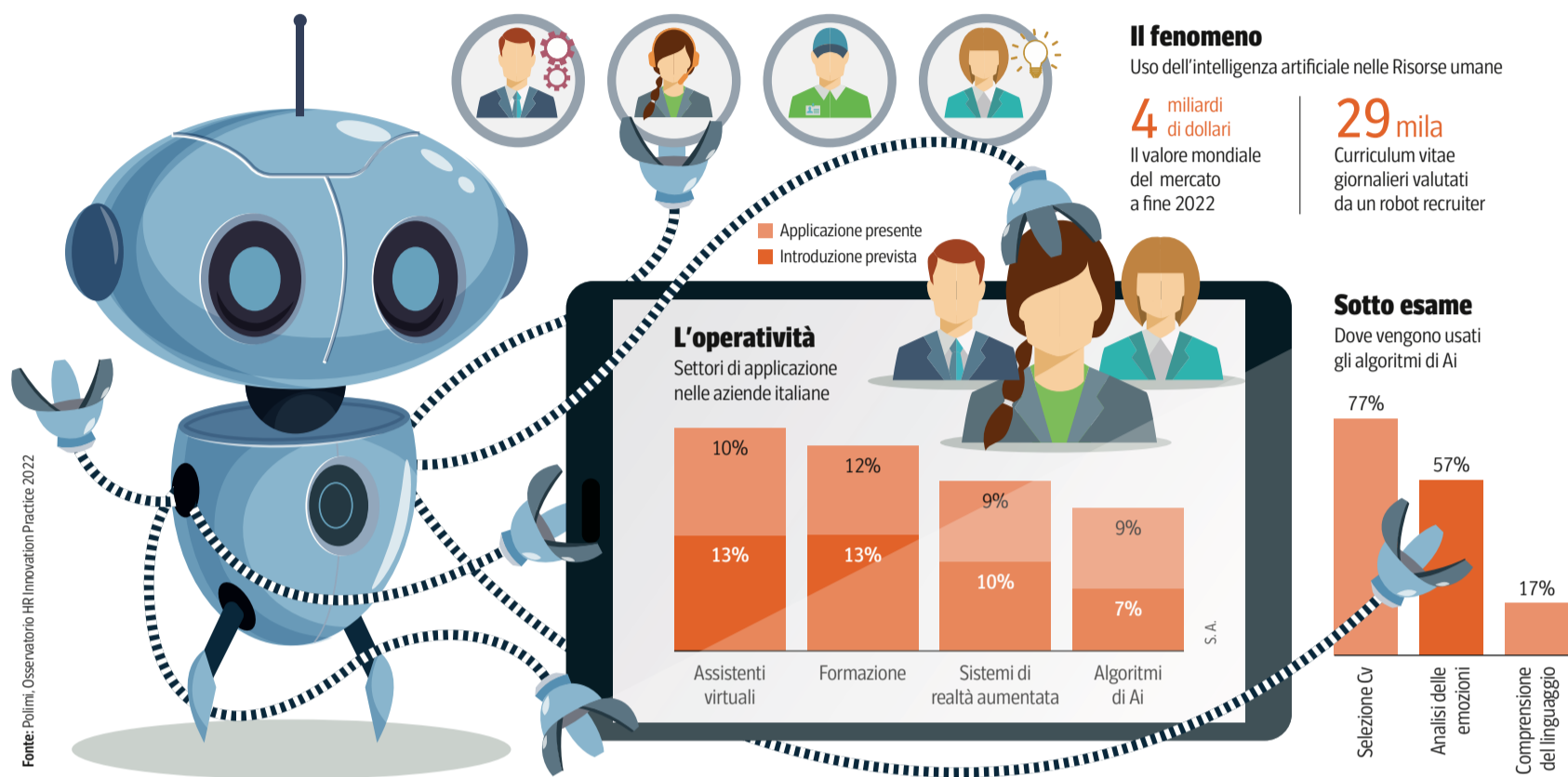


ALGORITMI EMOTIVI ASSUNTO, LO DICE IL ROBOT



Fonte: Polini, Osservatorio HR Innovation Practice 2022

Negli Usa già sei grandi aziende su dieci usano l'intelligenza artificiale per selezionare il personale. Come funzionano i reclutatori digitali che valutano gesti e reazioni

Grazie «per avere partecipato al colloquio, le faremo sapere». Sono le parole dette oggi dopo una selezione di lavoro dai responsabili aziendali. Ma in un prossimo futuro a pronunciarle potrebbe essere un robot. Dopo avere esaminato i candidati, con buone probabilità, in un metamondo virtuale.

I segnali per un cambiamento rapido dei modelli di recruitment ci sono tutti. Lo rivela Hr Executive, uno tra i maggiori portali statunitensi di risorse umane, dopo un sondaggio fra 225 manager americani esperti in ricerca del personale.

Emerge che il 60% delle grandi compagnie americane utilizza già sistemi evoluti di intelligenza artificiale (Ai) per gestire le risorse umane. La percentuale è prevista crescere all'82% entro il 2026. Mentre il network GlobeNewswire di Los Angeles stima in 4 miliardi di dollari il business generato quest'anno dalle applicazioni d'intelligenza artificiale per il settore della gestione del personale nelle aziende. Questa cifra è stimata aumentare del 35% nei prossimi cinque anni, fino a toccare 17 miliardi di dollari.

Software e database

Ernesto Di Iorio è l'amministratore delegato di QuestIT, azienda senese specializzata nello sviluppo di tecnologie per l'intelligenza artificiale. «I reclutatori digitali — spiega — agevolano già oggi il lavoro dei direttori del personale, che possono beneficiare di algoritmi per semplificare e accelerare i processi di ricerca dei collaboratori».

