

НЕЙРОСЕТИ В КОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ: ВРЕМЕННЫЙ ТРЕНД ИЛИ НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ?

Е. Б. Курганова

Воронежский государственный университет

А. С. Шерне

Санкт-Петербургский государственный университет

Поступила в редакцию 2 ноября 2023 г.

Аннотация: статья подготовлена по результатам обучения авторов на курсе платформы «Россия — страна возможностей» и Мастерской управления «Сенеж» «ИИ: как нейросети упрощают жизнь» и опыта разработки продукта по использованию инструментов ИИ в сфере коммуникаций. В статье представлен авторский проект «PRoBot: виртуальный помощник будущего пиарщика», который стал победителем конкурса проектов указанной образовательной программы. Авторы задаются вопросом: активное внедрение ИИ в сферу корпоративных коммуникаций — временный тренд или новая реальность, к которой специалистам нужно адаптироваться, развивая при этом необходимые компетенции. В поисках ответов на него они обращаются к результатам проведенных тематических исследований и комментариям вовлеченных в ИИ-повестку экспертов и практиков.

Ключевые слова: цифровизация, искусственный интеллект (ИИ), нейросеть, корпоративные коммуникации, PR, HR.

Abstract: the article is based on the results of the authors' training at the "Russia — Land of Opportunities" platform course and the Senezh Management Workshop "AI: How Neural Networks Make Life Simplify" and experience in developing a product on the use of AI tools in the field of communications. The article presents the author's project "PRoBot: a virtual assistant for a future PR specialist," which became the winner of the project competition of the specified educational program. The authors ask the question: is the active implementation of AI in the field of corporate communications a temporary trend or a new reality to which specialists need to adapt, while developing the necessary competencies. In search of answers, they turn to the results of case studies and comments from experts and practitioners involved in the AI agenda.

Keywords: digitization, artificial intelligence (AI), neural network, corporate communications, PR, HR.

В настоящее время цифровизация стремительно набирает обороты. Динамичное развитие технологий обязывает бренды не просто оперативно адаптироваться к активно меняющейся среде, используя высокотехнологичные продукты, которые находят отклик у технически подкованной аудитории, но и самостоятельно разрабатывать ИИ-платформы для решения профессиональных задач. Инновации чаще всего носят технологический характер. XX век изобилует примерами технологических решений, которые легли в основу крупнейших инновационных проектов — изобретения электричества, запуска человека в космос, создания компьютера и глобальной сети Интернет. Современная инновация, которая обладает потенциалом внести кардинальные изменения в нашу жизнь, — нейросети.

Существенный прорыв в цифровых технологиях привел к расширению digital-инструментария специалистов в сфере корпоративных коммуникаций, пре-

жде всего PR- и HR-менеджера. Представители этих профессий все чаще используют инструменты ИИ для решения различных задач: оперативного проведения исследований, генерации оригинального контента и даже анализа поведенческих моделей потребителей и сотрудников. Это позволяет переложить ответственность за многие рутинные задачи на искусственный интеллект.

По оценкам экспертов, объем мирового рынка HR-tech в 2022 г. варьировался в пределах от \$25 до \$31,5 млрд. Прогнозируемый темп его роста на период 2023–2028 гг. составляет 9,08% в год. Согласно результатам исследований *Future Market Insight*, опубликованных в ноябрьском отчете 2022 г., 90% американских руководителей планируют увеличить инвестиции в развитие HR-технологий в условиях перехода к найму персонала версии *Web.3.0*, при котором уже в ближайшем будущем начнут взаимодействовать с кандидатами через метавселенную, проверять данные с помощью технологий блокчейн и выплачивать вознаграждение криптовалютой [1].

Что касается сектора *PR-Tech*, то объем мирового рынка PR-инструментов (прежде всего цифровых) в 2022 г. достиг 10,4 млрд. \$. По прогнозам *IMARC Group*, рынок достигнет 20 млрд. \$ к 2028 г., демонстрируя темпы роста в 11% в течение 2023–2028 гг. [2].

