



illimity

illimity ringrazia il Presidente della XI Commissione Lavoro pubblico e privato Camera dei Deputati per l'invito ad esprimere le proprie valutazioni nel contesto dell'indagine conoscitiva sul rapporto tra Intelligenza Artificiale e lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'intelligenza artificiale generativa può avere sul mercato del lavoro.

Introduzione

L'Intelligenza Artificiale (IA) rappresenta il cambiamento epocale del modo in cui oggi concepiamo il lavoro e la gestione delle risorse umane e la sua introduzione continua a suscitare reazioni ed emozioni contrastanti, motivo per il quale risulta cruciale esaminare come stia influenzando le organizzazioni tutte.

Da circa un ventennio, le aziende basano il successo, sempre più, sulla loro capacità di essere sostenibili, resilienti o forse dovremmo dire anti-fragili. Oggi la loro forma di adattamento deve fronteggiare un fenomeno esponenziale: il ruolo della macchina verso l'umano nell'assumere una svariata quantità di compiti.

L'Intelligenza Artificiale ha amplificato questo fenomeno, mettendo ulteriormente alla prova le organizzazioni, che devono adattarsi alla rivoluzione, anticipando un cambio di passo e soprattutto di prospettiva. D'altra parte questa stessa intelligenza può diventare un alleato potente capace di contribuire in modo significativo all'innovazione, alla produttività e all'efficienza.

Se l'IA è in grado di fare tutto questo, è anche vero che la supervisione e il contributo umano restano imprescindibili, perché l'intelligenza umana è la sola in grado di gestire imprevisti, prendere decisioni etiche e di maggiore responsabilità.

La mente umana infatti non può competere con l'AI in termini di capacità di elaborazione dai ma era, è e resta (proprio per questo) un sistema – citando N. Chomsky - efficiente non cerca di dedurre correlazioni grezze tra dati minimali, ma di creare spiegazioni, quella capacità di “generare lunghi treni di pensiero”.

Per questo ritengo che – da un punto di vista complessivo - qualsiasi altra intelligenza non sarà sostitutiva ma accrescitiva, amplificante di quella umana.

Cambieranno i lavori, o forse cambierà lo stesso modello di lavoro ma, alla fine i lunghi treni di pensieri troveranno, potenziati, vecchi e nuovi binari da percorrere.

Del resto, come successo con tutte le “rivoluzioni” industriali/tecnologiche “La tecnologia non distrugge il lavoro ma ne trasforma costantemente la natura (Da ultimo, *The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?*” di Carl Benedikt Frey e Michael A. Osborne).

L'AI porta quindi con se una duplice funzione/impatto:

- trasformativa “dei” lavori;

- potenziante “*nel*” lavoro

che la rende – a mio avviso – assimilabile a un copilota di rally: il copilota non è al volante, ma è colui che vede, indica la direzione e la velocità a cui procedere. L'IA è il copilota che conosce tutto l'ecosistema in cui ci si muove, comprende la strada, le curve, il vento, gli alberi, il sole e la temperatura dell'aria; rappresenta un partner che, su alcune questioni, supera la nostra saggezza, aiutandoci a prendere decisioni oggettive, offrendo spunti in tempo reale, presentando scenari che noi umani potremmo non riuscire a captare autonomamente.

In questo modo, l'IA si configura come un collaboratore prezioso, il radar che ci supporta nella navigazione in un ambiente lavorativo in continua evoluzione.

Potenziati impatti dell'Intelligenza Artificiale sui lavori

L'Intelligenza Artificiale sta dimostrando di essere una forza trainante in grado di trasformare non solo il modo in cui concepiamo il lavoro, ma anche l'approccio alle nuove tecnologie.

"Non è il più forte della specie che sopravvive, né il più intelligente, ma quello più reattivo al cambiamento" (*Charles Darwin*).

L'IA sta di fatto superando le barriere della resistenza spostandoci dalla semplice (e comprensibile) paura verso un sentimento di curiosità dinamica, aprendo la strada a nuove prospettive e approcci innovativi.

