



HAT2LEARN

Le tecnologie chatbot per l'educazione all'imprenditorialità digitale di studenti adulti

- 1.1. *Progetto n. 2020-1-CY01-KA204-065974*
- 1.2.
- 1.3. *IO1: Sviluppo di un ambiente di apprendimento chatbot nel campo dell'imprenditorialità digitale*
- 1.4.
- 1.5. *Raccolta di buone pratiche e strumenti sull'Apprendimento Potenziato dalla Tecnologia (Technology Enhanced Learning) e creazione di un catalogo di risorse sull'argomento*

PREPARATA DA





H-Bot <i>(Qual è il nome che meglio descrive la buona pratica?)</i>	
Data/Periodo 2020 – in corso <i>(Quando è stata documentata/pubblicata/realizzata la buona pratica?)</i>	Autori Horizons, Bulgaria <i>(Chi - persona/organizzazione - ha scritto/realizzato la buona pratica?)</i>
Partner Nikanor Ltd, Bulgaria <i>(Chi ha raccolto la buona pratica)</i>	

Elemento	Domande guida
Tipo di pratica	Applicazione tecnica per un assistente chatbot HR, focalizzata sul reclutamento e con possibilità di scalare fino alla formazione e allo sviluppo
Editore (opzionale)	Intervista in profondità con l'autore della pratica
Pubblico di destinazione	L'assistente chatbot ha due principali destinatari: <ul style="list-style-type: none"> ● Aziende che hanno posizioni aperte per nuove assunzioni ● Utenti reali: persone che cercano nuove posizioni lavorative (questi candidati possono essere passivi o attivi)
Scopo/obiettivi	L'obiettivo è favorire una comunicazione facile e automatizzata con gli utenti, potenziali candidati a un lavoro, e aiutare le aziende a ridurre la quantità di tempo che i loro esperti di risorse umane dedicano ai colloqui di screening strutturati. In questo modo, possono concentrarsi su colloqui approfonditi con i candidati.
Localizzazione/Copertura geografica	Principalmente in Bulgaria, ma potrebbe essere tradotto e replicato anche in altre lingue
Descrizione	La pratica presentata è focalizzata sulla fornitura di soluzioni HR specializzate principalmente nel campo delle fasi iniziali del reclutamento. Consente ai candidati di ricevere informazioni sulle posizioni aperte in qualsiasi momento e di condividere informazioni sulle loro capacità e competenze. Allo stesso tempo, aiuta i consulenti del reclutamento a raccogliere



	<p>informazioni sui candidati idonei per le posizioni aperte disponibili.</p> <p>La caratteristica chiave di H-bot è che segue la comunicazione naturale tra le parti durante l'intervista di screening iniziale. Il processo utilizza il formato del reverse mirroring rispetto al tipico processo di candidatura, in cui il candidato identifica una posizione, invia il proprio CV, viene contattato da uno specialista delle risorse umane per un colloquio iniziale e, se idoneo, prosegue con un colloquio approfondito. Con H-bot, il flusso di comunicazione conduce il candidato attraverso il processo di screening (in forma di live chat con il bot) e se viene identificato come candidato idoneo per la posizione, il candidato è invitato a inviare il proprio CV.</p> <p>H-bot ha opzioni per posticipare la risposta o per inoltrare la chat per l'intervento di un consulente HR umano, se la domanda è più complicata o richiede informazioni specifiche. In questo modo, la conversazione emula un'interazione da persona a persona e incoraggia i candidati a continuare il processo. Il chatbot può anche fornire feedback al richiedente sui risultati e sui passaggi successivi e organizzare incontri con consulenti delle risorse umane per colloqui dal vivo.</p>
Approccio metodologico	<p>Horizons ha avviato il chatbot nel 2019, con una versione beta per testare l'applicazione e le sue funzionalità. Il vero chatbot ha iniziato a funzionare nel 2020.</p> <p>Durante la creazione dello script di H-bot (cosa dirà effettivamente durante la conversazione), Horizons ha chiesto ai propri consulenti di reclutamento di descrivere vere interviste di screening. Sono stati presi esempi di domande e risposte reali, in modo da assomigliare a vere interviste dal vivo e comunicazioni a due. L'approccio principale non era incentrato sull'automazione e sull'inoltro del potenziale candidato al sito dell'azienda per ulteriori informazioni, ma sul processo di reclutamento e sulle specifiche dell'interazione da persona a persona. Inoltre, il chatbot non si basa sul riconoscimento delle parole chiave. In caso di domande specifiche o più complesse, trasferisce la conversazione agli umani.</p>



