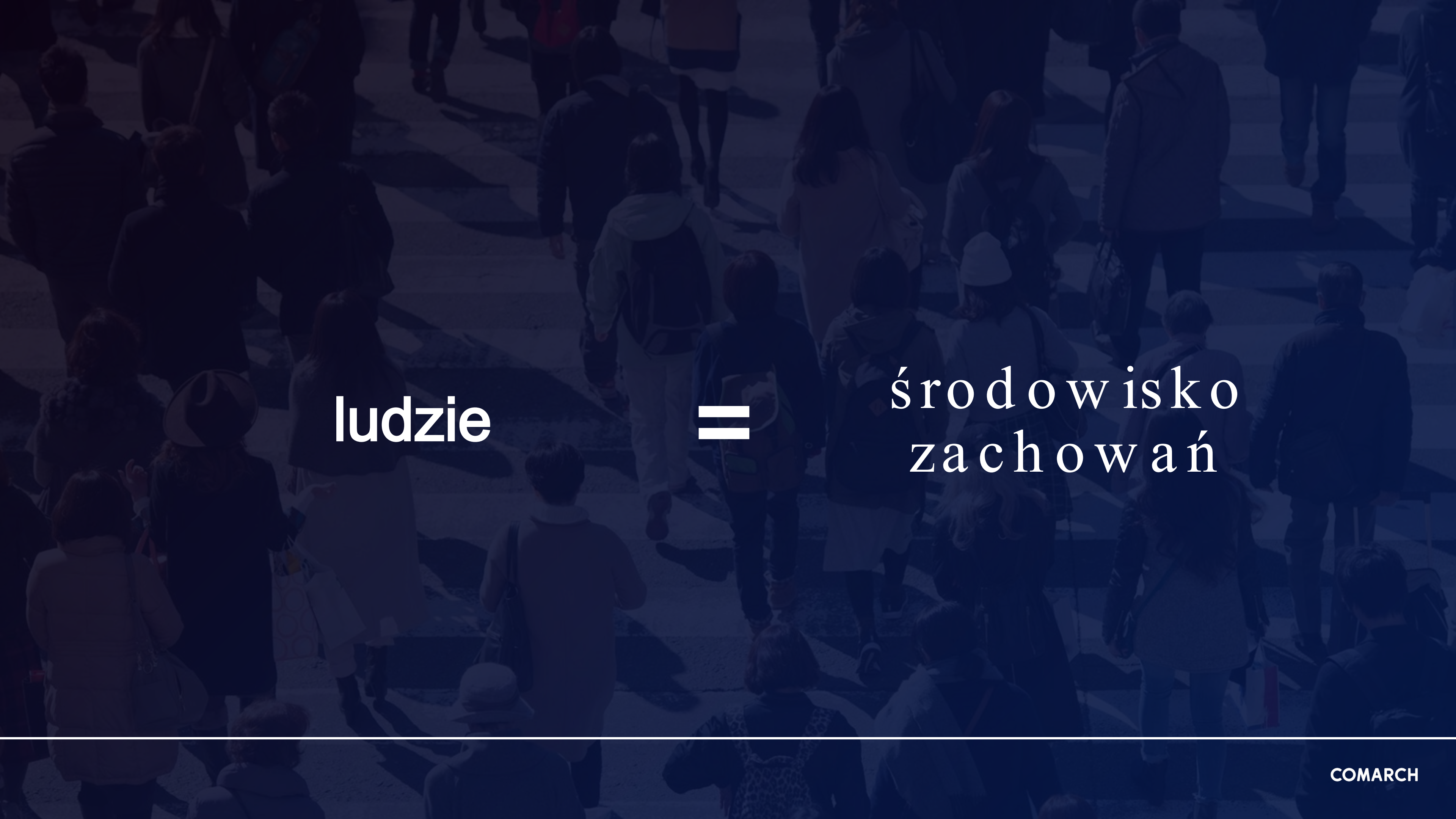


ludzie



ludzie

=



ludzie

=

środowisko
zachowań



Racjonalnych?

