

# Ai 4 humans: le lezioni imparate dai progetti

## Perché non esistono soluzioni semplici di AI applicata alle risorse umane

Cinzia Mezzetti, Daniela Pellegrini e Mario Santoro

**P**er applicare l'intelligenza artificiale alle risorse umane dobbiamo considerare che trattiamo dati che si riferiscono a individui. È importante scegliere correttamente i modelli da utilizzare per garantire la trasparenza e l'esplicabilità dei risultati, e impegnarsi nella rimozione di possibili bias. Nel percorso di innovazione di Piazza Copernico, abbiamo imparato alcune lezioni fondamentali, prima fra tutte l'importanza di comprendere i dati e le loro relazioni, mantenendo la governance del progetto. Salvatore Iaconesi (artista digitale-ingegnere robotico) ci ha lasciato questa dichiarazione:

*"I dati da soli non esistono, hanno senso solo in relazione ad altri dati... C'è sempre qualcuno che li produce e li governa,*

*ma siamo noi che riempiamo il vuoto tra i dati."*

La scelta di come trattare i dati non è scontata e un modello non è necessariamente sempre giusto o preferibile.

Per governare l'introduzione dell'AI nei processi formativi e in ambito People è necessaria una *data science literacy*, vale a dire, sviluppare la comprensione delle logiche di funzionamento. Nelle risorse umane l'adozione dell'AI implica un terreno di significati, valori, obiettivi che richiede una prospettiva multidisciplinare tra formatori, people manager e data scientist. Una ulteriore esigenza riguarda la pluralità dei possibili usi di intelligenza artificiale.

Se l'AI generativa si concentra sulla creazione di contenuti in output, ci sono molti modelli che permettono

di valorizzare i dati presenti all'interno delle organizzazioni. Comprendere le informazioni esistenti è alla base del processo di analisi di nuovi bisogni. Ecco alcuni possibili applicazioni di AI al ciclo di vita della formazione: lavorare con l'AI non significa solo trasformare processi in numeri, vettori o prompt, ma adeguare questi usi alle esigenze organizzative di comprensione e miglioramento.

Alcuni esempi:

- **Survey Sui Fabbisogni** per individuare i fabbisogni formativi espliciti o impliciti nelle valutazioni di sviluppo. L'adozione di algoritmi di topic modelling per l'analisi dei testi e variabili organizzative per identificare i temi espressi con il linguaggio dall'organizzazione.

- **Analytics E Learning Time Patterns** per applicare indicatori statistici ai comportamenti di studio, confrontare diversi metodi e individuare i pattern di studio nel tempo, tra gruppi e su diversi contenuti per ottenere indicazioni utili alla progettazione e alla didattica.
- **Reaction Survey** per analisi dei questionari di gradimento dei corsi e sentiment analysis.

Nel percorso di AI, Piazza Copernico ha regolamentato le sue attività con un codice etico basato su: approccio data driven, modelli privi di addestramento, assenza di black box, ma trasparenza dei risultati e condivisione costante e aperta delle logiche. Risultati a disposizione degli esperti.

SOLUZIONI DI AI GENERATIVA PER LA COSTRUZIONE DI CONTENUTI E CORSI	SOLUZIONI DI ACCESSO AI CONTENUTI	SOLUZIONI DI TUTORING	SOLUZIONI DI REPORTING	INDICAZIONI PER IL REDESIGN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Content design (ChatGPT, Bard, LLAMA, Perplexity AI...)</li> <li>• Image, audio e video generation</li> <li>• Assessment &amp; item generation</li> <li>• Speech to text e text to speech</li> <li>• Translation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Face &amp; attention recognition</li> <li>• User profiling</li> <li>• Recommendation system</li> <li>• Survey su fabbisogni</li> <li>• Proctoring system</li> <li>• Plagiarism checker</li> <li>• Adaptive learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual coach</li> <li>• Semantic engines</li> <li>• Predictive analytics &amp; criticality detecting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analytics (trend, confronti tra partecipanti, format dei corsi, individuazione dei critical factor)</li> <li>• Monitoraggio dei KPI</li> <li>• Reaction survey (confronti e off topics)</li> <li>• Soluzioni per l'analisi di KPI</li> <li>• Valutazione trend KPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluzioni per la valutazione</li> <li>• Dynamic assessment models</li> <li>• Analytics &amp; learning time patterns</li> </ul>

**Cinzia Mezzetti,  
Daniela Pellegrini  
Mario Santoro**  
Piazza Copernico.

**Copyright © FrancoAngeli**  
This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial - No Derivatives License. For terms and conditions of usage please see: <http://creativecommons.org>