Sono software di nuova generazione, capaci di vagliare ogni giorno migliaia di curriculum, per poi gestirli in giganteschi database dopo l'assunzione. Si tratta di avatar vocali in gra-

di **Umberto Torelli**

do di colloquiare con i candidati. Prima analizzano gli aspetti verbali e visuali della comunicazione umana, poi classificano le risposte rispetto alle posizioni cercate.

I progetti

Ikea nel 2018 ha lanciato il progetto pilota Vera: un robot dotato d'intelligenza artificiale, capace di analizzare fino a 1.500 curriculum al giorno. L'esperimento è durato un paio d'anni, ma l'azienda finlandese ha mantenuto il riserbo sugli esiti ottenuti. Invece Randstad Italia, parte della multinazionale olandese per la selezione del personale, ha da poco adottato un motore di ricerca basato su software di gestione recruiting. Il programma si occupa di controllare il percorso delle candidature, dal momento della pubblicazione degli annunci alla selezione dei profili.

La tecnologia digitale Ats (Applicant tracking system) consente di accelerare la ricerca, stilando in tempi brevi la lista dei candidati in linea con i profili cercati. Spiega Daniele Spatari, direttore Ict di Randstad Italia: «Abbiamo intenzione di introdurre nuove funzioni chatbot per condurre colloqui più ampi, con strumenti di valutazione per condividere dati tra colleghi, ad esempio le referenze incrociate».

Durante il colloquio i contenuti delle risposte diventano essenziali per la valutazione dei candidati, ma altrettanto lo sono le modalità con cui queste risposte vengono fornite nonché lo stato emotivo, il livello di attenzione, ansia e stress. E poi la velocità e sicurezza con cui il candidato risponde. Dunque gli aspetti non verbali della comunicazione diventano deci-

sivi nella selezione, per trovare figure idonee. Queste sono anche le caratteristiche richieste a chi progetta nuovi reclutatori virtuali.

«Il nostro sistema artificiale valuta fino a 29 mila curriculum al giorno, per poi inoltrare all'azienda i profili d'interesse in base alle posizioni», dice Spatari. Nei laboratori senesi di QuestIT stanno mettendo a punto degli avatar, in grado di riprodurre le voci reali degli esaminatori per rendere il colloquio più realistico e ricco di contenuti.

Il Paese

Ad analizzare la situazione sull'Italia è l'Osservatorio Hr Innovation Practice del Politecnico di Milano. L'indagine, realizzata su un campione di 200 grandi aziende nazionali, ha preso in esame le nuove tecnologie digitali in uso nelle direzioni del personale. Emerge già oggi che il 13% usa con successo gli assistenti virtuali, i chatbot, supportati da software Ai. E il 10% del campione si dice disponibile a introdurli a breve. Il 13% degli intervistati usa invece piattaforme di formazione digitali erogate in linguaggio naturale a singoli utenti (il 12% le introdurrà a breve).

I sistemi di realtà aumentata e virtuale vengono usati dal 10% del campione per realizzare tour sui posti di lavoro e formazione immersiva. Infine il 7% usa algoritmi basati sul linguaggio naturale per selezionare candidati. «In futuro l'intelligenza artificiale avrà un ruolo rilevante negli uffici del personale — dice Di Iorio —. Avremo colloqui preliminari con avatar realistici, dotati di capacità empatiche per recepire preparazione e stato d'animo».

@utorelli

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Eresie digitali

L'INNOVAZIONE AL GOVERNO: OGGI SAPREMO SE PIACE



di **Edoardo Segantini**
edoardosegantini2@gmail.com
@Segantini

Il governo Draghi è stato, più di altri, il governo dell'innovazione. In senso ampio e profondo. Intanto, rispondendo bene all'incarico del presidente della Repubblica, è stato innovativo nella capacità di concentrazione su priorità, che nel febbraio 2021 erano la cura dell'emergenza pandemica e la gestione della conseguente crisi economica. Seguirono un formidabile sforzo organizzativo, comunicativo e logistico, che produsse un piano di vaccinazione tra i migliori del mondo. La gestione dell'emergenza economica, grazie alla riacquisita credibilità del Paese, portò i 200 miliardi del Pnrr, che rappresentano per l'Italia un'opportunità storica d'innovazione economica, tecnologica e civile. Ma questi risultati sono stati ottenuti anche grazie alla qualità dei ministri che componevano l'esecutivo: tecnici come Daniele Franco, Roberto Cingolani, Patrizio Bianchi, Vittorio Colao, Enrico Giovannini ma anche esponenti politici che hanno cercato di dare il meglio di sé, a volte antepoendo la logica del sistema Paese alle convenienze del sistema partito. Per una volta (non sempre accade) abbiamo visto valorizzato il merito e il buon management. Cioè tutto il contrario del «tecnico solo al comando». Un'altra innovazione importante è stata applicata alla comunicazione. Il metodo Draghi ha ridato dignità e utilità a uno strumento informativo — la conferenza stampa — che qualche predecessore dell'ex banchiere centrale aveva ridotto a vacua, verbosa e tronfia esibizione di parole. Prive di fatti. Che cosa resterà di tutto questo? Negli ultimi giorni della campagna elettorale, dopo una prima fase di generico e formale richiamarsi all'«agenda Draghi», si è reso chiaro quali sono i leader e le forze politiche che a quel metodo davvero si ispirano. Sono pochi. Oggi, a urne chiuse, sapremo se e quanto gli italiani apprezzano le innovazioni riformatrici di cui Draghi è stato portatore. O se, come scrisse Federico Caffè in un articolo del 1982 («La solitudine del riformista»), chi tenta le riforme in Italia è destinato a restare solo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA