



CHAT2LEARN

Τεχνολογίες chatbot για την εκπαίδευση στην ψηφιακή επιχειρηματικότητα και τους υπό-εκπαίδευση ενήλικες

Αρ. Έργου 2020-1-CY01-KA204-065974

*IO1: Ανάπτυξη ενός μαθησιακού περιβάλλοντος chatbot στον τομέα της
ψηφιακής επιχειρηματικότητας*

*1.1 Συλλογή βέλτιστων πρακτικών και εργαλείων για την τεχνολογικά
ενισχυμένη μάθηση και δημιουργία βιβλιοθήκης πόρων για το θέμα*

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΑΠΟ





Τίτλος H-Bot	
Ημερομηνία/Περίοδος Από το 2020	Συγγραφείς Horizons, Bulgaria
Συνεργάτης Nikanor Ltd, Bulgaria	

Στοιχείο	Καθοδηγητική ερώτηση
Τύπος πρακτικής	Τεχνική εφαρμογή για βοηθό chatbot ανθρώπινου δυναμικού, εστιασμένη στην πρόσληψη και με δυνατότητες επέκτασης στην κατάρτιση και την ανάπτυξη
Εκδότης (προαιρετικά)	Συνέντευξη σε βάθος με τον ιδιοκτήτη του ιατρείου
Στοχευμένο κοινό	Ο βοηθός chatbot έχει δύο κύριες ομάδες-στόχους: <ul style="list-style-type: none"> • Εταιρείες, οι οποίες έχουν ανοιχτές θέσεις για νέες προσλήψεις • Πραγματικοί χρήστες - άτομα που αναζητούν νέες θέσεις εργασίας (οι υποψήφιοι αυτοί μπορεί να είναι παθητικοί ή ενεργοί)
Σκοπός/Στόχος	Στόχος είναι να παρέχει εύκολη και αυτοματοποιημένη επικοινωνία με τους χρήστες - πιθανούς υποψηφίους για εργασία, και να βοηθήσει τις εταιρείες να μειώσουν τον χρόνο που αφιερώνουν οι ειδικοί τους σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού σε δομημένες συνεντεύξεις διαλογής. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν να επικεντρωθούν σε συνεντεύξεις σε βάθος με τους υποψηφίους.
Τοποθεσία/Γεωγραφική κάλυψη	Κυρίως στη Βουλγαρία, αλλά θα μπορούσε να μεταφραστεί και να αναπαραχθεί και σε άλλες γλώσσες.
Περιγραφή	Η παρουσιαζόμενη πρακτική chatbot επικεντρώνεται στην παροχή εξειδικευμένων λύσεων ανθρώπινου δυναμικού κυρίως στον τομέα των αρχικών σταδίων πρόσληψης.



