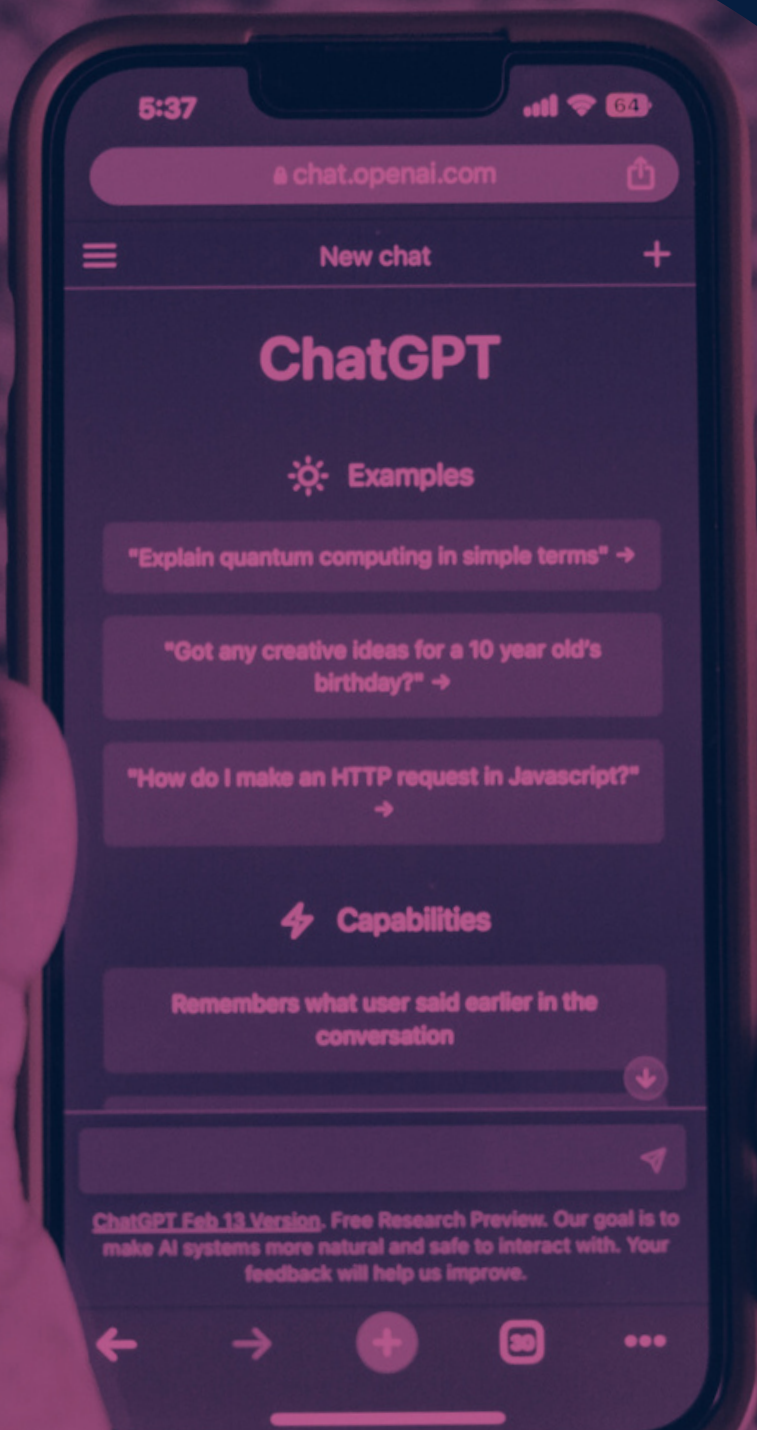


ChatGPT: uso per il recruiting e questione legale.

Quali sono le applicazioni
nel mondo HR e quali
le future normative?



ChatGpt: lo strumento di AI più popolare dell'anno. E a ragione.
Se ne sente parlare da mesi, in ogni dove e per ogni possibile applicazione.

Noi stessi ne avevamo già testato le prime potenzialità all'inizio del 2023.

Oggi le sperimentazioni del chatbot in Reverse si sono evolute, così come la nostra conoscenza dello strumento. L'abbiamo integrato ai nostri sistemi proprietari per capire come portare valore tramite l'AI al lavoro degli Head Hunter.

