7 modi in cui ChatGPT e l’AI possono essere utili all’HR

Con il rilascio della versione Plus di ChatGPT, il mondo sta cominciando a prendere coscienza: **l’Intelligenza Artificiale è una realtà che può cambiare e sta già cambiando il nostro quotidiano**. Lo era già quando aveva le sembianze di un semplice tool che abbiamo cominciato a scoprire negli ultimi anni: pensiamo ad esempio all’applicazione dei principi di *machine learning* con i primi sistemi di chatbot. È, però, proprio con l’introduzione di un prodotto a pagamento che permette di ottenere più feature, che OpenAI, l’azienda che ha “inventato” ChatGPT, sta definendo un cambio di passo sostanziale.

Una nuova “chat” intelligente con tante funzionalità pronte per molte applicazioni diverse. Una di queste è sicuramente il mondo delle risorse umane, in cui gli spunti per un impiego efficace di questa nuova tecnologia sono tanti e diversi. Noi di Gility ne abbiamo individuati sette.

Tutti i modi in cui ChatGPT può supportare le HR

Il modo in cui ChatGPT può essere impiegato per agevolare il lavoro dei recruiter e della funzione risorse umane riguarda le diverse attività che il reparto svolge, sia in ambito aziendale sia in quello consulenziale. Nonostante non si conoscono i dati relativi a casi concreti di applicazione, già oggi si può dire che **ChatGPT potrà essere coinvolto in processi dove l'apporto umano resti sostanziale ma in cui l'AI possa fungere da facilitatore per snellire determinati carichi di lavoro** e affrancarsi dalla ripetitività delle azioni, riducendo così le possibilità d'errore (oltre che accelerare il lavoro). Vediamo quali.

Come selezionare risorse con intelligenza artificiale

1. Supporto nella selezione del personale

Quando si considera l'attività HR il primo pensiero va alla selezione del personale: come può uno strumento di intelligenza artificiale aiutare chi si occupa di recruiting?

Per prima cosa nella **scrematura delle candidature e nel filtro a monte dei curriculum vitae**.

Dando infatti a ChatGPT il giusto prompt con le caratteristiche richieste dalla posizione e i profili di chi si è candidato, si può generare una sorta di classifica dell'affinità. Non solo, attraverso ChatGPT si può anche provare a costruire la job description perfetta, dando come comando le skill ricercate per la posizione in oggetto. Un test interessante a proposito è stato realizzato da Idris Arshad, HR Expert, che su Twitter ha pubblicato un video proprio relativo a questa procedura. Certo, l'onere della prova finale rimarrebbe a chi si occupa della selezione che dovrà effettuare un colloquio. In attesa che ChatGPT faccia anche quello, già così la piattaforma targata OpenAI offre una grande mano!

2. Formazione e sviluppo del personale

Martin Lassen, fondatore e CEO di GrammarHow, ha recentemente dichiarato:

> *Crediamo che incorporando l'intelligenza artificiale nel nostro programma di formazione, saremo in grado di misurare con maggiore precisione le curve di apprendimento dei nostri dipendenti. L'intelligenza artificiale ci fornisce informazioni e approfondimenti più precisi sulle aree in cui i nostri dipendenti devono svilupparsi. Di conseguenza, siamo in grado di personalizzare il nostro corso di formazione per soddisfare le loro esigenze specifiche.*

È proprio sui **programmi di formazione personalizzati** che ChatGPT potrebbe diventare un utile alleato dei reparti HR. Inserendo, infatti, una serie di informazioni specifiche su livello di partenza e nozioni, qualsiasi argomento può diventare un corso. Ad esempio, sul blog di Maurizio Pellizone, esperto di WordPress, è possibile trovare un corso

video interamente generato da ChatGPT, e reso poi video grazie a un'altra piattaforma di AI. Vedere per credere.

Inoltre, un altro aspetto interessante è **ottimizzare le competenze delle persone riadattandole prima che diventino desuete.** Come? Si calcola che, in proporzione, dati 10 milioni di posti di lavoro, circa 800.000 mila risentiranno pesantemente dell'avvento di ChatGPT (alcuni esempi: redattori, giornalisti, analisti, agenti del servizio clienti, ingegneri QA).

Quante aziende potrebbero cominciare a validare nuovi modelli organizzativi e nuovi processi, partendo dalla consapevolezza che alcune professionalità andranno rimodellate e, magari, rivalutate con processi formativi dedicati? In questo caso, un effetto indotto dall'adozione dell'AI.

3. Analisi dei dati

La valutazione delle risorse è uno degli aspetti strategicamente più importanti in ambito HR. Anche in questo caso, valutare le singole performance e generare pattern analitici richiede tempo, che si può risparmiare inserendo con il giusto prompt i dati in ChatGPT e chiedendogli di restituire proiezioni precise su come migliorare la performance del singolo. Questo per ciò che riguarda il monitoring del percorso di crescita, perché ChatGPT ad esempio può intervenire sull'analisi anche di altri set di dati, come il **tasso di turnover**, una delle metriche più utili per capire se il lavoro svolto è positivo.

Un metodo valido in questo senso può essere raccogliere KPI rilevanti come il numero di dipendenti che hanno lasciato l'azienda, i motivi della loro partenza e altre info come la funzione lavorativa, la durata del servizio e le informazioni demografiche.

Tutti questi dati possono poi essere impiegati per svolgere

una seconda analisi da parte di ChatGPT, con l'obiettivo di restituire una fotografia più chiara dello stato dell'arte. Sul sito Codebytes.co.zw, è possibile trovare un esercizio molto interessante a questo proposito. Avvertenza: contiene molto codice, quindi non spaventarti!

ChatGPT per la sezione del personale, formazione e sviluppo, analisi dei dati, comunicazione e collaborazione, automatizzazione processi, comunicazione ai dipendenti e monitoraggio inclusività

4. Comunicazione e collaborazione

Lo scorso dicembre, Jonas Hansen ha pubblicato su Medium un interessante articolo su **come cambierà la comunicazione interna grazie a ChatGPT**. In particolare, nel pezzo vengono individuati alcuni aspetti che a livello operativo potrebbero essere decisamente intriganti: oltre allo sviluppo di contenuti dedicati all'azienda, Hansen indica gli interventi su tutto ciò che riguarda i documenti di governance e policy, dalle indicazioni di utilizzo dei social media a quella relativa alla privacy.

Per capire quale possa essere la qualità del risultato, basta guardare questo video pubblicato sul canale di Next Level,

l’azienda di cui Hansen è partner, su cui si possono trovare diversi esempi di prompt utili.

Se poi si sviluppassero delle API dedicate, ecco che ChatGPT, oltre che essere risolutivo nella produzione dei contenuti, diventerebbe **lo strumento più efficace anche in termini collaborativi**: se integrato con un gestionale interno, gruppi di lavoro anche di diverse funzioni potrebbero creare prompt più articolati, per risultati più complessi.

5. Automatizzazione dei processi

Se nel punto precedente ci siamo concentrati sul tema del content development, non è secondario ragionare anche su come questo impatti positivamente anche sul tema dell’organizzazione. Attraverso ChatGPT, le HR possono concentrarsi su attività più di alto livello grazie al tempo liberato dalle attività a basso valore aggiunto.

Oltre al tema della generazione di testi, **il sistema di OpenAI può offrire un’utile alternativa per definire il piano ferie interno, la definizione dei turni e in generale tutte quelle attività compilative** che drenano molto tempo ai lavoratori e alle lavoratrici.

6. Supporto nella comunicazione con i dipendenti

Secondo un’indagine di IBM il 72% dei dipendenti non ha un quadro complessivo chiaro della strategia aziendale. Come rimediare? Ad esempio con un’API che abbia il compito dichiarato di rispondere a ogni quesito senza bisogno di intervento umano.

