

Conversation designer: il professionista dietro a chatbot e assistenti virtuali

Aziende, pubbliche amministrazioni e utenti entrano in contatto sempre più spesso attraverso l'intelligenza artificiale. Ecco perché diventa importante curare e progettare al meglio la relazione tra uomini e macchine

ORIENTARE - Futuro del Lavoro | Innovazione

Redazione

11 Gennaio 2023



Scrivono i dialoghi e costruiscono le conversazioni. Tutto con l'aiuto dell'**intelligenza artificiale**, su cui si basano assistenti vocali e chatbot con le quali ogni giorno interagiamo. Quella del **conversation designer** è una figura professionale in rapida ascesa nel mondo digitale, in grado di **progettare le relazioni e le comunicazioni** tra persone e macchine.

«Il futuro della **brand interaction** è la **conversazione, potenziata dall'intelligenza artificiale**», [scriveva Ben Essen](#), leader dell'agenzia creativa londinese Iris, nell'agosto del 2017. E aveva ragione. Tutte le più grandi aziende tecnologiche stanno ora assumendo questi professionisti per migliorare le interazioni con i clienti.

Chatbot e assistenti virtuali rappresentano sempre più la nuova modalità con cui aziende, pubbliche amministrazioni e utenti entrano in contatto. Ecco perché diventa importante curare al meglio questa nuova relazione, in modo da renderla quanto più efficiente e utile per l'utente.

Chi sono i *conversation designer*?

Come spiega **Antonio Perfido** nel libro "[#Conversation Designer](#)" (**Franco Angeli**), i *conversation designer* sono di fatto i progettisti delle interloquzioni tra utenti umani e intelligenza artificiale.



Tag

CONVERSATION DESIGNER



DIGITALE

INTELLIGENZA-ARTIFICIALE

LAVORO

Figure eclettiche, dotate di diverse competenze, che rivestono un ruolo fondamentale nel progettare relazioni tra persone, brand e organizzazioni con un linguaggio naturale – spiega Perfido, che è *Head of Digital* della startup The Digital Box e ideatore del **Convergent Marketing**, modello formativo basato su intelligenza artificiale e *conversation design*.

In queste nuove figure professionali, convergono quindi **competenze e conoscenze differenti**: capacità di scrittura, scienze cognitive e psicologiche, abilità tecnologiche e di marketing. Una sorta di ponte tra esseri umani e macchine attraverso un registro linguistico nuovo che tende ad avvicinarsi quanto più a quello umano.

In quanto **architetti della conversazione**, i *conversation designer* insegnano ai computer a comunicare in maniera simile agli umani per rendere le esperienze con chatbot e assistenti virtuali il più possibile facili e intuitive.

Si inizia cercando di capire quali sono le esigenze dell'utente-uomo, che possono essere di assistenza o ricerca di informazioni. E poi si definisce il flusso di conversazione, curando i dialoghi e aggiungendo elementi di empatia e coinvolgimento che rendano l'interazione del tutto simile a quella che un essere umano è in grado di offrire.

Quali competenze servono

Il progettista delle **conversazioni uomo-macchina** deve avere anzitutto capacità di scrittura per produrre dialoghi semplici ed efficaci. A questa abilità nello scrivere, va associata poi la conoscenza della tecnologia, del funzionamento dei modelli di apprendimento, della comprensione del riconoscimento vocale, dei principi di *machine learning*, dei principali linguaggi di programmazione. E anche una certa dimestichezza con i dati.

Fondamentale è partire dalla **prospettiva del cliente**, perché il designer della conversazione deve portare gli utenti al risultato che si attendono, in maniera veloce, facendo in modo che siano soddisfatti e tornino a usare quello strumento. Quindi servono anche **soft skill** come empatia, creatività, problem solving, capacità analitiche.

Copywriter, sceneggiatori, social media manager, scrittori e giornalisti hanno infatti grandi opportunità in questo settore. Ma se è vero che serve allargare la formazione oltre la capacità di scrittura, è importante sapere che **non è necessario possedere una laurea tecnica per lavorare nel contesto dell'intelligenza artificiale**. Al contrario, c'è un gran bisogno, da parte del mercato dell'intelligenza artificiale, di **figure professionali provenienti da percorsi umanistici**.

Come si diventa *conversation designer*