Ekonomia Behavioralna



Ekonomia Behavioralna

- emocje



Ekonomia Behawioralna

- emocje
- ograniczenia



Ekonomia Behawioralna

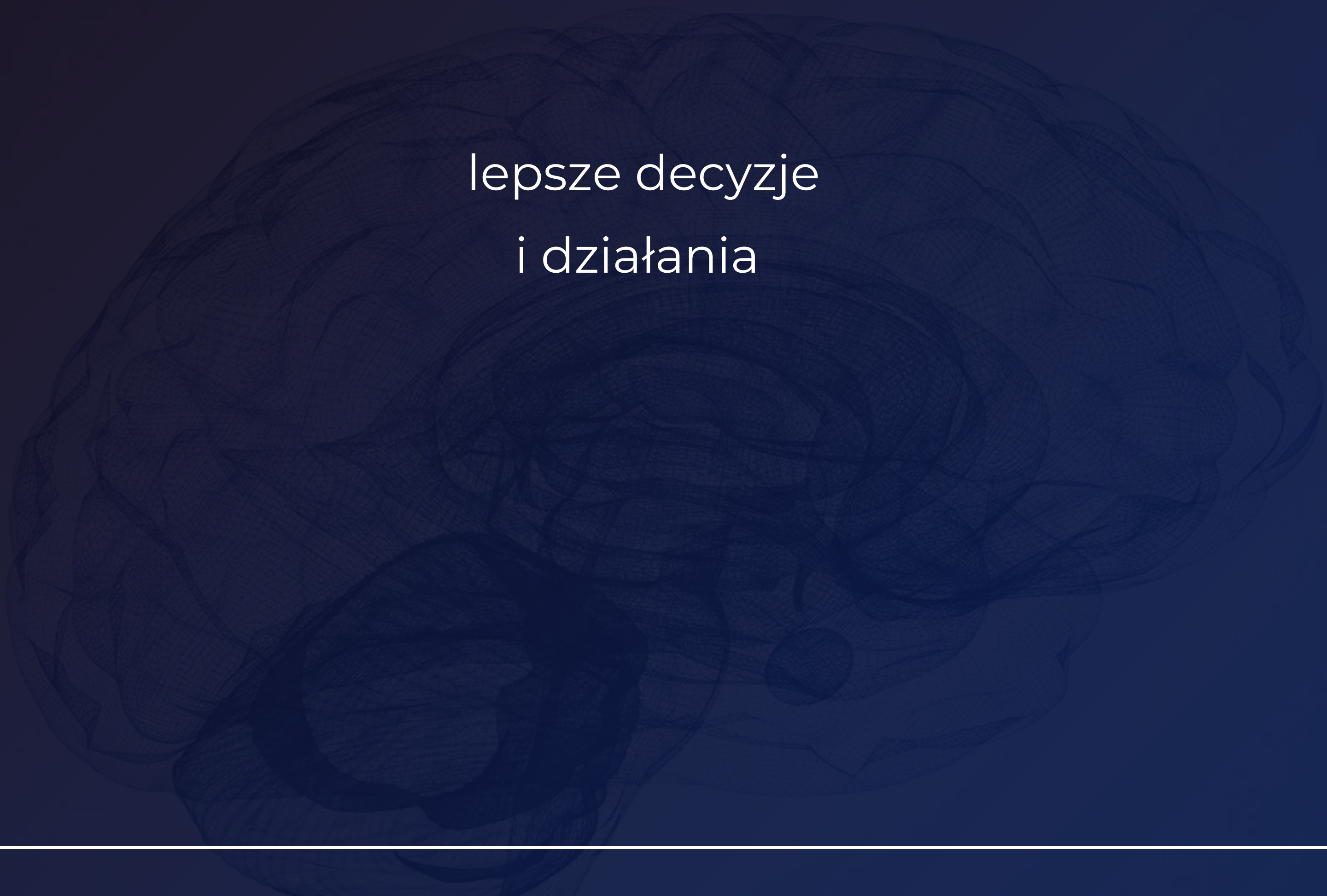
- emocje
- ograniczenia
- błędy poznawcze



