

XAT BOTS I RH, COM L'AUTOMATITZACIÓ POT FER BRILLAR EL VALOR AFEGIT DE LES PERSONES

Susana Duran, responsable d'enginyeria *mobile* i *bots* a Sage Spain

Ja fa temps que la ciència ficció ens ha mostrat les meravelles de la ciència i del que la Intel·ligència Artificial és capaç d'aportar-nos. No obstant això, les pel·lícules com *Terminator*, *Ex Machina* o les sèries com *Black Mirror* ens donen una visió esbiaixada i fins i tot pessimista del que ens depara el futur, atribuint a les màquines qualitats que, de moment, no és possible que tinguin. Susana Duran ens va donar el seu punt de vista des de la seva experiència com a directora *Mobile & Bots CoE* de Sage

És innegable que la simulació de processos d'intel·ligència humana per part de màquines, és a dir, la intel·ligència artificial, existeix des de fa molts més anys del que pensem, però ara és on podem trobar-la en el nostre dia a dia i això és el que vam voler treballar al taller dins la jornada Equipa't. Ens la trobem en assistents virtuals, assegurant la nostra seguretat, en el màrqueting personalitzat, en el diagnòstic per la imatge, en les recomanacions de compra o pel·lícules o en les simples recerques que fem cada dia, aquí tenim clars exemples d'artificialitat intel·ligent. A la llum d'aquests avenços, podem pensar que la IA està per ajudar-nos però sabem que hi ha un costat obscur. És de la màxima importància assegurar que les dades amb els que alimentem a aquests algorismes reflecteixen la diversitat i valors ètics que esperem dels humans. D'aquesta manera evitem repetir problemàtiques del passat on sense supervisió i sense la diversitat en les dades hem vist bots que aprenen els pitjors vicis humans, la classificació errònia d'imatges i fins i tot l'acusació d'innocents a causa de la parcialitat del sistema utilitzat.

Una de les aplicacions més habituals de la IA, són els *xat bots*. Aquestes aplicacions que simulen converses amb humans van sorgir després de l'èxit dels programes de missatgeria i, a partir de 2016, les grans empreses com Microsoft, Facebook o Apple van potenciar-los encara més. Les aplicacions que tenen dins de les empreses són infinites i poden ser de gran ajuda en molts departaments. En el cas de RH els robots poden ser una guia responent dubtes sobre les polítiques de l'empresa o qüestions comuns o poden executar processos com ara els de contractació, l'*on-boarding*, la formació dels empleats o fins i tot la introducció de costos de manera senzilla i directa. Malgrat la senzillesa que implica, hem de tenir en compte que els nostres *xat bots* sempre han de complir les normatives de privacitat de dades i els límits legals que han de ser assegurats pel nostre proveïdor o per la plataforma utilitzada.

De tot això se'n va parlar al taller i després de la demostració de *Google Duplex*, l'assistent de veu de Google que és capaç de fer reserves per telèfon, totes les persones presents es van mostrar sorpreses pel seu realisme i es va debatre sobre l'ètica vinculada a un assistent d'aquest tipus ja que en cap moment es va identificar com a no-humà.

Les persones assistents van mostrar interès en els *xat bots* per substituir preguntes freqüents o respondre a preguntes comunes i van expressar els seus dubtes sobre els *xat bots* que impliquen l'execució de tasques pròpies de RH a causa de la subjectivitat de moltes d'aquestes tasques. Va ser un debat intens on cadascú va poder aportar les seves conclusions, que moltes vegades venen donades pel desconeixement i la por però que d'altres tenen a veure com hem dit abans amb l'ètica i el valor afegit.

Per altra banda, la part final d'aquest taller va permetre que tots comencessin a esbossar la seva primera conversa, fet que els va mostrar les ramificacions potencials que una idea senzilla pot portar i, per tant, el treball de disseny que hi ha darrere de tot bon *xat bot*: part imprescindible per poder posar la IA a l'abast dels departaments de persones. Va ser un taller de descobriment on les conclusions van ser prou clares:

- mentre que l'IA existeix i està present en el nostre dia a dia, els *xat bots* ens poden ajudar en moltes maneres.
- hem de ser conscients de les seves actuals limitacions.
- hem de potenciar-ne l'ús en aquelles àrees on el seu valor sigui màxim.
- hem de mesurar en tot moment el risc, tant ètic com en les respostes errònies, per tal que aquest sigui mínim.
- Un *xat bot* sempre obehirà a les nostres necessitats sempre i quan el disseny estigui fet amb cura i contemplant totes les variants, és a dir, el temps dedicat al disseny és fonamental.