В России ситуация несколько иная, она осложняется снижением объема инвестиций в технологические решения в связи с кризисной экономической ситуацией и необходимостью оптимизации издержек. Но, согласно прогнозам экспертов, уже в ближайшие годы ожидается восстановление отечественного технологического рынка на фоне тенденций к импортозамещению и консолидации, прежде всего в сферах обучения, эффективности и оценки персонала [3].

Согласно данным исследования от сервиса *Muck Ruck Thestate of PR2023*, 28% пиарщиков по всему миру уже используют в своей работе генеративные нейросети, еще 33% планируют это сделать в ближайшее время. Что касается специалистов в области *HR*, то количество активных пользователей нейросетей оценивается экспертами в 30%, примерно столько же собираются освоить этот ИИ-инструмент. Умение работать с нейросетями входит в топ-5 самых важных навыков, на развитии которых коммуникаторам следует сосредоточиться, чтобы добиться успеха в будущем [4].

Следовательно, уже сегодня в ходе обучения будущих коммуникаторов необходимо развивать компетенции в области ИИ. Именно для этого был разработан авторский проект «*PRoBot*: виртуальный помощник будущего пиарщика».

Цель: создание виртуального ассистента для студентов направления «Реклама и связи с общественностью» по генерации и оформлению PR-текстов (пресс-релизов).

Задачи: выявление текстовой нейросети, эффективно справляющейся с задачей генерации PR-текста на основе сравнительного тестирования текстовых нейросетей *Gigachat* и *Claude2*; разработка авторского логотипа для фирменного бланка пресс-релиза (нейросети «Кандинский» и *Textify*); подготовка видео с логотипом, например, для сопровождения поста с анонсом события в тематическом сообществе соцсети (нейросеть *Runway*).

Обоснование: текстовая нейросеть может быть использована для генерации идей заголовков пресс-релиза, создания и оформления текстов (выделения ключевых слов, заголовков), размещения текста на фирменном бланке. Нейросеть по генерации изображений может помочь с генерацией логотипа для фирменного бланка мероприятия или его организатора. Нейросеть по генерации видео поможет подготовить видеоряд для сопровождения поста в соцсети, подготовленного на основе пресс-релиза.

Описание процесса.

1. Студент формулирует промпт для текстовых нейросетей (рекомендуемая механика — поведенческая роль сотрудника пресс-службы компании/организации/вуза. Примерный текст запроса для нейросети выглядит так: «Представь, что ты — сотрудник пресс-службы вуза. Сгенерируй пресс-релиз ко Дню открытых дверей на основе представленной фактуры»).

2. Параллельно загружает фактуру для создания релиза (когда, где произошло событие, его цель, программа и т.д.).

3. Размещает запрос и фактуру для пресс-релиза, в случае необходимости уточняет запрос, используя механику последовательного уточнения (например, просит выделить заголовок, добавить справочную информацию, поменять местами абзацы и т.д.).

4. Для разработки логотипа для фирменного бланка составляет промпт в нейросети «Кандинский» и меняет нечитаемую текстовую надпись на желаемую в *Textify*.

5. Для сопровождения поста в тематическом сообществе в соцсети создает короткое видео с логотипом мероприятия/организации в *Runway*.

В результате мы пришли к следующим *выводам*:

1) Из текстовых нейросетей *Gigachat* и *Claude2* последняя более эффективно справляется с задачей по генерации пресс-релиза. *Claude2* четко следует структуре текста, хорошо справляется с генерацией заголовка (может предложить несколько вариантов), сопровождает релиз справочной информацией (самостоятельно способен выделить ее из предоставленной фактуры), контактными блоком; выделяет ключевые слова; из подгруженного PDF-файла (фирменный бланк), добавляет реквизиты в текст. *Gigachat* допускает ошибки в подготовке пресс-релиза (например, заканчивает текст пожеланием, что не характерно для этого PR-текста), путает факты. Подготовленный ею релиз нуждается в фактчекинге (в частности, в подготовленном в рамках исследования тексте было перепутано количество мест, выделенных на направления обучения, в конце название вуза ВГУ было изменено на МГУ) и серьезном редактировании.