Quindi, facciamo il punto: qual è il nuovo esperimento che abbiamo condotto in Reverse?

Quale nuova applicazione di ChatGPT abbiamo testato e quali invece abbiamo consolidato?

E quali sono le **questioni etiche e legali** che dovranno essere regolamentate in futuro?

In questo e-book **analizziamo l'uso dello strumento di AI più famoso al mondo tramite il punto di vista:**

- dell'esperto, ossia del **CTO**;
- della user, ossia dell'**Head Hunter**;
- e del **legale** che ci spiega a quali regolamentazioni andrà incontro ChatGPT (e qualsiasi strumento di AI) nell'immediato futuro.

Buona lettura!

Indice

1. L'utilizzo di ChatGPT nel recruiting: l'ultimo esperimento condotto in Reverse
 - 1.1. L'opinione di Daniele Donnini, CTO in Reverse
 - 1.2. La parola all'Head Hunter: Federica Boarini, Head of International Development in Reverse
2. Gli altri esperimenti condotti in Reverse: 5 casi pratici di utilizzo
3. La questione legale: come verrà regolamentato ChatGPT nel futuro? Intervista ad Antonio Zama, Fondatore IusGate, Direttore Filodiritto.
4. Conclusioni

1. L'utilizzo di ChatGPT nel recruiting: l'ultimo esperimento condotto in Reverse

Era il novembre del 2022 quando veniva rilasciato lo strumento di AI di cui oggi non si smette di parlare: ChatGPT il chatbot ideato da [OpenAI](#).

Spinti da una forte propensione per tutto ciò che è tecnologico e che fa l'occhiolino al futuro, in Reverse avevamo già testato il chatbot a febbraio del 2023 e avevamo già scritto [un articolo](#) al riguardo.

Le potenzialità che ChatGPT aveva nel settore del recruiting ci erano chiare: avrebbe potuto **supportare in modo ottimale l'Head Hunter nei compiti più routinari**.

Ne avevamo sperimentato l'uso per la stesura di job description e di riassunti di CV in forma meno schematica; come supporto per la comprensione dei ruoli tecnici e delle hard skill del candidato.

Nel paragrafo 2 faremo un sunto esaustivo di tutti gli utilizzi quotidiani che ChatGPT può offrire al recruiter.

Ora, però, concentriamoci su ciò che è successo negli ultimi mesi, ossia il **nuovo test** che abbiamo messo a punto **per rispondere a un'esigenza specifica**: ci siamo chiesti **"qual è una delle fasi del processo di ricerca e selezione che porta via più tempo ai nostri Head Hunter? Ed è possibile velocizzarla?"**

La risposta è stata: uno degli step più "time consuming" è un'operazione apparentemente banale, ma che al momento impiega buona parte del tempo dell'Head Hunter. Si tratta della **stesura dei "job review report", i report post colloquio**.

E sì, è possibile velocizzarla grazie a ChatGPT.

La premessa da cui partivamo nelle nostre prime sperimentazioni e che ci guida ancora adesso è che la tecnologia “non sostituisce l’uomo, ma lo rende un supereroe, liberandolo dalle azioni ripetitive perché possa dedicare più tempo a ciò che è di reale valore: la relazione umana”, parafrasando le parole del nostro CEO Daniele Bacchi.

"Digital to be more uman", insomma.

È secondo questo principio, quindi, che abbiamo deciso di intraprendere questo nuovo test.

Per farlo ci siamo spinti un passo avanti rispetto a quanto fatto in precedenza: **abbiamo integrato ChatGPT direttamente nei nostri sistemi operativi, consentendo l’accesso all’integrazione a un campione di nostri collaboratori, con lo scopo di testarla.**

In pratica, una volta finito il colloquio con il candidato, l’Head Hunter può aiutarsi con il chatbot per **redigere in breve tempo un report esaustivo da sottoporre all’attenzione dell’HR Manager dell’azienda cliente.**

ChatGPT è in grado di riordinare gli appunti presi dall’Head Hunter, estrarne i punti salienti e metterli in evidenza in modo rapido e dettagliato.

Il tutto seguendo esattamente le linee guida dategli dall’Head Hunter stesso, in modo che il documento finale risulti il più personalizzato possibile (a punti, discorsivo, di una lunghezza definita) e **in qualunque lingua lo si desideri.**

Se contiamo che dopo il colloquio a ciascun candidato il recruiter impiega in media dai 20 ai 40 minuti per riscrivere in bella copia gli appunti presi, allora capiremo subito il vantaggio di usare ChatGPT per questa fase del processo.

Il **risparmio di tempo** è di circa 30 minuti per una media di 6 colloqui al giorno= 180 minuti. 3 ore al giorno, sulle 8 lavorative. In definitiva 906 ore lavorative risparmiate in un anno.

Un cambiamento notevole quindi, considerato che questa implementazione può **velocizzare fino al 70-80% il processo di scrittura del report**, lasciando al recruiter più tempo libero, da dedicare alla relazione con le persone.

Certo bisogna comunque tenere conto della soggettività di ognuno e di quanto tempo è necessario a ciascuno per “istruire” ChatGPT con gli input e le indicazioni giuste per ottenere un output di valore.

La componente umana rimane l'elemento indispensabile per raggiungere risultati realmente validi.

E fin qui abbiamo esposto la teoria della nostra sperimentazione.

Approfondiamo nelle prossime pagine due testimonianze:

- **Daniele Donnini**, CTO in Reverse, ci spiega come usare ChatGPT e da quale principio è nata il nostro test;
- **Federica Boarini**, Head Of International Development ci parla della sua esperienza concreta con la nuova implementazione.



1.2. L'opinione di Daniele Donnini, CTO in Reverse



“Avere a che fare con **ChatGPT** è come trovarsi di fronte a un Alberto Angela con cui conversare: lui sa tantissimo, è un'enciclopedia di informazioni, ma la chiave per la loro lettura sei sempre tu in prima persona.

Se chiedessimo ad Alberto Angela “questo curriculum è in linea con ciò che sto cercando?”, lui ci fornirebbe una precisissima descrizione tecnica di ciò che il curriculum riporta, ma per ottenere davvero ciò di cui abbiamo bisogno è **necessario** “istruirlo” e guidarlo.

Per questo **funziona bene il gioco di ruolo: se prima di chiedere un'informazione al chatbot gli contestualizzi l'informazione di cui hai bisogno, i risultati non mancheranno.** Dovrai quindi dirgli per esempio: “Sei un Head Hunter, mi analizzi questo cv e mi dici se è in linea con il profilo che sto cercando?” (inserendogli poi le specifiche della figura ricercata).

Lo stesso discorso si applica quando parliamo della sperimentazione che stiamo facendo **per la stesura dei nostri job review report: è l'Head Hunter che deve dare i giusti input per generare un output di valore e in linea con le sue necessità.** In pratica spetta a lui/lei istruire ChatGPT su come riordinare i suoi appunti per ottenere un report valido.

Ricordiamoci sempre che **ChatGPT è uno strumento, il valore aggiunto lo conferisce la persona che lo utilizza.**

Quindi, ciò per cui vogliamo usare questo sistema di AI è ottenere le informazioni e i testi di cui abbiamo bisogno da un lato, e dall'altro tradurre il tutto in un risultato preciso che corrisponda alle nostre esigenze.

Una volta capito lo scopo per cui ci serve - velocizzare le fasi più “time consuming” del processo di recruiting - stiamo studiando come efficientare queste fasi per potenziare il lavoro dell'Head Hunter. Stiamo facendo esperimenti puntuali basati su esperienze dirette di alcuni colleghi presi a campione. Una nostra Industry Leader coinvolta nel progetto sperimentale, in 10 giorni ha già usato 17 volte l'integrazione che abbiamo fatto di ChatGPT nei nostri software.

E' un test in via di valutazione, ma ci stiamo già accorgendo di quanto possa essere utile. **Il valore di ChatGPT come supporto nel recruiting, e in generale nella vita di tutti i giorni, sicuramente aumenterà in futuro:** stanno uscendo continuamente nuove funzionalità.



Una delle ultime novità è **l'inserimento di plug in in beta testing che permetteranno integrazioni con altri sistemi esterni: ChatGPT per esempio potrà creare in automatico meeting sul calendar** o, per quanto riguarda il nostro quotidiano, potrà aggiungere direttamente gli ingredienti di una ricetta letta online al nostro elenco della spesa!

Nota interessante: è da poco uscito anche [Google Bard](#), il ChatGPT di Google. Segno questo che siamo solo all'inizio di un futuro di implementazioni che sembrano essere via via sempre più consistenti."



1.1. La parola all'Head Hunter: Federica Boarini, Head of International Development in Reverse



"Non posso che definirmi entusiasta della sperimentazione di ChatGPT per la stesura dei nostri job review report.

Gestisco un team internazionale, in cui i colloqui oltre confine, con candidati e aziende anche di Paesi diversi fra loro, sono all'ordine del giorno.

Avere uno strumento che ci consente di **impostare velocemente report con una struttura comune, forte e personalizzabile, e in qualunque lingua lo si desideri** è un'implementazione tecnica di cui avevamo bisogno da tempo.

La mia esperienza come Head Hunter è stata rivoluzionata da questo test. Ora posso eseguire in un semplice clic la parte più meccanica della fase di colloquio, ossia la redazione scritta di un riassunto dei miei appunti.

Se prima dedicavo tra i 20 e i 30 minuti a questo step del processo, ora ne impiego circa 2. E il tempo risparmiato posso guadagnarlo chiamando una volta in più il candidato e/o il cliente, per rafforzare il rapporto con loro, capire al meglio le loro esigenze e aspettative.

In pratica in questo modo guadagno molto **più tempo per dedicarmi a ciò che davvero è di valore aggiunto per la mia professione: la relazione, sia con il candidato che con il cliente.**

C'è poi un notevole vantaggio da tenere in conto: scrivere i report con ChatGPT ci permette di essere molto più allineati tra colleghi, perchè **tutti ora impostiamo i job review report con una struttura professionalmente delineata.**

Certo poi ognuno è libero di personalizzare il testo come preferisce, ma avere un'intelaiatura di testo allineata ci consente di **essere comunicativamente più efficaci a livello aziendale.**

Il risultato che si ottiene infatti è di avere una linea guida comune e questo si rivela **utile per tutti, ma soprattutto per le nuove figure che entrano in azienda o per quelle che sono arrivate da poco tempo:** poter contare su uno strumento come ChatGPT non solo velocizza notevolmente il lavoro di queste figure, ma garantisce loro un risultato estremamente efficace sin dai primi report che si trovano a scrivere.

Senza contare che usare ChatGPT ci permette di controllare molto più velocemente e in modo automatizzato eventuali errori grammaticali o refusi.

Uno strumento quindi che lascia più spazio alla costruzione della relazione interpersonale con clienti e candidati, e che ci rende più allineati nella produzione dei job review report in tutte le nostre sedi europee."

2. Gli altri esperimenti condotti in Reverse: 5 casi pratici di utilizzo

Da tutto il 2023, come dicevamo, stiamo testando le funzionalità di ChatGPT: ormai ci è chiaro come usarlo per supportare la vita quotidiana dei nostri Head Hunter, non solo grazie all'ultimo esperimento che abbiamo fatto, ma anche a tutti quelli condotti precedentemente nei nostri laboratori.

Dopo aver toccato con mano le sue potenzialità, ti presentiamo i **5 principali utilizzi** che il chatbot più chiacchierato degli ultimi mesi può concretamente avere nel mondo della ricerca e selezione.



1. La prima funzionalità che ci preme sottolineare è quella, appunto, della **stesura di testi scritti**. Che ChatGPT sia un drago della scrittura veloce lo abbiamo già ampiamente detto. Ebbene, questa potenzialità non si limita alla stesura del job review report di cui abbiamo parlato sopra, ma si estende a più tipi di testo.

Siamo partiti testando **suggerimenti di scrittura per attrarre i candidati passivi**: abbiamo comprovato che può essere molto utile per scrivere sia **email e messaggi mirati sul candidato target**, sia **job description** efficaci, che mettano in evidenza i punti di attenzione per ogni specifica figura che stiamo cercando. Abbiamo inoltre sfruttato il chatbot anche per il riassunto di CV in forma meno schematica.



2. La seconda funzionalità testata, e senza dubbio una delle più interessanti, è il **supporto di ChatGPT nella preparazione dei colloqui tecnici**. Ne abbiamo comprovato la capacità di comprendere, in modo approfondito, le competenze più tecniche dei profili ricercati. Se interrogato, ChatGPT è infatti capace di **fornire al recruiter chiarimenti riguardo alle hard skills che il candidato deve possedere** per essere in linea con la posizione offerta dall'azienda.

In pratica, mostrando a ChatGPT la specifica job description, possiamo interpellarlo per **spunti o approfondimenti sulle domande più tecniche da fare al colloquio e sulle hard skills da indagare**.

Attenzione però: si parla di un validissimo supporto, non certo di una sostituzione al recruiter. ChatGPT servirà solo in una fase di preparazione del colloquio tecnico, che poi però verrà condotto interamente dal recruiter.



3. La terza è la **ricerca mirata dei candidati** in linea con le esigenze del ruolo e dell'azienda. Comunicando a ChatGPT la figura che stiamo cercando, **il chatbot è in grado di restituire un elenco di aziende dello stesso settore in cui opera l'impresa per cui stiamo cercando un candidato**. Si tratta di una lista di imprese in cui hanno lavorato o stanno lavorando persone con le caratteristiche specifiche della figura ricercata. Il tutto in modo estremamente preciso e veloce.



4. La quarta è il supporto per il recruiting internazionale.

Quando ci si trova a dover cercare un candidato per un'azienda all'estero e, viceversa, a inserire una persona in un'azienda di un altro Paese, è indispensabile il più delle volte scrivere report e altre comunicazioni in diverse lingue. ChatGPT è un ottimo strumento per la traduzione di testi in qualunque lingua, in modo rapido e con un alto livello di precisione.



5. C'è infine un'altra funzione che nomineremo solo per dovere di cronaca perché non l'abbiamo utilizzata e sperimentata internamente. Si tratta dell'uso del chatbot per snellire le comunicazioni durante onboarding e pre-onboarding. ChatGPT può essere programmato per condividere informazioni sull'azienda, come la sua storia, la vision, i valori. I neo assunti possono porre domande su questi argomenti e ottenere risposte immediate e accurate. Inoltre, durante l'onboarding, le nuove risorse devono spesso familiarizzare con vari processi aziendali, come la gestione delle spese, dei benefit, delle ferie. ChatGPT li può guidare attraverso questi processi, fornendo istruzioni passo dopo passo e rispondendo alle domande specifiche che potrebbero sorgere lungo il percorso.

E fin qui tutto estremamente utile e interessante.

Però, come per ogni potente novità, c'è un però. Il classico elefante nella stanza che non può in alcun modo essere ignorato.

Legalmente come può essere garantita la privacy delle informazioni che verranno condivise con ChatGPT? Stiamo parlando di uno strumento nuovo e dalle altissime potenzialità e, che in quanto tale, necessita di essere regolamentato per diventare uno strumento professionale sicuro.

Ne parliamo nel prossimo paragrafo.



3. La questione legale: come verrà regolamentato ChatGPT nel futuro? Intervista ad Antonio Zama, avvocato.

ChatGPT ha bisogno di regole, dicevamo. L'uso dell'AI porta inevitabilmente dietro di sé una questione legale che deve essere chiarita.

Cosa succederà nel futuro, quali regolamentazioni verranno implementate? Abbiamo sviscerato l'argomento con **il legale Antonio Zama, Fondatore di lusGate e Direttore della rivista online [Filodiritto](#).**



“Privacy e Diritto d'Autore sono le due principali problematiche connesse all'uso di ChatGPT.

Tuttavia oggi ci troviamo in un momento privilegiato: siamo in attesa che venga eventualmente varato il primo regolamento al mondo sul suo utilizzo, l'**AI Act** approvato [a giugno 2023 dal Parlamento Europeo](#).

Si tratterà di una mossa epocale: l'intenzione dell'Unione Europea è quella di emanare un regolamento che rappresenti un benchmark mondiale sui temi dell'AI.