L’interfaccia di ChatGPT è semplice e intuitiva, e pensare a **un sistema che permetta alle persone di avere un riferimento sempre a disposizione può facilitare la trasmissione di informazioni**. Con le API, inoltre, **ChatGPT può integrarsi con**

altre fonti di approvvigionamento informativo, come ad esempio i database che comunicano con il gestionale interno. Con questa fonte, si potrebbero creare dei veri e propri sportelli informativi totalmente digitali, ad esempio per comunicare lo stato dei benefit (esempio: buoni pasto o indicazioni per la gestione dell'auto aziendale), notificare ferie residue o scatti di carriera.

Scrive Josh Bersin sul suo sito:

> *ChatGPT può rispondere a domande storiche (chi era il presidente degli Stati Uniti nel 1956), può scrivere codice (Satya Nadella ritiene che l'80% del codice verrà generato automaticamente) e può scrivere articoli di notizie, riepiloghi di informazioni e altro ancora. Uno dei fornitori con cui ho parlato la scorsa settimana utilizza un derivato di GPT-3 per creare quiz automatici dai corsi e fungere da "assistente didattico virtuale.*

In questo modo le aziende avrebbero uno strumento per fornire in maniera più efficiente indicazioni puntuali al personale.

7. (Cominciare a) Monitorare lo stato dell'inclusività in azienda

Scrive Francesco Di Meglio su HR Exchange:

> *Non c'è dubbio che la tecnologia possa aiutare notevolmente i professionisti delle risorse umane che cercano di aumentare la diversità, monitorare e garantire che siano in atto le pratiche migliori per renderla autentica. La tecnologia può raccogliere dati per verificare le assunzioni di diversità, i divari retributivi e simili.*

Se ChatGPT venisse realmente impiegato in un sistema relazionale multimediale, si potrebbero prevedere attività di gamification basate sul dialogo in grado di determinare lo

stato dell'inclusione in azienda: test e quiz periodici, o anche survey anonime che possano offrire uno spaccato più puntuale e fedele della realtà.

Certo, non basterebbe solo il dialogo fra macchina e individuo per "entrare" nella tematica, soprattutto considerata la delicatezza della materia: anche per questo, almeno per quanto concerne valutazioni più approfondite, l'intervento umano (che si presuppone più empatico) rimane obbligatorio.

Considerazioni critiche: i limiti delle "risorse umane" di ChatGPT e come gestirli

Nonostante le numerose virtù di ChatGPT, alcuni punti critici necessitano di una riflessione attenta da parte di chiunque stia valutando l'utilizzo di questo strumento e HR non fa eccezione.

Ricordiamo prima di tutto che ChatGPT, pur essendo una delle IA di linguaggio al momento più avanzate, resta comunque una macchina (almeno fino all'avvento dell'intelligenza organoide). **Non possiede l'empatia e la comprensione del contesto umano.** Potrebbe quindi produrre risposte che, in certi contesti, potrebbero sembrare inopportune. Un monitoraggio costante e una regolazione scrupolosa delle interazioni sono indispensabili per mantenere l'efficacia e la pertinenza delle risposte di un'intelligenza artificiale.

Poi c'è la **questione della privacy** e della **sicurezza dei dati**, infatti l'AI interagisce con una vasta quantità di dati sensibili e le imprese devono adottare politiche rigorose per garantire che tutte le interazioni rispettino le normative.

Infine, c'è da considerare che ChatGPT, nonostante le sue numerose abilità, **non può e non dovrebbe sostituire l'elemento umano.** Alcune situazioni richiedono una sensibilità e una comprensione che solo una persona può garantire. ChatGPT

dovrebbe quindi essere visto come un alleato prezioso, un complemento all’opera umana, non un sostituto.

Questi punti, tuttavia, non devono scoraggiare. Con una gestione attenta, l’intelligenza artificiale può diventare uno strumento prezioso e produttivo nel settore delle risorse umane.