

HRchefer

1 | 24



Tema

HR i en AI-fremtid

"Vi skal turde at sige nej
til ny teknologi"

Christiane Vejlø
Fremtidsanalytiker, Elektronista

side 12

Fra Klasselokalet til kontoret: Kunstig intelligens og udviklingen af nye arbejdsstrategier



Mads Vestergaard Karkov Holst

Lektor, Teknoantropolog

Forskning og udvikling ved Aarhus Erhvervsakademi

Underviser på professionsbacheloren i IT-arkitektur

Tekst: Mads Vestergaard Karkov Holst, lektor og digital læringskonsulent, Erhvervsakademi Aarhus

Ny teknologi og nye ord

Den næste generation af unge medarbejdere har ny teknologi i lommen: den generative kunstige intelligens (GAI), som kan lave tekst, databehandling, billeder, lyd og video af høj kvalitet. I sin nuværende form er teknologien designet til at blive brugt af os alle til en lang række opgaver. Alle mine studerende bruger den, fordi den er let at anvende og så billig, at den næsten kan siges at være tilgængelig for alle studerende. Det er et alsidigt værktøj, der synes at frigøre vores kreativitet og intentioner fra evnernes begrænsninger – hvis altså vi kan *prompte* den korrekt!

Ny teknologi påvirker os altid, og det gælder især for ny teknologi, der når ud til os alle samtidig. Det tog relativt lang tid for computere og smartphones at finde vej til alles hjem og arbejdspladser. Generativ kunstig intelligens er her allerede. GAI bygger på den eksisterende digitale infrastruktur og rammer den HR-ansvarlige i Nordjylland samtidig med P&C-manageren i København. Begge må forholde sig til spørgsmålet: "Kan min kerneopgave løses hurtigere og bedre med GAI? Og hvis ja, hvad skal jeg så lave?". For de kommende dimittender, mine nuværende studerende på professionsbachelor i IT-arkitektur, fremkalder dette spørgsmål både stor utryghed og endnu større nysgerrighed over for, hvordan de kan drage fordel af det.

"Den svarer som et rigtigt menneske... bare bedre"

I foråret 2023 ledede et hold af mine studerende udviklingen af et nyt IT-system. I den forbindelse skulle de sikre sig en dyb forståelse for de arbejdsgange, som IT-systemet har til formål at understøtte og digitalisere. Derfor fik de til opgave at afholde interviews med systemets fremtidige brugere – en opgave og en læringsproces, der ikke er uden sine udfordringer.

Et effektivt brugerinterview kræver omhyggelig forberedelse, gennemtænkte spørgsmål og en udadventt, undersøgende tilgang. Denne udfordring blev nytænkt, da en gruppe valgte at bruge ChatGPT til at simulere en af systemets fremtidige brugere i et virtuelt interview. De fodrede simpelthen ChatGPT med opgavens rammer og al deres viden om de kommende brugere – og vupti. Resultatet blev en flydende dialog, hvor ChatGPT leverede svar så overbevisende, at de var umulige at adskille fra traditionelle interviews med mennesker. Tænk sig at anvende denne metode næste gang, I som HR-ansvarlige skal afsøge nye trivselsinitiativer i jeres medarbejderlivscyklus, eller når I undersøger matchet mellem jeres EVP og kandidatbehovet. Er det ikke en interessant tanke?

Nå, tilbage til studiegruppen.

Interviewets spørgsmål var gode, og "brugerens" svar var interessante og virkede ægte. Analysen var godt udført, og de studerende havde en solid argumentation for deres metodevalg osv. Det så virkelig ud til, at de havde lært om brugerbehovet, uden faktisk at have afholdt et eneste interview med et menneske. Hvis det ikke var for denne ene kommentar: "Den svarer som et rigtigt menneske... bare bedre". Bare bedre – altså ikke som et ægte menneske?

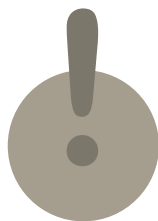
Situationen udløste en omfattende diskussion om etik, autenticitet, hvad vi mener med et "bedre svar", og hvad formålet med et interview egentlig er. En diskussion, der blandt andet handlede om, hvordan man bedst forankrer et nyt system i en organisation, og hvordan metodevalg kan spille en rolle i at demokratisere designprocesser. Alt sammen spændende for mig som underviser! Men bag ved den fagligt givende debat ligger for mig mere interessante spørgsmål: Hvordan ændres vores strategier for at lære, når vi kan bruge GAI til at løse de opgaver, der tidligere ledte til læring? Hvad er egentlig forholdet mellem at anvende og tilegne sig kompetencer? Og derfra – hvordan ser en GAI-understøttet årgangs strategier for problemløsning ud?





Er det snyd at springe over, hvor gærdet er lavest – at løse arbejdsopgaver hurtigere, smartere og bedre?

De brede mediers generelle dækning af GAI har i 2023 været præget af bekymring for øget snyd og bedrag, når studerende med hjælp fra GAI afleverer opgaver uden selv at mestre de kompetencer, som opgaven forudsætter. For opnår de så de tilsigtede kompetencer til problemløsning på egen hånd? Det er ikke min bekymring. Langt de fleste studerende er på et studie, fordi de gerne vil lære noget. De er meget opmærksomme på at få noget ud af deres tid, på at udvikle sig, på at blive dygtige nok til at få et rigtigt job. De er også meget bevidste om, at læring kan være vanskelig, smertefuld og frustrerende, hvorfor de ofte søger lettere veje til læringen. En vej, der ikke gør nær så ondt.



Ny teknologi påvirker os altid, og det gælder især for ny teknologi, der når ud til os alle samtidig. Det tog relativt lang tid for computere og smartphones at finde vej til alles hjem og arbejdspladser.

At søge nye veje til læring og nye måder at løse opgaver på er ikke et tegn på, at de eksisterende metoder er forkerte eller ineffektive; det viser snarere en vilje til at møde udfordrende og krævende opgaver med nytænkning. Det var det, jeg oplevede, da gruppen af studerende brugte lang tid på at få en GAI til at agere informant. Deres indsats kan tolkes som deres erkendelse af, at læring ikke blot handler om at løse opgaver, men om at assimilere viden på en måde, der beriger deres forståelse og kompetencer. Jeg mener ikke, at der i udforskningen af "at lære på en smartere måde" er tale om at skyde genvej, men i stedet om at optimere læreprocessen, så den dybere forståelse forbliver målet, og en egentlig kompetenceudvikling bliver resultatet frem for et færdigt opgaveark.

Derfor er det vigtigt at forstå, at den smarte tilgang til problemer, der går via ny teknologi, ikke blot handler om at undgå anstrengelser eller at kompromittere det svære i problemet, men derimod om at optimere og effektivisere løsningsprocessen.

Det samme gælder vel for alle jer, der bestrider diverse professionelle HR-jobs på tværs af brancher. I ønsker alle at optimere og effektivisere, fordi det giver resultater. Søger vi ikke alle det mest effektive sted at hoppe over gærdet? Den nye årgang af dimittender har en teknologi i lommen, der gør dem i stand til at opfylde dette ønske fra starten. Og det er vigtigt, at arbejdsgiverne er klar til at modtage nyuddannede, der kan trylle forbedringer frem hurtigere og mere overbevisende end tidligere. Nyuddannede, der ønsker det, fordi de motiveres af at bidrage på en smartere og mere effektiv måde, og som kan det, fordi de allerede på studiet øver sig i det – hver gang de står over for en ny opgave, begynder de med at stille sig selv spørgsmålet; "kan jeg formulere problemet, så en GAI kan hjælpe mig her?".

Prompting er ikke en ny kompetence

Der er en udbredt opfattelse af, at mestring af 'prompting' i brugen af GAI er blevet en vigtig kompetence. Det er i og for sig rigtigt, men det er ikke en helt ny kompetence. Prompting er det populære ord for at give en instruks til en GAI. Det er den besked, du sender ind i systemet, og som bestemmer, hvilket svar du får tilbage. Det er din kommando – din beskrivelse af, hvad du gerne vil have GAI til at producere. I tech-industrien var foråret 2023 præget af en forventning om, at en veludviklet evne til at prompte ville resultere i bedre brug af GAI. Og det er til en vis grad rigtigt, men det betyder ikke, at der findes en universel opskrift på det perfekte prompt!

