

Nika Pečovnik

CHATGPT V KADROVANJU

»Uporaba orodja ChatGPT v kadrovanju predstavlja pomemben korak v prihodnost optimizacije organizacijskih procesov. Gre za izjemno vsestransko orodje, ki presega zgolj kadrovanje in ponuja širok spekter možnosti uporabe na številnih področjih. Kljub svoji zmogljivosti, s katero poenostavlja številne procese, vključno s kadrovskimi, pa vendarle ne more nadomestiti človeške presoje, etičnega razmišljanja in občutka za kontekst. Zato je ključno, da ohranimo realna pričakovanja in človeško presojo uporabimo tam, kjer tehnologija dosega svoje meje.«

Kadrovanje je že od svojih začetkov dinamično področje, ki se nenehno prilagaja novim tehnološkim izzivom. Z napredkom umetne inteligence se njen vpliv na ta proces še bolj povečuje. Vključitev ChatGPT, naprednega jezikovnega modela umetne inteligence, predstavlja pomemben mejnik v upravljanju delovne sile. Ta tehnologija ima pozitiven vpliv na številne kadrovske procese, saj optimizira zaposlovanje, organizacijsko uglasovanje, usposabljanje in vsakodnevne operativne naloge. ChatGPT tako prispeva k večji produktivnosti, boljši dostopnosti informacij ter izboljšani delovni izkušnji zaposlenih, saj zmanjšuje potrebo po človeškem posredovanju in poenostavlja naloge. Vendar pa uporaba ChatGPT prinaša tudi številne izzive. Med njimi so zagotavljanje zaupanja uporabnikov, tehnološke omejitve, integracija z obstoječimi sistemi ter etična vprašanja, kot sta zasebnost podatkov in algoritemska pristranskost. Ključno je, da se ti izzivi ustrezno naslovijo, da bi preprečili diskriminacijo in zagotovili pravično obravnavo zaposlenih. Potrebno je najti harmonično ravnovesje med avtomatizacijo, ki jo poganja umetna inteligenca, in ohranjanjem človeškega stika, saj ta ostaja ključen za učinkovito upravljanje zaposlenih.

NASTANEK IN RAZVOJ METODE

ChatGPT kot model umetne inteligence predstavlja relativno novo orodje, ki jo je razvilo podjetje OpenAI. Gre za inteligentnega klepetalnega robota, ki lahko zagotovi podroben odgovor v skladu z navodili v pozivu (Wu idr., 2023).

Njegovi začetki segajo v leto 2018, ko je bil predstavljen prvi model v seriji GPT (GPT-1). Ta je postavil temelje za nadaljnji razvoj bolj zmogljivih različic. Treniran je bil na velikem korpusu besedilnih podatkov, kar mu omogoča samodejno generiranje besedila na podlagi vnaprej naučenega znanja (Budhwar idr., 2023). Leta 2019 je bila predstavljena druga različica (GPT-2), ki je uvajala zamisel večopravilnega učenja z več omrežnimi parametri in podatki za učenje kot njen predhodnik (Wu idr., 2023). Tretja različica (GPT-3) je bila razvita leta 2020. Ta model je dosegel izjemne dosežke z vidika izvajanja različnih jezikovnih nalog. Model je lahko generiral človeško besedilo, odgovarjal na vprašanja in pisal kode, pri čemer so bili tvorjeni stavki pravilni, a niso ustrezali kontekstu (Budhwar idr., 2023). Pilotna različica ChatGPT (GPT-3.5) je bila razvita leta 2022 in je temeljila na okrepljenem učenju s povratno informacijo od človeka. Na tak način lahko model bolje sledi in se prilagodi uporabnikovi nameri (Wu idr., 2023). Najnovejša različica (GPT-4) je bila predstavljena leta 2023 in je sposobna ustvarjanja daljšega besedila, obdelave slik (Budhwar idr., 2023), glasovnega pogovora, dodatno pa si zapomni, kaj je uporabnik povedal predhodno v pogovoru, s čimer ohranja neprekinjen dialog (Wu idr., 2023).

ZNANSTVENA SPOZNANJA O UPORABNOSTI METODE

Nedavna raziskava, v katero je bilo zajetih 30.000 delavcev iz 23 držav po svetu, vključno s Slovenijo, je pokazala, da 70 % delavcev pri opravljanju svojega dela uporablja umetno inteligenco. Izmed teh jih 62 % meni, da je vpliv umetne inteligence na njihovo delo pozitiven. Nanjo gledajo kot na tehnologijo, ki jim olajša administrativna bremena, zaradi česar se lahko posvetijo strateškemu delu in nasploh prihranijo čas pri delu (The Adecco Group, 2023).

Podobno je 76 % kadrovikov, ki pri svojem delu uporabljajo ChatGPT, v raziskavi svetovalnega podjetja KPMG (2023) poročalo o pozitivnem učinku njegove implementacije v delovne procese. Njegova raba je med delovnimi nalogami v največji meri usmerjena na zaposlovanje, preverjanje kandidatov, organizacijsko uglasovanje ter oblikovanje nalog usposabljanja za zaposlene.

