

Istat *REA(L)* English Corner.*
L’Intelligenza Artificiale Generativa a supporto
della formazione linguistica nella pubblica
amministrazione: un’esperienza con i vodcast

Immacolata Fera^{1†}, Tiziana Carrino^{1‡}, Alessia Aubert^{1§}, M. Francesca
D’Ambrogio^{1**} e Livia Ferretti^{1††}

¹ Istituto Nazionale di Statistica - Istat

fera@istat.it, carrino@istat.it, aubert@istat.it, dambrogio@istat.it, ferretti@istati.it

Abstract

Nel contesto della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (PA), l’uso dell’Intelligenza Artificiale (IA) generativa sta emergendo come uno strumento innovativo per la formazione del personale. Questo paper descrive un progetto info-formativo sviluppato dall’Istat per potenziare le competenze linguistiche in inglese, migliorare le relazioni con i partner stranieri e promuovere i *meeting* internazionali inclusi nel calendario delle riunioni. Il progetto sperimenta l’uso di vodcast di breve durata (circa 5 minuti) per migliorare la qualità della comunicazione dei dipendenti ai *meeting* internazionali e aumentare la consapevolezza del ruolo internazionale dell’Istituto. L’IA è utilizzata per la generazione di contenuti, il supporto alla pronuncia e la creazione di elementi multimediali. Tuttavia, è fondamentale un lavoro di revisione e personalizzazione da parte del team del progetto per garantire un maggiore adattamento alle esigenze specifiche e per valorizzare al meglio i contenuti creati dall’IA. L’obiettivo è promuovere un utilizzo consapevole delle tecnologie AI per la formazione nella PA, migliorando l’efficacia dell’apprendimento linguistico e favorendo un contesto professionale sempre più internazionale.

* REA è l’acronimo del Servizio Affari internazionali

† Coautrici del documento

‡ Coautrici del documento

§ Contributori del documento,

** Contributori del documento

†† Contributori del documento

1 Introduzione

L'uso delle tecnologie digitali nella formazione del personale della PA rappresenta una sfida e un'opportunità. La crescente necessità di interazione con partner internazionali richiede un uso efficace della lingua inglese, che non si limita solo alla comprensione grammaticale e lessicale, ma include anche l'abilità di comunicare in modo pertinente, chiaro e professionale. L'uso improprio e l'errata pronuncia di termini inglesi durante le riunioni, influenzati dalla fonetica italiana, dall'esposizione a media approssimativi o da abitudini linguistiche radicate, può compromettere la comprensione tra colleghi stranieri e le relazioni internazionali nel suo complesso.

Questo tipo di competenza non è adeguatamente sviluppata dai percorsi formativi tradizionali, che pur fornendo una solida base linguistica, spesso non riescono a rispondere alle esigenze specifiche della comunicazione professionale in contesti internazionali.

Questo progetto rappresenta un'ulteriore evoluzione della digitalizzazione nella formazione linguistica, combinando la flessibilità e l'interattività delle nuove tecnologie con un approccio personalizzato e orientato alle esigenze dell'Istituto.

Il paper descrive un'esperienza innovativa basata sull'uso dell'IA generativa per la produzione di vodcast formativi, volti a migliorare la comunicazione in inglese e la conoscenza del contesto internazionale.

2 Contesto organizzativo ed esigenza formativa

La formazione in lingua inglese è stata costantemente promossa in Istat attraverso:

- piattaforme e-learning standardizzate ricche di contenuti didattici audio e video ed esercizi, finalizzati a consolidare le quattro *skill* della lingua (*listening, speaking, reading, writing*);
- corsi specialistici tradizionali destinati al personale con particolare esposizione a livello internazionale.

Nonostante l'efficacia dei metodi tradizionali per l'apprendimento base della lingua, negli ultimi anni è emerso un fabbisogno specifico, difficile da colmare attraverso l'offerta formativa standard proposta sul mercato. In particolare Istat aveva la necessità di:

- migliorare la qualità delle interazioni durante i *meeting* internazionali
- potenziare la capacità di comunicazione in contesti professionali globali
- rafforzare la consapevolezza del ruolo internazionale dell'Istituto.

Si trattava, quindi, di consolidare competenze molto specifiche, legate alla realtà organizzativa propria dell'Istat. Per rispondere a questa esigenza, che partiva dalla struttura dedicata alle relazioni internazionali, è stato ideato un progetto formativo innovativo e "su misura" che, facendo leva sull'Intelligenza Artificiale, ha riunito diverse *expertise* dell'Istituto e ha prodotto un percorso formativo e-learning per tutto il personale.

Il progetto si colloca nel più ampio processo di digitalizzazione della PA, offrendo contenuti interamente fruibili online e accessibili tramite la piattaforma e-learning.

Questa impostazione non solo facilita l'apprendimento attraverso un approccio multimediale, on-demand e interattivo, ma contribuisce anche ad accrescere la sicurezza nell'uso della lingua inglese nei contesti lavorativi internazionali. Inoltre, consente di ottimizzare i tempi di formazione grazie a contenuti brevi, mirati, facilmente consultabili e sempre disponibili.

