



## Intelligenza artificiale: impatto sul mondo del lavoro

L'ampio utilizzo dei fattori di sviluppo tecnologico compiuto oggi all'interno della gestione delle risorse umane (HRM) e, in particolar modo di quella che viene definita *people analytics*, pone il fenomeno dell'intelligenza artificiale al centro del dibattito pubblico. Il sistema delle grandi aziende fa ormai ampio utilizzo di algoritmi e programmi di A.I. per compiere analisi e valutazioni concernenti la focalizzazione del bacino di utenza entro cui inserire offerte di lavoro, o per creare database all'interno dei quali riversare potenziali candidature, ed escludendone altre. Le informazioni che sfruttano questi nuovi sistemi di selezione riguardano gli aspetti più delicati della vita dei possibili candidati.

Il vantaggio che offre il ricorso a tali sistemi è indubbio, basti pensare, ad esempio, alla riduzione dei costi da sostenere nello svolgimento di un processo di selezione. L'utilizzo dell'A.I. nella gestione del processo potrebbe garantire una ragguardevole riduzione appunto dei costi e dei tempi, con una opportunità di raggiungimento dell'obiettivo fondato su due assunti: scelta del giusto candidato e investimento su un valore aggiunto che questi produrrà per l'azienda.

L'idea è quella di creare, per i futuri datori di lavoro, una previsione anticipata sul possibile ottimo raggiungibile dalla nuova risorsa assunta, dalla sua adeguatezza all'incarico, addirittura la possibilità che si dimetta o che possa cambiare a breve lavoro accettando magari offerte più allettanti.

L'impiego di sistemi di A.I. viene concentrato a tal fine in quella che possiamo definire all'inizio come fase predittiva. È in questo momento del processo che risulta altamente probabile l'insussistenza della necessità che i candidati intrattengano alcun tipo di rapporto con un essere umano, sostituendone l'interazione con A.I. (basate su machine learning e deep learning) e Chatbots in grado di gestire sentiment *analysis*, *expression analysis* ecc.

L'impiego dell'A.I. può ovviamente interessare anche le successive fasi concernenti l'interazione con i candidati, come ad esempio i colloqui. La decisione finale non verrebbe probabilmente delegata al sistema di A.I., ma l'esclusione di taluni candidati si.

Basti pensare, ad esempio, al caso HireVue: si tratta di una società che utilizza l'A.I. per la definizione della c.d. *employability* dei candidati, basata, tra le altre cose, sulle loro espressioni facciali e sul comportamento esternato in sede di colloquio.

Scopo precipuo di tale società di intelligenza artificiale e gestione delle risorse umane è quello di definire il profilo di candidati dalle prestazioni ragguardevoli, facendo affidamento sull'analisi compiuta dall'A.I. e sulla valutazione dell'atteggiamento tenuto in sede di colloquio in video-conferenza, nonché nella fase in cui vengono somministrati test specifici le cui domande dovrebbero aiutare a far emergere le attitudini verso il lavoro, determinate dalle risposte date.

HireVue utilizza dati forniti non solo dai candidati durante la fase di selezione delle risorse, ma anche quelli reperiti altrove sul mercato, affiancandoli a modelli appositamente generati per definire il profilo del candidato ideale. Come detto, in questa fase predittiva l'esclusione del candidato avviene misurando la distanza tra il suo profilo e il benchmark stabilito dall'azienda: se viene raggiunto un punteggio distante dalla soglia minima concordata, l'esclusione è automatica.

Sul fronte dell'occupazione, comunque, assisteremo ad una riqualificazione continua dei lavoratori, soprattutto per le professioni con un alto tasso di competenza, tanto che l'intelligenza artificiale è stata accolta positivamente soprattutto dai professionisti che la ritengono più un aiuto che un competitor.

Il mondo imprenditoriale si appresta ad affrontare una nuova era di intelligenza aziendale, basata su creatività e innovazione e si stima che il 40% di tutte le ore lavorative spese nel mondo, sarà in futuro supportato o potenziato da algoritmi con una importanza che diventerà sempre più evidente se pensiamo all'inverno demografico che stiamo vivendo. Nell'immediato futuro, infatti, avremo difficoltà nel garantire le produzioni a causa della carenza di personale e dei pensionamenti nei prossimi anni. Con l'intelligenza artificiale questa criticità potrà essere compensata dal fatto che, a parità di risorse umane, si produrrà di più. Da una parte, dunque, l'A.I. tende a rendere molte macchine o impianti in grado di sostituire il comportamento dell'uomo, mentre dall'altra, l'automazione, semplifica e accelera in maniera esponenziale i processi liberando l'uomo da una enorme mole di lavoro dandogli il tempo di dedicarsi a ciò che davvero può fare la differenza.

Ma tornando alle potenzialità dell'A.I. non possiamo non soffermarci sul fatto che accelera la velocità d'esecuzione dei processi e porta anche ad una riduzione del tempo per realizzarli, agevola un utilizzo più efficiente delle risorse naturali, riducendo in modo rilevante i consumi di materie prime e le spese di gestione senza deteriorare la qualità del prodotto, aumenta la sicurezza generale sul lavoro: minore prossimità con le macchine, maggiore integrazione e trasparenza dei processi produttivi, manutenzione predittiva di guasti ed errori. Serviranno, insomma, dei veri e propri architetti per la progettazione dei nuovi lavori e per i lavoratori che andranno a svolgere i nuovi lavori e i contesti ambientali in cui questi lavori andranno ad essere svolti, prestando attenzione alla partecipazione dei lavoratori che verranno considerati sempre di più come persone ancor prima che esecutori di attività lavorative. Sarà fondamentale, infatti, affrontare il nuovo contesto non ponendo più al centro dell'attività gestionale di una impresa il lavoratore, ma la singola persona in quanto tale, e se l'innesto delle tecnologie non viene accompagnato da un robusto investimento nella partecipazione dei lavoratori e nella progettazione delle nuove architetture queste ultime risulteranno deludenti rispetto ai risultati attesi.

Le gerarchie, le relazioni ed i percorsi di acquisizione delle competenze di ruolo andranno tutti ripensati e adeguati ai nuovi paradigmi, altrimenti assisteremo a realtà imprenditoriali che non funzioneranno, parallelamente ad un deterioramento del benessere delle persone. Così come andrà migliorato il grado di oggettività dei processi di valutazione e selezione delle persone, ottimizzando la taratura degli algoritmi per evitare di poter includere pregiudizi inconsci di operatori e sviluppatori nel tener conto di storiche decisioni assunte in passato che rischiano di perpetrare i *bias*. Prendendo coscienza che, nel problema si trova la soluzione e con essa la capacità di sviluppare algoritmi in grado di rilevare proprio stereotipi e pregiudizi (*bias detection*) per contribuire al loro superamento.

Ci apprestiamo, dunque, ad affrontare una vera e propria rivoluzione che trasformerà il mondo del lavoro e modificherà strutture sociali e stili di vita, con l'obiettivo di cogliere tutti i possibili vantaggi di questa nuova tecnologia e di minimizzarne gli svantaggi, con la differenza, rispetto al passato, che le vecchie trasformazioni erano guidate da un piccolo numero di persone, adesso l'innovazione sarà nelle mani di tanti, tutte con il potenziale di dare grandi risultati, ma soprattutto con una differenza nei tempi di attuazione che si prevedono ultraveloci. A tale proposito, è giusto ricordare che la prima rivoluzione industriale si è sviluppata in 130 anni e ha accompagnato il genere umano in un processo di evoluzione economica e di industrializzazione caratterizzato dalla macchina a vapore; la seconda rivoluzione industriale con l'introduzione dell'elettricità e del petrolio, impiegando all'incirca un secolo, ha portato a completamento il mutamento profondo dell'economia trasformando l'Europa, da terra povera, sottosviluppata e poco popolata all'inizio del Medioevo, nella zona più sviluppata del mondo nel corso dell'Ottocento. La terza rivoluzione industriale parte nel 1970 con l'introduzione dell'elettronica e dell'informatica che hanno sviluppato i processi industriali in poche decine di anni.

Oggi, nell'era digitale, l'avvento dell'intelligenza artificiale produrrà rapidi e repentini cambiamenti. Bisogna comprendere con quale velocità avverrà questa nuova rivoluzione, che rovescia i termini di un problema: per anni ci è stato insegnato che la mente umana è il motore dello sviluppo, ma la nuova realtà scientifica ci induce a credere che si stia andando verso profonde e imponderabili incertezze. La rapidità del cambiamento investirà in primo luogo la comunicazione e l'intero sistema dei media, sarà quindi necessario prestare massima attenzione per evitare che le novità possano sovrastare l'intero sistema di relazioni, adottando un approccio responsabile, che non punti solo ad una estremizzazione del perseguimento dei profitti, ma che abbracci e sostenga fortemente anche una produttività sostenibile dai punti di vista ambientale, sociale ed economico.

Come ogni cosa nuova, anche l'intelligenza artificiale avrà bisogno di una regolamentazione che miri ad assicurare che tutti i sistemi di A.I. immessi sul mercato mondiale assicurino diritti fondamentali e siano ispirati a valori etici che ogni autorità statale deve assicurare ad una comunità. Sotto questo aspetto l'Unione europea, con una azione armonizzata tra il Consiglio dell'Ue e il Parlamento europeo, ha raggiunto a dicembre 2023 un accordo provvisorio per un regolamento sull'intelligenza artificiale, che assume una iniziativa "faro" per promuoverne lo sviluppo e l'adozione in tutta l'Ue, da parte di attori sia pubblici che privati, con l'obiettivo principale di regolamentarne l'approccio basato sul rischio in termini proporzionali: tanto maggiore sarà il rischio, tanto più rigorose saranno le regole che saranno adottate in base agli sviluppi sistemici del futuro. Fondamentale comunque sarà che questo accordo di regolamentazione, sicuramente necessario, nella sua trasformazione da provvisorio in definitivo non vada a rappresentare una limitazione alla competitività e che non vada a rappresentare l'ennesima complessità di una burocrazia europea — dato che l'Europa è il continente con la regolamentazione più estesa — che rischi di farci allontanare ulteriormente da realtà come quella degli Stati Uniti, che negli ultimi trenta anni hanno portato il PIL da 8 mila miliardi (nel 1996 identico a quello europeo) a più di 12 mila miliardi, con un incremento del 52% in più rispetto all'Europa.

L'intelligenza artificiale e il digitale stanno colpendo e trasformando la società con la stessa forza che ha avuto l'invenzione della stampa. Si calcola, ad esempio, che nel suo utilizzo all'interno dei settori per la stipula di contratti, come ad esempio quello bancario, con le macchine intente a trovare soluzioni in maniera ampia e veloce - con effetti positivi sia per il committente che per il

cliente - il rapporto tra il tempo impiegato per i raggiungimenti degli obiettivi tra un uomo e una macchina sia di 30 ore contro 2,7 millesimi di secondo: uno a 40 milioni. L’A.I. e le sue applicazioni, quindi, avranno certamente un impatto sul lavoro e la tecnologia non toglie solamente lavoro, ma richiede continuamente anche maggiori abilità e competenze.

Il Fondo monetario internazionale ha valutato quello che potrebbe essere il potenziale impatto dell’intelligenza artificiale sul mercato globale del lavoro, arrivando a risultati stupefacenti sia dal punto di vista della sostituzione di alcuni posti di lavoro da parte della tecnologia, sia da quello dell’integrazione con l’opera umana. Lo studio ha evidenziato che almeno due posti di lavoro su cinque saranno interessati dall’intelligenza artificiale, un numero che potrebbe salire a tre su cinque nelle economie avanzate. In particolare, secondo la ricerca più o meno la metà delle professioni potrebbe essere avvantaggiata in termini di produttività dall’integrazione della tecnologia del momento. La restante metà potrebbe invece vedere l’A.I. eseguire compiti fondamentali attualmente appannaggio dell’uomo. Questo, secondo molti, potrebbe portare a una riduzione della domanda di lavoro, a salari più bassi, ad assunzioni ridotte e, in casi estremi, alla scomparsa di alcuni impieghi.

Il fenomeno dovrebbe avere dimensioni minori nei mercati emergenti e in quelli a basso reddito, nei quali l’impatto nel mondo del lavoro dell’intelligenza artificiale in una prima fase potrebbe fermarsi a percentuali non altissime.

Secondo la direttrice generale del FMI, Kristalina Georgieva, «siamo sull’orlo di una rivoluzione tecnologica che potrebbe far ripartire la produttività, stimolare la crescita globale e aumentare i redditi in tutto il mondo e che potrebbe anche sostituire i posti di lavoro e approfondire le disuguaglianze». L’economista bulgara è consapevole del fatto che il rapido progresso dell’intelligenza artificiale abbia affascinato il mondo, creando al contempo «sia eccitazione, sia allarme».

Ma, tornando agli effetti che l’A.I. avrà nel mercato del lavoro, bisogna partire dalla considerazione che in qualsiasi processo o attività articolata in input, elaborazione e output, la persona ha un ruolo importante. L’immissione dei dati non può essere delegata interamente alle macchine poiché si rischierebbe una “pesca a strascico” digitale in cui l’A.I. raccoglie informazioni di qualità, ma anche distorsioni di ogni tipo. La fase successiva, l’elaborazione va invece delegata alla macchina che, al termine, fornirà la sua valutazione. L’output è il risultato di un calcolo, a cui dobbiamo aggiungere la nostra decisione, basata su una valutazione in cui entrano in campo coscienza, etica, sentimenti, umanità.

È fondamentale non confondere il ruolo insostituibile della persona, con l’autorizzazione o l’elaborazione, ma valorizzarlo nelle fasi di input e nella decisione. Per esempio, la mappa collegata al GPS ci dice se andare in una direzione, ma la decisione resta a noi.

L’A.I. è stata definita l’arte di delegare alle macchine computazionali mansioni e compiti che oggi le persone sanno fare meglio. In realtà, quando è possibile, il costo di questa rinuncia alla delega è molto elevato: in termini di sicurezza del lavoro, della sua ripetitività e, conseguentemente, di senso e di qualità del lavoro stesso.

Peraltro, non tutto è delegabile. L’A.I. ha un vincolo: riconoscere tutte le azioni degli umani come qualcosa di “calcolabile”. Tutto ciò consente di definire il tipo di lavoro che dovremmo maggiormente sviluppare, quello in cui le nostre capacità sono incontrastabili e non calcolabili con e

da qualsiasi algoritmo o macchina pensante. La nostra unicità e irripetibilità sono, infatti, il risultato della nostra umanità, da cui derivano il nostro pensiero critico, laterale, strategico e la nostra dotazione di capitale semantico, cioè la nostra capacità di assegnare valore e significato alle cose.

Generalmente l’A.I. aumenta la capacità produttiva e la possibilità di gestire un quantitativo di lavoro più grande. Accelera la velocità d'esecuzione dei processi e porta anche ad una riduzione del tempo per realizzarli. Eliminare azioni ripetitive, noiose ed alienanti e dedicare le persone a ruoli e mansioni più consoni all’uomo.

Inoltre, l’A.I. agevola un utilizzo più efficiente delle risorse naturali, riducendo in modo rilevante i consumi di materie prime e le spese di gestione senza deteriorare, anzi, la qualità del prodotto. Aumenta la sicurezza generale sul lavoro: minore prossimità con le macchine, maggiore integrazione e trasparenza dei processi produttivi, manutenzione di guasti, errori.

I lavoratori “esposti” all’impiego di A.I. hanno una maggiore occupabilità e salari più alti. Aspetto positivo che non deve determinare una polarizzazione tra lavoratori, con crescita di diseguaglianze; il correttivo è senza dubbio promuovere processi di inclusione colmando ritardi di competenze e di esperienze.

Nell'ultimo secolo, la tecnologia ha creato più posti di lavoro di quanti ne abbia rimpiazzati. La tecnologia e l'innovazione stanno cambiando la natura del lavoro, portando alla domanda di abilità cognitive avanzate e una maggiore adattabilità tra i lavoratori. I dati di numerose ricerche sull'Europa indicano che, mentre la tecnologia sostituisce alcune mansioni, in generale aumenta anche la domanda di lavoro. Complessivamente un recente studio ha stimato che proprio la tecnologia che sostituisce il lavoro di routine abbia creato oltre 23 milioni di posti di lavoro in tutta Europa dal 1999 al 2016.

L’A.I. determina profondi mutamenti sul lavoro, ma apre, al contempo, molti spazi per rafforzare la persona dentro questi mutamenti.

Come già detto l’evidenza empirica dell’impatto dell’intelligenza artificiale adottata negli ultimi 10 anni non supporta l’idea di un effetto negativo sull’occupazione e dei salari nelle professioni esposte all’A.I. Alcuni studi suggeriscono un impatto positivo dell’A.I. sulla crescita dei salari. Ma il grande cambiamento di prospettiva rispetto agli studi precedenti sull’impatto della rivoluzione digitale sul mercato del lavoro è che questi ultimi avevano indicato i colletti blu, nelle attività più ripetitive, come quelli più a rischio, mentre gli studi che si concentrano sull’A.I. sottolineano che le professioni giudicate più esposte comprendono quelle altamente qualificate con compiti cognitivi non di routine, come tecnici di laboratorio, ingegneri, analisti finanziari e avvocati.

Mentre alcune professioni altamente qualificate sono tra quelle più esposte per A.I., l’evidenza ci dice che lavoratori a più alte remunerazioni e/o con un livello di istruzione più elevato possano sperimentare una crescita salariale più elevata legata all’intelligenza artificiale, indicando un elevato grado di complementarità. Ciò al contempo suggerisce però che l’A.I. potrebbe aumentare le diseguaglianze tra lavoratori, già in aumento negli ultimi decenni. Allo stesso modo, alcune aziende potrebbero essere in una posizione migliore di altre per sviluppare e/o implementare l’A.I. Inoltre, se i guadagni dell’A.I. vanno a vantaggio di un piccolo numero di innovatori altamente qualificati e di aziende con un potere di mercato eccessivo, questo potrebbe creare una divisione tra innovatori e lavoratori, rafforzando ulteriormente l’impatto potenzialmente negativo dell’A.I. sulle disuguaglianze.

Allo stesso tempo, ci sono preoccupazioni per il più ampio impatto che l'automazione e l'intelligenza artificiale possono avere sulla qualità dei posti di lavoro e sull'ambiente di lavoro.

Ci sono preoccupazioni su come i dati raccolti dall'A.I. vengono utilizzati e interpretati dai datori di lavoro. I dati raccolti per monitorare le prestazioni dei lavoratori di un'impresa possono contenere informazioni personali sensibili, come informazioni sullo stato di salute di un lavoratore o sul suo benessere mentale e portare a violazioni della privacy. Non è tra l'altro ovvio quali siano i diritti dei lavoratori sui dati personali raccolti dai datori di lavoro e in che modo queste informazioni siano protette, specialmente con i sistemi di intelligenza artificiale.

Prendiamo l'esempio di diversi tipi di software che registrano l'attività sui computer dei lavoratori che lavorano in remoto. Alcune forme di questo tipo di software acquisiscono schermate di computer a intervalli regolari e le utilizzano per monitorare le prestazioni, utilizzando non solo l'immagine stessa ma i metadati dietro di essa, e talvolta senza informarne i lavoratori.

Un altro tipo di rischio è legato al fatto che l'utilizzo dell'A.I. possa comportare un aumento del carico di lavoro dei dipendenti. Esistono, ad esempio progetti brevettati per un bracciale in grado di tracciare con precisione dove i dipendenti del magazzino stanno mettendo le mani e utilizzare le vibrazioni per spingerli in una direzione diversa mentre svolgono il loro lavoro. Se questi strumenti vengono portati all'estremo possono portare ad un carico eccessivo di lavoro ma soprattutto ad una perdita di autonomia e controllo sulle emozioni e benessere dei lavoratori, generando stress ma anche una possibile perdita di creatività e impegno.

## **L'impatto dell'AI nel welfare, nel Terzo settore e nel mondo del volontariato**

L'intelligenza artificiale (AI) è decisamente la sfida del futuro. L'intelligenza umana è chiamata a generare qualcosa che le somigli sempre di più. Per farlo è chiamata a conoscere nel profondo i meccanismi della propria mente. In altre parole, è chiamata a conoscere se stessa. L'obiettivo principale è migliorare la vita degli individui e trovare risposte ai bisogni e alle fragilità. È il campo dell'economia sociale, e dunque del welfare, degli enti non profit che hanno come obiettivo gli interessi della collettività nonché del volontariato. Tre pilastri intorno a cui ruota il futuro della nostra società e che potranno, se adeguatamente sostenuti, migliorare i nostri modelli di vita.

Esiste un filo conduttore che lega lo sviluppo del welfare, del terzo settore e del volontariato in rapporto all'intelligenza artificiale. Partiamo dal welfare aziendale. Questo rappresenta il veicolo principale attraverso il quale le imprese possono prendersi cura dei bisogni dei propri lavoratori, quali salute, assistenza sociosanitaria, previdenza, benessere, cultura e tempo libero, cui si aggiungono misure legate al tragitto casa lavoro, al sostenimento delle spese per mutui, utenze e affitto. Un elenco intorno al quale ruota la vita dei lavoratori e delle proprie famiglie e che è destinato a crescere sempre di più includendo nuove forme di bisogni.

quando si parla di welfare occorre tenere presente la capacità dell'azienda di leggere rapidamente i bisogni della propria comunità e ricercare adeguate risposte. Dalla costruzione di un piano di welfare fino alla individuazione dei servizi sui quali investire risorse. Un percorso che alcune aziende stanno sperimentando in pianta stabile attraverso l'intelligenza artificiale. Quest'ultima, basandosi su alcune variabili chiave come dati demografici e ambientali, feedback dei dipendenti e analisi delle tendenze

di mercato, può fornire preziosi insight per progettare e implementare programmi di welfare aziendale nella singola impresa. In altri termini, l’A.I. potrebbe fornire un importante supporto nella fase di ricostruzione della realtà aziendale in cui innestare un piano di welfare, soprattutto se si tiene conto della mole di informazioni da raccogliere (analisi della compagine lavorativa, risposte dei dipendenti a questionari per individuare i benefit più richiesti, dati finanziari e contabili), specie nelle realtà di grandi dimensioni. In tale ottica, il sostegno dell’A.I. permetterebbe di processare agevolmente tali dati, per ottenere una comprensione profonda delle aree di maggior interesse per i lavoratori. Ed è in questo senso che sarebbe possibile costruire piani di welfare su misura, che offrano, cioè, servizi e benefit realmente utili e apprezzati dai dipendenti, anche mediante la creazione di una “banca dati” dei bisogni dei lavoratori, aggiornata in tempo reale grazie all’adattamento dinamico tipico dell’A.I. Peraltro, l’automazione dei processi di gestione e il monitoraggio sulla concreta attuazione del piano di welfare aziendale comporterebbe, di riflesso, un’ottimizzazione dei costi connessi al welfare aziendale.

Al di là dei benefici evidenziati, la presenza della componente umana resta indispensabile ai fini della effettiva riuscita di programmi di welfare aziendale. Ciò sia nell’ottica di spiegare ai dipendenti i benefici pratici delle decisioni adottate da parte del datore di lavoro, sia per correggere con opportuni aggiustamenti le potenziali distorsioni nei risultati generati dagli algoritmi, incapaci di recepire le specificità che potrebbero caratterizzare una compagine lavorativa diversificata.

Ma andando oltre il contesto aziendale, quale ruolo potrebbe svolgere dell’A.I. nelle realtà senza scopo di lucro? Pensiamo agli enti del Terzo settore che, nel più ampio contesto del non profit, sono chiamati a svolgere una serie di attività per garantire trasparenza e affidabilità alle iniziative di interesse generale adottate, orientando di conseguenza i propri modelli organizzativi.

In tale contesto, è opportuno chiedersi quale sia l’area di intervento dell’A.I. proprio nel campo delle attività di interesse generale elencate dal Codice del Terzo Settore, distinguendo tra enti di minori dimensioni e realtà strutturate.

