

Η υιοθέτηση του ΑΙ στο HRM στην Ελλάδα

ΜΕΤΑ ΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ HR1.0 ΚΑΙ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ HR2.0, Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ HR3.0 ΦΕΡΝΕΙ ΣΤΟ ΠΡΟΣΚΗΝΙΟ ΤΗΝ ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ.

Γράφει η Αγγελική Πουλυμενάκου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια στη Διοικητική των Πληροφοριακών Συστημάτων, ΟΠΑ

Στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών διεξήχθη έρευνα σε 200 στελέχη HR σε ευρύ φάσμα επιχειρήσεων στο πλαίσιο Διπλωματικής Εργασίας της φοιτήτριας του ΜΠΣ στη ΔΑΔ, Αικατερίνης Καραβασιλείου, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον το ΑΙ υιοθετείται στην Ελλάδα, αλλά και ποια είναι τα προαπαιτούμενα για την περαιτέρω ανάπτυξή του. Η ταχύτητα με την οποία αναπτύσσονται τεχνολογίες για Μαζικά Δεδομένα, Μηχανική Μάθηση και Τεχνητή Νοημοσύνη, είναι εντυπωσιακή. Η απόσταση, όμως, ανάμεσα στην ρητορική των δυνατοτήτων τους και στην πρακτική αξιοποίησή τους, είναι σημαντική. Ενδεικτικά, το 2018 σε παγκόσμιο επίπεδο μόνο τέσσερις στους εκατό CEOs δήλωσαν επαρκώς προετοιμασμένοι για να υποδεχτούν ένα σύστημα ΑΙ, ενώ τέσσερις στους δέκα δήλωσαν εντελώς απροετοίμαστοι να κάνουν χρήση νέων εργαλείων ανάλυσης δεδομένων.

Η κλιμάκωση της ένταξης του ΑΙ στις διοικητικές πρακτικές περνάει από τέσσερα στάδια: Υποστήριξη Λειτουργιών, Παραγωγή και Ανάλυση Δεδομένων, Μηχανική Μάθηση και Αυτοματοποιημένη Λήψη Αποφάσεων. Όλες οι λειτουργίες HRM δημιουργούν μεγάλους όγκους δεδομένων τόσο δομημένων (βάσεις δεδομένων), όσο και αδόμητων (κείμενα, ήχος και εικόνα). Η αξία αυτών των δεδομένων αναδεικνύεται όταν εφαρμοστούν μέθοδοι επιχειρηματικής αναλυτικής, οι οποίες κλιμακώνονται σε εφαρμογές Μηχανικής Μάθησης, προκειμένου να δημιουργηθούν ολοένα και αποτελεσματικότεροι αλγόριθμοι με σκοπό κυρίως την

πρόβλεψη και την παραγωγή προτάσεων και υποδείξεων. Η πλήρης εφαρμογή ΑΙ σημαίνει ότι οι προβλέψεις μετατρέπονται κατευθείαν σε αποφάσεις.

Η έρευνα του ΟΠΑ έδειξε ότι η υιοθέτηση του ΑΙ στο HRM είναι ήδη μια πραγματικότητα, μολονότι τα ποσοστά είναι ακόμη χαμηλά. Η εντατικότερη υιοθέτηση αφορά εφαρμογές υποστήριξης λειτουργιών και εφαρμογές προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού σε τρεις στις δέκα επιχειρήσεις. Δύο στις δέκα επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΑΙ στην εκπαίδευση προσωπικού, στη βελτιστοποίηση της περιγραφής θέσεων εργασίας και σε chatbots. Μια στις δέκα επιχειρήσεις έχουν ΑΙ στην διαχείριση παροχών και ακόμα λιγότερες χρησιμοποιούν τεχνολογίες blockchain. Οι ελάχιστοι πρωτόποροι έχουν εφαρμογές ΑΙ εδώ και πέντε χρόνια, ενώ οι μισοί από όσους έχουν υιοθετήσει ΑΙ, το έκαναν μέσα στο 2020, κάτι που είναι σύμφωνο και με την παγκόσμια τάση στον τομέα.

Στην έρευνα του ΟΠΑ εννέα στα δέκα στελέχη δεν φοβούνται ότι το ΑΙ θα είναι δύσκολο στη χρήση και οκτώ στους δέκα βρίσκουν ότι θα είναι χρήσιμο. Η ευκολία και η χρησιμότητα, αν και αναγκαία, δεν αποτελούν και τις ικανές συνθήκες για την υιοθέτηση μιας τεχνολογίας, οι οποίες περιλαμβάνουν προσωπικές στάσεις, επιρροές από το περιβάλλον και αντίληψη προσωπικής επάρκειας. Εδώ η έρευνα έδειξε ότι οι μισοί προτίθενται να υιοθετήσουν ΑΙ, επειδή έχουν μια θετική προσωπική στάση για την τεχνολογία, αλλά και επειδή πιστεύουν ότι οι υπόλοιπες επιχειρήσεις θα την υιοθετήσουν και είναι σημαντικό να μην υστερήσουν.

Οι Έλληνες HR Managers, δήλωσαν στην έρευνα ότι σε ποσοστό 80% σκοπεύουν να ενσωματώσουν λύσεις ΑΙ στις πρακτικές τους, επειδή τις θεωρούν δυναμικά χρήσιμες και χωρίς να φοβούνται ιδιαίτερα την καμπύλη μάθησης που σχετίζεται με αυτή την καινοτομία. Στην πράξη, βέβαια, αυτή η ενσωμάτωση απαιτεί, εκτός από την τεχνική αρτιότητα των λύσεων και τον σχεδιασμό της οργανωσιακής αλλαγής σε διαδικασίες, ρόλους και δομές προκειμένου η τεχνολογία να συμβάλει παραγωγικά στην αναβάθμιση της ΔΑΔ. **HR**

SHORT BIO

Η Αγγελική Πουλυμενάκου είναι Αναπληρώτρια Καθηγήτρια στη Διοικητική των Πληροφοριακών Συστημάτων και Διευθύντρια του Εργαστηρίου Πληροφοριακών Συστημάτων και Τεχνολογιών στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Είναι η Κοσμήτορας της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων και μέλος της Ειδικής Διηγηματικής Επιτροπής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΠΑ. Η έρευνά της σχετίζεται με θέματα υιοθέτησης της τεχνολογίας σε επιχειρήσεις και οργανισμούς, με έμφαση σε συστήματα ERP, Διοίκησης Επιχειρηματικών Διαδικασιών, Ψηφιακής Μάθησης, Διαχείρισης Γνώσης, και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και έχει χρηματοδοτηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και ελληνικούς ερευνητικούς φορείς.

