ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 164 Wednesday 23 june 2021

AI e HR: il futuro delle risorse umane?

In che modo soluzioni che includono l'uso dell'AI possono aiutare il reparto HR a lavorare più velocemente, risparmiando tempo e risorse?

Il panorama HR è cambiato radicalmente con la **spinta tecnologica** portata dalla pandemia: lo smart working, la formazione e i processi di selezione svolti a distanza. Ne risulta un quadro in cui spicca sempre più il bisogno di nuove piattaforme e tecnologie per consentire anche al **reparto HR** di stare al passo. L'AI ha il potere di migliorare le funzioni chiave del reparto HR, comprese le operations, l'acquisizione di talenti, la formazione e lo sviluppo. Molti hanno già adottato l'IA e molti altri prevedono di farlo nei prossimi due o tre anni per portare alla propria organizzazione benefici tangibili.

Il **mondo del lavoro** è sempre più competitivo e, per un'azienda, assumere e trattenere i migliori talenti è vitale. Per farlo, dal canto loro, le risorse umane devono offrire esperienze eccellenti (veloci, precise e personalizzate) ai dipendenti e ai candidati attraverso le funzioni di reclutamento e formazione.

L'adozione dell'AI, implementata correttamente, può essere di grande aiuto in diversi modi:

- **Disponibilità 24/7**: i **chatbot** possono simulare molto bene la conversazione tra due persone. A differenza delle persone reali, però, sono disponibili in qualsiasi momento su qualsiasi dispositivo, offrono un tempo di risposta immediato che gli utenti di oggi si aspettano quando hanno domande rispetto alla selezione o alla formazione.
- **Automazione**: le piattaforme integrate con AI possono supportare il personale e il reparto HR automatizzando il lavoro transazionale e ripetitivo, liberando ampi slot temporali per concentrarsi su altri compiti, più umani, che aggiungono maggior valore alla funzione HR.
- **Comunicazioni personalizzate**: le aspettative degli utenti aziendali verso l'accesso in tempo reale alle risorse HR, le comunicazioni sempre aggiornate e le informazioni personalizzate basate sulla loro posizione e preferenze sono alte, vista l'abitudine che tutti noi abbiamo ormai fatto alle esperienze personalizzate nella nostra vita quotidiana.
- **Dati in tempo reale**: per identificare rapidamente le tendenze e i problemi emergenti gli algoritmi e l'AI sono imbattibili. Se un numero significativo di candidati o dipendenti pongono domande o preoccupazioni simili, usando software integrati con AI, il reparto HR lo saprà e potrà mobilitarsi molto rapidamente per cogliere le opportunità e affrontare i problemi prima che diventino gravi.

L'AI può supportare anche altri cambiamenti positivi in campo HR: può rafforzare lo screening dei curricula, il recruitment, l'employer branding, le assunzioni, la formazione e lo sviluppo di carriera, ma bisogna ricordare che il **recruitment** e l'assunzione richiederanno ancora competenze molto umane, dalla costruzione delle relazioni al supporto e alla gestione dei dipendenti.

Come preparare al meglio l'azienda e il team HR per il cambiamento in questa direzione? Con un approccio su più fronti che affronti i cambiamenti che hanno un impatto sulla tecnologia, sulle persone e sui processi.
Molti dipendenti temono che la tecnologia possa rubare loro il lavoro. È importante accompagnarli a capire che l'IA serve per supportarli, non per sostituirli.
D'altro canto, le risorse umane richiederanno sempre un tocco personale e umano che include alcune delle competenze più preziose sul lavoro (intelligenza emotiva, creatività e risoluzione di problemi complessi). Grazie all'AI verranno automatizzati i compiti di routine, lasciando ai dipendenti maggiore disponibilità temporale per le interazioni one-to-one.

Chiarire questi importanti e basilari concetti e rendere edotto tutto il personale sui benefici dell'AI è essenziale per gestire il cambiamento in maniera ponderata. Meglio analizzare preventivamente quali flussi di lavoro, compiti e processi saranno automatizzati dall'IA, in modo da dare comunicazioni trasparenti e aiutare i dipendenti ad abbracciare il cambiamento dei loro ruoli e del lavoro quotidiano con consapevolezza e preparazione.