

di **Martina Gianecchini***

Tono della voce, parole, espressioni facciali

Quando a selezionare le persone ci pensa il robot

«Google, prenotami un appuntamento dalla parrucchiera». È cominciata con questa innocua richiesta la presentazione dello scorso maggio di Google Duplex, l'ultima evoluzione dell'assistente virtuale dell'azienda di Mountain View che non si limita a interagire con il proprietario del telefono, ma si attiva dialogando con altri interlocutori, che non sono consapevoli di parlare al telefono con un'entità virtuale. Di questo sistema, colpisce non tanto l'abilità di comprendere le domande che gli vengono poste, quanto piuttosto le capacità di esprimersi con un linguaggio paraverbale (ad esempio tono della voce, pause, interloquzioni) che richiama in tutto e per tutto modalità «umane» di interazione, e di adattarsi agli imprevisti della conversazione. Sistemi di intelligenza artificiale simili a quello illustrato sono già utilizzati nella gestione delle risorse umane, un'area aziendale che sta subendo

profondi cambiamenti per effetto delle tecnologie. Quasi come un contrappasso, sono infatti sempre più numerose le attività nelle quali a occuparsi di persone sono robot.

Una prima area di applicazione è quella della selezione del personale. In questo ambito sono presenti due famiglie di applicazioni: sistemi in grado di condurre e analizzare interviste on-line e algoritmi finalizzati a profilare i candidati. Nel primo caso si tratta di tecnologie che, studiando il tono della voce, le parole utilizzate e le micro-espressioni facciali di un candidato durante un colloquio di selezione, confrontano i suoi comportamenti con quelli dei migliori lavoratori dell'impresa e stimano la compatibilità dell'intervistato con un profilo ideale atteso. Nel secondo caso, tramite l'utilizzo dei big data, vengono analizzate le «tracce digitali» lasciate dai candidati nei social media, generando profili di personalità e previsioni dei loro atteggiamenti sul

lavoro. Sin dal loro iniziale sviluppo, queste tecnologie hanno incontrato una forte resistenza, dovuta non solo alla valenza etica di lasciare a una macchina la decisione di assunzione di una persona, ma anche al fatto che, basandosi su profili ideali medi, tendono a non valorizzare i candidati «fuori dall'ordinario». D'altro canto, chi ne sostiene l'utilizzo sottolinea come i colloqui compiuti da selezionatori umani non siano privi (anzi, al contrario!) di errori: ad esempio, il fatto che si tende a preferire persone simili a sé e si viene spesso influenzati da aspetti (ad esempio l'abbigliamento del candidato) che esulano dal motivo del colloquio.

Una seconda area di sviluppo delle tecnologie riguarda i processi di valutazione: usando un'app si possono valutare i propri colleghi utilizzando sistemi di rating, simili a quelli con cui consigliamo un ristorante su Tripadvisor, e note vocali. Accanto a queste applicazioni si vanno inoltre diffondendo

strumenti per l'interpretazione di indagini di clima in base alla sentiment analysis, per la realizzazione di attività formative tramite Mooc (Massive open online courses), per la redazione di piani di carriera con modelli statistici di previsione.

Come si trasformerà quindi la professione di chi gestisce il personale in azienda? Accanto alla necessità, comune a tutti i lavori ibridi, di comprendere il funzionamento dei sistemi tecnologici, si aprono importanti questioni legate alla sicurezza delle informazioni raccolte e alla valenza etica del loro utilizzo. Il direttore delle Risorse Umane, più di altri ruoli, si trova nella posizione (scomoda) di facilitare l'interazione tra lavoratori umani e robotici e di definire fino a che punto la tecnologia può sostituire, in modo valido, economico e sostenibile, il contributo umano.

**Osservatorio professioni digitali
Università di Padova*

© RIPRODUZIONE RISERVATA