

humans.tech\*

# EmpatIA\*

*beyond technology*

Uno strumento per migliorare  
le interazioni quotidiane e  
l'efficienza aziendale



# Empatia e Intelligenza Artificiale:

come il tocco umano può essere potenziato dalla tecnologia



L'integrazione tra intelligenza umana e intelligenza artificiale (IA) sta trasformando profondamente il modo in cui le aziende gestiscono i processi e interagiscono con clienti e collaboratori.

Un aspetto cruciale di questa evoluzione è l'intersezione tra empatia e IA, che mira a creare tecnologie in grado di riconoscere, interpretare e valorizzare le sensibilità umane, migliorando così l'efficacia delle interazioni.

## Il mercato dell'IA è in continua espansione.

- Secondo l'*Artificial Intelligence Index Report 2024* della Stanford University, nel 2023 il settore dell'IA ha attirato investimenti per 25,2 miliardi di dollari, quasi nove volte superiori rispetto al 2022 e circa trenta volte rispetto al 2019.
- Questi dati evidenziano l'importanza crescente dell'IA a livello globale e la necessità per l'Europa di intensificare gli sforzi per rimanere competitiva.

**In Italia, sebbene il mercato dell'IA sia ancora agli albori, le prospettive sono promettenti**, con una crescita significativa degli investimenti che si concentrano su settori strategici come sanità, manifattura, finanza e PA.

- Le grandi imprese integrano l'IA per ottimizzare produzione, customer service e sicurezza informatica;
- Emergono nuove applicazioni AI nel settore dell'agricoltura di precisione, mobilità intelligente e sostenibilità ambientale.

---

## Key Insight



**Affective computing:** l'AI che riconosce le emozioni



**Nell'occhio dell'innovazione:** l'AI può veramente essere empatica?



**EmpatIA -** Prospettive future

# Affective Computing: l'IA che riconosce le emozioni umane

L'**affective computing** è un ramo dell'IA dedicato allo sviluppo di sistemi capaci di riconoscere ed enfatizzare i tratti delle sensibilità umane.

Questa disciplina si focalizza su tre principali aree applicative delle emozioni:

## Espressione

Creazione di interfacce che riproducano espressioni emotive attraverso avatar, migliorando l'interazione utente-macchina.

## Coinvolgimento

Modalità per coinvolgere emotivamente l'utente durante l'interazione.

## Sintesi

Allenamento delle macchine verso una forma di intelligenza emotiva, che permetta loro di rappresentare stati emotivi propri dell'essere umano.



Queste applicazioni mirano a rendere le **interazioni più naturali e intuitive**, generando risposte coerenti con le necessità degli utenti.

Un esempio concreto dell'integrazione tra empatia e IA è rappresentato dagli **assistenti virtuali**, che attraverso l'elaborazione del linguaggio naturale, possono dialogare con gli utenti, fornire informazioni e compiere azioni specifiche.

La loro diffusione è in rapida crescita, trainata dalla loro capacità di offrire **esperienze digitali sempre più personalizzate e coinvolgenti**.



# Virtual Patient: una nuova dimensione nell'interazione medico-paziente

Durante il webinar EmpatIA è stata presentata un'interfaccia intelligente sviluppata per essere al servizio degli psichiatri. È stata progettata per allenare i medici ad instaurare un approccio empatico con pazienti affetti da depressione e schizofrenia, sin dalla prima visita. L'assidua interazione con l'interfaccia AI, può aiutare gli psichiatri a instaurare con i pazienti reali l'alleanza terapeutica necessaria per comprenderne al meglio le problematiche e armonizzare e ottimizzare il percorso di cura.