3 Obiettivi

Il progetto, nato dall'integrazione tra innovazione tecnologica e necessità formative specifiche, si è sviluppato attorno a quattro pilastri strategici che ne definiscono la missione e l'impatto atteso sull'organizzazione:

- potenziare le competenze linguistiche dei dipendenti attraverso l'uso di strumenti digitali innovativi;
- fornire contenuti sintetici ed efficaci per la preparazione ai *meeting* internazionali;
- promuovere l'adozione di nuove metodologie formative basate su IA;
- aumentare la consapevolezza del ruolo internazionale dell'Istituto, migliorando la visibilità delle attività internazionali all'interno dell'Istat e favorendo una maggiore comprensione del contesto globale.

4 Metodi e strumenti utilizzati

Il progetto, di natura trasversale, coinvolge esperti dei settori della formazione, delle relazioni internazionali, della comunicazione e dell'informatica. Obiettivo del progetto è la realizzazione di una serie multimediale attraverso il format del vodcast. Il vodcast (o video podcast) è un podcast a cui viene aggiunta la componente visiva, che può comprendere filmati, ma anche immagini, grafiche e illustrazioni, combinando le caratteristiche di un podcast tradizionale con contenuti video. Rappresenta un'integrazione dei vantaggi e delle potenzialità dei podcast, dando la possibilità agli utenti di scegliere tra una riproduzione solamente audio oppure una integrata anche dal video. Sono organizzati in serie e ogni serie è costituita da diversi episodi. Possono essere facilmente condivisi sulle piattaforme e-learning e, più in generale, di condivisione video e sui social. Dal punto di vista formativo, costituisce una bella opportunità aumentando la diffusione dei contenuti a platee più ampie e diversificate.

Il progetto prevede la realizzazione di due vodcast al mese, per un totale di 50 vodcast, ciascuno della durata di circa cinque minuti, con un focus su:

- analisi e correzione della pronuncia di parole chiave, frequentemente utilizzate nei *meeting* internazionali (es. *report, management, performance, development, source, support, method, tourism*);
- approfondimento di informazioni contestuali relative agli incontri internazionali previsti;
- periodici riepiloghi delle parole trattate e grafici sul grado di partecipazione ai *meeting* internazionali.

L'IA generativa viene impiegata nei seguenti aspetti:

- generazione di script: suggerimenti per il copione da registrare;
- creazione di contenuti visivi: produzione di immagini e avatar per rendere il vodcast più coinvolgente;
- sintesi vocale: utilizzo di software di *text-to-speech* per una pronuncia corretta e naturale delle frasi in inglese;
- animazioni e sketch: generazione di interazioni tra avatar per simulare scenari realistici;
- creazione di cruciverba: utilizzo dell'IA per sviluppare esercizi interattivi che consentano il ripasso delle parole trattate nei vodcast.

5 Diffusione su vari canali

I vodcast sono caricati sulla piattaforma per la formazione e-learning dell'Istituto e sono sempre disponibili per i dipendenti. Sono, inoltre, proposti su:

- pagina intranet dell'Istituto (sia nella sezione in primo piano con notizie aggiornate giornalmente ‘Cosa accade oggi’, sia in uno *slideshow* al centro pagina che rimane per alcuni giorni);
- pagina intranet del Servizio Affari internazionali;
- pagina della Rete delle Affari Internazionali (comunità ristretta di circa 200 membri Istat);
- offerta formativa dell'Istituto.

6 Primi risultati e feedback

Il progetto, avviato ad aprile 2024, ha portato alla pubblicazione del primo vodcast a giugno 2024, riscuotendo un grande successo con circa 1000 visualizzazioni. Ad oggi sono stati pubblicati 13 vodcast (<https://formazione.istat.it/moodle/course/view.php?id=910>).

Numerosi colleghi hanno lasciato commenti entusiasti e fornito *feedback* positivi sulla piattaforma. Se ne citano alcuni nel *word cloud*.



7 Conclusione e sviluppi futuri

L'esperienza dimostra come l'IA generativa possa rappresentare un valido supporto per la formazione linguistica nella PA, contribuendo alla digitalizzazione e all'efficacia dei processi formativi.

Il progetto rappresenta un esempio concreto di come l'innovazione digitale possa rispondere efficacemente alle esigenze formative specifiche di un ente, combinando l'efficienza dell'IA con l'*expertise* umana, per creare un'esperienza di apprendimento su misura.

In futuro, si prevede di ampliare il progetto includendo nuove tecnologie AI per l'interazione in tempo reale e l'adattamento personalizzato dei contenuti in base alle necessità dei singoli utenti.

8 Bibliografia

Bosco, M., Cammilleri, M., Caramagna, M., Ghio, T., Giraudo, C., & Lasala, A. (2024). *La sperimentazione dell'uso di strumenti di AI per Moodle: attività analizzate e primi risultati*. In Atti del MoodleMoot Italia 2024 (pp. 21-25).

UNESCO. (2023). *Guidance for generative AI in education and research*. Paris: UNESCO.

Wang, N., et al. (Eds.). (2023). *Artificial Intelligence in Education*. 24th International Conference, AIED 2023, Proceedings (Lecture Notes in Artificial Intelligence 13916). Springer Nature Switzerland AG.