

IBM Italia

Audizione nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul rapporto tra intelligenza artificiale e mondo del lavoro

1. Introduzione

L'intelligenza artificiale non è una novità per **IBM**, che è **leader nella ricerca e nello sviluppo dell'IA dal 1956**. Nel corso degli anni, IBM ha individuato, appreso e sviluppato il potenziale di questa tecnologia, ma anche la necessità di gestirla con etica. Le sfide imposte dall'IA richiedono, di fatto, che ci sia conoscenza e consapevolezza nell'utilizzo e forte responsabilità da parte di tutti i soggetti. Ad oggi, IBM applica l'IA non solo nei propri processi di business, ma supporta anche la trasformazione digitale dei clienti e l'implementazione di strumenti di IA generativa per le aziende.

2. Implementazione responsabile della tecnologia

Nel quadro del dibattito attuale sull'intelligenza artificiale, IBM riconosce che si tratta di una tecnologia potente, con grandi benefici, ma che allo stesso tempo deve essere implementata in modo responsabile. Pertanto, l'azienda è impegnata nel dare priorità all'etica e alla governance dell'IA. In tal senso, dal 2017 IBM ha annunciato i **principi di fiducia e trasparenza** che ispirano tutte le sue attività, tra cui **il principio cardine secondo cui il ruolo dell'IA è quello di aumentare e non sostituire le capacità dell'uomo, la sua competenza e la facoltà di giudizio**. La priorità verte, dunque, sull'etica e la governance dell'IA, attraverso l'adesione a questi principi di lunga data, al fine di indirizzare al meglio il grande potenziale di questa tecnologia.

Coerentemente con qualsiasi soluzione di IA implementata in IBM che ha un impatto su una persona, è prevista una **supervisione umana nel processo decisionale**. Ciò si applica ancor di più nel mondo del lavoro. Ad esempio, IBM utilizza l'IA per supportare i manager nella discussione sui percorsi di carriera per i propri dipendenti, ma la tecnologia non è coinvolta nel processo decisionale: si limita soltanto a fornire raccomandazioni e il rationale che ne è alla base, ma è il manager a prendere la decisione finale. In parallelo, l'IA è altresì utilizzata per supportare i dipendenti che vogliono individuare le competenze necessarie da acquisire per un possibile percorso di carriera. L'aspetto fondamentale da tenere in considerazione in questo processo è che l'azienda non utilizza l'intelligenza artificiale per gestire o monitorare i dipendenti, e l'uomo resta l'artefice di ogni decisione.

3. IA e mondo del lavoro

In prospettiva, l'impressione di IBM è che il futuro del **lavoro sarà sempre più ibrido e flessibile**, basato su una partnership tra esseri umani e strumenti digitali. L'IA, se sfruttata e implementata in modo responsabile, ponendo l'etica al centro, rappresenta una straordinaria opportunità di arricchire e amplificare l'ingegno umano, e nell'aiutare a risolvere i problemi più impegnativi e pressanti del nostro tempo. Da tempo, IBM sostiene che la tecnologia e l'automazione cambieranno il mercato del lavoro come lo conosciamo oggi, creando nuovi posti di lavoro, trasformandone molti altri, e trasferendo alcune attività. Tuttavia, c'è ottimismo sull'impatto dell'IA sui posti di lavoro.

A tal riguardo, il rapporto "The Future of Jobs 2023" del *World Economic Forum* (WEF) ha rilevato che il 50% delle aziende si aspettano che l'IA crei una crescita di posti di lavoro, mentre solo il 25%

si aspetta il contrario.¹ Lo studio del WEF, inoltre, stima che **l'IA impatterà 85 milioni di posti di lavoro** a livello globale fino al 2025, ma **ne creerà 97 milioni nuovi**.

La recente indagine “Lavoro aumentato per un mondo automatizzato e guidato dall'intelligenza artificiale” dell'IBM Institute for Business Value dipinge lo stesso quadro.² Nel dettaglio, l'87% dei dirigenti intervistati si aspetta che **i ruoli lavorativi vengano aumentati**, più che sostituiti, **dall'IA generativa**.

Anche [l'Organizzazione Internazionale del Lavoro \(OIL\)](#) ha evidenziato che “l'impatto più importante della tecnologia sarà probabilmente di aumentare il lavoro: automatizzare alcune attività all'interno di un'occupazione lasciando tempo per altri compiti, invece di automatizzare completamente le occupazioni”. La conseguenza è una forma di trade-off: i lavori di routine più automatizzati saranno affidati all'IA, liberando così l'uomo, che potrà dedicarsi ad occupazioni dove è più forte l'elemento umano. L'impatto di questa tecnologia è sempre più pervasivo, soprattutto l'IA generativa, e sta riguardando tanti settori in maniera trasversale. Questo comporterà una forte attenzione alla riqualificazione. Ne consegue che **l'IA non sostituirà l'uomo, ma le persone che sanno usare l'IA sostituiranno quelle che non sanno usarla**.

