



REBRE COMENTARIS D'UN SISTEMA D'IA POT MILLORAR EL NOSTRE RENDIMENT ... FINS QUE SABEM QUE ELS COMENTARIS VENEN D'UNA IA. LLAVORS EL NOSTRE RENDIMENT NO MILLORA.

VOL DIR QUE ELS COMENTARIS D'UNA IA SERAN TRASLLADATS PER PERSONES EN UN FUTUR?

- Les vostres respostes revelen que considereu, a parts iguals, que els comentaris d'una IA seran (35%) i no seran (35%) traslladats per persones en un futur, mentre que la resta us mostreu ambivalents (17%) o no ho sabeu (13%).
- És molt probable que els sistemes d'IA tinguin cada vegada més un impacte major en com ens relacionem, incloent-hi la manera en què les organitzacions públiques i privades es relacionen amb els ciutadans, clients o bé amb les persones que hi treballen per millorar rendiments.
- L'automatització de les interaccions basades en IA formen part de la quarta gran era industrial o indústria 4.0, que es caracteritza per una fusió de tecnologies que difumina les línies entre les esferes física, digital i biològica. Si bé l'automatització de les interaccions ha implicat tradicionalment un cert grau d'estandardització, les interaccions de serveis automatitzats actuals a través de la IA ofereixen i impliquen, cada vegada més, un major grau de personalització i monitorització.
- En aquest sentit, molts actors empenyen en aquesta direcció d'automatització de les interaccions. Per exemple, el 2018 Forbes feia la següent predicció: el 2025 el 95% de les interaccions es realitzarien mitjançant la IA, sense implicació humana.
- I, és clar, com més sofisticada sigui la IA, menor serà la probabilitat que sapiguem que la nostra interacció és amb una màquina (en comparació amb una persona). Així doncs, quan no sabem si la nostra interacció és amb una màquina o IA, aquesta passaria la prova de Turing.





- Però un dels problemes qualitatius que ja s'ha observat és que, al marge d'unes interaccions rutinàries amb la IA, existeix una espiral negativa quan el temps de resposta és lent, quan percebem una manca d'alternatives o una incapacitat de resoldre problemes molt diversos.
- Tanmateix, les interaccions entre persones i màquines poden provocar molt debat en alguns contextos com són, per exemple, on hi ha un alt grau de discrecionalitat administrativa o bé on la IA s'utilitza per monitoritzar relacions, incloses les laborals.
- Sobre aquesta última, sabem que la IA pot millorar la productivitat ("efecte de desplegament"), però també pot desenvolupar una percepció negativa de la retroalimentació de la IA una vegada es revela el seu ús, perjudicant així la seva productivitat ("efecte divulgació").
- Aquestes troballes de Tong et al. (2021) són prou importants per tenir-les presents i tenen implicacions fonamentals per a la teoria, la pràctica i les polítiques públiques i privades de gestió que aposten per l'automatització de les interaccions.
- Evidentment, no sabem si els comentaris d'una IA seran traslladats per persones en un futur per tal d'evitar l'efecte negatiu de revelar l'ús de la IA en una interacció. Però sembla que per pal·liar l'efecte de divulgació i valor de la IA, caldrà una millor estratègia.
- Tong et al. (2021) suggereixen que les empreses siguin més proactives a l'hora de comunicar-se amb els seus empleats sobre els objectius, els beneficis i l'abast de les aplicacions d'IA per tal de satisfer les seves preocupacions. Sembla de sentit comú, també pel sector públic.
- I fins aquí per avui. Això sí, amb una lectura sobre el tema.
- [The Janus face of artificial intelligence feedback: Deployment versus disclosure effects on employee performance](#)