Un primo aspetto da tenere in considerazione è legato all’ottimizzazione della gestione delle risorse per gli enti più piccoli, che spesso devono fare i conti con budget di spesa limitati. In tale ottica, l’A.I. può dare un contributo significativo nell’automazione dei compiti amministrativi e nella creazione di appositi help desk con assistenti virtuali, nonché nel fornire un supporto all’attività di pianificazione e allocazione delle risorse economiche disponibili, identificando opportunità di risparmio. Quanto alla valorizzazione delle risorse umane disponibili, altro settore dove l’A.I. può fare la differenza è quello del volontariato. Non nel senso di sostituire le mansioni svolte dai volontari, bensì sotto il profilo tecnico connesso alla gestione del capitale umano di volontari. In altre parole, l’assistenza dell’A.I. consentirebbe alle realtà del Terzo settore di dotarsi di meccanismi automatizzati, sia per fornire un elenco aggiornato in tempo reale dei volontari a disposizione, sia per strutturare sistemi di trasmissione delle informazioni rilevanti a partire dalle mansioni svolte e dei risultati raggiunti al fine di determinarne l’impatto sociale.

Spostando l’attenzione sulle realtà del Terzo settore più strutturate, l’impatto dell’A.I. potrebbe rivelarsi particolarmente significativo in settori cruciali per il tessuto sociale italiano, quali quelli socio-sanitario-assistenziale.

D'altronde, il precoce approccio dei Paesi nordici verso l'utilizzo dell'A.I. in campo sanitario - in termini di prevenzione e diagnostica, snellimento dei processi decisionali clinici e monitoraggio dello stato di salute - ha mostrato le potenzialità dell'intelligenza artificiale quale supporto ai medici nel fornire risposte più tempestive ai pazienti. Una soluzione che, per le realtà del Terzo settore che svolgono servizi in tale ambito, consentirebbe di alleggerire il carico di lavoro gravante sul personale medico specializzato. Altro esempio, in questo campo, legato al ricorso all'A.I. potrebbe essere rappresentato dallo svolgimento delle attività finalizzate al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e/o di altre categorie di soggetti "svantaggiati" individuate dalla normativa in tema di impresa sociale. Ciò attraverso una valutazione comparativa di tutte le variabili — di stampo socioeconomico e territoriale — che permetterebbero ai soggetti interessati di trovare le opportunità che meglio si adattano alle loro specifiche competenze.

Al di là dei settori in cui l'A.I. potrebbe dispiegare i propri effetti, va evidenziato che il ricorso ad una simile tecnologia aiuterebbe le realtà del Terzo settore a misurare (e ampliare) il loro impatto sociale. Analizzando le interazioni che l'ente intrattiene con la comunità di riferimento, basati sulle diverse iniziative intraprese, l'A.I. potrebbe fornire agli enti del terzo settore (ETS) indicazioni puntuali per massimizzare il loro impatto sociale e venire incontro alle effettive esigenze della collettività.

L'avanzare del progresso tecnologico potrebbe comportare una riduzione della domanda di figure professionali legate a compiti di stampo operativo, e, quindi, automatizzabili. Allo stesso tempo, però, potrebbero crescere la domanda di nuovi professionisti interessati alla progettazione, gestione e ottimizzazione dei sistemi di Intelligenza Artificiale, nonché alla consulenza etica e alla tutela della privacy contro un utilizzo scorretto di tale tecnologia.

Ed è proprio in quest'ottica che appare necessario anticipare i tempi, attraverso un'attività di formazione degli operatori del Terzo settore nella gestione delle nuove opportunità offerte dall'A.I.

Si pensi, ad esempio, alla predisposizione di programmi informativi sull'accorto utilizzo dell'Intelligenza Artificiale nel supporto allo svolgimento delle attività di interesse generale degli ETS.

È palese che l'avvento dell'A.I. ha portato e porterà, dei naturali sconvolgimenti nel mercato del lavoro con luci ed ombre. Così come ogni altra rivoluzione che nel corso dei millenni, a partire dall'invenzione della ruota, ha interessato l'economia — e quindi il lavoro — anche questa genererà progresso e benessere per il genere umano, consci del fatto che l'intelligenza naturale non potrà mai essere soppiantata da quella artificiale non fosse altro perché l'ha generata, inventata, segno questo di una superiorità ineguagliabile. Il mercato del lavoro, al netto dei necessari assestamenti iniziali, non potrà che averne beneficio specie se adeguatamente supportato dal mondo scolastico e della formazione.