	<p>Επιτρέπει στους υποψηφίους εργασίας να λαμβάνουν ανά πάσα στιγμή πληροφορίες σχετικά με τις ανοικτές θέσεις εργασίας και να μοιράζονται πληροφορίες σχετικά με τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους. Ταυτόχρονα, βοηθά τους συμβούλους προσλήψεων να συλλέγουν πληροφορίες σχετικά με τους κατάλληλους υποψηφίους για τις διαθέσιμες ανοικτές θέσεις.</p> <p>Το βασικό χαρακτηριστικό του H-bot είναι ότι ακολουθεί τη φυσική επικοινωνία μεταξύ των δύο πλευρών κατά τη διάρκεια της αρχικής συνέντευξης διαλογής. Η διαδικασία χρησιμοποιεί τη μορφή του αντίστροφου καθρέφτη στην τυπική διαδικασία υποβολής αιτήσεων, κατά την οποία ο υποψήφιος εντοπίζει μια θέση, αποστέλλει το βιογραφικό του σημείωμα, έρχεται σε επαφή με έναν ειδικό ανθρώπινου δυναμικού για μια αρχική συζήτηση και - εφόσον είναι κατάλληλος - συνεχίζει με συνέντευξη σε βάθος. Με το H-bot, η ροή επικοινωνίας οδηγεί τον υποψήφιο μέσω της διαδικασίας διαλογής (με τη μορφή ζωντανής συνομιλίας με το ρομπότ) και εάν αναγνωριστεί ως κατάλληλος υποψήφιος για τη θέση, ο υποψήφιος καλείται να στείλει το βιογραφικό του σημείωμα.</p> <p>Το H-bot διαθέτει επιλογές αναβολής της απάντησης ή προώθησης της συνομιλίας για παρέμβαση από ανθρώπινο σύμβουλο ανθρώπινου δυναμικού, εάν η ερώτηση είναι πιο περίπλοκη ή απαιτεί συγκεκριμένες πληροφορίες. Με αυτόν τον τρόπο, η συνομιλία προσομοιάζει την αλληλεπίδραση από άνθρωπο σε άνθρωπο και ενθαρρύνει τους υποψηφίους να συνεχίσουν τη διαδικασία. Το chatbot μπορεί επίσης να παρέχει ανατροφοδότηση στον αιτούντα σχετικά με τα αποτελέσματα και τα επόμενα βήματα και να οργανώνει συναντήσεις με συμβούλους ανθρώπινου δυναμικού για ζωντανές συνεντεύξεις.</p>
<p>Μεθοδολογική προσέγγιση</p>	<p>Η Horizons ξεκίνησε το chatbot το 2019, με μια beta έκδοση για να δοκιμάσει την εφαρμογή και τις λειτουργίες της. Το πραγματικό chatbot ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2020.</p> <p>Κατά τη δημιουργία του σεναρίου του H-bot (τι θα λέει πραγματικά κατά τη διάρκεια της συνομιλίας), η Horizons ζήτησε από τους δικούς της συμβούλους προσλήψεων να περιγράψουν πραγματικές συνεντεύξεις διαλογής. Πήραν και συμπεριέλαβαν παραδείγματα πραγματικών ερωτήσεων και απαντήσεων, ώστε να μοιάζουν με πραγματικές ζωντανές</p>



	<p>συνεντεύξεις και αμφίδρομη επικοινωνία. Η κορυφαία προσέγγιση δεν επικεντρώθηκε στην αυτοματοποίηση και την προώθηση του δυναμικού υποψηφίου στον ιστότοπο της εταιρείας για περισσότερες πληροφορίες, αλλά στη διαδικασία πρόσληψης και στις ιδιαιτερότητες της αλληλεπίδρασης πρόσωπο με πρόσωπο. Επιπλέον, το chatbot δεν βασίζεται στην αναγνώριση λέξεων-κλειδίων. Σε περίπτωση συγκεκριμένης ή πιο περίπλοκης ερώτησης, μεταφέρει τη συζήτηση σε ανθρώπους.</p> <p>Η τεχνική πλευρά του chatbot αναπτύχθηκε από μια εταιρεία πληροφορικής. Χρησιμοποιήθηκε μια διαισθητική πλατφόρμα, αντί της δημιουργίας ειδικού λογισμικού.</p> <p>Κατά τη διάρκεια της περιόδου δοκιμών, το H-bot συζητήθηκε με εμπειρογνώμονες ανθρώπινου δυναμικού σε διάφορες εκδηλώσεις.</p>
<p>Χρηματοδότηση</p>	<p>Το H-bot αναπτύχθηκε με ιδίους πόρους της εταιρείας. Προσφέρεται επίσης ως υπηρεσία σε πελάτες.</p>
<p>Περιορισμοί (προαιρετικά)</p>	<p>Η υπηρεσία είναι πολύ καινοτόμος για τη Βουλγαρία. Είναι περισσότερο αποδεκτή από τους νεότερους και τους χρήστες με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, ενώ οι παλαιότεροι ή οι χρήστες με χαμηλότερα προσόντα εξακολουθούν να έχουν κάποιες ανησυχίες.</p> <p>Θετικά: Η χρήση της υπηρεσίας είναι πολύ καλή: 1) Οι άνθρωποι είναι περίεργοι και αν περάσουν τα αρχικά στάδια, συνεχίζουν τη συζήτηση μέχρι το τέλος της διαδικασίας. 2) Ορισμένοι άνθρωποι μπορεί να αισθάνονται αγχωμένοι που μιλούν εύκολα με έναν άγνωστο και η πληκτρολόγηση με το chatbot τους κάνει να αισθάνονται πιο άνετα. Επιπλέον, το H-bot τους εμπλέκει σε μια αλληλεπίδραση ερωτήσεων και απαντήσεων, η οποία μοιάζει με πραγματική συνομιλία μεταξύ ανθρώπων, και προσφέρει προώθηση σε άνθρωπο, εάν είναι απαραίτητο.</p> <p>Αρνητικά: Μεταξύ των προκλήσεων που εντοπίστηκαν αναφέρθηκαν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Νομικοί περιορισμοί - μετά την αρχική αλληλεπίδραση, ζητήματα που σχετίζονται με τον ΓΚΠΔ ενδέχεται να συγκρατήσουν ορισμένους χρήστες από το να