ChatGPT kaže pomembne prednosti pri zagotavljanju individualiziranih izkušenj zaposlenim, saj njegove sposobnosti omogočajo ustvarjanje personaliziranih vsebin in interakcij. Zmožnost usklajevanja dialoga s potrebami zaposlenih spodbuja prilagojeno podporo in skrb. Vse pogosteje se uporablja tudi v programih usposabljanja in razvoja zaposlenih. Zaradi svoje sposobnosti razumevanja naravnega jezika zagotavlja prilagojene učne izkušnje, simulira scenarije igranja vlog in ponuja povratne informacije v realnem času. To vodi do učinkovitejšega in bolj privlačnega pridobivanja učnih izkušenj (Sebastian, v tisku).

Avtomatizacija rutinskih nalog predstavlja dragoceno orodje za kadrovske strokovnjake, saj osvobaja njihov čas, ki ga lahko namenijo ključnim strateškim nalogam, kot sta upravljanje talentov in organizacijski razvoj. ChatGPT se odlikuje v hitrem in natančnem zagotavljanju odgovorov na pogosta kadrovska vprašanja ter zahteve, s čimer zmanjšuje potrebo po človeškem posredovanju. Nenehen dostop do ključnih informacij pa pridobiva še dodaten pomen v globalnem delovnem okolju današnjega časa (Sebastian, v tisku). Takojšnja podpora in individualizirane izkušnje pomembno prispevajo k večjemu zadovoljstvu z delom tako med kadrovskimi strokovnjaki kot preostalimi zaposlenimi (Zhou idr., 2023).

ChatGPT pomembno doprinaša k izboljšanju učinkovitosti dela. Zagotavljanje hitrih odzivov in inteligentne podpore pri odločanju omogoča kadrovikom učinkovitejše reševanje težav in opravljanje nalog, s čimer zmanjšuje izgubo časa. S tem ko tudi zaposlenim omogoča hiter dostop do informacij in virov, spodbuja kulturo neprekinjene komunikacije ter pripomore k optimizaciji delovnih procesov. Z avtomatizacijo ponavljajočih se in dolgotrajnih ročnih opravil omogoča kadrovikom, da se osredotočajo na bolj zapleteno in ustvarjalno delo. Njegova uporaba vodi do večje produktivnosti in splošne učinkovitosti kadrovikov ter preostalih uslužbencev (Shaji George idr., 2023; Zhou idr., 2023).

Digitalna narava orodja omogoča priročno in natančno zbiranje in analizo podatkov ter njihovo sledljivost. Z združevanjem in analizo velikih količin podatkov o osebju pomaga kadrovikom prepoznati morebitne težave in trende pri upravljanju človeških virov, kar omogoča pravočasne posege ter izboljšave. Tako zagotavlja bolj znanstveno in zanesljivo podlago za strateško načrtovanje organizacije ter sprejemanje odločitev na področju človeških virov (Zhou idr., 2023).

ChatGPT lahko torej okrepi prizadevanja zaposlenih na različne načine, kar odpira vrata priložnostim za opolnomočenje, kreativno raziskovanje in povečano učinkovitost. To lahko vodi do povečane motivacije in splošnega zadovoljstva pri delu, kar pa prispeva k višji stopnji delovne zavzetosti. Po drugi strani se zaposleni lahko soočajo s težavami pri prilagajanju tem novim procesom. Ti izzivi lahko povzročijo izgubo časa, občutek razočaranja in nezaupanje, kar lahko negativno vpliva na stopnjo delovne zavzetosti pri uporabi te metode (Budhwar idr., 2023).

V primerjavi s tradicionalnimi orodji upravljanja človeških virov ima ChatGPT večji potencial in vrednost za organizacije, saj lahko poveča zadovoljstvo zaposlenih, optimizira procese odločanja ter izboljša splošno učinkovitost in uspešnost dela. Kljub pozitivnim spoznanjem o uporabnosti ChatGPT v kadrovanju je pomembno poudariti, da trenutno še ni dovolj znanstvenih raziskav, ki bi zajemale več možnih učinkov te metode. Nadaljnje znanstvene študije so tako ključne za celovito razumevanje vpliva te metode na različna področja kadrovanja in za oblikovanje smernic za njegovo najboljšo možno uporabo v organizacijah (Zhou idr., 2023).

PREDSTAVITEV METODE

KDAJ METODO UPORABIMO?