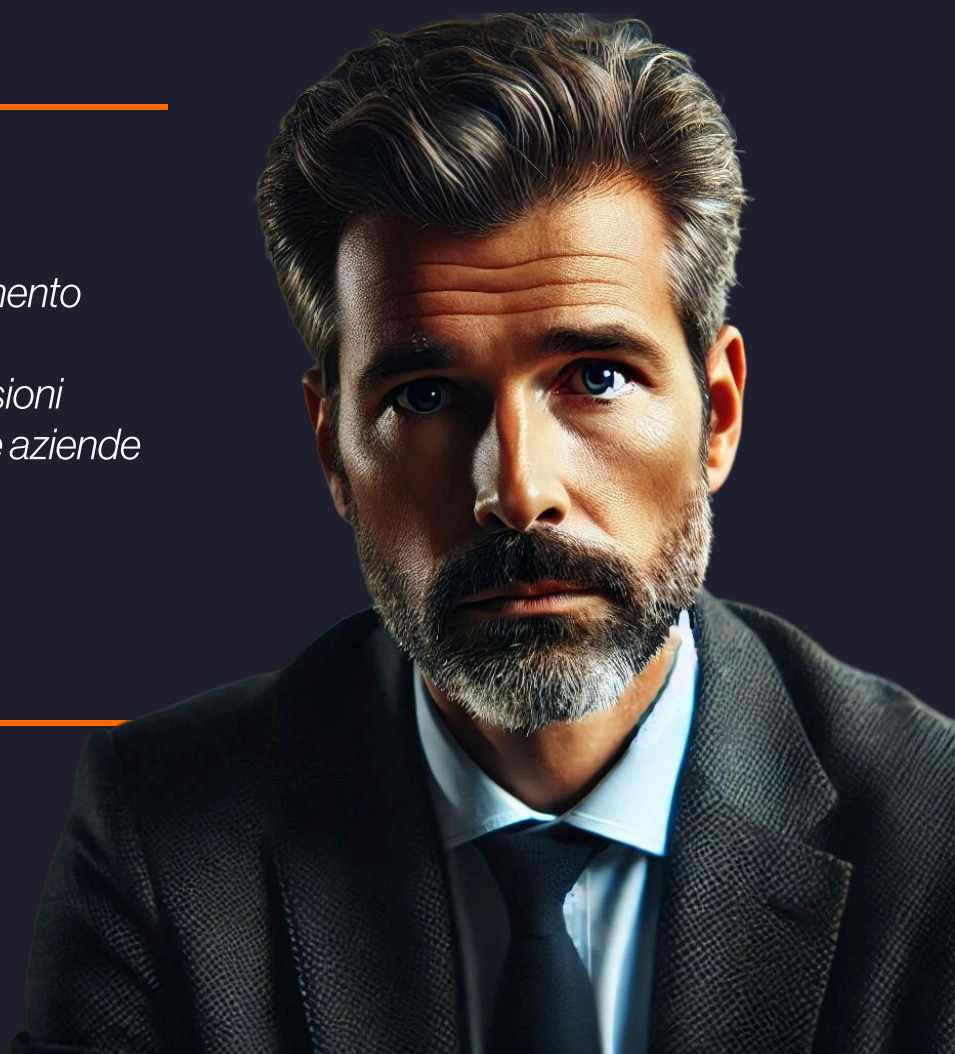
Tramite la **web app**, gli psichiatri hanno la possibilità di interagire con i pazienti virtuali, attraverso una chat che permette lo scambio di risposte testuali e feedback visivi in tempo reale.

L'interazione tra medico e paziente virtuale consente di scegliere gli approcci verbali e non verbali più efficaci e promuove l'ascolto attivo, favorendo l'evoluzione di una relazione empatica con i pazienti reali.

---

*L'empatia cognitiva in ambito professionale si rivela un elemento chiave per risolvere problemi complessi e supportare decisioni strategiche, consentendo alle aziende di ottimizzare i propri servizi e rafforzare le relazioni con gli stakeholder.*

---



# EmpatIA “Agire in direzione dell’innovazione, per la tutela della salute mentale”

*Siamo riusciti ad affrontare una sfida complessa: addestrare modelli in grado di simulare il comportamento di un paziente schizofrenico e di uno depresso, permettendo ai clinici di esercitarsi nella comunicazione attraverso conversazioni realistiche.*

*L'elemento distintivo è stato il modo in cui l'avatar rispondeva.*

***Non si limitava a interazioni fredde e meccaniche, ma offriva un feedback approfondito, sia a livello visivo che testuale, rendendo l'esperienza più immersiva e realistica.***



**Maurizio Canzonetta**

*Global Head of Customer Experience*

**@ Angelini Pharma**



**Federico O. Petrozzi**

*Psicologo, Psicoterapeuta, Master  
Certified Coach*



*Sappiamo tutti che l'Intelligenza Artificiale tende di norma ad accontentarci, fornendo risposte che a volte si dimostrano inesatte. In questa WebApp invece, abbiamo fatto in modo che il paziente virtuale fornisse reazioni diverse in funzione della capacità del medico di stabilire immediatamente una relazione empatica e di ascolto attivo.*

***In questo modo il Paziente Virtuale si è dimostrato un fattore abilitante dell'apprendimento attivo.***

# Nell'occhio dell'innovazione: l'IA può mettere in luce i tratti emozionali umani?

L'Intelligenza Artificiale (IA) sta rivoluzionando il modo in cui aziende e professionisti interagiscono con il mondo digitale, ridefinendo il concetto stesso di empatia. Sebbene tradizionalmente associata a una qualità esclusivamente umana, **l'empatia sta emergendo come un elemento chiave nell'evoluzione dell'IA**, con implicazioni significative per settori come la sanità, il customer service e l'educazione.

L'osservatorio contiene una raccolta dati provenienti da un campione di *1000 persone*. I contenuti evidenziano la percezione dell'EmpatIA, ovvero la capacità dell'IA di comprendere ed esprimere la dimensione empatica delle relazioni umane.

---

## La parola "Empatia" evoca connessioni profonde con l'esperienza umana, ma come viene percepita quando associata all'IA?

Le risposte raccolte dal nostro campione si sono distribuite equamente su quattro concetti chiave:

Connessione

Condivisione

Intelligenza  
Emotiva

Comunicazione

# Grado di accettazione di un'Intelligenza Artificiale che riesca a simulare tratti umani

Il **15%** mantiene una posizione neutrale, evidenziando che l'utilizzo costante dell'IA può aumentare la fiducia nei suoi confronti.



Il **35%** apprezza l'IA come strumento utile per rafforzare anche i caratteri tipicamente umani.

Il **50%** mostra reticenza e diffidenza, motivata da due fattori principali:

- Nulla può sostituire completamente l'essere umano;
- L'IA suscita timori legati alla mancanza di controllo e alla possibile perdita di autenticità nelle interazioni umane.

# Applicazioni dell'EmpatIA nel mondo dei servizi

Parlando di industry in cui l'IA può entrare a fare la sua parte, l'analisi dei risultati del nostro campione hanno mostrato un esito ambizioso, identificando tre ambiti prioritari.

0.0%

20.0%

40.0%

**Sanità**

**53%**

Il rapporto **medico-paziente** può essere potenziato attraverso assistenti virtuali capaci di comprendere le emozioni del paziente e offrire un supporto personalizzato.

**Customer Service**

**35%**

Chatbot e assistenti virtuali più empatici possono migliorare l'**esperienza del cliente**, riducendo frustrazione e incomprensioni.

**Educazione 12%**

L'IA può ottimizzare la relazione **insegnante-studente**, adattando l'insegnamento alle esigenze emotive e cognitive di ogni discente.



# Un nuovo strumento per la **crescita di business**

L'**80% del campione ha risposto positivamente** all'idea di un'IA più attenta al riconoscimento delle emozioni umane e a quanto questo possa avere un impatto positivo all'interno del business.

I principali vantaggi individuati sono:



Migliore  
comprensione dei  
bisogni dei clienti.



Aumento della fiducia  
nelle interazioni  
digitali.



Maggiore capacità di  
personalizzazione dei  
servizi.

D'altro canto, un'intelligenza artificiale che enfatizzi l'empatia ci pone davanti anche a **numerose sfide** :



Necessità di regolamentazioni etiche per evitare bias e discriminazioni.



