

Rep

Le Guide

L'Italia dell'innovazione

Digital e hi-tech la rivoluzione del lavoro

L'intelligenza artificiale ormai viene applicata anche al mondo dei "colletti bianchi", i robot collaborano con gli esseri umani e i sistemi complessi imitano le attività cognitive. Il futuro è qui

di **Andrea Frollà**

L'avanzata dell'intelligenza artificiale, e più in generale dell'automazione digitale, sta favorendo una trasformazione senza precedenti del mercato del lavoro, dalle professioni alle competenze. Se in diversi settori come la manifattura, l'agroalimentare e i trasporti gli algoritmi hanno già trovato un'applicazione ampia, nel mondo dei cosiddetti "knowledge worker" (i "lavoratori della conoscenza") si inizia a intravedere solo ora una vera e propria discesa in campo. Una corsa che tra la convergenza tecnologica, la propensione delle aziende e la trasparenza digitale dei lavoratori potrebbe scaldarsi in poco tempo. Seppur con intensità molto di-

verse a seconda del settore, i sistemi hi-tech di identificazione vocale, comprensione del testo, riconoscimento delle immagini e altre attività proprie dell'essere umano si stanno infatti facendo largo fra tutte le attività lavorative. Non parliamo solo dei lavori che potenzialmente sono automatizzabili in toto, ma anche e soprattutto di quelli che possono essere svolti parzialmente da un'intelligenza artificiale in tandem con i lavoratori. Esattamente in quest'ultimo gruppo rientra ormai il lavoro dei famosi colletti bianchi, ossia coloro che svolgono attività lavorative e professionali caratterizzate da un livello di manualità basso o prossimo allo zero.

I knowledge worker

«Le rivoluzioni che si sono alternate nel corso della storia hanno

lasciato pressoché immutato il mondo dei "knowledge worker", dei cosiddetti colletti bianchi. Adesso, però, l'intelligenza artificiale si appresta a impattare anche questo ambito dopo aver già conquistato diversi settori, dall'agricoltura all'automotive - osserva Stefano Galli, partner di Reply - Oggi un robot quadrupede equipaggiato con telecamere particolari, algoritmi di computer vision e riconoscimento delle immagini è in grado di controllare la malattia



delle piante e individuare le infestazioni in corso. Se ci spostiamo nel mondo della fabbrica, ci sono già robot autonomi che effettuano operazioni complesse garantendo più efficienza, e soprattutto più sicurezza: siamo già nell'era dei co-bot, robot collaborativi disegnati per lavorare in tandem con l'essere umano. Ora è il turno delle professioni». Il punto di svolta individuato dall'esperto è nella progressiva convergenza delle tecnologie di intelligenza artificiale in atto da ormai qualche anno. In questo gruppo rientrano i software che emulano l'attività dispositive degli essere umani e le attività cognitive proprie dell'uomo, come il riconoscimento delle immagini e la comprensione del testo. Un melting pot tecnologico che sta progressivamente conquistando anche il mondo delle professioni e dei lavori meno manuali.

La convergenza e i servizi

«Da cinque-sei anni diversi ambiti hanno iniziato a sperimentare ed esplorare le opportunità offerte da questa convergenza. Il primo settore è stato il settore finanziario che, non a caso, è un com-

parto in cui il lavoro umano è predominante. Ormai il 90% dei servizi finanziari si muove nella direzione hi-tech e l'intelligenza artificiale sta già governando i processi di credito nelle banche e di rischio nelle assicurazioni - osserva Galli - C'è poi il mondo dei contact center, che sono per loro natura dei mondi dove ci sono staff molto ampi e attività lavorative intense. Qui si è fatto moltissimo sul riconoscimento della voce e sulla comprensione del significato dei messaggi, con l'obiettivo di trasferire all'operatore umano delle richieste più puntuali sgravando dalla primissima attività di ascolto. Altrettanto vale per i chatbot che stanno vivendo una seconda primavera: all'inizio ero confinati ai contact center, ora le aziende iniziano a utilizzarli anche al proprio interno per gestire la comunicazione interna». Le tecnologie, sottolinea l'esperto, sono tra l'altro ormai

estremamente mature, perché i player tecnologici hanno avuto il tempo e i dati per migliorarle. «Ora le aziende stanno finalmente capendo come utilizzarle nel migliore dei modi e, in particolare, come integrarle all'interno dei processi con una logica di collaborazione con i lavoratori».

Le competenze e i processi

In questo contesto rientra anche la sfida della trasparenza, ossia la necessità di garantire il giusto equilibrio tra la presenza della tecnologia e la relativa percezione. «La sfida più grande è trovare il modo migliore per inserire le automazioni nella vita delle persone. C'è già tanta intelligenza negli smartphone e nelle smart tv che nemmeno vediamo, che spesso prendiamo come una magia. Se invece parliamo di lavoro in azienda, si arriverà ad avere certe tipologie di intelligenza che saranno

scontate, semplici e trasparenti pur essendo molto complesse. Al tempo stesso avremo altre tecnologie che saranno maggiormente percepite dalle persone, dove per maggior percezione non dobbiamo però intendere automaticamente un rallentamento dell'attività umana». Questa grande trasformazione del mercato del lavoro, conclude Galli, pone naturalmente un grande tema di competenze e di formazione. «Da qui a una ventina d'anni le job description saranno radicalmente diverse da oggi. Nessuno ha il dubbio che oggi per lavorare in banca o in una telco serva la conoscenza del pacchetto Office. Domani sarà normale che un'offerta di lavoro preveda la competenza di strumenti tecnologici, perché saranno normalissimi strumenti di lavoro. Il knowledge worker è e deve essere attore di questi processi, non subirli».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

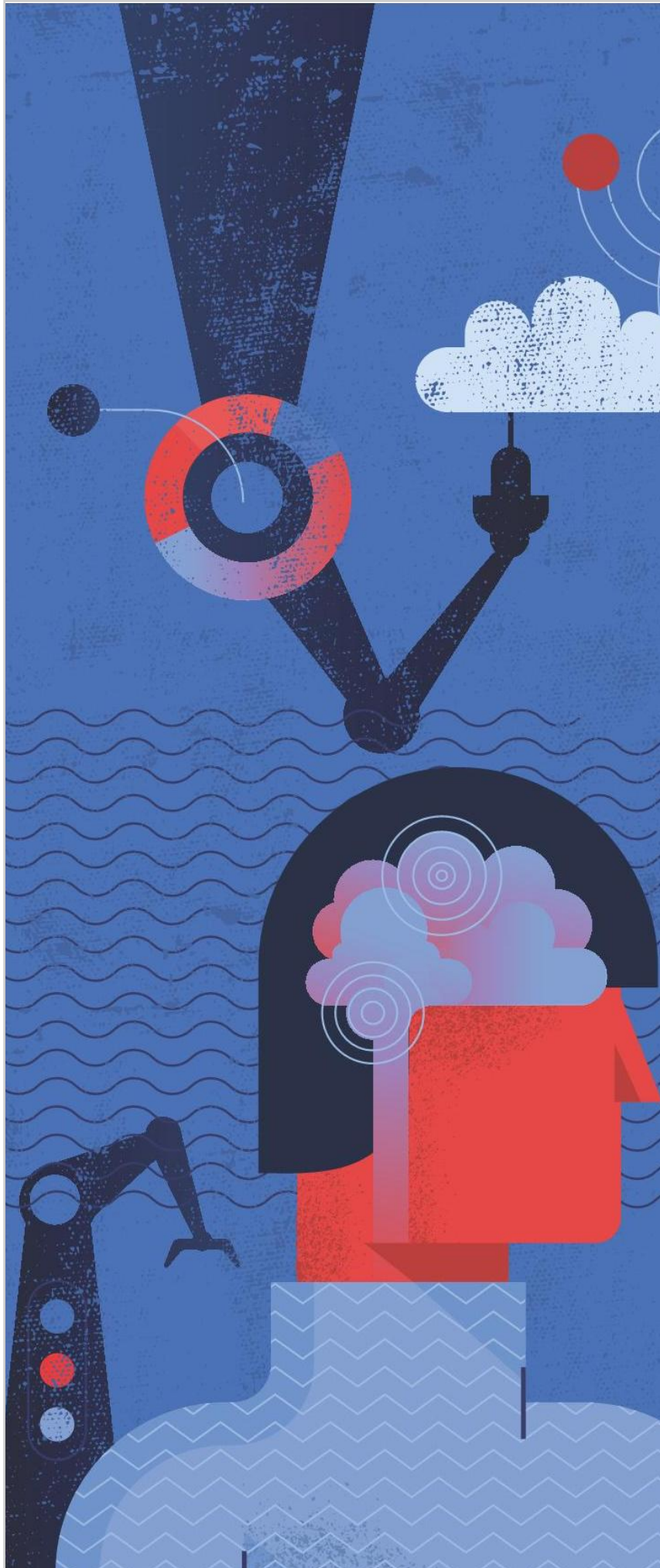
—“—
**Stefano Galli
di Reply:
Le tecnologie
sono mature,
ora le aziende
stanno capendo
come utilizzarle
nel migliore
dei modi**

—“—



▲ Obiettivi mirati

Stefano Galli, partner di Reply





La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato