



## L'IA nella comunicazione: l'esperta Afke Schouten spiega come le aziende possono utilizzare l'IA

L'intelligenza artificiale (IA) è sempre più utilizzata nella comunicazione. Ma in che modo le aziende e le organizzazioni possono trarne vantaggio? Ci siamo rivolti all'esperta di IA Afke Schouten e durante un workshop interno abbiamo elaborato dei settori di applicazione dell'IA nell'ambito della comunicazione.

Come si può utilizzare l'intelligenza artificiale (IA) nella comunicazione? Molte aziende stanno attualmente riflettendo a questa domanda. In qualità di organizzazione mantello dell'economia svizzera, da qualche tempo economieuisse si occupa attivamente dell'utilizzo dell'IA nella comunicazione. Per un'implementazione di successo degli strumenti di IA nella comunicazione quotidiana, non sono necessarie solo basi e idee, ma anche competenze. Afke Schouten, responsabile del corso di Intelligenza Artificiale presso la Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) e titolare di [AI Bridge](#), ci ha presentato queste basi in modo semplice e conciso. Insieme a lei, abbiamo elaborato dei settori di applicazione dell'IA nell'ambito della comunicazione e identificato dei potenziali compiti per strumenti come ChatGPT in base all'impegno necessario e al rendimento. Inoltre, sono state elaborate risposte a importanti domande sulla situazione legale, la gestione attuale e gli sviluppi futuri. Ecco le risposte dell'esperta a tre domande:

### **COME SI PUÒ UTILIZZARE L'IA NELLA COMUNICAZIONE?**

Afke Schouten: L'IA può essere utilizzata in molti ambiti della comunicazione, ad esempio nella generazione automatica di testi, nei chatbot, nel riconoscimento e controllo vocale, nonché nell'analisi dei dati dei clienti. Per quel che riguarda la generazione di testi, l'IA può essere utilizzata per stilare automaticamente rapporti, effettuare analisi o persino generare contenuti per i social media. Vale la pena di esaminare l'impegno e il rendimento di ciascun utilizzo. L'IA non è altro che una macchina che si comporta in modo intelligente. In questo caso, intelligenza significa svolgere compiti che normalmente richiedono l'intelligenza umana. Ciò include prendere delle decisioni, tradurre un testo, riconoscere degli schemi, svolgere compiti sulla base di un enunciato e molto altro ancora. Alexa, Siri, Google Translate e le raccomandazioni su Netflix sono solo alcuni esempi. L'IA può essere ampiamente utilizzata anche per la comunicazione personalizzata.

## **COSA BISOGNA CONSIDERARE QUANDO SI UTILIZZA L'IA NELLA COMUNICAZIONE?**

Afke Schouten: L'utilizzo dell'IA nell'ambito della comunicazione può offrire molti vantaggi. Da un lato, l'IA può accrescere l'efficienza della comunicazione automatizzando i processi e riducendo le fasi di lavoro. Dall'altro, l'IA è in grado di analizzare grandi quantità di dati in modo rapido e accurato e contribuire a ottimizzare la strategia di comunicazione. Inoltre, l'IA può aiutare a identificare tendenze e modelli che possono essere utilizzati nella comunicazione. Tuttavia, l'IA è solitamente performante tanto quanto la persona che la utilizza. È inoltre necessario considerare le questioni legali come la protezione dei dati, le linee guida etiche e i diritti d'autore. Le aziende dovrebbero approcciare l'utilizzo dell'IA nella comunicazione in modo strategico. Durante il workshop con economie suisse, abbiamo innanzitutto classificato i settori di applicazione in base alla loro fattibilità e ai loro vantaggi. È importante definire in primo luogo gli obiettivi e le esigenze per poi decidere le applicazioni più appropriate. Pianificare attentamente e implementare dei progetti pilota può aiutare le aziende a capire il funzionamento delle applicazioni di IA e a testarne l'efficacia. Anche la formazione dei dipendenti è un fattore importante per garantire un corretto utilizzo dell'IA. Ad esempio, la capacità di formulare istruzioni in ChatGPT è molto importante.

## **COME SI SVILUPPERÀ IN FUTURO L'UTILIZZO DELL'IA NELLA COMUNICAZIONE?**

Afke Schouten: L'utilizzo dell'IA nella comunicazione continuerà a crescere in futuro e sempre più aziende utilizzeranno questa tecnologia per ottimizzare i loro processi e creare contenuti personalizzati. Attualmente disponiamo di un'IA relativamente elementare, in grado di svolgere un compito o prendere una decisione. Anche l'integrazione dell'IA nei social media e l'utilizzo della realtà aumentata e della realtà virtuale avranno un ruolo importante in futuro. Nei prossimi anni vedo la possibilità di un'IA più sviluppata e simile all'intelligenza umana, con compiti e processi decisionali complessi. Tuttavia, è importante che le aziende siano consapevoli che il fattore umano nella comunicazione rimane molto importante.