	<p>La parte tecnica del chatbot è stata sviluppata da un'azienda IT. È stata utilizzata una piattaforma intuitiva, invece di creare software specifico.</p> <p>Durante il periodo di test, H-bot è stato discusso con esperti HR in diversi eventi.</p>
Finanziamento	<p>H-bot è stato sviluppato con risorse proprie dell'azienda. E' offerto anche come un servizio per i propri clienti.</p>
Vincoli (eventuale)	<p>Il servizio è molto innovativo per la Bulgaria. È meglio accettato tra i giovani e gli utenti altamente istruiti, mentre gli anziani o gli utenti meno qualificati hanno ancora qualche preoccupazione.</p> <p>Aspetti positivi: 1) Le persone sono curiose e se superano le fasi iniziali, continuano la conversazione fino alla fine del processo. 2) Alcune persone potrebbero sentirsi sotto stress a parlare facilmente con uno sconosciuto e digitare con il chatbot le mette più a loro agio. Inoltre, H-bot li coinvolge in un'interazione di domande e risposte, che assomiglia a una vera conversazione tra persone e prevede l'inoltro a un essere umano, se necessario.</p> <p>Aspetti negativi: Tra le sfide identificate sono state menzionate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vincoli legali: dopo l'interazione iniziale, i problemi relativi al GDPR potrebbero impedire ad alcuni utenti di continuare, quando viene chiesto loro di condividere alcune informazioni personali. ● Vincoli psicologici: alcuni esperti di risorse umane hanno espresso le loro preoccupazioni sulla possibilità che le macchine siano in grado di valutare gli esseri umani, ma Horizons ha spiegato che il chatbot raccoglie e archivia solo informazioni e le inoltra agli esperti di risorse umane, che effettivamente effettuano la valutazione e prendono la decisione.
Risultati	<p>H-bot è disponibile sul sito web dell'azienda - www.horizons.bg, tramite un codice QR, ed è integrato con Messenger e WhatsApp.</p>
Replicabilità e/o up-scaling	<p>Le possibilità per l'upscaling e l'integrazione dei chatbot nelle pratiche HR sono state valutate come 5 sulla base di una scala da 1 (= min) a 5 (= max)</p>



	<p>Come possibili opzioni sono state menzionate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Integrazione con diversi portali di lavoro online, dove le persone a cui è piaciuta un'offerta di lavoro possono entrare in comunicazione diretta con il chatbot.</i> ● <i>Sostituire i questionari generali sulle risorse umane sui siti Web aziendali per raccogliere informazioni sui potenziali candidati per future posizioni aperte.</i> ● <i>Interagire con i clienti sul sito web dell'azienda – raccogliere e fornire informazioni nel campo delle risorse umane e della L&D.</i>
Conclusioni (eventuale)	
Opinioni (eventuale)	<p>Su una scala da 1 (=min) a 5 (=max) su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Usabilità – 3</u> – <i>Il servizio è estremamente innovativo per la Bulgaria e solo il 2% circa degli utenti, che si sono inizialmente registrati sul sito di Horizon, supera l'intero processo con l'H-bot. Le persone devono ancora imparare a usarlo.</i> ● <u>Integrazione – 4</u> – <i>Il chatbot può essere facilmente aggiornato con nuovi moduli per le fasi successive del processo di reclutamento o adattato allo specifico software HR utilizzato in azienda, o per l'apprendimento aggiungendo moduli aggiuntivi tipici del processo di formazione. Può anche integrare file audio e video per diversificare le esperienze degli utenti.</i>
Ulteriori considerazioni	<p><i>La pratica è stata premiata nel 2020 come "Miglior progetto HR per PMI" dalla Bulgarian People Management Association.</i></p>