

基于人工智能技术的公共部门人力资源管理系统对员工心理契约的影响研究

刘莉鸥 李鑫鑫 王芙蓉

国防科技大学军政基础教育学院，长沙

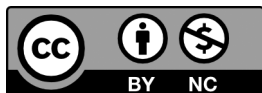
摘要 | 随着人工智能技术的飞速发展，其在公共部门人力资源管理中的应用日益广泛。文章探讨了人工智能技术在公共部门人力资源管理中的应用前景，并结合公共部门人力资源管理现状，预测了基于人工智能技术的公共部门人力资源管理系统对员工心理契约的影响：可以提供更具支持性的工作环境、提供更具个性化的成长机会、提供更具透明度的管理平台，但也存在难以确保技术公平、难以确保数据安全、难以进行责任溯源等问题。这些探索与思考，将为基于人工智能技术的公共部门人力资源管理系统的应用推广提供有益借鉴。

关键词 | 心理契约；人力资源；人工智能

Copyright © 2024 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



当前时代正处于技术转型、加速变革的时期，各行业各领域为提高效益和产能，纷纷将目光投至一些新兴领域和科技中，其中广受关注的包括人工智能与大数据^[1]。人工智能技术以其高效、精准的特性，为公共部门人力资源管理带来了新的机遇。在公共部门中，由于组织结构的复杂性和管理资源的有限性，传统的人力资源管理模式存在诸多局限，人工智能技术应用于人力资源招聘管理将是顺势而为^[2]。基于人工智能技术的公共部门人力资源管理系统将为巩固员工心理契约、提高员工工作质效，进而为提升公共部门服务质量发挥重要作用。

1 员工心理契约的相关概念

心理契约作为连接员工与组织之间的重要心理纽带，一直是人力资源管理领域的研究热点，心理契约的研究紧跟时代和技术变革。20世纪80年代至千禧年间，新技术迅猛发展，全球经济模式发生变化，组织发展受到了巨大压力，此时组织内雇佣关系发生变化，心理契约的研究逐渐兴起^[3]。罗宾逊（Robinson）等人认为，心理契约是指员工与组织之间隐含的、非正式的相互期望与责任认知，这些期望包括员工对组织的期望，如支持性的工作环

通讯作者：王芙蓉，国防科技大学军政基础教育学院教授，研究方向：军人心理服务。

文章引用：刘莉鸥，李鑫鑫，王芙蓉. 基于人工智能技术的公共部门人力资源管理系统对员工心理契约的影响研究 [J]. 社会科学进展, 2024, 6 (5) : 1248-1251.

<https://doi.org/10.35534/pss.0605129>

境、公平的薪资、良好的成长机会、有吸引力的福利等，以及组织对员工的期望，如忠诚度、工作绩效、维护组织的利益、离职前提前通报等^[4]。心理契约的巩固与否不仅影响着员工的行为和态度，还直接关系到员工的工作绩效、工作满意度、组织忠诚度和流动率等多个方面^[4]。进入21世纪之后，随着科技的发展，人们开始迈入信息化、数字化、智能化时代。特别是近年来，人工智能技术的兴起带来了组织与个体之间关系的深刻变革，公共部门中的员工日益成为注重个体价值实现的“强化个体”，呈现出“新组织形态”与“强化个体”的特征^[5]，这一转变给组织带来了全新挑战，也对组织与个体之间的心理契约产生了重大影响。公共部门想要拴心留人、长远发展，就需要主动适应智能化时代下员工们的工作理念、思想观念的转变^[6]，使得公共部门“新组织形态”与员工“强化个体”之间的心理契约深度契合，从而真正实现互利共赢、长远发展。

2 人工智能技术在公共部门人力资源管理中的应用举例

随着我国全面深化改革进入深水区，公共部门正面临着提升服务效率、优化资源配置等挑战。由于公共部门体系庞大，构成复杂，传统的人力资源管理模式往往难以确保每位员工都能在其最适合的岗位上发挥最大价值，例如新入职员工的人岗匹配、人才的流动晋升、员工的考核奖惩等或多或少都存在信息掌握不全、过程主观随意、衡量标准模糊等问题，这些问题不仅不符合员工对组织的高期待，也损害了员工工作满意度，从而在一定程度上降低了员工工作积极性和工作效率，对公共部门服务质量造成较大影响。以上种种问题需要通过创新手段加以改进，确保人才能够充分发挥才能、工作更有动力。而人工智能技术的出现，以其智能化、自主性、高效性、开放性等特点，为科学有效解决这些问题提供了可能^[7]。可以预见，基于人工智能技术的公共部门人力资源管理系统将具有非常广阔的应用前景。

2.1 应用于人才选拔

通过人工智能与大数据系统的布设与开发，可以建立全国范围内的人才信息数据库，将人员基本

信息、教育背景、心理特征、工作经历、技能特长等信息录入到特定的数据库中，在此基础上，利用算法对人才进行精准匹配和推荐，为公共部门提供更加科学、合理的人才引进方案^[8]。同时，针对公共部门特殊岗位的需求，人工智能技术还可以用来进行定制化的人才筛选和评估，通过算法的科学赋权可以最大限度地挖掘和引进部门所需的特殊人才，避免人才资源闲置浪费，确保引进人才能够胜任岗位工作。在此期间，人岗匹配的人才选拔机制能最大限度挖掘员工潜力，发挥员工特长，从而增强新员工的工作成就感，促进心理契约的初步建立。

2.2 应用于人才交流

公共部门的人才流动往往受到如岗位设置、任职经历等诸多因素的制约，在交流任用前的考察过程中，考核部门主管的人为主观因素占据了不小成分。若依托客观的人工智能技术分析员工的工作表现、能力特长、职业发展规划等情况，能有效规避感性认知在人才交流中造成的损失，并为员工提供更加个性化、更加科学长远的职业路径规划。同时，人工智能还可以根据公共部门长远发展战略规划，智能匹配岗位需求和员工能力，促进人才的合理流动，提高公共部门的人力资源效率。这种基于部门长远规划和员工个人发展的流动机制，有助于增强员工的职业满意度和忠诚度，激发其干事创业的积极性，进一步巩固心理契约。

2.3 应用于实施奖励

在公共部门当中，每位员工职责分工与业绩贡献不同，而现有的人力资源管理体系中奖励机制往往较为单一，难以全面反映员工的工作贡献和价值。通过人工智能技术可以建立多维度、动态化的绩效评估体系，对员工的工作绩效进行客观、全面的评价，特别是在评估特定领域贡献时，可以挖掘出更多关键的量化评价指标。同时，结合过去案例数据与当前发展态势，可以有效摒除人为的主观偏见和干扰，从而精准地对员工进行奖励。此外，结合大数据分析，人工智能还能根据员工的个性化需求，提供更加精准、有效的奖励措施，如提供培训机会、晋升机会、增加薪酬福利等。这种个性化的奖励机制，符合员工渴望得到公正对待与组织认可的心理契约，有助于进一步提高公共部门工作质效。

3 基于人工智能技术的人力资源管理系统对员工心理契约的影响

社会组织与智能化技术的结合正在不断深化,人工智能技术将逐步应用到公共部门员工管理的各个方面,特别是基于人工智能技术的人力资源管理系统克服了传统人力资源管理系统匹配失灵、主观模糊等缺点^[8],将为员工提供个性化的成长机会、智能化的支持系统,实现更加精细化的员工管理,其普及应用将对员工与组织之间的心理契约带来新的影响和变化。

3.1 对巩固员工心理契约有益的方面

(1) 提供更具支持性的工作环境

人工智能技术能够自动化处理海量数据和信息,减轻人力资源管理者负担,提高管理效率;同时基于人工智能技术的快捷沟通平台,可以使得部门与员工之间进行更为高效的交流互动。这种高效的管理方式有助于公共部门更加迅速地响应员工需求,为员工提供更具支持性的工作环境,有利于增强员工对组织的信任感和依赖感,符合其心理契约的期待。

(2) 提供更具个性化的成长机会

人工智能技术通过数据分析和机器学习,能够识别并理解每个员工的独特需求和偏好,从而提供更加个性化的支持和更加精准的管理服务。例如可以为员工提供个性化的在线培训和学习资源,帮助员工根据自身需求不断提升技能。这种个性化的管理方式有助于增强员工的心理归属以及工作信心,从而满足其对成长和发展的心理契约。

(3) 提供更具透明度的管理平台

人工智能技术通过模型算法和数据分析,能够为公共部门提供更为客观、公正的决策支持,同时基于人工智能技术的工作平台可以随时收集员工的建议和反馈,促进部门与员工之间进行更加高效、透明的互动。这种透明度和公平性既增强了员工对部门决策的参与感,也增强员工对组织的认同感和责任感,进一步巩固员工与部门间的心理契约。

3.2 对巩固员工心理契约不利的方面

(1) 难以确保“技术公平”

