

# giornale delle Assicurazioni

n.1 - GENNAIO-MARZO 2019 | € 5 Newspaper

GIORNALE DELLE ASSICURAZIONI - BIMESTRALE - ANNO 36 - POSTE ITALIANE SPA - SPED. IN A.P. D.L. 353/03 ART. 1 COMMA 1, DCB VERONA

## ALLEANZA ASSICURAZIONI ECCO IL MODELLO AMAZON

L'AMMINISTRATORE DELEGATO DAVIDE PASSERO RACCONTA  
LE NUOVE STRATEGIE: CON UN MIX DI TECNOLOGIA  
E RAPPORTI UMANI LA CONSULENZA DIVENTA GRATIFICANTE

**AMISSIMA**

**L'AD SANTOLIVIDO:  
«LA FORMAZIONE  
SARÀ CENTRALE»**

**ANIA**

**COSÌ LA ROBOTICA  
CAMBIERÀ IN FUTURO  
I SISTEMI DI WELFARE**



FRANCO AMICUCCI

Sociologo, esperto di formazione e fondatore di Skilla, società di e-learning



## ADAPTIVE DIGITAL ACADEMY, L'EDUCATION «4.0» COSTRUITA A MISURA DI PROFESSIONISTA

**R**apida digitalizzazione della formazione, personalizzazione e adattamento della formazione non solo ai ruoli ricoperti e alla professionalità acquisita, ma anche attenzione agli stili di apprendimento personali e alle caratteristiche specifiche di ognuno, introduzione dell'Intelligenza artificiale nei sistemi di apprendimento, stanno riconfigurando i sistemi formativi delle grandi organizzazioni e delle grandi compagnie assicurative, per andare verso quelle che saranno le Academy del futuro, le Adaptive Digital Academy. Un forte impulso a queste evoluzioni è dato dall'Intelligenza Artificiale applicata ai modelli di apprendimento, che permettono di generare sistemi di recommended system che ci porteranno ad una formazione sempre più personalizzata sui bisogni specifici della persona, adeguata ai suoi stili di apprendimento ed alla performance richiesta, fino ad arrivare a modelli di "formazione predittiva", in grado di prevedere i cambiamenti organizzativi e tecnologici e di inviare conseguenti suggerimenti formativi alla persona.

**Come funzioneranno le nuove Academy grazie al contributo dell'Intelligenza Artificiale?** Che impatto avranno sull'apprendimento e sulla certificazione dello stesso? Vediamo, in sintesi, gli aspetti fondanti del modello. Nelle Academy Digitali ogni persona è riconosciuta grazie al suo profilo utente, profilo che contiene il suo ruolo (quindi le competenze formali richieste dal ruolo), il suo stile di apprendimento che inizialmente sarà rilevato con un test di ingresso, ad esempio lo stile di apprendimento di Kolb o delle Intelligenze Multiple di Gardner o altri modelli. Una volta a regime, come avviene nell'esperienza quotidiana del web,

sulla base del comportamento dell'utente, il sistema si adeguerà e la sua profilazione evolverà continuamente con suggerimenti sempre più personalizzati sulla formazione necessaria.

**Molto concretamente, nell'ecosistema digitale si incontreranno persone, con il loro ruolo,** stile ed esperienze di apprendimento, bisogni espliciti e taciti; oggetti di apprendimento, strutturati e non, interni ed esterni all'organizzazione; gli ambienti di apprendimento basati su infrastrutture tecnologiche e sistemi di intelligenza artificiale. Siamo in presenza di infrastrutture e sistemi di intelligenza artificiale che permettono tecniche di analisi semantica dei testi, selezione/filtraggio/estrazione di contenuti specifici, sistemi di clustering, identificazione di concetti e relazioni, tracciamento e mappatura di tutti i comportamenti, con ambienti che hanno la potenzialità di creare un vero Big Data delle esperienze di apprendimento. In questa ottica, le classiche piattaforme eLearning forse non scompariranno, ma saranno solo una parte del sistema, che comprenderà tutti gli ambienti e le esperienze di conoscenza interne e nel tempo, anche esterne.

**Uno degli approcci è quello Content-based** dove il sistema suggerisce risorse formative sulla base delle frequentazioni e delle scelte fatte dall'utente (se hai scelto questo contenuto, ti suggerisco anche queste altre risorse simili che potrebbero interessarti), all'Approccio Collaborativo, dove all'utente vengono suggeriti corsi e risorse scelte da utenti che hanno un

profilo simile al suo e che quindi potrebbe essere interessato ai contenuti visionati dall'altro utente. Il concetto di ecosistema di apprendimento apre una nuova visione per i sistemi di apprendimento aziendali e per tutta l'organizzazione, perché richiede una nuova cultura organizzativa in grado di rompere i silos informativi, che sono anche silos organizzativi e culturali.

**In questi ambienti i contenuti formativi,** pensiamo all'aggiornamento normativo in ambito assicurativo o all'aggiornamento di tutta la rete distributiva

**In questo nuovo tipo di ecosistema i contenuti saranno adeguati di volta in volta tanto alle esigenze di chi apprende quanto a quelle dell'azienda che vuole aggiornare in poco tempo il proprio personale**

su nuovi prodotti assicurativi, saranno sempre più strutturati con la modalità del Microlearning, piccoli mattoncini di conoscenza, unità minime di sapere auto-consistenti, facilmente memorizzabili, fruibili da App da smartphone o tablet quando e dove servono, combinabili grazie ad algoritmi che riconoscono i bisogni della persona ed

offrono percorsi professionalizzanti strutturati o il suggerimento del giorno da fruire in due minuti.

**Ogni compagnia assicurativa pone ormai al centro della sua comunicazione** e della strategie di marketing il messaggio della personalizzazione e delle soluzioni su misura, perché sta già utilizzando modelli di profilazione della clientela con modelli derivati dall'Intelligenza Artificiale. Perché non applicare questi modelli anche all'evoluzione delle proprie persone, invece di continuare ad erogare corsi eLearning o aule tradizionali offrendo la stessa soluzione a persone con bisogni e stili di apprendimento diversi?