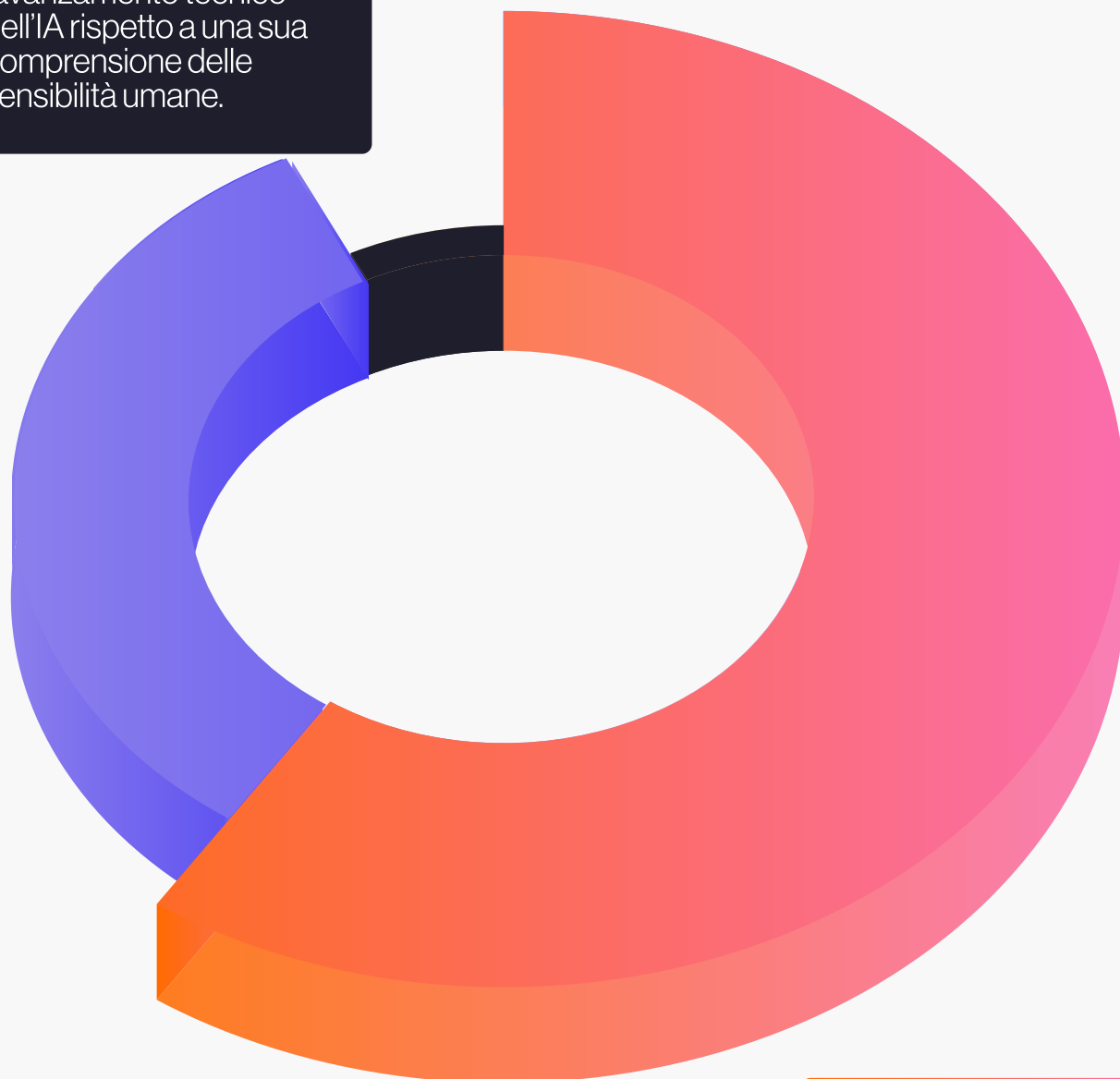
Difficoltà nel bilanciare automazione e interazione umana autentica.