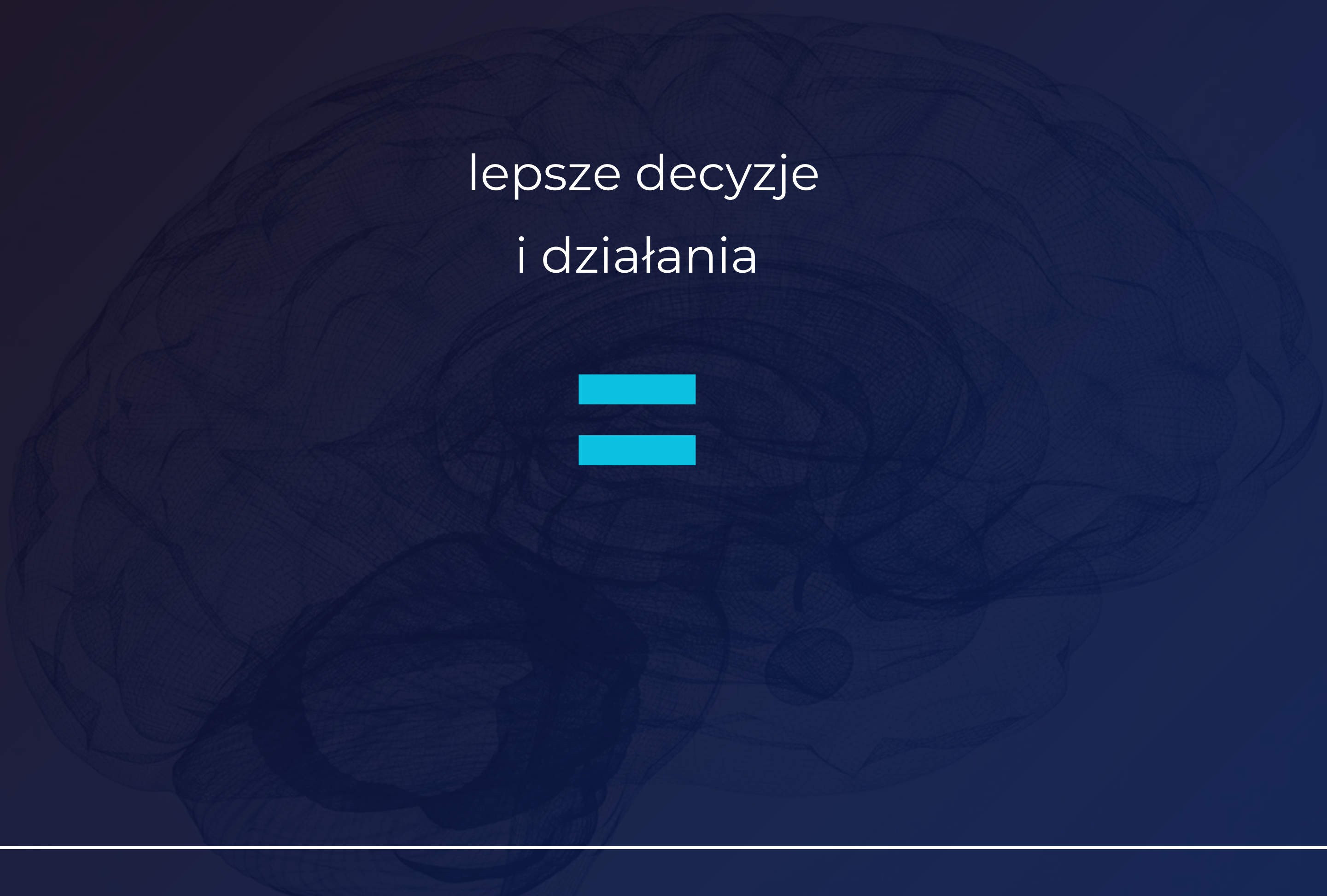
Ekonomia Behawioralna

- emocje
- ograniczenia
- błędy poznawcze
- modele mentalne



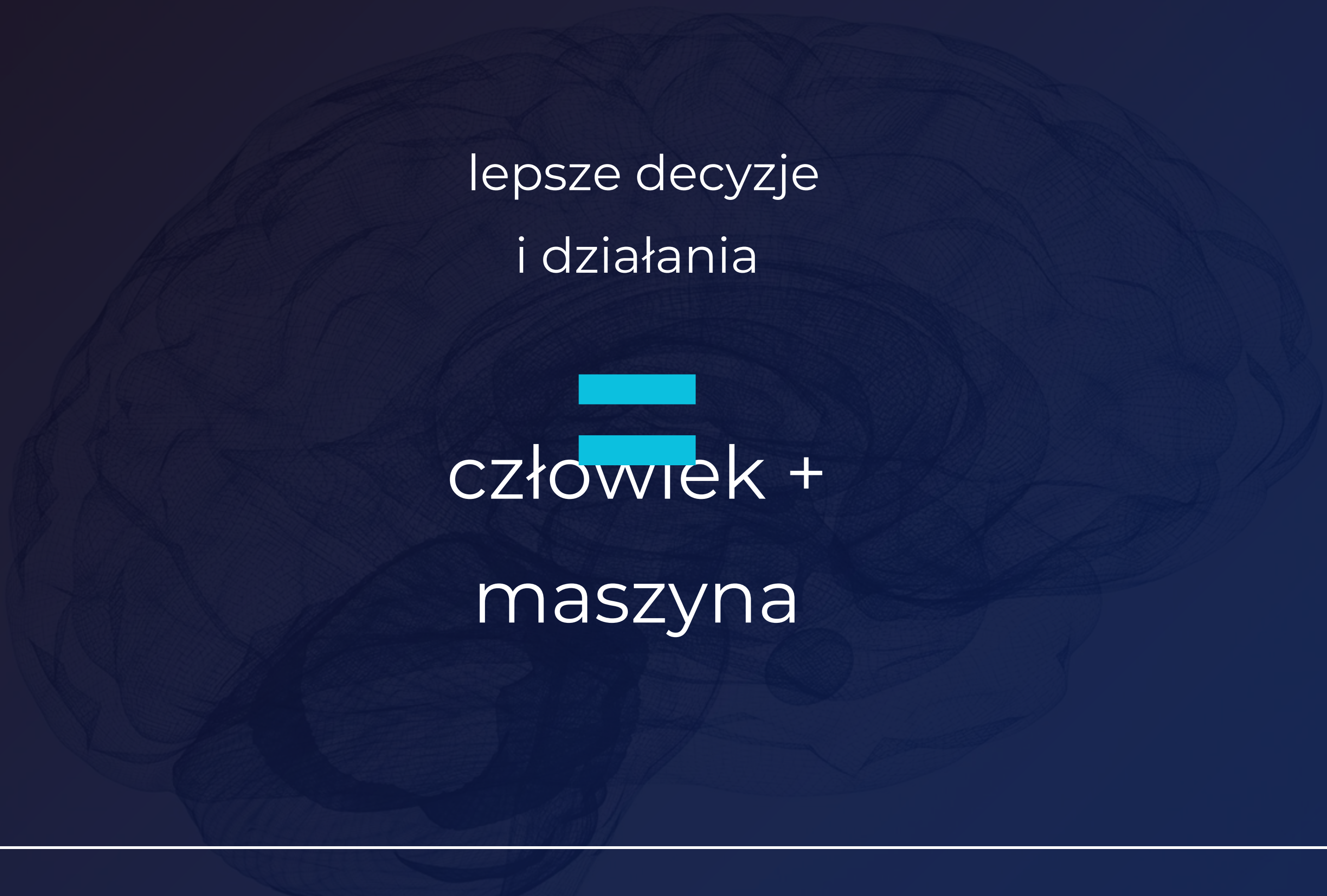


lepsze decyzje
i działania



lepsze decyzje
i działania





lepsze decyzje
i działania

—
—
człowiek +
maszyna



lepsze decyzje
i działania

—
—
człowiek +
maszyna
—
—



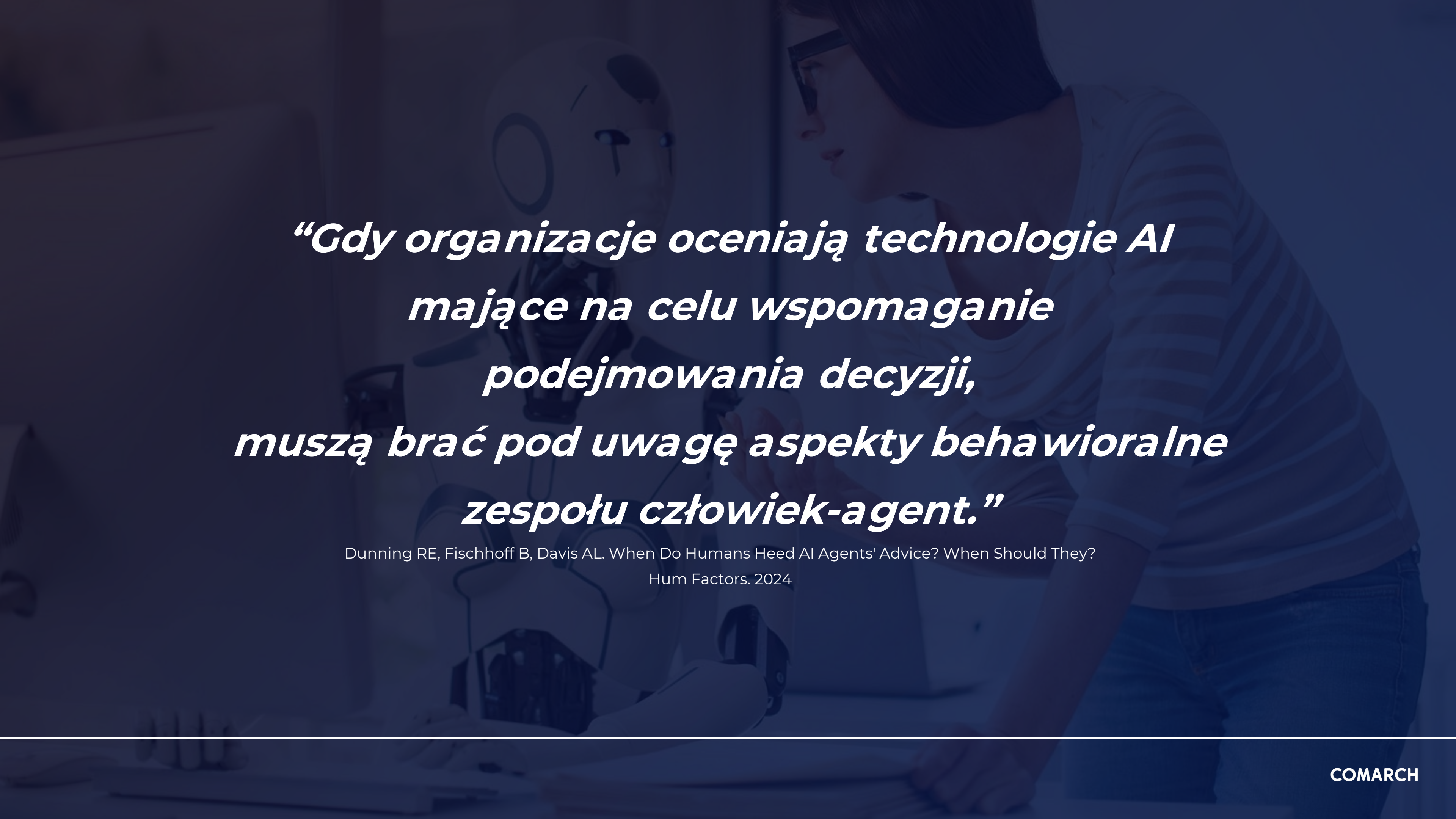
lepsze decyzje
i działania

—
—
człowiek +
maszyna
—
—

Intelligent Augmentation

(IA)



A woman with short dark hair, wearing a striped shirt and glasses, is leaning over a table and interacting with a humanoid robot. The robot has a white head with large circular eyes and a white torso with a dark belt. The background is a laboratory or office setting with various equipment and papers. The text is overlaid on the image in a white, bold, italicized font.

***“Gdy organizacje oceniają technologie AI
mające na celu wspomaganie
podejmowania decyzji,
muszą brać pod uwagę aspekty behawioralne
zespołu człowiek-agent.”***

Dunning RE, Fischhoff B, Davis AL. When Do Humans Heed AI Agents' Advice? When Should They?
Hum Factors. 2024

Czynniki wpływające na zaufanie do agentów AI

01 Wydajność agenta
(niezawodność)

Czynniki wpływające na zaufanie do agentów AI

01 Wydajność agenta
(niezawodność)

02 Zachowanie agenta
(przewidywalność)

Czynniki wpływające na zaufanie do agentów AI

01 Wydajność agenta
(niezawodność)

02 Zachowanie agenta
(przewidywalność)

03 Obciążenie
poznawcze
użytkownika

Czynniki wpływające na zaufanie do agentów AI

01 Wydajność agenta
(niezawodność)

02 Zachowanie agenta
(przewidywalność)

03 Obciążenie
poznawcze
użytkownika

04 Kontekst
interakcji

Czynniki wpływające na zaufanie do agentów AI

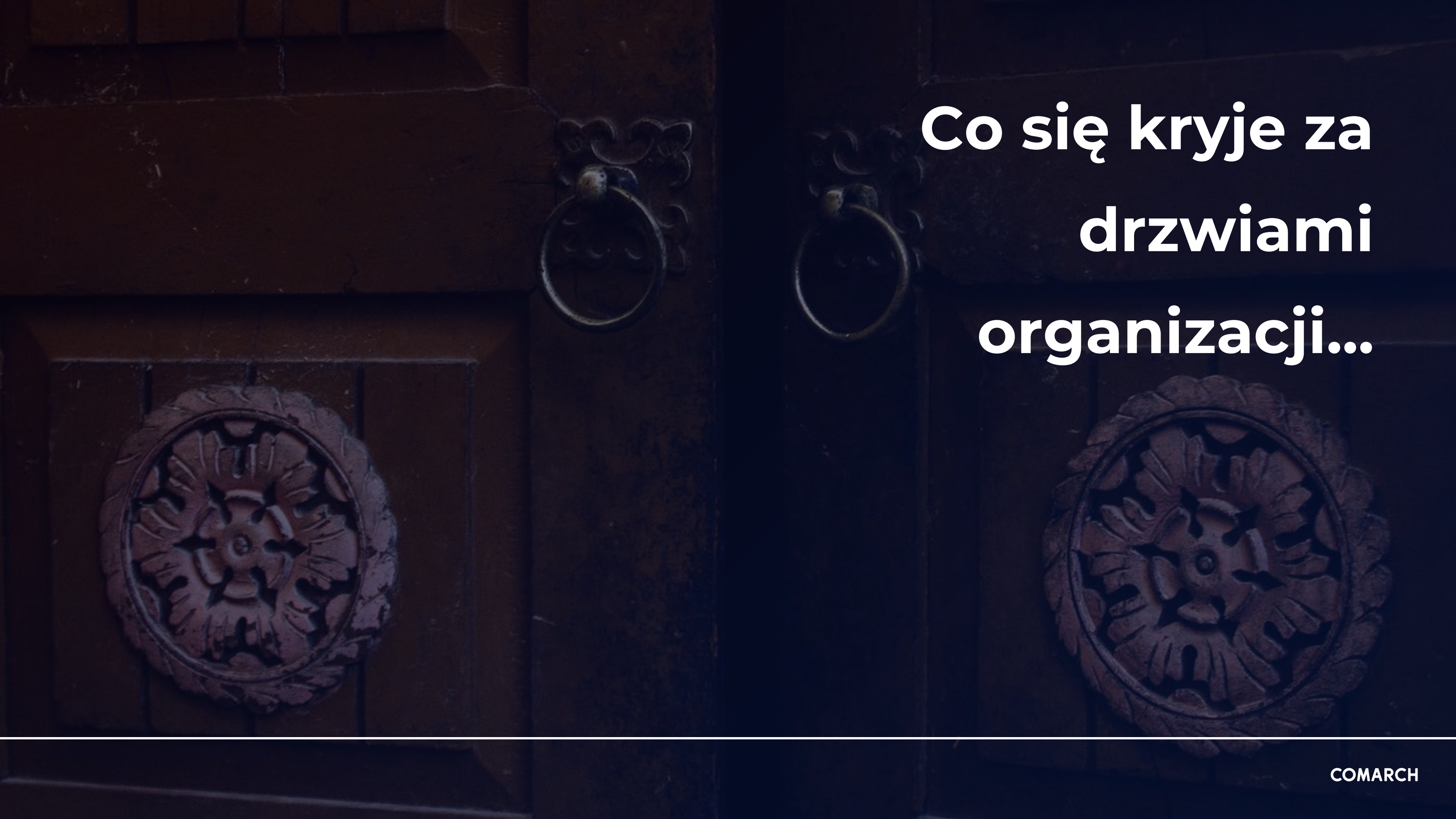
01 Wydajność agenta
(niezawodność)

02 Zachowanie agenta
(przewidywalność)

03 Obciążenie
poznawcze
użytkownika

04 Kontekst
interakcji

Te czynniki nie działają w izolacji
- ich wpływ kumuluje się w trakcie interakcji,
dynamicznie kształtując poziom zaufania.



**Co się kryje za
drzwiami
organizacji...**





Doorman fallacy

Doorman fallacy

**Nie wszystko, co niemierzalne, jest bez wartości.
Przy wdrażaniu AI nie pomijaj czynnika ludzkiego i jakości
niemierzalnej.**

3 kroki do odpowiedzialnego wdrażania AI w pracy

3 kroki do odpowiedzialnego wdrażania AI w pracy

1.