	<p>συνεχίσουν, όταν τους ζητείται να μοιραστούν κάποιες προσωπικές πληροφορίες.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ψυχολογικοί περιορισμοί - ορισμένοι εμπειρογνώμονες ανθρώπινου δυναμικού εξέφρασαν τις ανησυχίες τους σχετικά με τη δυνατότητα των μηχανών να αξιολογούν τους ανθρώπους, αλλά η Horizons εξήγησε ότι το chatbot συλλέγει και αποθηκεύει μόνο πληροφορίες και τις προωθεί σε ανθρώπινους εμπειρογνώμονες ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίοι στην πραγματικότητα κάνουν την αξιολόγηση και λαμβάνουν την απόφαση.
Αποτελέσματα	<p>Το H-bot είναι διαθέσιμο στον ιστότοπο της εταιρείας - www.horizons.bg, μέσω ενός κωδικού QR και είναι ενσωματωμένο στο Messenger και το WhatsApp.</p>
Αναπαραγωγικότητα και/ή αναβάθμιση της κλίμακας	<p>Οι δυνατότητες αναβάθμισης και ενσωμάτωσης των chatbots στις πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού αξιολογήθηκαν ως 5 /σύμφωνα με την κλίμακα από το 1 (= ελάχιστο) έως το 5 (= μέγιστο)/.</p> <p>Ως πιθανές επιλογές αναφέρθηκαν:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ενσωμάτωση με διάφορες διαδικτυακές πύλες εργασίας, όπου οι άνθρωποι, στους οποίους έχει αρέσει μια προσφορά εργασίας, μπορούν να εισέλθουν σε άμεση επικοινωνία με το chatbot. Αντικατάσταση των γενικών ερωτηματολογίων ανθρώπινου δυναμικού στον ιστότοπο της εταιρείας για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με πιθανούς υποψηφίους για μελλοντικές ανοιχτές θέσεις εργασίας. Για την αλληλεπίδραση με τους πελάτες στον ιστότοπο της εταιρείας - για τη συλλογή και παροχή πληροφοριών στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού και του L&D.
Συμπέρασμα (προαιρετικά)	<p>Δεν έχει κοινοποιηθεί</p>
Γνώμη (προαιρετικά)	<p>Στην κλίμακα από 1 (=min) έως 5 (=max) περίπου:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ευχρηστία - 3 - Η υπηρεσία είναι εξαιρετικά καινοτόμος για τη Βουλγαρία και μόνο το 2% περίπου των χρηστών, οι οποίοι αρχικά εγγράφονται στον ιστότοπο της Horizon, περνούν την όλη διαδικασία με



	<p>το H-bot. Οι άνθρωποι πρέπει ακόμη να μάθουν πώς να το χρησιμοποιούν.</p> <ul style="list-style-type: none">● Ενσωμάτωση - 4 - Το chatbot μπορεί εύκολα να αναβαθμιστεί με νέες ενότητες για τα επόμενα στάδια της διαδικασίας πρόσληψης ή να προσαρμοστεί στο συγκεκριμένο λογισμικό ανθρώπινου δυναμικού που χρησιμοποιείται στην εταιρεία, ή για την εκμάθηση με την προσθήκη πρόσθετων ενοτήτων τυπικών για τη διαδικασία κατάρτισης. Μπορεί επίσης να ενσωματώσει αρχεία ήχου και βίντεο για τη διαφοροποίηση των εμπειριών των χρηστών.
Περαιτέρω εκτιμήσεις	<p>Η πρακτική αυτή βραβεύτηκε ως "Καλύτερο έργο ανθρώπινου δυναμικού για Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις" για το 2020 από τη Βουλγαρική Ένωση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού.</p>