



Artificial Intelligence (AI) en meer specifiek chatbots als ChatGPT staan volop in de belangstelling. Wat betekent deze ontwikkeling voor HR? Is het noodzakelijk om ermee aan de slag te gaan, of is het een hype? Is het een kans of een bedreiging? “Experimenteer ermee”, zegt universitair docent Maarten Renkema.



# Chatbots gaan ook het HR-werk veranderen

ChatGPT is bij het grote publiek het meest bekend, omdat het door OpenAI ontwikkelde programma als eerste in Europa beschikbaar kwam. Inmiddels hebben Google, Meta en Microsoft hun eigen chatbots vrijgegeven.

## Kansberekening

Een chatbot is een generatief pre-trained model voor natuurlijke taalverwerking (NLP). Het is getraind op een breed scala aan internetteksten en heeft de mogelijkheid om natuurlijke taaluitingen te begrijpen en te genereren. In wezen is ChatGPT een AI-assistent die gesprekken met gebruikers kan voeren. Het is nadrukkelijk geen zoekmachine en het heeft geen database. Het is een samenvatting van alles wat het heeft 'gezien'. Het is een taalmodel dat is getraind om het volgende woord in een zin te voorspellen. Wat is het beste, meest waarschijnlijke woord dat volgt? Het werkt als kansberekening in de wiskunde. Renkema: "De antwoorden die het genereert zijn generiek. Hoe specifieker je de vraag formuleert, hoe beter het antwoord zal zijn." Het nadeel, of risico, van een AI-taalmodel is dat het geen bewustzijn heeft; het 'weet' niets en kan de plank mis slaan. "Hij geeft het meest logische volgende woord." Het is daarom raadzaam om een gegeven antwoord kritisch te beoordelen en om het zo nodig met andere bronnen te verifiëren.

## Net als opkomst internet

Renkema is verbonden aan de faculteit Behavioural, Management and Social Sciences (BMS) van Universiteit Twente op het gebied van Human Resource Management & Innovatie. Zijn onderzoek richt zich op HRM, technologie en innovatie. Hij vergelijkt de opkomst van de chatbots met de opkomst van internet: veel is nog onduidelijk, maar het gaat ons werk veranderen. "Ik gebruik het zelf ook. Onlangs schreef ik een case study voor mijn werkcolleges met

behulp van ChatGPT. Normaal is dat een tijdrovende activiteit. Door ChatGPT een opzet te laten maken en dat vervolgens zelf verder uit te werken, bespaarde ik ongeveer de helft van de normale tijd."

## Idee-generator

"Een chatbot gebruiken verhoogt niet alleen de efficiëntie, het genereert ook ideeën. Die had je misschien ook zelf wel kunnen verzinnen, maar de chatbot doet dat sneller." Voor HR ziet Renkema op dit moment een aantal mogelijke toepassingen. "Je kunt het gebruiken voor het opstellen van vacatureteksten of job descriptions, bijvoorbeeld. Of je vraagt de chatbot om inspiratie voor een beleidsstuk, of een nieuwe regeling over – pakweg – klokkenluiders of het opnemen van vakantiedagen." De chatbot kan ook suggesties

## TIPS VAN MAARTEN RENKEMA

- Verdiep je in de (on)mogelijkheden van de verschillende chatbots.
- Experimenteer in het gebruik ervan en vind uit wat voor jou werkt.
- Pas op: voer geen persoonlijke data of kritische bedrijfsgegevens in.
- Beoordeel altijd het antwoord en stuur het niet klakkeloos de wereld in.
- Stel richtlijnen op voor het gebruik van chatbots in jouw organisatie.







## ‘Het is wel een hype met een reden; het gaat serieuze consequenties hebben’

geven voor de vragen die je kunt stellen in een sollicitatiegesprek. “Of je vraagt hoe je moet reageren op een bepaald antwoord van een sollicitant.”

### Taken verdwijnen

Of het gebruik van chatbots ertoe leidt dat er banen verdwijnen, durft Renkema niet te voorspellen. “Op dit moment gaat het vooral om taken die verdwijnen, waardoor medewerkers zich kunnen richten op andere zaken die meer waarde toevoegen. Onderdelen van het werk verdwijnen, of zullen minder tijd kosten, maar er komen nieuwe taken bij. Mogelijk ontstaan er andere banen. Als je de chatbot bijvoorbeeld integreert in je HR-platform om vragen van medewerkers te beantwoorden, zullen de HR-medewerkers tijd besparen.” Experimenteer, dat is eigenlijk de belangrijkste boodschap van Renkema. “Stel de chatbot een vraag en ga in gesprek. Vraag het model om tien ideeën. Vind je het vijfde idee het beste? Vraag dan om dat idee uit te werken. Vind je het antwoord onvoldoende? Vraag dan om een andere suggestie. Zo ook met een vacaturetekst. Is de eerste versie niet goed genoeg? Geef de chatbot extra input en vraag om die te verwerken.”

Zijn ChatGPT en zijn broertjes een hype of noodzaak? “Als wetenschapper ben ik geneigd te zeggen geen van beide. Het is nu een hype omdat het veel in de media is. Maar het is wel een hype met een reden; het past in de bredere ontwikkeling van AI en gaat serieuze consequenties hebben. En chatbots zijn wellicht geen noodzaak, maar het is wel raadzaam je erin te verdiepen. Het is gewoon slim om te weten waar anderen het over hebben en niet achterop te raken. En weet: de HR-student van nu werkt ermee en die komt straks als nieuwe HR-medewerker bij jou in je organisatie.”

“Dus: experimenteer kritisch. Accepteer niet klakkeloos wat ChatGPT je voorschotelt, maar houd de ontwikkeling ook niet buiten de deur.”



## HOE GEBRUIK JE CHAT GPT?

- De vraag juist formuleren is belangrijk. De woordvolgorde is dat niet.
- Geef trefwoorden.
- Geef voorbeelden, bijvoorbeeld van de structuur.
- Deel de vraag op.
- Vraag om een stap voor stap antwoord.
- Stel vervolgvragen.
- Zie je interactie met Chat GPT als een gesprek.