ChatGPT uporabljamo v različnih fazah kadrovanja. Med **postopkom zaposlovanja** je veliko časa namenjenega interakciji med osebjem in kandidati. Kadroviki lahko povečajo učinkovitost svojih prizadevanj pri zaposlovanju z uporabo umetne inteligence, kot je ChatGPT. To orodje lahko izkoristijo za hitrejša izvajanja nekaterih časovno obsežnejših

nalog, ki bi jih sicer morali opraviti ročno. Njena uporaba omogoča zagotavljanje informacij o delovnem mestu pred samim postopkom zaposlovanja, kar omogoča predhodno izločanje kandidatov, ki ne izpolnjujejo zahtev delovnega mesta (Zhang, 2023). Že v začetni fazi pregleda kandidatov lahko ChatGPT izvede kratek virtualni intervju, s čimer skrajša čas zaposlovanja in začetnega pregleda za identifikacijo najprimernejših kandidatov (Polgan, 2023). S pomočjo oblikovanja ustreznih vprašanj za kandidate in posredovanja povratnih informacij kadrovikom prispeva k učinkovitemu procesu selekcije. Sočasno pa z analizo življenjepisov in delovnih opisov zagotavlja ožji izbor najprimernejših kandidatov za določeno delovno mesto (Nuzula idr., 2023; Wassan idr., 2021).

V fazi **organizacijskega uglaševanja** lahko ChatGPT poskrbi za avtomatizacijo postopkov uvajanja novih zaposlenih v organizacijo. To metodo lahko kadroviki uporabijo, kadar želijo optimizirati načrtovanje orientacijskih sestankov in v krajšem času posredovati dokumentacijo novim zaposlenim (Nuzula idr., 2023). ChatGPT ima velik potencial za racionalizacijo postopka uvajanja zaposlenih z zagotavljanjem ustreznih informacij, odgovarjanjem na pogosta vprašanja ter vodenjem novih zaposlenih pri urejanju dokumentacije. S svojo zmožnostjo ponujanja prilagojenih in interaktivnih izkušenj omogoča takojšen dostop do pomembnih dokumentov, pravilnikov in drugih postopkov, s čimer zmanjšuje odvisnost novih zaposlenih od kadrovskega osebja. Aktivno sodelovanje v pogovorih in zagotavljanje prilagojenih smernic prispevata k ustvarjanju občutka podpore, zmanjšujeta tesnobo ter spodbujata zavzetost novih zaposlenih med procesom uvajanja. Kadrovske strokovnjaki lahko ChatGPT integrirajo kot učinkovito orodje za izboljšanje uvajanja novih zaposlenih v organizacijo in optimizacijo celotnega procesa (Ren, 2023; Wassan idr., 2021).

To orodje pride v poštev tudi pri **upravljanju uspešnosti in usposabljanja** zaposlenih. Kadroviki jo lahko integrirajo v svoje delo, kadar želijo pridobiti in analizirati povratne informacije o uspešnosti zaposlenih ter izboljšati proces upravljanja uspešnosti. S pomočjo analize vedenja zaposlenih in podatkov o uspešnosti uporaba te metode kadrovikom omogoča vpogled v specifična področja, na katerih bi se zaposleni lahko izboljšali (Nuzula idr., 2023). V nadaljnjem procesu ChatGPT zagotavlja priporočila za učenje in razvoj. Na podlagi analize uspešnosti in

identifikacije individualnih potreb zaposlenih oblikuje priporočila in nasvete glede usposabljanja, vključno z možnostmi za izobraževanje ali udeležbo na treningih. V tej fazi deluje kot orodje za oblikovanje prilagojenih programov razvoja, kar pozitivno vpliva na celotno delovno okolje (Majumder idr., 2021; Nuzula idr., 2023). Dodatno pomaga pri zbiranju povratnih informacij sodelavcev in vodij, kar omogoča prepoznavanje področij za izboljšave ter izvajanje ustreznih ukrepov (Polgan, 2023).

Metodo lahko uporabimo tudi pri **optimizaciji operativnih procesov**. En vidik je zagotavljanje podpore za vprašanja in težave, ki so povezane s človeškimi viri (Nuzula idr., 2023). Kadroviki lahko ChatGPT uporabijo kot platformo za postavljanje vprašanj in pomoč pri reševanju težav ali konfliktov med zaposlenimi (Polgan, 2023). Delujoč kot virtualni kadroviski asistent, ponuja dragoceno podporo zaposlenim ter omogoča hiter dostop do informacij in odgovorov na njihova vprašanja. Zaposlenim omogoča, da izvedejo različna opravila, kot je vpogled v politiko podjetja ali neizrabljen letni dopust. Z avtomatizacijo rutinskih postopkov pa se olajša tudi delo kadrovikov, ki bi določene naloge sicer opravljali ročno. Ti lahko ChatGPT uporabijo pri preprostih opravilih, kot sta izpolnjevanje zahtevkov za dopust ali spremljanje prisotnosti zaposlenih, kar skrajša čas obdelave in izboljša operativno učinkovitost kadroviskih procesov. S takšnim pristopom pridobijo čas, ki bi ga sicer porabili za rutinske naloge, in ga lahko usmerijo v reševanje zahtevnejših zadev (Majumder idr., 2021).

ZA KOGA JE METODA PRIMERNA?

ChatGPT se lahko uporablja kot orodje za podporo pri upravljanju človeških virov in je primarno namenjen strokovnjakom za kadrovanje. Uporaba ChatGPT kot orodja za podporo pri odločanju v okviru kadrovanja doprinaša k izboljšanju operativne učinkovitosti na več področjih upravljanja človeških virov. Z njegovo uporabo lahko kadroviki izboljšajo in poenostavijo različne vidike svojega delovanja, vključno s postopki zaposlovanja, organizacijskega uglaševanja, razvojem zaposlenih, upravljanjem uspešnosti, optimizacijo operativnih procesov in pomočjo zaposlenim. Treba je upoštevati, da ta tehnologija človeške vloge v procesu kadrovanja ne nadomesti popolnoma. Prav nasprotno, lahko

deluje kot orodje, ki pomaga in izboljša človeške sposobnosti odločanja. Uspešna integracija te metode v postopek kadrovanja torej zahteva celovit in preudaren pristop (Polgan, 2023). Dodatno so v uporabo orodja vpleteni tudi preostali zaposleni v organizaciji, ki se lahko na to orodje obrnejo z vprašanji, pridobivajo informacije o podjetju, urejajo administrativne zadeve ter se zanašajo na njegovo hitro in natančno zagotavljanje podpore pri razreševanju težav (Majumder idr., 2021).

KAKO METODO IZVEDEMO?

Priprava

Najprej moramo zagotoviti, da imamo delujoč računalnik z nameščenim brskalnikom in dostopom do interneta. Nato odpremo brskalnik in v naslovno vrstico vnesemo naslov platforme, na kateri dostopamo do ChatGPT (OpenAI), ter preverimo, ali imamo ustvarjen uporabniški račun na platformi. Ko smo uspešno prijavljeni, kliknemo na ustrezno ikono, ki odpre vmesnik za uporabo ChatGPT. Pred začetkom interakcije razmislimo o vprašanjih ali izzivih, s katerimi se srečujemo in jih želimo razrešiti s pomočjo tega orodja. To nam bo pomagalo izkoristiti njegov potencial ter pridobiti bolj usmerjene in koristne odgovore glede na naše specifične potrebe (Agilia, 2023).

Izvedba

Postopek izvedemo s pomočjo izdelovanja iztočnic ali pozivov. Gre za razmeroma novo večšino razvijanja in optimizacije ukazov z namenom učinkovite uporabe jezikovnih modelov. V vmesnik jasno zapišemo enostaven poziv oziroma ukaz, nalogo ali napotek. Pri zapisu ukaza uporabimo ključne besede in lahko preizkusimo različne variante. Nekateri pogosti pozivi, ki jih lahko uporabimo, so: *povzemi*, *uredi besedilo*, *izboljšaj besedilo*, *prilagodi za []* in *popravi slovnico* (Ray, 2023). Na začetku moramo opredeliti vlogo, iz katere izhajamo, saj nam na podlagi danega izhodišča ChatGPT omogoča bolj usmerjeno interakcijo oziroma informacije (npr. »Sem v vlogi kadrovnika v podjetju in sem odgovoren za izboljšanje procesov razvoja zaposlenih.«). Nato v poziv napišemo specifično nalogo, ki jo želimo opraviti z njegovo pomočjo. Če želimo doseči želeni odziv, moramo

Slika 1. Primerjava manj (levo) in bolj specificirano (desno) izoblikovanega poziva za ChatGPT

You
Kakšen je pomen metode neformalnega učenja?

ChatGPT
Metoda neformalnega učenja ima izjemen pomen zaradi več ključnih razlogov:

- Prilagodljivost:** Neformalno učenje omogoča prilagodljivost glede na posameznikove potrebe, tempo in interese. Zaposleni lahko sami izberejo, kaj se želijo naučiti, in to storijo v času, ki jim najbolj ustreza.
- Stimulacija samoiniciativnosti:** Neformalno učenje spodbuja samostojno iskanje znanja. Zaposleni razvijajo samoiniciativnost, kar lahko privede do večje motivacije, samozvesti in osebnega zadovoljstva.
- Praktična uporabnost:** Velik del neformalnega učenja se dogaja na delovnem mestu. Zaposleni pridobivajo znanje iz lastnih izkušenj, sodelovanja s sodelavci in reševanja realnih delovnih izzivov, kar povečuje praktično uporabnost pridobljenega znanja.
- Socialno učenje:** Neformalno učenje pogosto vključuje socialno komponento, saj zaposleni delijo znanje in izkušnje med seboj. To spodbuja sodelovanje in krepi povezave v delovnem okolju.
- Prilagajanje spremembam:** Ker je neformalno učenje pogosto neposredno povezano z delovnim okoljem, zaposleni lažje pridobivajo nova znanja in spretnosti, ki so potrebne za prilagajanje hitrim spremembam v organizaciji ali industriji.
- Stalno učenje:** Neformalno učenje prispeva k ustvarjanju kulture stalnega učenja, kjer se zaposleni zavedajo potrebe po nenehnem pridobivanju novih znanj in spretnosti za osebni in poklicni razvoj.
- Individualizacija učenja procesa:** Z neformalnim učenjem se omogoča posameznikom, da oblikujejo svoje učne poti glede na lastne potrebe in interese, kar povečuje učinkovitost in osebno zadovoljstvo.