**Transparentność +
Wyjaśnialność =
Zrozumienie**

Tłumaczenie decyzji AI =
budowanie kompetencji
poznawczych zespołów

3 kroki do odpowiedzialnego wdrażania AI w pracy

1.

**Transparentność +
Wyjaśnialność =
Zrozumienie**

Tłumaczenie decyzji AI =
budowanie kompetencji
poznawczych zespołów

2.

**Autonomia +
Partycypacja =
Współtworzenie**

AI wspiera, ale nie zastępuje
decyzji = rola human-in-
the-loop

3 kroki do odpowiedzialnego wdrażania AI w pracy

1.

**Transparentność +
Wyjaśnialność =
Zrozumienie**

Tłumaczenie decyzji AI =
budowanie kompetencji
poznawczych zespołów

2.

**Autonomia +
Partycypacja =
Współtworzenie**

AI wspiera, ale nie zastępuje
decyzji = rola human-in-
the-loop

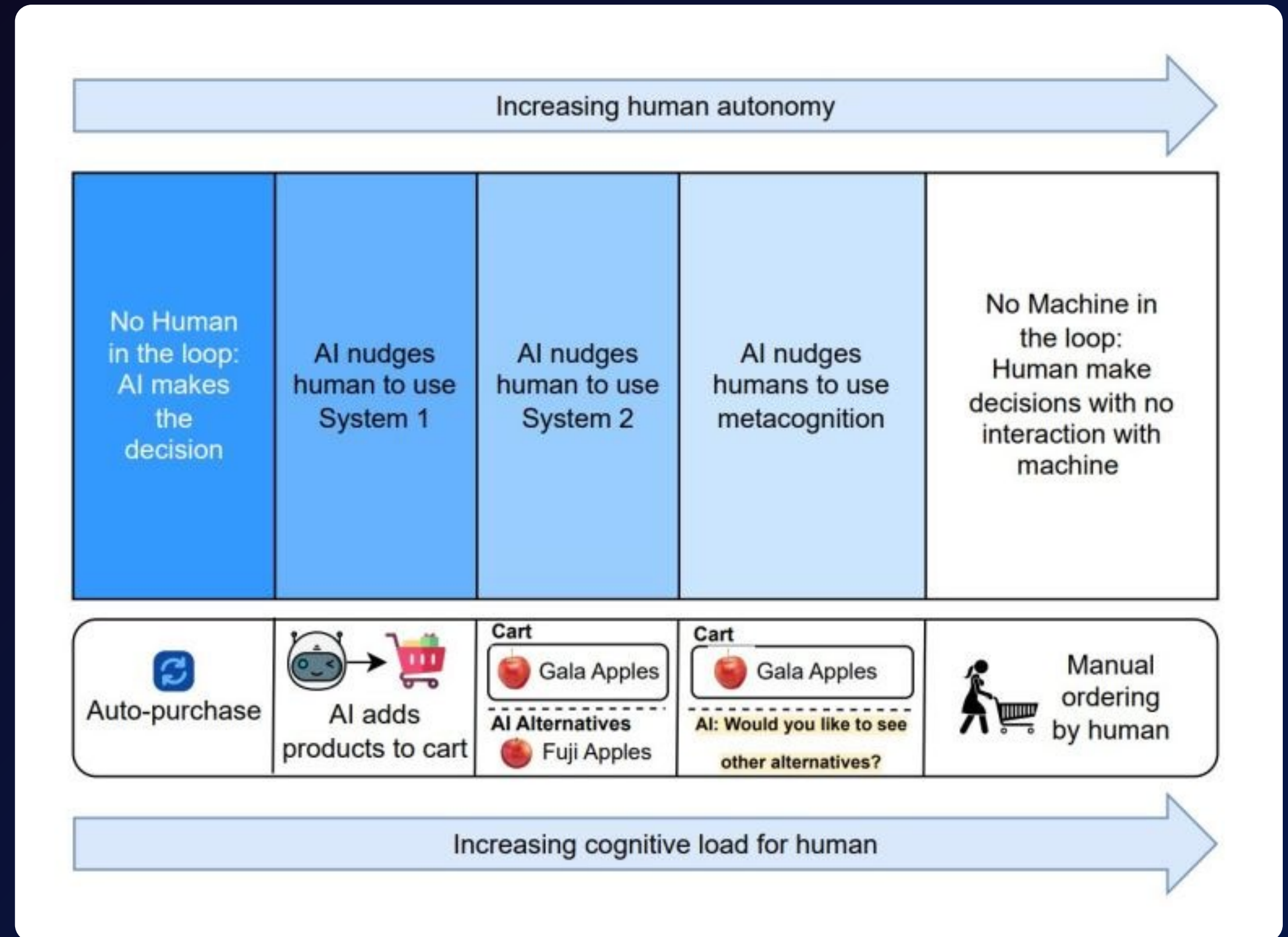
3

**Etyka +
Zachowania =
Kultura zaufania**

Behavioral design zamiast
regulaminów “jak
projektować zaufanie”

**Co jeśli zamiast myśleć o automatyzacji jako
o usunięciu ludzkiego zaangażowania
z zadania, wyobrażalibyśmy ją sobie
jako selektywne
włączenie ludzkiego uczestnictwa
?**

