

ხელოვნური ინტელექტის როლი დასაქმებაში

საბანკო სექტორის მაგალითზე

აზა რიჟვაძე

ნანა ყავრელიშვილი

მარიამ ხეცურიანი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის*

*ბიზნესის სკოლაში*

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თამარ ჯინჭველაძე (ასოცირებული პროფესორი)

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2019

## განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორის მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომელიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

აზა რიჟვაძე

ნანა ყავრელიშვილი

მარიამ ხეცურიანი

25.06.2019

## აბსტრაქტი

ხელოვნური ინტელექტი მნიშვნელოვან როლს თამაშობს კომპანიების მოღვაწეობასა და არსებობაში. შესაბამისად, გასათვალისწინებელი და საინტერესოა მისი გავლენა სხვადასხვა ფაქტორებზე. კვლევის ამოცანას წარმოადგენს შეისწავლოს საბანკო სექტორში არსებული ხელოვნური ინტელექტის გავლენა დასაქმებულთა ოდენობაზე. გამოიკვლიოს იწვევს თუ არა მისიგანვითარება ადამიანური რესურსების შემცირებას და რამდენადაა მზაობა მომხმარებელთა მხრიდან მიიღონ ხელოვნური ინტელექტის საშუალებით მიწოდებული საბანკო მომსახურება. კვლევის მიზანს წარმოადგენს საქართველოს საბანკო სექტორში არსებული კომპანიებისთვის, საბანკო სექტორის მომხმარებელთა ქცევიდან გამომდინარე ხელოვნური ინტელექტის საშუალებით მომსახურების მიწოდების საუკეთესო მოდელის შემუშავება. ნაშრომში განიხილულია მსოფლიოსა და ადგილობრივ დონეზე არსებულ საბანკო სექტორში გამოყენებულ ხელოვნური ინტელექტის მაგალითები, რომლებიც დაეხმარება კომპანიებს მომხმარებლებს სათანადო ფორმით მიაწოდონ ხელოვნურ ინტელექტზე დაფუძნებული საბანკო მომსახურება.

ჩვენს მიერ ჩატარებული HR კვლევის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ ხელოვნური ინტელექტის გამოყენება საკმაოდ პოპულარულია საქართველოში, საბანკო სფერო წარმატებით იყენებს მას თავის საქმიანობაში, თუმცა ნაკლებად სავარაუდოა ადამიანური რესურსების სრულად ჩანაცვლება ხელოვნური ინტელექტით. ხოლო, რაც შეეხება მომხმარებელთა კვლევას, შედეგიდან გამომდინარე, შეგვიძლია ვთქვათ რომ ბანკების მიერ დანერგილ ხელოვნური ინტელექტის ინტეგრაციას მარტივად ახდენენ მომხმარებლები, თუმცა ბოლომდე მზად არ არიან ხელოვნური ინტელექტის სრულად დანერგვისთვის საბანკო სფეროში, რაშიც იგულისხმება ბანკის სერვის ცენტრი ადამიანური რესურსის გარეშე.

ჩვენი კვლევებიდან გამომდინარე მივედით იმ დასკვნამდე, რომ საქართველოს საბანკო ბაზარზე ხელოვნური ინტელექტის ინტეგრაცია მიმდინარეობს ნელი ტემპით და მას არ შეუძლია ამ ეტაპზე გამოიწვიოს ადამიანური რესურსების გადინება ორგანიზაციებიდან,

თუმცა, სხვა ქვეყნების მაგალითის საფუძველზე ვფიქრობთ რომ, დროის სვლასთან ერთად ეს პროცესი შეუქცევადია.

## **Abstract**

Artificial Intelligence plays an important role in companies' activities. Accordingly, it's impact on various factors is interesting and it should be taken into consideration. The objective of this research is to study the impact of the Artificial Intelligence in the banking sector on the quantity of employees, to study whether the development of AI results reduction of human resources and whether customers are ready to receive bank service provided by AI. The aim of this research is to obtain the best model of providing service by Artificial Intelligence for the companies of Georgian banking sector depending on the behavior of consumers. Examples of AI used in banking sectors on the international and local levels that will assist the companies to provide its customers with the relevant AI-based bank service are discussed in this thesis.

Based on our HR research, the use of AI is very popular in Georgia. Banks successfully use AI in their activities. However, complete replacement of human resources by artificial intelligence is less predictable. On the basis of results of the consumer research, we are able to say that the customers easily integrate with AI, though, they are not completely ready for full implementation of AI in banking sector, that means bank service center without human resources.

On the basis of our studies, we conclude that the integration of AI in Georgian banking market develops slowly and it cannot cause the reduction of human resources in companies. However, based on the examples of other countries, we assume that this process is irreversible.

## მადლობა

აღნიშნული ნაშრომის მომზადება წამოუდგენელი იქნებოდა რომ არა ჩვენი აკადემიური ხელმძღვანელის მხარდაჭერა კვლევის ყველა ეტაპზე. დიდი მადლობა გვინდა გადავუხადოთ ასოცირებულ პროფესორს, ქალბატონ თამარ ჯინჭველაძეს. მან საკუთარი კრიტიკული მოსაზრებებით, რჩევებითა და წინადადებებით მნიშვნელოვანი დახმარება გაგვიწია თავისი დატვირთული გრაფიკის მიუხედავად.

აგრეთვე მადლობა გვინდა გადავუხადოთ ყველა იმ ადამიანს, ვინც კვლევის პროცესში არაერთი საგულისხმო რჩევა მოგვცა. ასევე მათ, ვინც მონაწილეობა მიიღო ჩვენი კვლევის პროცესში, როგორც რესპოდენტებმა.