I ricercatori del Center for research on foundation models della Stanford University hanno preso 12 punti di questo regolamento UE e hanno valutato il grado di conformità a essi di 10 dei maggiori fornitori di sistemi di AI.

I fornitori non ne escono bene.

Secondo quanto emerso dallo studio, **le questione più trascurate da chi mette in piedi sistemi di AI sono:**

- **trasparenza sull'uso delle informazioni**
- **copyright dei dati.**

È una situazione che potrebbe essere normata almeno a livello di principi, per lasciare margini di adattamento.

Con l'AI Act si va in questa direzione: **in futuro, in caso di approvazione, i sistemi di AI dovranno risultare conformi ai punti cardine del Regolamento.**

In questo modo non solo sarà protetto e regolamentato l'uso delle informazioni, ma, per esempio, verranno limitati anche i **bias** in cui possono incorrere i sistemi di Intelligenza Artificiale, errori discriminatori nella programmazione che se non limitati possono moltiplicarsi esponenzialmente nel tempo.



Alcune delle **azioni che non saranno più consentite** sono:

- la raccolta massiva e indiscriminata di dati biometrici (per esempio impronta digitale, riconoscimento facciale o del tono della voce)
- i sistemi di riconoscimento biometrico da remoto in tempo reale
- la categorizzazione biometrica in base a parametri come etnia, razza, genere, cittadinanza, religione, orientamento politico
- i sistemi di **polizia predittiva**, che utilizzano dati investigativi su crimini commessi in passato per prevedere dove quando e da chi saranno commessi determinati reati
- i sistemi di riconoscimento delle emozioni nell'applicazione della legge, gestione delle frontiere, ambiente lavorativo e istituti educativi.

Su quest'ultimo punto sorge spontanea una domanda: ma riconoscere le emozioni non potrebbe essere un valore aggiunto nel mondo del recruiting, che si basa in buona parte sulle emozioni (manifeste e non) dei candidati durante i colloqui?

Il problema è che ChatGPT potrebbe raccogliere queste emozioni e categorizzarle in modo discriminatorio, quindi è una funzionalità che è previsto venga eliminata.

Dobbiamo sempre tenere presente che al momento stiamo sperimentando dei sistemi di AI che hanno apparentemente applicazioni infinite, ma di cui conosciamo ancora poco.

Per questo è necessario che ci sia un regolamento che normi la protezione dei dati e la trasparenza su come viene addestrato il modello.

Quando, e se, verrà approvato questo regolamento, rappresenterà un vero e proprio punto di riferimento mondiale, non solo europeo, e si potrà usare ChatGPT come uno strumento professionale controllato.”

4. Conclusioni

Se a febbraio ci eravamo chiesti: "ChatGPT è prossimo a entrare nel mondo HR?", oggi, oltrepassata la metà del 2023, possiamo confermare che sì, sicuramente i suoi utilizzi nel mondo del recruiting (e non solo) sono tangibili e in via di sviluppo.

Con un'obiezione però, molto cara agli HR che hanno a che fare con le persone e la loro privacy: la protezione dei dati e la trasparenza su come essi vengano usati sono due punti che necessitano di essere normati quanto prima.

Di sicuro **il discorso su ChatGPT (e sui sistemi di AI in generale) non si esaurisce qui e avrà con ogni probabilità importanti sviluppi nel prossimo futuro, sia per quanto riguarda le sue potenzialità tecniche, sia per quanto riguarda la sua regolamentazione a livello non solo europeo, ma mondiale.**

Quello che resta certo però è che, come abbiamo visto, Chat GPT rimane un validissimo strumento in mano a una persona: è l'utilizzo che la persona ne fa a conferire il vero valore aggiunto a questo strumento. Dormiamo sonni tranquilli quindi: **il chatbot si rivela un supporto di forte utilità, ma non sostituirà HR, Head Hunter e recruiter.**



IT Recruiting
Soluzioni per trovare e ingaggiare i talenti tech.

[Leggi l'e-book](#)

Buona lettura!
Il team di Reverse

[Cerchi talenti in poco tempo? Affidaci una selezione!](#)

REVERSE

human
resources
science



www.reverse.hr

Milano - Bologna - Parigi - Berlino - Barcellona