Fast and Slow Collaborative AI + Human in the loop



Racjonalizacja wysiłku

**"Efekt
trudności"
Effort
Justification**

**"Efekt
trudności"
Effort
Justification**

Racjonalizacja wysiłku

Wpływ na motywację

"Efekt trudności" Effort Justification

Racjonalizacja wysiłku

Wpływ na motywację

Podniesiona wartość

"Efekt trudności" Effort Justification

Racjonalizacja wysiłku

Wpływ na motywację

Podniesiona wartość

Poczucie kontroli



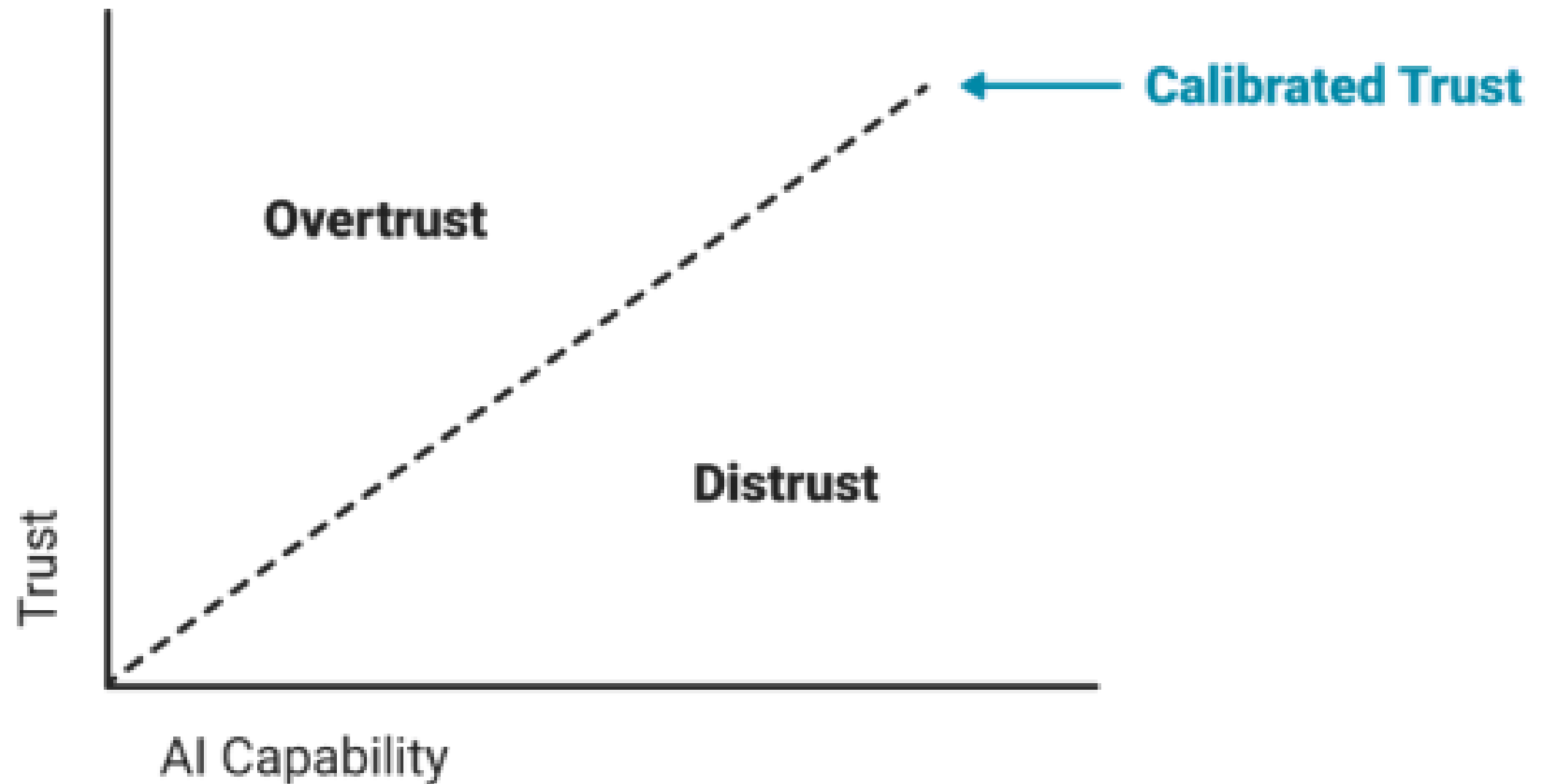
Liderzy = Architekci decyzji

Każda sytuacja,
w której dokonujesz
wyboru, ma swoją
architekturę.

**Emocje i podejmowanie decyzji
są ze sobą
nierozzerwalnie powiązane**



Kalibracja zaufania



Trust Calibration: Correspondence between Trust and AI Capability

Czynniki wpływające na zaufanie do AI

01 Wyjaśnialność (Explainability - XAI)

Czynniki wpływające na zaufanie do AI

01 Wyjaśnialność
(Explainability - XAI)

02 Kalibracja
zaufania

Czynniki wpływające na zaufanie do AI

01 Wyjaśnialność
(Explainability - XAI)

02 Kalibracja
zaufania

03 Ograniczenia
systemu

Czynniki wpływające na zaufanie do AI

01 Wyjaśnialność
(Explainability - XAI)

02 Kalibracja
zaufania

03 Ograniczenia
systemu

04 Transparentność
w niepewności

Safe

Mode

Safe

Mode

with

Safe

Mode

with

**Dlaczego
zaufanie ma
znaczenie?**

Zaufanie interpersonalne
zespół, liderzy

**Dlaczego
zaufanie ma
znaczenie?**

Dlaczego zaufanie ma znaczenie?

Zaufanie interpersonalne

zespół, liderzy

Zaufanie organizacyjne

do wartości, decyzji,
strategii

Dlaczego zaufanie ma znaczenie?

Zaufanie interpersonalne

zespół, liderzy

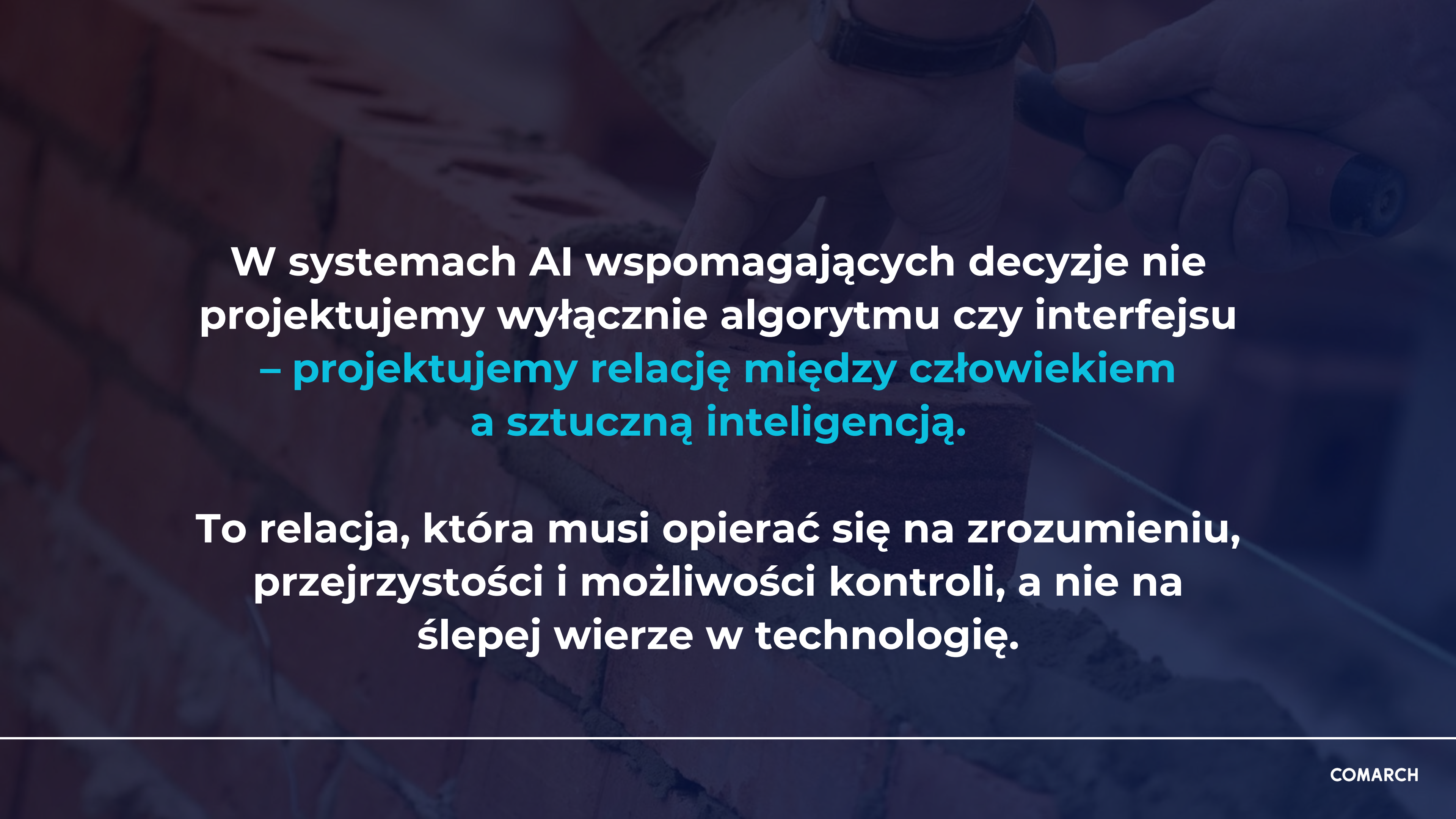
Zaufanie organizacyjne

do wartości, decyzji,
strategii

Zaufanie do technologii

do systemów AI jako
„współpracowników”





W systemach AI wspomagających decyzje nie projektujemy wyłącznie algorytmu czy interfejsu – projektujemy relację między człowiekiem a sztuczną inteligencją.

To relacja, która musi opierać się na zrozumieniu, przejrzystości i możliwości kontroli, a nie na ślepej wierze w technologię.

Dziękuję!

Katarzyna Szczesna

COMARCH



Katarzyna Szczesna

Responsible AI + Behavioural
Science + Experience Design | EU...



AI: BIZNES JUTRA

SZTUCZNA INTELIGENCJA W ROZWOJU FIRM