

COME L'AI PUÒ MIGLIORARE LA NOSTRA VITA E SUPPORTARE I PROCESSI DI GESTIONE HR



Umberto Frigelli
Coordinatore
Nazionale Centro
Ricerche AIDP,
Psicologo del lavoro
e consulente di
direzione aziendale,
Partner Mading,
professore a contratto
presso l'Università
Cattolica del Sacro
Cuore di Milano.

di Umberto Frigelli

Mentre il "coronavirus" si diffonde, non sappiamo se le cabine cliniche One-Minute disseminate a Shanghai siano già state attrezzate per la diagnosi della malattia. Le cabine cliniche One-Minute di Shanghai si sono dimostrate subito popolari perché permettono di accedere a dispositivi intelligenti di esame medico in grado di rispondere a

quesiti riguardanti più di duemila malattie ed erogare farmaci prescritti con cento categorie di farmaci disponibili o prenotabili. Le cabine sono una delle tante applicazioni di Robot e Artificial Intelligence (AI) evidenziate dal **Secondo Rapporto 2019 su Robot, Intelligenza Artificiale e Lavoro in Italia**, promosso da AIDP e LabLaw e curato da Doxa e dal Centro Ricerche AIDP. Presentato il 29 ottobre scorso al CNEL, il rapporto 2019 si è concentrato sul mondo dei servizi: ha reso visibile un repertorio di applicazioni e soluzioni innovative in diversi settori dei servizi, ha sondato l'opinione degli italiani rispetto alla diffusione di questi sistemi robotizzati, intervistato un panel di esperti sull'impatto delle nuove tecnologie e infine approfondito casi di applicazioni dell'AI nei processi di gestione delle RU.

Trend watching

Nei comparti della ristorazione, della mobilità, del settore finanziario, della sanità e del turismo robot e AI sono oramai diffusi e stanno rivoluzionando il servizio, l'offerta ai clienti e l'esperienza dei consu-

matori. **Nella ristorazione** l'AI viene oggi impiegata per il riconoscimento facciale del cliente e per garantire un servizio personalizzato, come al Bahista Cafe di Sydney o per navigare e ordinare piatti dal menu. Nel ristorante Robot.he del supermercato Hema di Alibaba a Shanghai, per prenotare i piatti, riservare il tavolo, dare istruzioni per cuocerlo e servirlo e infine pagare, l'unico strumento che serve è lo smartphone. Il servizio ai tavoli è assicurato da robot-navetta, solo la preparazione dei cibi è effettuata da cuochi. **Nella mobilità** si stanno implementando idee futuristiche come sistemi di gestione del traffico integrati con la realtà virtuale, sistemi di guida autonomi ed evoluti, veicoli autonomi come mezzi di trasporto pubblico. In alcuni casi sono stati brevettati sistemi di AI in grado di

identificare sonnolenza e affaticamento del guidatore. **La sanità** è uno dei contesti più promettenti per l'introduzione di AI e robot a supporto dell'attività clinica e della chirurgia. Oltre alle cabine di Shanghai c'è per esempio Ada, un'applicazione che tramite l'AI consente alle persone di raggiungere una comprensione più approfondita dei loro sintomi. I medici hanno la possibilità di accedere all'istante a banche dati enormi per facilitare la diagnosi dei pazienti e accelerare la ricerca medica attraverso la combinazione di AI e apprendimento automatico. I robot chirurgici si stanno diffondendo, sia per aumentare la precisione, sia per ridurre l'invasività degli interventi, sia per poter operare a distanza. Anche nel settore finanziario e nel turismo si stanno affermando le nuove tecnologie. **Nella finanza**, per esempio, attraverso piattaforme e applicazioni che aiutano i risparmiatori a disegnare strategie finanziarie o raggiungere in modo mirato nuovi target di clientela. **Nel turismo** intervenendo nella prenotazione dei viaggi, nel preparare i bagagli, nel gestire le strutture ricettive e l'accoglienza clienti.

Il futuro non ci spaventa

Ma come reagiamo a queste innovazioni, che stanno diventando così pervasive nella nostra vita? L'indagine di questa edizione si è svolta con un sondaggio demoscopico su un campione di cittadini di circa mille persone, di età compresa tra i diciotto e i sessantaquattro anni. In generale gli intervistati ritengono di essere a conoscenza degli sviluppi di robot e AI. Robot e AI suscitano curiosità, interesse, e solo in pochi casi preoccupazione: sono per lo più associati a curiosità (64%), interesse (52%) e opportunità (49%); preoccupazione (13%), perplessità (12%) e timore (10%) permangono ma in misura ridotta rispetto alle associazioni positive. I settori in cui si ritiene che robot e AI possano essere più utili sono: la logistica e il trasporto merci (53%), il settore manifatturiero (51%) e i contesti medici e sanitari (50%). Il 43% degli intervistati dichiara di avere avuto esperienza diretta di questi sistemi in diversi ambiti. L'esperienza di utilizzo di sistemi intelligenti e robotici è valutata positivamente dal 90% del campione.

Previsioni sostanzialmente ottimistiche le si possono ritrovare anche nelle interviste, che corredo la survey e il rapporto, che ci hanno rilasciato **Gior- gio Metta** Direttore Scientifico dell'IIT, **Domenico Appendino** Presidente dell'Associazione Italiana Robotica e Automazione e **David Casalini** CEO di StartupItalia.

L'Intelligenza Artificiale entra nei

Il Secondo Rapporto su Robot, Intelligenza Artificiale e Lavoro in Italia, promosso da AIDP e LabLaw e curato da Doxa, è disponibile in Area Riservata Soci nella sezione dedicata al Centro Ricerche. Qui trovi anche la prima edizione del Rapporto (2018) e tante risorse utili (articoli dalla stampa internazionale, survey e indagini) messe a disposizione dal Centro Ricerche. L'Area riservata è accessibile dal sito www.aidp.it, con le proprie credenziali associative.

processi di gestione delle HR

Alla luce di questi risultati abbiamo cercato di approfondire quanto le innovazioni digitali stiano entrando nel mondo HR. Lo abbiamo fatto con sette casi di studio raccolti grazie al contributo di **Andrea Camera** e **Marcello Chierici** di Mondadori, **Marco Monga** di IIT, **Nicola Rossi** di Monster, **Elena Panzera** di SAS, **Roberto Cascella** di Intesa Sanpaolo, **Marcello Landolfo** di Enel e **Gianfranco Chimirri** di Unilever. Grazie a loro abbiamo potuto comprendere che le Direzioni HR guardano alle tecnologie emergenti come strumenti utili a migliorare la performance, raccogliere dati e informazioni approfondite e significative, prendere decisioni più efficaci, assumere un ruolo più strategico, colmare le lacune fra dipartimenti, rendere migliore il processo di gestione dei talenti. Abbiamo compreso anche che la tecnologia AI consente oggi di avere soluzioni che si possono ricondurre a tutte le aree di pertinenza dell'employee journey. In particolare, nell'ambito reclutamento e selezione: pre-screening dei curricula, video-interviste; social media business oriented per la ricerca dei candidati; chatbot per rispondere a richieste di informazioni dei candidati; gamification nella selezione e negli assessment; sperimentazione nell'utilizzo di sistemi di AI di riconoscimento facciale, per una profilazione più accurata dei candidati, tecnologie di riconoscimento ottico per la gestione del processo di ingresso dei candidati.

Nel Performance Management esistono analytics predittivi per esplorare dati, migliorare la presa di decisioni e gestire l'engagement delle persone; la performance individuale; *l'intention to leave* e le politiche di retention; i piani di successione all'interno dell'azienda; i percorsi di carriera personalizzati.

Workforce management chatbot e assistenti virtuali supportati dalle logiche del machine learning si occupano della parte amministrativa del personale e fanno attività di tipo transazionale.

Il Training si sta evolvendo attraverso strumenti per la gamification; App e strumenti per il micro-learning; piattaforme che apprendono le preferenze del dipendente e suggeriscono i contenuti che potrebbero essere giusti per le sue esigenze; Tech bar e spazi dedicati all'apprendimento delle nuove tecnologie.

Il futuro anche nel mondo HR sarà sempre più legato all'integrazione tra le varie applicazioni HR Tech, ed è solo con un approccio olistico, che sappia anche modificare struttura e ruoli della Direzione HR, che si potranno massimizzare i risultati ottenibili con l'adozione di questi strumenti. ■