

Disclaimer:

Questo podcast è realizzato in collaborazione con Generali.

Presigla:

La verità è che non impariamo più, non impariamo ad imparare. Ecco, in un momento come questo, dove tutto cambia e dove la verità è che nessuno sa che cosa succederà nei prossimi due, tre, cinque anni, è difficile prevedere cosa succederà nei prossimi tre mesi. L'unica arma che abbiamo è imparare, e continuare a imparare continuamente.

Sigla:

Dal 1893 raccontiamo il mondo che cambia, un Bollettino dopo l'altro. Attraverso rivoluzione e innovazioni, persone e idee. Questa storia continua in una nuova veste: sei puntate, sei voci, sei temi che stanno definendo il nostro presente. Li affrontiamo con lo stesso spirito di sempre: capire meglio l'oggi per affrontare meglio il domani.

In questa puntata, Davide Dattoli ci parlerà del mondo del lavoro e di Intelligenza Artificiale.

Questo è Connessioni, la voce del Bollettino Generali.

Puntata:

Sono Davide Dattoli, co-fondatore di Talent Garden. L'idea è quella del pensare che la tecnologia sta cambiando le nostre vite, ma prima ancora di questo, che noi umani siamo coloro che creano la tecnologia.

Questa cosa, in questo momento storico, è ancora più importante ricordarsela, perché spesso la vediamo come entità quasi distaccata. Negli ultimi due anni e mezzo, anche se in realtà ci lavoriamo da vent'anni, l'AI è entrata nella nostra vita, in centinaia di piccoli tool, in centinaia di piccole attività. E la verità è che pochi davvero stanno sfruttando, stanno capendo, come questo può cambiare la nostra vita.

Tutti ne siamo affascinati, tutti l'abbiamo un po' utilizzata come se fosse un motore di ricerca. Andiamo e chiediamo cose. Chiediamo magari di risponderci a delle domande, chiediamo delle curiosità.

La verità è che c'è un passaggio successivo che in tanti stanno cominciando a fare, dove la utilizziamo per "sbolognare" tutte le cose più noiose. Pensiamo alla quantità di documenti, di Excel, di PowerPoint, di diverse attività che abbiamo delegato per cominciare a supportarci. Ma il vero potenziale di questa tecnologia è molto, ma molto più alto e lo stiamo cominciando a vedere leggendo, ascoltando, quasi nella paura di ciò che l'AI e la robotica connessa all'AI sta portando.

Perché la verità è che sta totalmente modificandosi il mercato del lavoro. Io ho cominciato a lavorare nel 2008, ero appena uscito dalle superiori e vedevo il mondo del mobile, il mondo dei social media che stava entrando nelle nostre vite e mi chiedevo: ma come sta modificando? Come sta facendo? E ho costruito tutta la mia carriera vedendo queste due tecnologie che si inserivano nella nostra vita. Ma è nulla in confronto a ciò che sta avvenendo oggi. Forse è simile a quando c'era una generazione che lavorava senza computer e che un giorno ha avuto un computer sulla sua scrivania, ma è come se quel computer non fosse stato quello che era allora, che era un calcolatore super difficile da usare, abbastanza complesso, ma fosse un sistema come quello di oggi. Da zero a cento e, questo da zero a cento, forse cambierà ancora di più.

La verità è che l'AI è un po' come se fosse un esoscheletro, è qualcosa che prende le nostre competenze, le nostre capacità e le può accelerare a 100.000. Ci può permettere di costruire molte più cose, di stimolare molte più idee, di sviluppare molti più prodotti o soluzioni. Ma dobbiamo prima di tutto pensare che dobbiamo disimparare a lavorare come avevamo imparato fino a ieri. Il rischio è semplicemente dire: "Ieri lavoravo così, forse posso continuare a farlo nello stesso modo e aggiungo, abilito, inserisco, tanto è un tool".

No, non è un tool, è un ripensare il proprio modo di lavorare. Richiede ripensare che, all'interno del mio organigramma, con il quale magari già oggi lavoro in un team dove ci sono una serie di colleghi, lavorerò con X colleghi e X volte di più agenti che interagiscono con me, che svolgono le funzioni, che attivano delle diverse iniziative e delle diverse attività. E questa cosa richiede prima di tutto uno skills set, una competenza totalmente diversa rispetto a prima. Non è più qualcosa come era prima, la tecnologia che io delegavo, qualcosa che lasciavo all'IT, che lasciavo ad altri che se ne occupavano e poi io ne ero solo un utilizzatore.

Oggi con l'AI noi diventiamo dei creatori e degli utilizzatori dello stesso strumento. Possiamo realizzare e costruire le nostre idee, i nostri progetti end-to-end, dall'inizio alla fine. Questa enorme possibilità che oggi ci viene data richiede sicuramente delle competenze diverse, ma richiede ancora un modo diverso di interagire col mondo

del lavoro, con il come lavoriamo. E su questo, ribadisco, un cambiamento simile c'è già stato. C'è già stato una trentina anni fa, forse, quando abbiamo inserito i computer sulle nostre scrivanie, ma questa volta sarà molto più grande.

Prima di tutto perché sta prendendo sia il mercato dei servizi, di tutto ciò che fa chi lavora dietro una scrivania, ma anche la robotica, che diventa finalmente intelligente: entra all'interno delle fabbriche e delle aziende produttive. E questo cambia il nostro lavoro e quello di tutti i nostri clienti, di tutti i nostri fornitori, e richiede un ridisegno completo di che cosa vuol dire comprare e vendere.