人才的评价是全方面、多维度的,如何设计各项指标并且赋予合适权重,将是一个难以处理的问

题。在算法与模型设计时必定会有人的参与,因此仍旧难以彻底排除人的主观因素,并且这些因素会随着模型的使用和演进而不断放大,最终可能造成失之毫厘谬以千里的局面。另外,大模型的训练往往需要超过研究数据数倍的已有经验数据,要将现有的人力资源相关事转化为大模型可以理解的输入格式,需要耗费大量的时间以及精力^[9]。这些技术层面面临的诸多困难,将损害员工对基于人工智能技术的人力资源管理系统的信任与评价,违背了员工渴望得到公正评价和认可的心理契约。

(2) 难以确保数据安全

在人力资源管理中引入人工智能技术必然涉及大量敏感数据的处理,这些数据涉及员工的包括基本信息、心理特征、工作经历、技能特长等,涉及组织的包括职能任务、岗位设置、战略规划等。如果系统遭到攻击或者骇入,相关数据被窃取或破坏,将对个人和组织造成不可估量的损失。将来基于人工智能技术的大规模公共部门人力资源管理系统,将形成体系结构非常庞大的数据网络,这也将成为敌对势力的重点窃取和打击目标,因此确保数据安全将面临不小的挑战。这些风险挑战与员工期望保护个人隐私安全的心理契约相悖,增加了员工的不安全感。

(3) 难以进行责任溯源

基于人工智能技术的人力资源管理系统,其运行过程中的责任界定将涉及包括系统的设计者、模型的训练者、实际的使用者和日常的维护者等多方人员。此外现有大模型的分析逻辑类似于“黑盒”,一般情况下只能通过输入输出来进行参数修正,而无法直接对其底层逻辑进行干涉。这就意味着如果系统在使用过程中发生意料之外的事故,其责任划分很难界定清楚。更有可能的是,即使系统当下并未产生明显的不良反馈,但是不易察觉的错误将会随着时间的推移越滚越大,久而久之将对公共部门的长远建设发展形成潜移默化的影响,甚至造成灾难性后果。人力资源管理系统的可靠性、可分析性关系着员工对组织公平公正的期待,现有技术却难以解决这些问题,不利于巩固员工的心理契约。

4 结论

通过查阅相关文献,本文对人工智能技术在公共部门人力资源管理中的应用前景进行了探索和分

析,并结合公共部门人力资源管理现状,预测了基于人工智能技术的公共部门人力资源管理系统对员工心理契约的影响。尽管人工智能技术的广泛应用或将带来人力资源管理的巨大革新,为公共部门人力资源管理工作带来巨大便利,但因其本身存在的一些固有问题,其对公共部门员工心理契约的影响究竟是利大于弊还是弊大于利,仍然有待进一步深入研究。

参考文献

- [1] 吴丹. 基于人工智能的企业人力资源管理策略研究[J]. 上海商业, 2022(12): 205-207.
- [2] 罗阳. 人工智能技术在运用于人力资源招聘管理中的运用[J]. 现代企业文化, 2022(21): 122-124.
- [3] 陈加洲, 凌文铨, 方俐洛. 组织中的心理契约[J]. 管理科学学报, 2001(2): 74-78.
- [4] 李原, 郭德俊. 组织中的心理契约[J]. 心理科学进展, 2002(1): 83-90.
- [5] 杜嘉鸿. 数字化技术推动员工心理契约管理_杜嘉鸿[J]. 人力资源, 2024(3): 96-97.
- [6] 孟鑫. 信息化对企业人力资源的影响[J]. 商场现代化, 2022(6): 92-94.
- [7] 王定科. 融合人工智能创新人力资源管理策略研究[J]. 现代营销(经营版), 2022(1): 73-75.
- [8] 陈鼎祥, 刘帮成. 人工智能时代的公共部门人力资源管理: 实践应用与理论研究[J]. 公共管理与政策评论, 2022, 11(4): 38-51.
- [9] 张敏, 赵宜萱. 机器学习在人力资源管理领域中的应用研究[J]. 中国人力资源开发, 2022, 39(1): 71-83.

Research on the Impact of Public Sector Human Resource Management System Based on Artificial Intelligence Technology on Employee Psychological Contract

Liu Liou Li Xinxin Wang Furong

College of Basic Education, National University of Defense Technology, Changsha

Abstract: With the rapid development of artificial intelligence technology, its application in public sector human resource management is becoming increasingly widespread. The article explores the application prospects of artificial intelligence technology in public sector human resource management, and combines with the current situation of public sector human resource management to predict the impact of AI based public sector human resource management systems on employee psychological contracts: it can provide a more supportive work environment, more personalized growth opportunities, and a more transparent management platform, but there are also problems such as difficulty in ensuring technological fairness, data security, and responsibility traceability. These explorations and reflections will provide useful references for the promotion and application of public sector human resource management systems based on artificial intelligence technology.

Key words: Psychological contract; Human resources; Artificial intelligence