V skupnem smislu metoda neformalnega učenja pomeni dinamičen pristop k razvoju znanja in spretnosti zaposlenih ter prispeva k agilnosti in inovativnosti organizacije. Omogoča posameznikom, da postanejo bolj samostojni, prilagodljivi in pripravljeni na izzive v sodobnem delovnem okolju.

You
Sem v vlogi kadrovnika v podjetju, odgovornega za izboljšanje procesov razvoja zaposlenih. Moj izziv je ustvariti učinkovit in prilagodljiv sistem, ki spodbuja neformalno učenje in rast zaposlenih v organizaciji. Kakšen je pomen vključevanja metode neformalnega učenja pri razvoju zaposlenih v organizaciji?

ChatGPT
Vključevanje metod neformalnega učenja pri razvoju zaposlenih v organizaciji ima ključen pomen, saj omogoča prilagodljiv in dinamičen pristop k razvoju zaposlenih. Neformalno učenje predstavlja proces pridobivanja znanja, veščin in izkušenj izven tradicionalnih učnih okolij, kot so formalne izobraževalne institucije. Tukaj je nekaj razlogov, zakaj je vključevanje neformalnega učenja pomembno v kontekstu razvoja zaposlenih:

- Prilagodljivost in posodabljanje znanja:**
 - Neformalno učenje omogoča zaposlenim, da pridobivajo znanje na način, ki ustreza njihovu tempu in individualnim potrebam. To omogoča bolj prilagodljiv pristop k učenju, kar je ključno v hitro spreminjajočem se delovnem okolju.
- Spodbujanje inovacij:**
 - Neformalno učenje spodbuja ustvarjalnost in inovacije. Zaposleni imajo možnost raziskovati nove ideje in pristope, kar lahko privede do izboljšav v procesih ali ustvarjanju novih rešitev.
- Samostojno učenje:**
 - Z neformalnim učenjem spodbujate samostojno učenje zaposlenih, kar krepi njihovo zmožnost reševanja problemov in samostojnega pridobivanja znanja, kadar koli ga potrebujejo.
- Sodelovanje in izmenjava izkušenj:**
 - Neformalne učne metode pogosto vključujejo sodelovanje med zaposlenimi in izmenjavo izkušenj. To krepi timsko delo, povečuje komunikacijo ter omogoča deljenje strokovnega znanja in najboljših praks.
- Mentorstvo in vzorčenje:**
 - Neformalno učenje lahko vključuje mentorstvo in vzorčenje, kjer izkušeni zaposleni delijo svoje znanje in izkušnje z manj izkušenimi kolegi, kar prispeva k razvoju novih kadrov.
- Neposredna uporabnost v praksi:**
 - Ker neformalno učenje temelji na pridobivanju znanja skozi praktične izkušnje, je bolj usmerjeno v reševanje realnih izzivov, s katerimi se srečuje organizacija. To povečuje neposredno uporabnost pridobljenega znanja.
- Ohranjanje motivacije:**
 - Neformalno učenje, ki temelji na interesih in potrebah posameznika, ohranja motivacijo zaposlenih za učenje. Posamezniki so bolj dovzetni za pridobivanje znanja, ki ga vidijo kot relevantnega za svoje osebne in poklicne cilje.

Pri oblikovanju sistema za spodbujanje neformalnega učenja je pomembno zagotoviti raznolikost učnih pristopov, ki ustrezajo različnim učnim stilom zaposlenih. Prav tako je ključno vzpostaviti okolje, ki spodbuja in podpira neformalno učenje, na primer preko platform za deljenje znanja, vzpostavitev mentorskih programov ter ustvarjanja priložnosti za sodelovanje in izmenjavo izkušenj med zaposlenimi.

poskrbeti, da bodo pozivi jasni in nedvoumni (npr. »Kateri so trije najpogostejše uporabljene pristopi za ocenjevanje delovne uspešnosti v letu 2023?« namesto »Naštej pristope za ocenjevanje delovne uspešnosti.«). Pri zapisu ukaza moramo zagotoviti dovolj konteksta in informacij o ozadju, da bo ChatGPT razumel obravnavano temo in ustvaril dovolj informirane odgovore (npr. »Kakšen je pomen vključevanja metode neformalnega učenja pri razvoju zaposlenih v organizaciji?« namesto »Kakšen je pomen metode neformalnega učenja?«). Določiti moramo želeno obliko in strukturo odgovora, da bo rezultat izpolnil naša pričakovanja (npr. »Navedi pet nasvetov za izboljšanje produktivnosti na delovnem mestu.« namesto »Kako lahko izboljšamo produktivnost na delovnem mestu?«). Prav tako moramo

določiti želeno razmejitev, kot je omejitev znakov, časovnih okvirov ali obsega, da bi ohranili osredotočenost in jedrnatost (npr. »Povzemi zgodovino umetne inteligence v treh ključnih mejnikih.« namesto »Povzemi zgodovino umetne inteligence.«) (Ray, 2023).

V nadaljevanju moramo proučiti generirane odgovore in po potrebi prilagoditi izhodiščne informacije glede na svoje specifične zahteve. Če začetni odziv ne izpolni naših pričakovanj, moramo izpopolniti svoj ukaz z dodatnimi podvprašanji, da ChatGPT usmerimo k želenim informacijam (Agilia, 2023). Če je začetni poziv na primer »Kakšne so koristi vadbe za zdravje?« spremenimo poziv v »Kako redna telesna vadba izboljša kardiovaskularno zdravje?«, »Kakšne so koristi vadbe za duševno zdravje?« in »Kako vadba prispeva k uravnavanju telesne teže?« Pomembno je, da pridobljene odgovore pred neposredno uporabo vselej preverimo in po potrebi prilagodimo na podlagi svojih oziroma organizacijskih potreb (Ray, 2023).

PRIMER UPORABE METODE

Ukaz, ki ga napišemo v ChatGPT

Sem v vlogi kadrovika v podjetju, odgovoren za zaposlovanje kadra. Dal ti bom opis delovnega mesta in zahteve za ta položaj. Iz tega opisa in zahtev za delovno mesto izlušči vprašanja, ki jih lahko postavim kandidatu na razgovoru.

Naslov delovnega mesta: Sodelavec za podporo strankam

Opis delovnega mesta:

- učinkovita komunikacija (asertivna, enoumna ...) s strankami, zavarovalnimi zastopniki, zunanjimi partnerji ter drugimi notranjimi in zunanjimi deležniki z namenom zagotavljanja podpore in izvajanja različnih storitev;
- celostna obravnava strank s področja priprave dokumentacije, izvedba potrebnih administrativnih sprememb v sistemu za stranke ter posredovanje popolne dokumentacije na ustrezen oddelek v podjetju;
- sodelovanje v prodajnih aktivnostih (izvajanje videoidentifikacij);
- reševanje morebitnih poizvedb zavarovancev in drugih pogodbenih deležnikov, vključno s pošiljanjem povratnih informacij ustreznim zavarovancem in drugim pogodbenim deležnikom;

- sodelovanje pri implementiranju in testiranju različnih IT-sistemov ter drugih programov.

Zahteve za delovno mesto:

- vsaj peta stopnja izobrazbe;
- znanje angleškega ali nemškega jezika;
- poznavanje orodij MS Office;
- natančnost in zanesljivost;
- poznavanje zavarovalnih produktov;
- ustrezne komunikacijske sposobnosti;
- usmerjenost k strankam in njihovim potrebam.

Slika 2. Primer odgovora, ki ga generira ChatGPT



ChatGPT

1. Kako bi opisali svoje izkušnje z asertivno in enournno komunikacijo s strankami, zavarovalnimi zastopniki ter notranjimi in zunanjimi deležniki?
2. Kako ravnote v situacijah, ko se soočate s težavnimi strankami ali izzivajočimi pogovori?
3. Lahko navedete primer, ko ste zagotovili celostno obravnavo stranke s področja priprave dokumentacije in izvedbe administrativnih sprememb v sistemu?
4. Kako izvajate videoidentifikacije v sklopu prodajnih aktivnosti?
5. Kako se prilagajate dinamičnemu okolju prodajnih nalog?
6. Kako učinkovito rešujete poizvedbe zavarovancev in drugih pogodbenih deležnikov?
7. Kako zagotavljate, da so povratne informacije strankam in drugim deležnikom jasne in zadovoljive?
8. Kako bi sodelovali pri implementaciji in testiranju različnih IT sistemov in programov?
9. Kako obvladujete izzive pri uvajanju novih tehnoloških rešitev?
10. Kako se vaša izobrazba ujema z zahtevami delovnega mesta?
11. Kako dobro obvladate angleški ali nemški jezik v poslovnem okolju?
12. Kako ste doslej uporabljali MS Office orodja v delovnem okolju?
13. Imate kakšne specifične izkušnje s katerim od orodij znotraj MS Office paketa?
14. Kako bi uporabili svoje znanje zavarovalnih produktov pri opravljanju nalog na tem delovnem mestu?
15. Kako sledite spremembam in novostim v zavarovalni industriji?
16. Kako izkazuje ustrezne komunikacijske sposobnosti v timskem okolju?
17. Kako prilagajate svoj način komunikacije glede na različne deležnike?
18. Kako ohranjate visoko stopnjo usmerjenosti k strankam in njihovim potrebam v hitro spreminjajočem se delovnem okolju?
19. Kako bi ukrepali v primeru, ko stranka izrazi nezadovoljstvo?



Is this conversation helpful so far?



VLOGA PSIHOLOGA

Uporaba ChatGPT na področju upravljanja človeških virov vzbuja zanimanje, a je treba priznati obstoj nekaterih ovir in omejitev, povezanih s to tehnologijo (Polgan, 2023). Potrebna je aktivna obravnava vprašanj, ki so povezana z etiko in pravno skladnostjo, pristranskostjo, razumevanjem konteksta, zaupanjem, tehnološkimi omejitvami, kibernetsko varnostjo ter psihološkim vplivom njene uporabe. Le s psihologovo pomočjo premagamo tovrstne izzive in izkoristimo moč uporabe te metode ob sočasnem ohranjanju vrednot, osredotočenih na človeka (Rane, v tisku).

Pri implementaciji ChatGPT v kadrovanje je ključno zagotoviti natančnost in realističnost podatkov, saj algoritem odgovore oblikuje na podlagi preteklih ugotovitev, kar lahko povzroči pristranskost. Na primer, če je bil v preteklosti izbran določeni tip kandidatov, lahko algoritem nepravilno usmeri izbiro v prihodnosti, kar povečuje tveganje za diskriminacijo. Psiholog mora proučiti podatke in zagotoviti, da so reprezentativni in ustrezni, ter prepoznati morebitne pristranskosti v algoritmu. Prav tako mora oblikovati smernice za razvijalce, da se zmanjša pristranskost in zagotovi pravičen pristop k raznolikosti kandidatov (Iswahyudi idr., 2023; Zhang, 2023). Pomembno je upoštevati udobje zaposlenih pri uporabi ChatGPT, saj nekateri raje komunicirajo z ljudmi kot z algoritmi. Psiholog lahko prilagodi implementacijo tako, da omogoči izbiro med sodelovanjem z algoritmom ali neposredno komunikacijo s kadrovske ekipo. Poleg tega mora podati jasne informacije o uporabi metode, izobraževati zaposlene o njenih prednostih in pomanjkljivostih ter spodbujati odprto komunikacijo, kar povečuje zaupanje in sprejemanje tehnologije (Polgan, 2023). ChatGPT se sooča s težavami pri razumevanju kontekstualnih znakov in neverbalne govorice, kar zahteva človeški nadzor, še posebej v kompleksnih okoliščinah. Psiholog pomaga prepoznati te subtilnosti ter prilagoditi interakcije glede na človeške emocije in vedênje. Pri kadrovske intervjujih, kjer je ključna analiza tonov glasu in telesne govorice, psiholog spremlja in analizira rezultate, da zmanjša pristranskost in zagotovi natančno oceno kandidatov (Polgan, 2023; Zhang, 2023).

Implementacija ChatGPT v kadrovanje lahko izboljša postopke, vendar je odvisna od premišljene strategije in integritete. Psihologi lahko

torej svetujejo glede etičnih vprašanj, razvoja smernic ter zagotavljanja zasebnosti in varnosti podatkov. Pomagajo pri ustvarjanju protokolov za zaščito informacij ter preprečevanju kibernetских groženj, hkrati pa zagotavljajo skladnost z zakonskimi predpisi (Polgan, 2023; Tippins idr., 2021).

PREVIDNOST IN OMEJITVE PRI UPORABI METODE

Vključevanje orodja ChatGPT v kadrovanje prinaša številne prednosti, vendar tudi izzive. Raziskave (The Adecco Group, 2023) kažejo, da mnogi delavci niso usposobljeni za uporabo umetne inteligence, kar poudarja pomen usposabljanja za optimalno izrabo ChatGPT (Agilia, 2023). Ob tem so etični pomisleki, varstvo podatkov in preprečevanje diskriminacije ključne skrbi pri implementaciji (Rane, v tisku), saj sta zaščita občutljivih informacij in kibernetična varnost nujni (Budhwar idr., 2023; Sebastian, v tisku).

Pristranskosti v podatkih, na katerih se ChatGPT uči, lahko vplivajo na odločitve, zato je stalno spremljanje vsebin bistvenega pomena (Budhwar idr., 2023). Poleg tega ChatGPT težko razume kontekstualne in neverbalne signale, kar je še posebej pomembno v kadrovskih procesih (Budhwar idr., 2023; Sebastian, v tisku). Za uspešno vključevanje tehnologije sta ključna zaupanje zaposlenih in ustrezno usposabljanje za obvladovanje omejitev sistema (Shaji George idr., 2023; Rane, v tisku).

Da bi zagotovili zanesljive in natančne odločitve, je potrebno natančno spremljanje in redno posodabljanje algoritmov ChatGPT (Budhwar idr., 2023; Rane, v tisku). Prav tako povezovanje ChatGPT s sistemi za upravljanje človeških virov zahteva ustrezno sinhronizacijo podatkov, kar prispeva k optimizaciji delovnih procesov (Sebastian, v tisku). Kljub tehnološkemu napredku pa človeška presoja in čustvena inteligenca ostajata ključni za sprejemanje končnih odločitev (Rane, v tisku; Iswahyudi idr., 2023).

