

ChatGPT: speeltje of timesaver voor HR?

In razend tempo lijkt artificial intelligence (AI) de wereld te veroveren. De introductie van ChatGPT voor het grote publiek in november 2022 heeft hier een grote rol in gespeeld. Intussen buitelen de specialisten over elkaar heen om mensen te doen geloven dat AI banen drastisch zal veranderen, of zelfs hele beroepsgroepen zal doen verdwijnen. Wat zeker is, is dat ChatGPT veel toepassingen kent voor uw werk als HR-professional.

Ondanks de relatief jonge 'leeftijd' van ChatGPT, is er door de wereldwijde populariteit al veel duidelijk over de (mogelijke) toepassingen van het programma op de werkvloer. Dat geldt ook voor het HR-vakgebied. In dit artikel vindt u een overzicht van de toepassingen die nuttig zijn voor HR, en hoe u ChatGPT op een ethische en effectieve manier kunt inzetten voor uw werk. Ook komen de risico's aan bod, en de laatste ontwikkelingen. Ook al gaan die zo snel, dat bij het verschijnen van dit artikel er mogelijk alweer nieuwe features zijn geïmplementeerd.

Prompt

ChatGPT is een taalmodel waarmee u kunt converseren alsof het een mens is. Dat doet u aan de hand van een zogeheten 'prompt', wat in feite de uitleg is die u aan ChatGPT geeft over wat u van het systeem verwacht. Het taalmodel gaat aan de slag met de vraag die u stelt, de instructie die u geeft of de suggestie die u doet. Het resultaat is afhankelijk van uw input. Het systeem is en wordt gevoed door 'trainers' van ChatGPT, de input

van gebruikers en informatie van derde partijen. Maar ook zeker door openbare data van verschillende bronnen op het internet, zoals websites, boeken, artikelen, (voor)publicaties van wetenschappelijke papers en andere publiekelijk beschikbare bronnen. Daar schuilt een gevaar in, omdat ChatGPT geen onderscheid maakt tussen feit en fictie. Omdat het systeem getraind is om u van dienst te zijn, geeft het een grammaticaal correct antwoord

Mogelijkheden zijn legio

Voor u als HR-professional is ChatGPT uitstekend te gebruiken om:

- teksten in concepten op te zetten;
- te brainstormen;
- gesprekken voor te bereiden;
- een opzet te maken voor een beleidsplan of training;
- samen te vatten;
- te vertalen;
- een conceptfunctieprofiel te maken;
- u op weg te helpen bij een lastige brief.

op een vraag als: 'Welke instrumenten zijn praktisch om persoonlijkheidsprofielen te matchen met functies bij de werving van personeel?' Maar dat betekent dus niet dat het schijnbaar betrouwbare antwoord ook klopt; dit zult u zelf moeten toetsen.

Functieomschrijving

ChatGPT is inzetbaar in veel onderdelen van het HR-vakgebied. Voor het aantrekken (en vervolgens behouden) van talent is het essentieel dat een functieomschrijving in een vacature accuraat en uitnodigend is. ChatGPT kan u hiermee helpen met een prompt als: 'Schrijf een functieomschrijving voor een data-analist die zowel de technische vereisten als de bedrijfscultuur benadrukt.' Uit deze prompt volgt een eerste opzet, die u vervolgens steeds verder kunt aanpassen en verfijnen, tot u het gewenste resultaat bereikt. Dit doet u door het systeem te 'voeden' met vergelijkbare functieprofielen, tekst over de bedrijfscultuur in uw organisatie, de schrijfstijl die u wilt hanteren (formeel of informeel) en andere details. Door de uitkomst steeds te 'finetunen', komt u uiteindelijk bij het gewenste eindresultaat (zie het kader op de volgende pagina).

Schrijfwerk

Als HR-professional bent u waarschijnlijk veel tijd kwijt aan schrijfwerk, van e-mails tot rapporten. Met een prompt als 'Verbeter de helderheid en professionaliteit van deze e-mail.' kan ChatGPT het schrijfp proces helpen stroomlijnen. Door op te slaan aan welke karakteristieken de stijl voor u persoonlijk of voor uw organisatie moet voldoen, wordt de tekst persoon-

lijker en rijker. Dit helpt niet alleen om tijd te besparen, maar zorgt ook voor duidelijkere en impactvollere communicatie. Maakt u zelf een ruwe opzet van een brief, dan kunt u ChatGPT vragen de toon van de brief zakelijker of juist vriendelijker te maken, of er bijvoorbeeld humor in te brengen. Als vertaler van documenten en brieven presteert ChatGPT overigens beter dan Google Translate, omdat het meer rekening houdt met uitdrukkingen in verschillende talen.

Beleidsdocumenten

In de wereld van HR is het opstellen van duidelijke, consequente beleidsdocumenten cruciaal. ChatGPT kan hierin een rol spelen door dit ingewikkelde en tijdrovende proces te versnellen en te zorgen voor consistentie in het taalgebruik. Met een prompt als *'Schrijf een beknopt anti-discriminatiebeleid dat onze organisatiecultuur weerspiegelt.'* genereert ChatGPT een eerste opzet, die u vervolgens kunt aanpassen. Hiervoor maakt de chatbot gebruik van documenten, artikelen en beleidsstukken op internet over het onderwerp. Het geeft daarmee ook inzicht in wat andere organisaties zoal opnemen in een dergelijk beleid, op basis waarvan u uw eigen speerpunten kunt selecteren.

Presenteren

Moet u dit beleid presenteren, dan vraagt dit om helderheid en overtuiging. Door het beleidsdocument en uw gewenste focus in te voeren, kan ChatGPT u helpen bij het creëren van een gestructureerde, impactvolle presentatie. In de gratis versie van ChatGPT kunt u geen documenten uploaden, maar wel tekst invoegen. In de betaalde versie (kosten: zo'n € 22,50 per maand) uploadt u het hele document en stelt u bijvoorbeeld de vraag: *'Gebruik het bijgevoegde beleidsdocument over diversiteit en inclusie om een overzicht te maken voor een presentatie, inclusief drie belangrijke punten die we willen benadrukken en suggesties voor visuele hulpmiddelen.'*

Gespreksvoorbereiding

ChatGPT kan u ook helpen bij de voorbereiding van bijvoorbeeld sollicitatie- of beoordelingsgesprekken. Door niet-per-

Door middel van instructies uw prompt finetunen

Vaak start u met een eenvoudige prompt, die u op basis van het resultaat verder kunt finetunen. Daarbij geeft u ChatGPT instructies om tot het gewenste eindresultaat te komen. Enkele voorbeelden:

- Benoem de gewenste schrijfstijl: 'formeel', 'informeel', 'juridisch', 'humoristisch', 'korte zinnen', 'vakjargon vermijden', 'bloemrijke taal', 'creatief woordgebruik'.
- Vraag om een onderbouwing: 'verwijs als het mogelijk is naar wetenschappelijke artikelen/nieuwsartikelen/socialmediabronnen', 'voeg links toe naar betrouwbare bronnen'.

- Geef het systeem een rol: 'ik schrijf dit als HR-manager van een handelsorganisatie', 'ik schrijf dit voor een mbo'er'.
- Eis een lengte: 'gebruik 3000 woorden', 'maximaal 750 tekens', 'schrijf drie alinea's'. Of als er al een tekst geschreven is door ChatGPT: 'kort in met 25%', 'maak 30% langer'.
- Specificeer de opbouw van een tekst: 'gebruik de volgende opbouw: inleiding, anekdote, theorie, gevolgen, conclusie'.

De specificaties die voor u goed uitpakken, kunt u opslaan voor hergebruik in de 'Custom instructions'.

soonsgebonden (zie onder het kopje 'Dataveiligheid' op de volgende pagina) maar wel relevante informatie over de kandidaat of de werknemer en de gespreksdoelen in te voeren, kan ChatGPT suggesties doen voor passende vragen en gespreksthema's. Dit stelt u in staat meer gestructureerde en doelgerichte gesprekken te voeren. Bij het voorbereiden van een gesprek kunt u bijvoorbeeld een prompt als deze gebruiken: *'Geef mij een lijst van relevante vragen voor een sollicitatiegesprek met een kandidaat voor de functie van projectmanager, gericht op zowel de technische vaardigheden als het vermogen om in teamverband te werken.'*

Oefenpartner

Daarnaast is ChatGPT te gebruiken als oefenpartner voor gesprekken. Door simulatie van een gesprekssituatie kunt u uw benadering verfijnen. Dit is vooral handig voor het ontwikkelen van vaardigheden in het voeren van gevoelige gesprekken, zoals het brengen van slecht nieuws of het onderhandelen over salarissen. Dit kan bijvoorbeeld met de volgende prompt: *'Ik wil een slechtnieuwsgesprek met je oefenen waarbij ik als HR-professional een werknemer moet informeren over zijn niet-behaalde doelstellingen en de gevolgen daarvan. De boodschap moet duidelijk maar empathisch overkomen. Ik open het gesprek en jij geeft antwoord als werknemer.'*

Na afronding van het gesprek ontvang ik graag feedback over mijn gesprekstechniek.' ChatGPT zal u vragen het gesprek te openen, om vervolgens als werknemer te antwoorden, waarna u het volledige gesprek kunt oefenen en achteraf feedback krijgt.

MTO

Een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) of soortgelijk onderzoek kan veel vertellen over de stand van zaken binnen uw organisatie en kunt u gebruiken voor het verbeteren van de werkomgeving en bedrijfscultuur. ChatGPT kan helpen bij het opstellen van een MTO door suggesties te doen voor relevante vragen, gebaseerd op de doelstellingen van het onderzoek. Dit zorgt voor een meer gestructureerd en doelgericht onderzoek, wat leidt tot betrouwbaardere en bruikbaarere resultaten. Bijvoorbeeld: *'Stel een reeks vragen op voor een medewerkerstevredenheidsonderzoek die betrekking hebben op werktevredenheid, communicatie binnen het team, en de effectiviteit van het recent ingevoerde thuiswerkbeleid.'*

Betrouwbaarheid tools en instrumenten

Met ChatGPT kunt u een quickscan maken van de betrouwbaarheid van tools en instrumenten voor specifieke doelen. Zoekt u in Google naar bijvoorbeeld



persoonlijkheidstesten, dan komen de meest populaire – en soms onbetrouwbare – instrumenten bovenaan te staan. ChatGPT doet het op het eerste gezicht niet beter: vraagt u om een overzicht van veelgebruikte persoonlijkheidstesten door HR-professionals, dan worden kritiekloos instrumenten als MBTI en DISC voorgeschoteld. Een betere vraag is dan ook: *‘Geef een overzicht van veelgebruikte persoonlijkheidstesten binnen HR, en geef per methode de betrouwbaarheid en de kritiek weer.’* Zo doet u niet alleen ideeën op, maar wordt uw eigen HR-beleid ook steeds meer ‘evidence based’.

Beperkingen

Het is essentieel om u ook bewust te zijn van de beperkingen en tekortkomingen van ChatGPT. Een kritische blik op zaken als dataveiligheid, ‘fact checking’ en ethische kwesties is nodig om deze technologie met al zijn beperkingen op een verantwoorde manier in te zetten.

Dataveiligheid

ChatGPT kan de door u ingevoerde data gebruiken om zich verder te ontwikkelen en te leren. Het is onduidelijk of deze data vervolgens ook elders kunnen opduiken (bijvoorbeeld in een zoekopdracht van een andere gebruiker). Gebruik daarom nooit persoonlijke data of bedrijfsgevoelige informatie in uw prompts, zoals namen van werknemers, geboortedata of burgerservicenummers.

Fouten

ChatGPT maakt ook fouten, hoewel dit er steeds minder lijken te zijn. Een half jaar geleden kreeg u op de volgende vraag nog een keurige samenvatting van een niet-bestaand boek: *‘Kun je het boek “Iedereen is van de wereld” van Harry Mulisch samenvatten?’* Nu geeft ChatGPT als antwoord: *‘Ik kan zeker een samenvatting geven van een boek met die titel, maar er lijkt enige verwarring te zijn. “Iedereen is van de wereld” is niet geschreven door Harry Mulisch, maar door Philip Huff. Harry Mulisch was een bekende Nederlandse schrijver, maar dit boek is niet van hem.’* Deels correct, want Harry Mulisch heeft

dit boek nooit geschreven, maar ook in de complete bibliografie van Philip Huff komt deze boektitel niet voor. Bij het opnieuw stellen van dezelfde vraag kan er elke keer een (iets) ander antwoord uitkomen. Zoals eerder gezegd, doet u er goed aan om altijd te toetsen of het antwoord van ChatGPT ook feitelijk correct is.

Ontwikkelingen

ChatGPT ontwikkelt zich razendsnel. In de meest recente betaalde versie (ChatGPT Plus) kunt u onder meer documenten uploaden, afbeeldingen laten genereren en een foto maken van een voorwerp en vragen wat erop te zien is. U kunt zelfs handgeschreven gespreksnotities uploaden en laten omzetten in tekst. Handgeschreven notities zijn vaak geen volzinnen, maar met de prompt *‘Schrijf deze tekst uit in goedlopende zinnen en vat de acties samen in een bullet list.’* bespaart u uzelf een heleboel typewerk.

Up-to-date

In tegenstelling tot de gratis versie (die niet helemaal up-to-date is en niet uit de nieuwste bronnen put) heeft de betaalde versie wél directe verbinding met het internet en kan deze op verzoek bronnen weergeven bij de gezochte informatie. Met de app op uw smartphone kunt u er

zelfs tegen spreken en de stem kiezen waarmee wordt terug gesproken. Ook laat het u uw eigen ‘GPT-bots’ creëren, waarin u bijvoorbeeld kunt vastleggen dat alle brieven die u opstelt, moeten voldoen aan bepaalde voorwaarden. En zo zullen de ontwikkelingen zich de komende maanden in rap tempo opvolgen.

Experimenteren

Kunstmatige intelligentie zal leiden tot ontwikkelingen in elke beroepsgroep die we nu nog niet goed kunnen overzien. Vooral nog is het een handig hulpmiddel om uw gedachten te structureren, ideeën te genereren en teksten op te stellen en te verbeteren. Omdat u binnen HR met mensen werkt, en besluiten verstreckende gevolgen kunnen hebben voor het persoonlijk leven van (aspirant-)werknemers, is voorzichtigheid geboden bij het inzetten van ChatGPT als selectie-instrument. Feiten die door ChatGPT gepresenteerd worden, moet u altijd checken aan de hand van onafhankelijke bronnen. Daarnaast is het vooral ook een instrument waarmee u moet experimenteren om er het beste uit te halen en het naar uw hand te zetten.

Maarten Freriks, directeur van id Plein, evidence based oplossingen voor HR en re-integratie, e-mail: maarten.freriks@idplein.nl

Wachten is niet nodig, u kunt direct aan de slag

Hier volgen enkele concrete actiepunten die u als HR-professional direct kunt ondernemen:

- Selecteer een specifiek HR-proces dat baat zou kunnen hebben bij ondersteuning van ChatGPT en start een pilot project. Dit kan het automatiseren van ‘frequently asked questions’ (FAQ’s) voor werknemers zijn of het assisteren bij het opstellen van functieomschrijvingen.
- Zorg ervoor dat uw HR-afdeling getraind wordt in het gebruik van ChatGPT. Kennis van het juist formuleren van prompts en het beoordelen van de output is cruciaal.
- Ontwikkel richtlijnen voor het gebruik van ChatGPT binnen uw organisatie. Deze moeten onder andere procedures voor dataveiligheid, privacy en ethische overwegingen bevatten.
- Evalueer de resultaten van de pilot en pas de toepassing van ChatGPT aan op basis van de feedback en resultaten.
- Blijf op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en beste praktijken van AI door middel van voortdurende educatie en training. Via de hashtag #chatgpthr vindt u op LinkedIn-posts van professionals die regelmatig over ChatGPT publiceren en zich richten op uw beroepsgroep.

HR Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door HR Rendement

HR Rendement is de informatiebron voor HR-professionals die hun organisatie verder willen helpen. De insteek is: hoe kan een HR-adviseur, HR-medewerker of andere HR-specialist bijdragen aan een beter rendement van personeel en arbeid.

HR Rendement behandelt onderwerpen zoals wijzigingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen in het arbeidsrecht, fiscaal voordelige beloningsvormen, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, personeelssubsidies en de inzet van HR-instrumenten en personeelsdata.

De onafhankelijke en ervaren redactie van HR Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat deze ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. HR Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- maandelijks in het vakblad HR Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.

Kijk voor meer informatie of een proefabonnement op www.rendement.nl/hrblad