Internettet er oversvømmet med retningslinjer for effektiv prompting, men disse generiske skabeloner underspiller behovet for situationsbestemt tilpasning og den spontane forståelse, der opstår i processen, når vi mennesker forsøger at formulere vores problemer for andre end os selv – altså "problemformulering". Tendensen i efteråret 2023 understøtter dette. Vi har set generelle GAI'er, såsom OpenAIs

ChatGPT, blive "kopieret" og specialiseret til bestemte opgaver, f.eks. via de såkaldte GPTs. Sideløbende er utallige specialiserede GAI'er fra andre virksomheder sprunget frem, udviklet til unikke opgaver inden for markedsføring, programmering, journalistik, økonomi, jura osv. Det signalerer, at virksomheder, der udvikler GAI, ser behovet for at tilpasse værktøjet til specifikke fagområder. Som en spejling heraf må vi som brugere erkende, at vores egen faglighed kalder på en unik prompting-teknik. Et unikt værktøj kræver en unik anvendelse.

At tage et kursus i avanceret prompt-teknik og lære at formulere beskrivende, vurderende og reflekterende spørgsmål kan være nyttigt. Men sandheden er, at mange af os allerede dagligt udfører disse færdigheder i vores arbejde. Det er de implicitte spørgsmål, vi stiller os selv, når vi løser vores opgaver. Kompetent anvendelse af GAI ligger i evnen til at eksternalisere den ubevidste professionalisme, der guider os gennem arbejdsdagen. Det handler om at blive dygtig til at udtrykke de spørgsmål, vi ubevidst besvarer, mens vi løser vores opgaver. Samlet set tyder det på, at det ideelle samarbejde mellem menneske og GAI bygger på at finjustere specifikke GAI-værktøjer til unikke opgavetyper, parret med evnen til præcist at formulere problemer. Et partnerskab, der lader maskinen tage sig af produktionen, mens mennesket leverer den bagvedliggende tankeproces.

The jagged edge of technology

GAI udvikler sig hurtigt, og det er svært at forudsige præcist, hvordan og hvor denne teknologi vil forme vores fremtid. 'The jagged edge of technology' er en nyere betegnelse, der dækker over det faktum, at nogle fagområder er mere påvirket af den nye teknologi end andre.

I nogle tilfælde øger GAI produktiviteten, i andre er den uændret, og i andre igen synes GAI at være mere forstyrrende end bidragende. Alt samme med forskellige konsekvenser som følge.

En ting er dog sikkert: GAI vil fortsætte med at spille en rolle for, hvordan vi løser problemer i uddannelses- og erhvervs-mæssige sammenhænge. For arbejdsgiverne, der ansætter mine dimittender, betyder det endnu engang, at de skal være omstillingsparate og klar til at tilpasse sig en verden, hvor nye medarbejdere spørger dem, som de nu er begyndt at spørge mig; "Hvad består opgaven i – hvad er problemet egentlig?".

Fra en undervisers perspektiv, der hver dag observerer og vejleder arbejdsmarkedets kommende medarbejdere i problemløsning via GAI, er der fire opfordringer:

1. Hav tillid til de nye medarbejdere. De ønsker at arbejde og tilføre meningsfuld værdi til din virksomhed. Søg den dialog, der giver dem mulighed for at vise dig dette.
2. Slip behovet for total kontrol, genkendelighed og indsigt i de processer, der tilvejebringer resultater. Komplexiteten har overgået den menneskelige fatteevne (og sådan har det vist været længe).
3. Vær åben for en ny tilgang til problemløsning. En tilgang drevet af en søgen efter lettere problemløsning ved at formulere problemets egentlige struktur, så en GAI kan bidrage til løsningen. En tilgang, der outsourcer en del af produktionen ved at sætte mere fokus på tænkningen bag.
4. Overvej og træf bevidste valg om, hvor jeres inspiration og nye viden kommer fra. På Aarhus Erhvervsakademi fortsætter vi forskningen i konstruktiv brug af GAI, fordi vi, ligesom vores afgåede Dronning, også tror på at "... mennesker har håb og nysgerrighed. Vi har indlevelse og kreativitet. Vi har evnen til at skabe og til at tænke selv. Det er det, der har bragt os vidt. Det må vi ikke glemme."¹.

Note

¹ H.M. Dronning Margrethe 2., nytårstalen 2023.