



# Pensare all'AI in modo etico e sistemico - Libro "Intelligenza Artificiale Conversazionale"

**Il libro di Chiara Martino parla della Conversational AI e delle opportunità lavorative variegata e in continua evoluzione**

Venerdì 2 febbraio il Consiglio Europeo ha approvato in via definitiva l'accordo raggiunto con il Parlamento sul testo legislativo che regolamerterà l'Intelligenza Artificiale a livello europeo.

Un passaggio importante che attende solo l'approvazione in sede plenaria. Una disciplina importante che giunge in leggero ritardo rispetto all'evoluzione inarrestabile della tecnologia.

Infatti, sempre più spesso, ci troviamo a dialogare con assistenti virtuali tramite messaggi in chat o scambi vocali, ma non possiamo ancora dire di conoscerli a fondo.





Né di sapere come nascono e quale lavoro sia necessario per crearli.

Inoltre, alle molte domande che tutti ci poniamo sull'Intelligenza Artificiale Conversazionale riguardo le competenze tecniche, si accompagnano le molteplici questioni etiche alle quali deve far fronte chi lavora in questo affascinante settore.

Uno spunto interessante, premetto il primo di una serie che seguirà, riguarda un testo di **Chiara Martino** dal titolo **Intelligenza Artificiale Conversazionale**.

**Processi, strumenti e professioni per creare chatbot e assistenti vocali**, edito da **FrancoAngeli**.

Il manuale risponde a tutte queste domande, inizialmente facendo chiarezza su cos'è l'intelligenza artificiale

conversazionale per poi analizzare le diverse tipologie di interfaccia, il loro funzionamento, la progettazione, lo sfruttamento delle potenzialità e il monitoraggio delle performance, sempre in rapido sviluppo.



Le molte indicazioni pratiche, gli esempi concreti, il linguaggio semplice fanno di

umana, come il vedere, il parlare, il prendere decisioni.

questo testo uno strumento fruibile pur nell'aderenza ai concetti e linguaggi tecnici fondamentali, promettendo di insegnarci a creare interfacce conversazionali in autonomia e saperle gestire con un team e un workflow efficaci.

L'intelligenza artificiale, ricorda l'Autrice, è la disciplina che si occupa di creare sistemi che svolgono in autonomia compiti che tipicamente richiedono l'intelligenza



**Seguici:**   

Il settore che si occupa di creare queste tecnologie è noto come Conversational AI e offre opportunità lavorative variegata e in continua evoluzione, che non riguardano solo chi ha una formazione STEM, ma anche chi ha una formazione umanistica, per almeno due ottime ragioni: per prima cosa, realizzare un oggetto che sia in grado di dialogare in modo naturale e che non risulti artificioso implica una profonda conoscenza delle dinamiche linguistiche che regolano il linguaggio e la conversazione tra persone; inoltre, per creare soluzioni conversazionali non è necessario saper programmare, perché si possono usare software che consentono di configurare tutte le regole tramite interfaccia grafica e quindi senza che sia necessario scrivere codice. La Conversational AI, infatti, è così la branca dell'intelligenza artificiale che si concentra sulla progettazione e sullo sviluppo di soluzioni che consentono a persone e oggetti di conversare.

L'ultima vera rivoluzione, più recente, è stata ChatGPT, rilasciato a novembre 2022 da OpenAI.





Per le sue ottime performance, ChatGPT ha rappresentato un enorme passo avanti nella capacità di simulare le competenze umane necessarie per intrattenere una conversazione e ha trasformato il modo in cui guardiamo ai prodotti conversazionali: risponde a praticamente qualsiasi domanda, formulando in automatico risposte linguisticamente coerenti.

Interfaccia conversazionale è il termine più generico per indicare un qualsiasi oggetto al quale parliamo o scriviamo e dal quale riceviamo una risposta orale o scritta.

Queste capacità si basano in realtà su più elementi e vengono riprodotte in modo diverso.

Il primo elemento sono gli organi del corpo umano, che possono essere riprodotti tramite hardware: per esempio, i microfoni simulano la capacità d'ascolto dell'orecchio.

Il secondo elemento è la capacità di ragionare, che ci permette di decidere cosa dire o fare, e che può essere riprodotta tramite software che, come vedremo, scelgono cosa fare sulla base delle condizioni che si presentano loro.



Le competenze digitali abilitano il business.



Il terzo elemento è la capacità di elaborare il linguaggio naturale e anche questa può essere riprodotta tramite specifiche tecnologie.

Un capitolo finale si sofferma sulle prospettive future ("Siamo solo all'inizio", ricorda l'autrice, auspicando l'estendersi delle applicazioni ben oltre l'assistenza al cliente) e sulle nuove sfide etiche relative a inclusività, sostenibilità ambientale, diritto d'autore, privacy.

Ed è qui che tutti sono chiamati ad un esame di coscienza che non può prescindere da una conoscenza di base della tecnologia, dell'uomo e delle regole.

**Federico Unnia**

**Aures Strategie e politiche di comunicazione**