2) Тем не менее нейросети (*Gigachat*, *Claude*, «Кандинский», *Textify*, *Runway*) могут стать эффективными виртуальными помощниками студента направления «Реклама и связи с общественностью» (будущего сотрудника пресс-службы) в генерации и оформлении PR-текстов, разработке логотипа (с вербальной частью) и подготовке видео.

Современные текстовые нейросети также качественно справляются с HR-задачами: например, подготовкой описаний вакансий. При составлении запроса рекомендуется также воспользоваться механикой поведенческой роли, а промпт сформулировать так: «Представь, что ты — рекрутер в компании [название], которая занимается [описание профиля].»

Тебе необходимо подготовить описание вакансии [название позиции], ключевой функционал которой состоит в [описание функциональных обязанностей]». Как показывает практика, текстовые нейросети, получая подобный запрос, создают описание вакансий с указанием не только обязанностей сотрудника, но и желаемых навыков, качеств, требований к наличию образования и опыта работы у соискателя.

Как мы уже упомянули, современным специалистам необходимы навыки работы с нейросетями. Об этом также свидетельствуют результаты исследования, опубликованного в 2023 г. в аналитическом отчете Всемирного Экономического Форума о будущем рабочих мест. Отвечая на вопрос, как социально-экономические и технологические тенденции будут формировать рабочее место в будущем, респонденты (803 компании, в которых в совокупности занято более 11,3 миллиона человек, в 27 отраслевых кластерах из 45 стран) отметили, что внедрение технологий — не мимолетный тренд, он сохранит свои позиции в трансформации бизнеса как минимум ближайшие пять лет. 85% опрошенных считают более активное внедрение передовых технологий и расширение цифрового доступа тенденциями, которые приведут к преобразованиям в их организации, в том числе в сфере трудовых ресурсов, причем 81% компаний планируют внедрить их уже к 2027 г. Среди самых востребованных в ближайшие пять лет навыков, которые будут необходимы сотрудникам, опрошенные отметили на третьем месте навыки работы с ИИ и *BigData*, а на седьмом — технологическую грамотность, именно на их развитие компании делают ставку в своих корпоративных стратегиях повышения квалификации на ближайшие годы [5]. Результаты актуального исследования *Microsoft*, лидера по внедрению ИИ, подтверждают выводы, представленные в отчете Всемирного Экономического Форума: 82% опрошенных руководителей отмечают, что их сотрудникам потребуются новые навыки (от практики оперативного проектирования до фактчекинга контента, сгенерированного ИИ), чтобы подготовиться к наступающей, а, возможно, уже наступившей эпохе развития нейросетей. И самое главное: развить эти навыки нужно уже даже не сегодня, а вчера [6].

Требование наличия навыков работы с нейросетями становится одним из ключевых для многих соискателей в России в 2023 г.: за текущий год число таких вакансий увеличилось более, чем в 10 раз, по статистике платформы онлайн-рекрутинга *hh.ru* и IT-компании *EvApps*. Кроме того, это преимущественно вакансии в сфере коммуникаций: треть из них приходится на отрасль услуг для бизнеса (маркетинговые, рекламные агентства и подрядчиков), а 5,5% — на направление «СМИ, маркетинг и реклама, PR, дизайн и продюсирование». Около 22% российских работодателей ищут сотрудников, которые

имеют навыки работы с *ChatGPT*. Об этом заявили 1700 руководителей компаний и начальников отделов по результатам опроса исследовательского центра «Зарплаты.ру» [7]. И хотя на такой спрос оказал влияние эффект низкого предложения, эксперты убеждены: в ближайшее время умение использовать инструменты ИИ станет таким же обязательным навыком, как когда-то уверенное владение ПК [8].

Как же относятся к развитию ИИ бизнес-лидеры и обычные сотрудники? Участники упоминавшегося ранее исследования *Microsoft* дали неоднозначную оценку развитию ИИ: они меньше опасаются того, что нейросеть заменит их на рабочем месте (49% респондентов), чем надеются, что ИИ спасет их от непомерной нагрузки и эмоционального выгорания (70%). Каждый третий опрошенный бизнес-лидер (31%) считает, что активное внедрение ИИ может привести к повышению производительности труда и только 16% отмечают, что к сокращению численности персонала. Также топ-менеджеры ожидают, что развитие ИИ поможет сотрудникам с выполнением повторяющихся задач, улучшит благосостояние, сократит время на менее значимые виды деятельности, расширит возможности сотрудников и ускорит их темп работы [6]. Обычные россияне по вопросу развития ИИ также настроены по-разному: 64% респондентов, участников тематического онлайн-опроса «Авито» в марте 2023 г., считают нейросети рывком в развитии технологий, а также с интересом наблюдают за этим процессом. Тем не менее 25% опрошенных признались в своих опасениях, что в будущем ИИ способен стать не только помощником, но и конкурентом, со временем заменить человека и тем самым осложнить ситуацию на рынке труда [9]. Как считают участники исследования «Зарплаты.ру» (при ответе доступен множественный выбор), в будущем нейросеть сможет в первую очередь заменить дизайнеров (53%), маркетологов (46%), копирайтеров (45%) [7].

Использование инструментов ИИ — новая реальность. Вытеснят ли в ней нейросети с рынка труда пиарщиков и HR-менеджеров? Скорее всего, в ближайшее время нет. Авторы считают, что взаимодействие с искусственным интеллектом будет проходить в формате *coopetition* — сотрудничество в конкуренции; а выиграют в конкурентной борьбе те специалисты, которые научатся находить с ИИ общие точки роста.

ЛИТЕРАТУРА

1. HRTechMarketSize, Share, Trends, Growth&Forecast |2032. — Режим доступа: <https://www.futuremarketinsights.com/reports/hr-tech-market> (дата обращения: 20.10.2023).
2. Public Relations (PR) Tools Market: Global Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecast 2023–2028. — Режим доступа: <https://www.imarcgroup.com/public-relations-tools-market> (дата обращения: 30.10.2023).

3. Ежегодное исследование индустрии HR-tech на развивающихся рынках: итоги 2022 года.— Режим доступа: <https://hredtech.vc/research2022> (дата обращения: 29.10.2023).

4. StateofPR2023.— Режим доступа: <https://info.muckrack.com/state-of-pr-2023> (дата обращения: 02.11.2023).

5. The Future of Jobs Report 2023 / WorldEconomicForum.— 2023.— April 30.— Режим доступа: <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023/digest> (дата обращения: 21.10.2023).

6. WorkTrendIndex / WillAIFixWork? — 2023.— May 9.— Режим доступа: <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/will-ai-fix-work> (дата обращения: 26.05.2023).

7. Опрос показал, каких специалистов работодатели

готовы заменить на нейросети.— 2023.— 22 марта.— Режим доступа: https://1prime.ru/telecommunications_and_technologies/20230322/840151172.html (дата обращения: 26.05.2023).

8. Рожков Р. Бизнес ловит кадры в нейросети: как растет число вакансий с опытом работы в ИИ / Р. Рожков, Л. Липанова //Forbes.— 2023.— 26 сент.—Режим доступа: <https://www.forbes.ru/tehnologii/497061-biznes-lovit-kadry-v-nejroseti-kak-rastet-cislo-vakansij-s-opytom-raboty-s-ii> (дата обращения: 30.10.2023).

9. Будущее и нейросети: 64% людей считают развитие искусственного интеллекта рывком в развитии технологий.—Режим доступа: https://www.avito.ru/company/press/avito_rabota_artificial_intelligence (дата обращения: 28.10.2023).

Воронежский государственный университет

*Курганова Е. Б., кандидат филологических наук, доцент
кафедры связей с общественностью, рекламы и дизайна,
E-mail: kurganova1979@mail.ru*

Санкт-Петербургский государственный университет

*Шерне А. С., магистрант 1 курса программы «Управление развитием организаций»
E-mail: sherne2001@mail.ru*

Voronezh State University

*Kurganova E. B., Candidate of Philology, Associate Professor
of the Department of PR, Advertising and Design
E-mail: kurganova1979@mail.ru*

St. Petersburg State University

*Sherne A. S., 1st year master's student of the program
"Management of Organizational Development"
E-mail: sherne2001@mail.ru*