4. Investire su competenze e formazione

L'evoluzione delle competenze e la necessità di aggiornamento, la riqualificazione e l'apprendimento permanente sono la chiave del successo. Man mano che le nuove tecnologie, come l'IA generativa, iniziano a trasformare le industrie, **le competenze continueranno a svolgere un ruolo cruciale nel mercato del lavoro**. A tal proposito, il WEF prevede che il 44% delle competenze dei lavoratori saranno superate tra il 2023 e 2028, con un aumento di nove punti percentuali rispetto all'ultima proiezione quinquennale. Similmente, una ricerca condotta dall'IBM Institute of Business Value ha dimostrato che, secondo i dirigenti della C-suite, il 40% della loro forza lavoro dovrà riqualificarsi per l'IA e l'automazione nel corso dei prossimi tre anni. Questi dati evidenziano un focus su nuove competenze, diverse dal passato, con una maggiore attenzione rivolta alle *soft skills*, quali time management, abilità di lavorare in team, comunicazione efficace, flessibilità, adattabilità, spirito analitico ed etica.

Per questo motivo, IBM pone **il talento e le competenze al centro della propria strategia** per le persone. Al proprio interno, l'azienda richiede ai dipendenti di completare almeno 40 ore di formazione all'anno e, a tal fine, mette a disposizione diversi strumenti, come la piattaforma integrata di esperienza professionale digitale di IBM – [Your Learning](#). Quest'ultima aiuta i dipendenti a riflettere sulle proprie competenze, a svilupparsi nel loro ruolo, a individuare opportunità di mentoring e avanzare nella loro carriera. Lo scorso anno, ogni dipendente IBM ha completato una media di 88 ore di formazione, ovvero 22 milioni di ore collettivamente, ed è stata notata una forte correlazione tra le ore dedicate alla formazione e gli avanzamenti di carriera. Nello specifico, si stima che i dipendenti con il maggior numero di ore di apprendimento (almeno 200) hanno il 20% di probabilità in più di trasferirsi a un nuovo ruolo, e il 44% di probabilità in più di ottenere una promozione.

¹ World Economic Forum (2023), *Future of Jobs Report* (Insight report, May 2023), (https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf)

² IBM Institute for Business Value (2023), *The power of AI & Automation: Intelligent workflows* (Report, April 2023), (<https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/en-us/report/automation-intelligent-workflows>)

Guardando alla dimensione esterna, nel 2021 IBM si è impegnata a livello globale per aiutare 30 milioni di persone a formarsi sulle nuove tecnologie digitali entro il 2030. Di recente, poi, l'azienda si è impegnata a formare 2 milioni in materia di IA entro la fine del 2026, con un particolare attenzione alle comunità sottorappresentate, attraverso collaborazioni con università e nuovi corsi di IA generativa tramite [IBM SkillsBuild](#). Si tratta di una piattaforma gratuita, accessibile a tutti, che all'interno ha un set di corsi tra cui scegliere, al termine dei quali viene rilasciato un badge, ovvero un sistema di certificazione che ha valore nel mercato di lavoro.

5. Raccomandazioni

Dal 2020, IBM sostiene la necessità di regolamentare l'uso della tecnologia, non gli algoritmi stessi, attraverso un approccio di “**legislazione di precisione**”. Il senso è basare la legislazione sugli usi finali e i rischi contestuali per i consumatori, piuttosto che sulla tecnologia in sé. IBM considera questo l'unico modo in cui la regolamentazione può tenere il passo con la rapida evoluzione della tecnologia, in modo da circoscrivere l'intervento normativo agli utilizzi pericolosi senza frenare il grande potenziale in termini di produttività e crescita di cui il Paese ha bisogno.

In aggiunta, dovrebbero essere avviati **nuovi percorsi di apprendimento**, affinché i lavoratori possano essere preparati con competenze adeguate a lavorare a fianco dell'IA e del lavoro digitale. Il nodo cruciale è l'individuazione di percorsi di formazione quanto più possibile integrati, che siano anche l'effetto di un allineamento tra il mondo dell'istruzione e quello delle aziende. Questo favorirebbe l'incontro tra domanda e offerta, consentendo di avere un approccio proiettato al futuro.

Infine, sul tema delle micro-credenziali i badge rilasciati da organizzazioni certificate sono uno strumento che rende la formazione più **flessibile, agevole e accessibile**. Questi strumenti sono particolarmente adatti a segnare il completamento dell'*up-skilling* e del *re-skilling* del lavoratore e, se necessario, possono viaggiare con lui in diversi posti di lavoro. L'accumulo di tali credenziali supporta il raggiungimento e il riconoscimento di qualifiche più sostanziali nel corso del tempo; pertanto, è importante sostenere il riconoscimento e la promozione istituzionale del sistema dei badge.