

## Da grande vorrei essere Lei

Sophia Rita Jadda e Federica Perini

Studentesse a Ca' Foscari

conversano con

Chiara Martino

AI Conversation Designer & Knowledge Engineer

@Assist Digital – Co-founder @Women in Voice Italy

**Continuano gli approfondimenti della rubrica 'Da Grande Vorrei Essere Lei'** dedicata alla scoperta e alla promozione di ruoli professionali innovativi, 'fuori dall'ordinario' o di difficile accesso in ambiti interessanti per le studentesse e gli studenti di Ca' Foscari. In questo numero parliamo della figura del **Conversation Designer**.

### Introduzione

Tra le sfide che oggi la tecnologia si trova ad affrontare, vi è quella di 'umanizzare' le intelligenze artificiali o i cosiddetti smart assistant, rendendo più naturale l'interazione con gli utenti. Capita sempre più spesso, infatti, di interfacciarsi con servizi alla clientela online forniti tramite chat (i cosiddetti chatbot), dove non è un operatore ad esaudire le nostre richieste, ma bot programmati per rispondere alle domande decodificando una serie di parole chiave. Le risposte generate, benché puntuali, possono tuttavia risultare schematiche e asettiche, lontane dalla spontaneità dell'interazione umana. È in questo contesto che entra in gioco il Conversation Designer: paragonato a un architetto, nonostante non vi sia ancora una definizione univoca per questa figura, il Conversation Designer ha il compito di abbreviare le distanze comunicative fra Intelligenza artificiale e interlocutori umani, mappando l'esperienza degli utenti e le loro esigenze. Questa professione è l'esempio della sempre più marcata permeabilità dei confini tra diversi campi di conoscenza e competenza e dimostra quanto la contaminazione interessi anche le tecnologie con cui interagiamo ogni giorno. L'efficacia delle risposte che otteniamo dai nostri dispositivi, infatti, non può più avere solo una valenza tecnica, ma dovrà soddisfare anche la sfera più umana ed emotiva. Con figure professionali come il Conversation Designer, l'Intelligenza artificiale mette al centro della relazione essere umano-macchina uno dei valori più nobili alla base del rapporto sociale: l'empatia.

### I compiti di un Conversation Designer

Secondo il Conversation Design Institute di Amsterdam, il Conversation Design rende gli assistenti virtuali più naturali nella loro interazione con gli esseri umani. Il Conversation Designer opera a volte come un Linguista Computazionale, cioè si occupa della comprensione dei sistemi informatici e dello sviluppo di una teoria computazionale che permetta di riprodurre un linguaggio naturale, una 'voce' più umana per i chatbot e i software che simulano conversazioni reali. Altre volte come UX Designer, e progetta conversazioni modellate sulle esigenze degli utenti comprendendo, rispondendo e, a volte, anche intrattenendo.

Il design della conversazione sintetizza in sé diverse discipline: tecnologia, psicologia del linguaggio, progettazione visiva, progettazione delle interazioni e del movimento, progettazione audio e scrittura UX.

Il Conversation Designer mappa ciò che gli utenti

possono fare in un determinato spazio, collaborando con gli sviluppatori per dare vita a un'esperienza utente completa, piacevole e realistica. Il flusso conversazionale, alimentato anche dagli algoritmi di Natural Language Understanding (NLU), è poi adattato al concept e alla personalità del brand richiedente e al target a cui è destinato il servizio.

### Hard e Soft Skills necessarie

Per intraprendere questa carriera si dovrà essere muniti di: spiccate competenze comunicative scritte e verbali, attitudine all'uso di strumenti informatici, creatività e problem solving, flessibilità, proattività, forti capacità analitiche e un aggiornamento continuo, essendo una professione 'in divenire'. Sono anche richieste da una parte Digital Hard Skills – come l'utilizzo di programmi e pacchetti informatici e di linguaggi di programmazione – e dall'altra Digital Soft Skills come il knowledge networking, il new media literacy e il rispetto della netiquette digitale.

### Titoli di studio maggiormente richiesti e ambiente lavorativo

Per questa professione non esiste ancora una formazione precisa e mirata. Osservando il percorso di studi di rinomati Conversation Designer, notiamo che il loro background è molto vario: da social media manager a copywriter specializzati nel digitale, da laureati in lingue straniere ad informatici o addirittura sceneggiatori e scrittori. I corsi di laurea più indicati possono essere Informatica, Lingue, Linguistica Computazionale e/o Scienze del linguaggio, Digital and Public Humanities, Lettere, Scienze della comunicazione. È importante conoscere i principali linguaggi di programmazione e le nozioni base di Machine Learning, User Experience e UX writing e avere dimestichezza con la linguistica computazionale, la socio- e psico-linguistica e la linguistica generale, la scrittura creativa e le Digital Humanities.



**Qual è la giornata tipo del Conversation Designer? Quali sono i suoi compiti principali e cosa lo differenzia da un Linguista Computazionale?**

È difficile identificare la giornata tipo del Conversation Designer, perché cambia molto in base alle necessità dell'azienda per cui lavora. Ciò che accomuna le sue declinazioni è un approccio scientifico e iterativo composto da analisi, progettazione, test, monitoraggio. Analizza le necessità dell'utente, i requisiti progettuali e il contesto d'uso, progetta i flussi conversazionali e le linee guida comunicative, testa e monitora le conversazioni reali per verificare che le ipotesi progettuali siano corrette e, se necessario, le adatta. Mentre il Linguista Computazionale fa sì che l'Assistente Virtuale comprenda l'utente, il Conversation Designer fa sì che risponda in modo adeguato.

**Quale percorso consiglieresti a una neolaureata che vuole entrare nel mondo delle tecnologie vocali? Quali hard e soft skills dovrebbe acquisire?**

L'autoformazione in questo campo è molto importante. Oramai ci sono blog, libri e corsi certificati su cui informarsi. Personalmente, ho trovato molto utile anche il networking, soprattutto su LinkedIn, dove si possono contattare e conoscere persone che lavorano già in questo settore e possono dare degli spunti su articoli, eventi o progetti. Consiglio, inoltre, di sperimentare in autonomia con i

diversi tool, gratuiti e non, disponibili sul web, così da arrivare a un eventuale colloquio di lavoro con un'esperienza di cui parlare. Il tirocinio è sempre utile per fare esperienza in azienda. Rispetto alle hard skills, suggerisco di integrare quelle che mancano al proprio percorso di studi. Per esempio, io vengo da un percorso linguistico e sto cercando di acquisire competenze di User Experience, Machine Learning e programmazione, mentre una persona con un percorso tecnico potrebbe interessarsi alla linguistica e alle teorie della comunicazione. Tra le soft skills, c'è la curiosità e la predisposizione verso una multidisciplinarietà, quindi la capacità di capire sia il mondo umanistico che il mondo informatico, o perlomeno di essere incuriosita da questi due ambiti all'apparenza distanti.

**Cosa caratterizza un buon Conversation Designer e perché oggi è una figura importante?**

Un buon Conversation Designer deve avere la capacità di unire ambito umanistico e informatico, e comprendere la tecnologia che andrà a progettare. È importante, perché permette di coordinare le persone e le attività che portano allo sviluppo di un assistente virtuale, evitando esperienze frammentate o con un tono di voce poco coerente. Inoltre ha più riguardo per il lato 'umano' della tecnologia, e darà sempre priorità alle necessità dell'utente rispetto alla facilità di implementazione della macchina.

**Qual è il modo migliore per proporsi alle aziende? E come scegliere quali esperienze di tirocinio/lavoro accettare e quali rifiutare?**

Sarebbe bene presentarsi con un po' di esperienza; ciò non significa necessariamente avere già fatto tirocini, ma aver anche solo partecipato ad eventi, conferenze, corsi o aver sperimentato in autonomia su piattaforme digitali. Man mano che

la professione evolve, le aziende si aspetteranno di trovare persone che abbiano una base di conoscenze in materia. Essendo una professione digitale è difficile, se non impossibile, creare un portfolio visivo di progetti, ma consiglieri di costruirlo ad hoc, magari discutendo le sfide che si sono affrontate. Infine, consiglieri di valutare le prospettive poste dal tirocinio, prestando attenzione, ad esempio, alle possibilità di formazione offerte dall'azienda, oppure, se non ci sono corsi specifici o un budget dedicato, che nell'azienda ci siano almeno persone competenti con esperienza che possano guidarci.

**Com'è la situazione in Italia per una professionista di questo settore, e come funziona in altri Paesi? Come credi si svilupperà, in futuro, il Conversation Design?**

Negli altri Paesi c'è una maggiore e più variegata offerta lavorativa, mentre in Italia sono ricercati ruoli molto tecnici. Il mio auspicio è che migliorando la tecnologia e quindi aumentando la fiducia di chi la usa ci potrà essere un aumento dei posti di lavoro. Inoltre, noto un'evoluzione di piattaforme code-free, atte ad implementare flussi conversazionali senza bisogno di saper programmare; dunque, credo che le persone che non hanno alle spalle un percorso tecnico potranno avere più possibilità di accedere a questo ambito.

**Le ultime statistiche ISTAT sull'occupazione femminile mostrano che c'è ancora molto da fare per diminuire il gender gap negli ambiti STEM. Questa situazione si riflette anche sul mondo della voice technology?**

Per quanto riguarda la mia esperienza, il mondo della Voice Technology è molto variegato; ci sono parecchie donne che ricoprono ruoli da designer, linguista o manageriali quali quello di Project Manager o Product Owner, mentre l'ambito più tecnico – programmazione, ingegneria informatica – è ancora dominato

dagli uomini. A mio parere, la situazione dipende più dal ruolo che dal settore in generale.

**Sei co-founder e ambassador di Women in Voice Italy, capitolo italiano della community Women in Voice. Ci puoi raccontare in cosa consiste, qual è la mission e a chi si rivolge?**

Il progetto si occupa di amplificare le voci delle donne che lavorano nelle tecnologie vocali e guidare i giovani che vogliono accedere a questo campo. La community italiana si è data, sin dall'inizio, l'obiettivo di divulgare tematiche considerate ancora di nicchia mettendo in contatto tra loro, a prescindere dal genere, persone interessate all'argomento. Vorremmo diventare un punto d'incontro tra il mondo della formazione e quello del lavoro.

**Biografia**

Dopo aver conseguito la laurea triennale in Lingue presso l'Università del Salento e la magistrale internazionale presso l'Università di Bologna, Chiara ha trascorso un periodo in Erasmus in Germania all'Universität des Saarlandes, dove per la prima volta ha sentito parlare di Linguistica Computazionale. Vi ha dedicato la tesi di laurea e grazie a ciò è approdata al mondo della Conversation AI. È poi entrata in *Heres*, startup bolognese che sviluppa soluzioni conversazionali, dove ha potuto fare esperienza e nel frattempo continuare a lavorare come libera professionista, sia nell'ambito delle traduzioni che delle interfacce conversazionali, per aziende italiane e straniere. Attualmente lavora come AI conversation designer e knowledge engineer in *Assist Digital*, società di consulenza che ha un importante focus sullo User Centered Design (UCD) e che offre un'ampia gamma di servizi digitali, tra cui quelli legati all'Intelligenza artificiale. Chiara è co-fondatrice di *Women in Voice Italy* e scrive articoli per diverse pubblicazioni sulla piattaforma *Medium*.