Le organizzazioni che abbracciano questa tecnologia stanno sperimentando i primi miglioramenti nei flussi di lavoro, razionalizzazione dei costi ed una maggiore agilità decisionale.

Nel medio termine i benefici dell'IA sono molteplici. L'accesso praticamente illimitato ad una potenza di calcolo straordinaria, infatti, consente alle organizzazioni di affrontare compiti complessi e analisi approfondite con una rapidità e precisione senza precedenti. Parallelamente, la capacità dell'IA di decodificare gli stati d'animo umani apre nuovi orizzonti nelle interazioni aziendali e nei servizi ai clienti.

Guardando, invece, ad una prospettiva più a lungo termine, l'IA generativa potrebbe configurarsi come un catalizzatore per la trasformazione sostanziale di settori e professioni configurandosi come un motore di progresso e cambiamento, apportando benefici a livello aziendale e sociale.

L'IA, offre l'opportunità di ampliare le nostre competenze, consentendo di porre maggiore enfasi sulla dimensione umana del lavoro. Ciò significa che, in un futuro prossimo, saremo chiamati a sviluppare e affinare competenze legate all'intelligenza emotiva, relazionale e sentimentale.

La sensibilità tecnologica sarà fondamentale ma non abbastanza. Crescerà l'importanza di competenze in ambito psicologico, sociologico, antropologico.

La comunicazione efficace si spingerà sempre di più verso modelli di *multi-skilled-based organization*, capaci di interpretare una plasticità simile a quella del nostro cervello nel modellare di continuo stimoli, necessità, cambiamenti esterni.

La tecnologia diventa un vero e proprio alleato nel favorire la trasformazione culturale, spingendo le risorse umane ad esplorare nuovi approcci collaborativi con l'IA, promuovendo in questo modo una sinergia tra le capacità umane e l'efficienza tecnologica, sottolineando il concetto di complementarità uomo-macchina che assumerà progressivamente concretezza e consistenza.

L'IA sta rivoluzionando il mondo del lavoro, introducendo software di analisi predittiva che possono identificare tendenze e modelli nei dati aziendali, permettendoci di anticipare e affrontare questioni molto importanti, come l'ingaggio e la soddisfazione delle nostre persone.

Tuttavia, la crescente dipendenza dai dati solleva interrogativi etici e pratici, soprattutto riguardo alla sicurezza e alla privacy delle informazioni dei dipendenti. Mentre l'IA si integra sempre più nelle operazioni quotidiane, le aziende devono affrontare la sfida di sviluppare protocolli di sicurezza rigorosi, fondamentali per proteggere le informazioni sensibili e la riservatezza individuale.

Questa collaborazione promette di ridefinire il modo in cui affrontiamo le sfide aziendali, trasformando il lavoro in un terreno fertile per l'innovazione e per il progresso. La chiave di questo equilibrio risiede nell'abilità di integrare la tecnologia in modo etico e responsabile, garantendo che il progresso tecnologico si traduca in un ambiente di lavoro più efficiente, equo e umanizzato.

L'incontro tra illimity e l'Intelligenza Artificiale

illimity è nata perché l'innovazione ha cambiato e aperto il mondo delle banche: non saremmo mai diventati ciò che siamo senza il salto tecnologico verso le architetture aperte, il cloud, l'utilizzo esteso dei dati e senza la capacità di cogliere il cambiamento. Il digitale è la nostra cifra, è la nostra matrice identitaria e caratterizza tutte le nostre strategie di sviluppo: essere digitali non significa solo essere tecnologicamente avanzati. Vuol dire far evolvere costantemente la nostra cultura digitale per guardare sempre con occhi nuovi quello che facciamo ed essere i primi a intercettare opportunità di innovazione.

Nel picco dell'Hype Cycle della "generative IA" l'unico limite al cambiamento siamo noi stessi e la difficoltà di pensare fuori dagli schemi (citando una famosa frase inglese il tema non è "think out the box" piuttosto "there is no box anymore")

In illimity abbiamo pensato all'IA come uno strumento decisivo per lo sviluppo delle nostre competenze, consapevoli del forte impatto che questa avrà sul futuro che inizieranno già nel prossimo presente.