# Il ruolo delle aziende tech nella creazione di un'IA attenta alle emozioni umane

Secondo il **70%** del nostro campione, le aziende tecnologiche devono sviluppare un'intelligenza artificiale che comprenda realmente l'empatia.

Tuttavia, le opinioni sulla necessità dell'empatia nell'IA si dividono:

Il **6%** afferma che la priorità deve essere l'avanzamento tecnico dell'IA rispetto a una sua comprensione delle sensibilità umane.



Il **24%** crede che l'IA non debba tener conto delle emozioni, ma concentrarsi principalmente sulla funzionalità e l'efficienza.

Il **70%** ritiene che l'empatia sia fondamentale per il successo dell'IA.

# EmpatIA - Prospettive future

Sebbene l'IA abbia fatto passi da gigante nell'elaborazione del linguaggio naturale e nella personalizzazione delle interazioni, la capacità di **comprendere e replicare l'empatia umana rimane un tema aperto e complesso.**

L'empatIA non è solo il risultato dell'analisi di dati testuali, ma secondo recenti scoperte neuroscientifiche, può essere definita come la capacità di comprendere e condividere gli stati emotivi degli altri, attivando processi neurali simili a quelli coinvolti nelle proprie esperienze emotive, attraverso l'interazione tra diverse aree cerebrali.

L'IA può essere addestrata per riconoscere segnali emotivi nel linguaggio, nel tono di voce o nelle espressioni facciali, migliorando così la qualità delle interazioni in contesti come l'assistenza ai clienti e il rapporto tra operatori sanitari e i pazienti. Tuttavia, questa **"empatia artificiale" è principalmente reattiva e priva di un reale vissuto emotivo.**

Per superare questi limiti, si stanno sviluppando **modelli di IA** in grado di apprendere da contesti culturali e situazionali complessi, migliorando la loro capacità di adattarsi a differenti sensibilità umane.

Affinché l'EmpatIA possa essere implementata in modo efficace, è necessario un **quadro normativo chiaro** che tuteli gli utenti da potenziali abusi, come la persuasione emotiva o la diffusione di bias nei modelli decisionali. L'**etica dell'IA** dovrà quindi bilanciare innovazione e responsabilità, garantendo che queste tecnologie siano utilizzate per migliorare l'esperienza umana **senza sostituirsi all'autenticità delle relazioni interpersonali.**

In definitiva, mentre l'IA può simulare alcuni aspetti dell'empatia umana, la vera sfida sarà sviluppare modelli che non si limitino a imitare le emozioni, ma che possano contribuire in modo significativo a una comprensione più profonda e contestuale dei sentimenti, per creare un ponte tra le sensibilità umane e le capacità tecnologiche.

***Nota legale:** I sistemi di intelligenza artificiale citati nel presente documento "Osservatorio EmpatIA", sono stati oggetto di verifica di conformità alle disposizioni contenute nell'AI Act (REG 1689/2024). I dati e le informazioni, comunque raccolti in forma anonima, sono stati trattati conformemente al GDPR.*

# Sitografia

1. [Intelligenza Artificiale e Empatia: Verso un Nuovo Paradigma nell'Interazione Uomo-Macchina](#)
2. [Empatia e intelligenza artificiale: chatbot sempre più intelligenti](#)
3. [Virtual Patient Simulator](#)
4. [La startup in missione per generare empatia digitale. «L'AI più umana ci comprenderà sempre meglio»](#)
5. [L'AI al servizio della salute mentale: perché l'empatia è la discriminante tra terapeuta umano e chatbot](#)
6. [Are Artificial Intelligence Virtual Simulated Patients \(AI-VSP\) a Valid Teaching Modality for Health Professional Students?](#)
7. [L'Affective Computing: implicazioni giuridiche dell'Algoritmo emozionale](#)
8. [Ue, obiettivo 200 miliardi di investimenti per l'intelligenza artificiale per competere con Cina e Usa](#)
9. [Il ritardo dell'Europa nell'intelligenza artificiale: numeri e sfide](#)
10. [Affective computing: cos'è, a cosa serve, e quali rischi](#)