L I T E R A T U R A

- Agilia (2023). *Spoznajte svojega novega sodelavca: ChatGPT*. https://agilia.si/po-slovne-delavnice/kreativnost_agilnost_in_timsko_delo/spoznajte_chatgpt_digitalne-kompetence_osebna-agilnost/
- Budhwar, P., Chowdhury, S., Wood, G., Aguinis, H., Bamber, G. J., Beltran, J. R., Boselie, P., Cooke, F. L., Decker, S., DeNisi, A., Dey, P. K., Guest, D., Knoblich, A. J., Malik, A., Paauwe, J., Papagiannidis, S., Patel, C., Pereira, V., Ren, S., Rogelberg, S., Saunders, M. N. K., Tung, R. L. In Varma, A. (2023). Human resource management in the age of generative artificial intelligence: Perspectives and research directions on ChatGPT. *Human Resource Management Journal*, 33, 606–659.
- Iswahyudi, M. S., Nofirman, N., Wirayasa, I. K. A., Suharni, S. in Soegiarto, I. (2023). Use of ChatGPT as a decision support tool in human resource management. *Jurnal Minfo Polgam*, 12(1), 1522–1532.
- Karaali, G. (2023). Artificial intelligence, basic skills, and quantitative literacy. *Numeracy*, 16(1), 1–22.
- KPMG. (2023). *Human resources hold the keys to creating value from generative AI*. <https://kpmg.com/kpmg-us/content/dam/kpmg/pdf/2023/hr-holds-the-keys-to-creating-value-from-generative-ai.pdf>
- Majumder, S. in Mondal, A. (2021). Are chatbots really useful for human resource management? *International Journal of Speech Technology*, 24(4), 969–977.
- Nuzula, I. F. in Amri, M. M. (2023). Will ChatGPT bring a new paradigm to HR world? A critical opinion article. *Journal of Management Studies and Development*, 2(2), 142–161.
- Rane, N. (v tisku). Role and challenges of ChatGPT and similar generative artificial intelligence in human resource management. *SSRN Electronic Journal*.
- Ray, P. P. (2023). ChatGPT: A comprehensive review on background, applications, key challenges, bias, ethics, limitations and future scope. *Internet of Things and Cyber-Physical Systems*, 3(2023), 121–154.
- Sebastian, G. (v tisku). Hello! This is your new HR Assistant, ChatGPT! Impact of AI chatbots on human resources: A transformative analysis. *SSRN Electronic Journal*.
- Shaji George, A., Hovan George, A. S. in Gabrio Martin, A. S. (2023). ChatGPT and the future of work: A comprehensive analysis of AI's impact on jobs and employment. *Partners Universal International Innovation Journal*, 1(3), 154–186.
- The Adecco Group. (2023). *What's working: Navigating the AI revolution and the shifting future of work*. <https://www.adeccogroup.de/wp-content/uploads/2023/10/Studie-Global-Workforce-of-the-Future-2023.pdf>
- Tippins, N. T., Oswald, F. L. in McPhail, S. M. (2021). Scientific, legal, and ethical concerns about AI-based personnel. *Personal Assessment and Decisions*, 7(2), 1–22.

- Wassan, S., Gulati, K., Pallathadka, H., Suhail, B., Kuhar, P. in Gupta, A. (2021). How artificial intelligence transforms the experience of employees. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(10), 7116–7135.
- Wu, T., He, S., Liu, J., Sun, S., Liu, K., Han, Q. in Tang, Y. (2023). A brief overview of ChatGPT: The history, status quo and potential future development. *IEEE/CAA Journal of Automatica Sinica*, 10(5), 1122–1136.
- Zhang, Y. (2023). The impact of ChatGPT on HR recruitment. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 19(2023), 40–44.
- Zhou, J. in Cen, W. (2023). Design and application research of a digital human resource management platform based on ChatGPT. *Journal of Theory and Practice of Social Science*, 3(7), 49–56.

CHATGPT IN HRM

Since its very beginnings, HR has been a dynamic field, constantly adapting to new technological challenges, and these are continuing with the advance of artificial intelligence. The integration of ChatGPT, an advanced AI language model, marks an important milestone in workforce management. This technology has a positive impact on many HR processes, optimizing recruitment, organizational tuning, training and day-to-day operational tasks. ChatGPT thus contributes to increased productivity, better accessibility of information and an improved employee experience by reducing the need for human intervention and simplifying tasks. However, the use of ChatGPT also brings challenges such as ensuring user trust, technological limitations, integration with existing systems and ethical issues such as data privacy and algorithmic bias. It is crucial that these challenges are adequately addressed to prevent discrimination and ensure fair treatment of employees. This requires striking a harmonious balance between AI-driven automation and preserving the human touch, which remains key to effective employee management.