Pertanto il nostro obiettivo sarà quello di portare l'innovazione nei nostri sistemi, supportando le persone nello sviluppo di nuove abilità destinate a rafforzare la loro usando una definizione inglese "sustainable employability".

Proposte di intervento

- **Stimoli e incentivi per la formazione della Forza Lavoro**
La formazione, in questo contesto, non è più solo un elemento cruciale, ma assume le vesti di un investimento strategico. La sua essenza risiede nel garantire che il personale siano allineati con le più recenti tendenze e tecnologie. Un approccio così orientato non solo massimizza il potenziale dell'IA ma mette in luce l'irrinunciabile importanza di preservare l'elemento umano nella gestione delle attività.
- **Scambio di idee tra le diverse aziende che stanno adottando soluzioni AI**
Valutare l'opportunità di incentivare programmi aziendali in stile Erasmus per potenziare lo sviluppo di progetti di intelligenza artificiale (IA). Tale iniziativa potrebbe favorire lo scambio di conoscenze tra le aziende partecipanti, incoraggiando collaborazioni innovative e accelerando l'innovazione nell'ambito dell'IA.
- **Partnership strategiche con università/centri di ricerca**
Questo programma favorirebbe la creazione di partnership strategiche, consentendo a ricercatori accademici e professionisti aziendali di collaborare su progetti di AI. Attraverso lo scambio di conoscenze, risorse e infrastrutture, il programma promuoverebbe l'innovazione congiunta, facilitando il trasferimento di conoscenze dalle università al settore aziendale e viceversa. L'offerta di borse di studio e finanziamenti potrebbe incentivare la partecipazione e accelerare lo sviluppo di soluzioni AI all'avanguardia.
- **Sfruttare l'AI come strumento per il mercato del lavoro¹**
Nonostante il tasso di occupazione sia in crescita (61,9% toccato nel febbraio 2024, ovvero +1,8% rispetto all'anno precedente), gli italiani disoccupati sono ancora 2 milioni, pari al 7,5%, mentre la media europea si aggira attorno al 6%. Permane il divario di genere: la disoccupazione maschile è pari al 6,5% (vs 5,7% Europa) mentre quella femminile al 8,7% (vs 6,4% Europa). In Italia, il rapporto tra il numero di candidati e il numero di offerte di lavoro disponibili mostra una competizione per le posizioni aperte, con più di 3,6 milioni di opportunità lavorative destinate a lavoratori che richiedono un titolo tecnico-professionale o un percorso di istruzione e formazione professionale.
In questo scenario si può immaginare l'intelligenza artificiale come un potentissimo strumento predittivo per anticipare l'evoluzione delle dinamiche lavorative e ottimizzare il processo di matching tra posti di lavoro vacanti e il *know-how* delle risorse alla ricerca di un

¹ Fonti dati Eurostat e Istat: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/lfs/visualisations>, https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/EI_LMHR_M_custom_6811013/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=2db115bf-326d-4f85-8f9e-2ce0d25a03f4, <https://www.istat.it/it/archivio/295640>

lavoro. Attraverso l'analisi dei dati del mercato del lavoro e delle competenze dei candidati, l'AI potrebbe identificare trend emergenti e prevedere le future esigenze di competenze. Inoltre, mediante un sistema di skill mapping, l'AI potrebbe confrontare le competenze dei disoccupati/inoccupati con i requisiti dei ruoli vacanti e suggerire eventuali corsi di formazione per colmare le lacune. Questo approccio consentirebbe alle aziende di trovare rapidamente risorse qualificate e ai lavoratori di identificare opportunità di crescita professionale attraverso la formazione mirata. In Europa, le tendenze indicano una crescente domanda di competenze digitali e tecnologiche, con le imprese che cercano attivamente profili qualificati in questi settori.