Un'azienda oggi vende a delle persone o ad altre aziende. Un domani venderà a degli agenti di persone e aziende che saranno end-to-end in grado di valutare il tuo servizio o prodotto, comprarlo, pagarlo e valutarlo alla fine dello stesso. E non è fantascienza. È qualcosa che è già qui, che è qui nei prossimi mesi, che sta già avvenendo.

Questo però è una responsabilità. È una responsabilità per definire dove l'uomo, dove l'umano, vuole rimanere centrale e dove si delegherà alle macchine, dove l'AI e tutti i suoi strumenti potranno gestire in modo autonomo i processi. E questo richiede sapere e conoscere cosa si può fare, definire che cosa sarà umano e che cosa no.

Ma richiede anche il fatto che sicuramente ci saranno dei temi occupazionali, economici, macroeconomici inevitabili da dover gestire. E questo richiede che organizzazioni, governi, aziende, individui abbiano una grande responsabilità: far capire alle persone questo cambiamento, in primis, e secondo, fornirgli gli strumenti, fornirgli le giuste competenze per poter essere loro a costruirlo e non a subirlo.

Dall'altra però richiede anche una grande responsabilità individuale.

Noi per gli ultimi anni ci siamo riempiti di questa frase bellissima che è: "Life long learning". Tutta la vita dobbiamo continuare a imparare. Ecco, forse mai più come in questo momento il "Life long learning" è fondamentale.

Ognuno di noi, qualsiasi sia il proprio ruolo, la propria professione, la propria attività, deve pensare e dire: ok, ma io come posso farlo? Come posso cambiare?

Una mamma, qualche settimana fa, mi ha detto una cosa bellissima. Lei ogni sabato a pranzo con la sua famiglia, seduti, si trovano e ognuno di loro racconta che cosa ha imparato.

Ecco, il problema è che spesso come individui ci addormentiamo un pochino. A scuola imparavamo e basta, poi ci mettiamo nel mondo del lavoro e, presi dalle mille cose, le mille incombenze familiari, la verità è che non impariamo più, non impariamo ad imparare.

Ecco, in un momento come questo, dove tutto cambia e dove la verità è che nessuno sa che cosa succederà nei prossimi due, tre, cinque anni, è difficile

prevedere cosa succede nei prossimi tre mesi. L'unica arma che abbiamo è imparare e continuare a imparare continuamente. Anche solo il sabato a pranzo, fermarsi e dire: cos'è che ho imparato questa settimana? Ho imparato abbastanza? E se per tre o quattro settimane non ho imparato nulla, forse la sfida è risedersi e rimettersi in gioco e provare a dire che cosa devo cambiare.

Perché quando pensiamo alla palestra è molto facile. Definiamo un fatto: che due volte alla settimana vado in un posto e cerco di allenarmi. Perché non facciamo lo stesso per imparare qualcosa che invece ha molto più impatto, non sui nostri muscoli fisici ma sui muscoli del nostro cervello? Va continuamente allenato e fatto, soprattutto in un momento così disruptive, soprattutto in un momento in cui tutto sta cambiando così tanto. E questa è la cosa che secondo me culturalmente facciamo più fatica e la vediamo di più.

La stiamo vedendo di più in tantissime organizzazioni. Serve uno sforzo enorme dal basso verso l'alto, dall'alto verso il basso, dei governi, delle istituzioni, a pensare che non capire non è la soluzione. Non affrontare un problema chiaro che sarà di fronte a noi a livello occupazionale non è la soluzione.

Ci può essere una soluzione, ma deve essere trovata in modo condiviso, cercando di capire come sfruttarla al massimo. Oggi noi torniamo a un'AI dove la utilizziamo semplicemente per fare delle ricerche, ma cominci a vedere degli utilizzi efficaci. Io questo weekend, per la mia famiglia, ho avuto un bambino abbastanza recentemente e la gestione di famiglia e lavoro diventa sempre più impegnativa. E quindi mi sono costruito un agente che semplicemente raccoglie tutte le informazioni che arrivano dall'asilo, me le struttura, mi scrive ogni mattina che cosa devo fare, che cosa devo portare, che cosa devo fare di più.

Mi ricorda quando ci sono le visite, quando ci sono le feste di compleanno che, con tre bambini, praticamente sono ogni settimana. Oppure riesce a monitorare che cosa mangiano all'asilo, in modo che la sera cerchiamo di fare sempre un pasto diverso. Mi permette di raccogliere tutte le bollette, le cose che non funzionano, il bollo dell'auto, tutto in unica app. E la mattina mi arriva un messaggino dicendo: "Guarda che questa settimana devi gestire questo e quest'altro".

Non è fantascienza, è qualcosa che ti puoi costruire. Io non sono uno sviluppatore software, non sono un tecnico IT, ma la verità è che, parlando con la mia AI, abbiamo cominciato a capire, ad analizzare come io lavoro, quali sono le mie inefficienze, che cosa non funziona, e da lì siamo usciti.

Se voi pensate, in questo momento, l'utilizzo più grande che si fa a livello mondiale di AI è sul mondo della psicologia. Il primo utilizzo è lo psicologo, perché in un mondo in cui tutti abbiamo bisogno di essere ascoltati, l'AI è diventato uno strumento che le persone utilizzano per parlare e sentirsi ascoltati, sentirsi capiti. Ed è pericolosissimo, preoccupante e affascinante allo stesso modo. Ma è un dato di

fatto, è un dato sul traffico in questo momento dell'AI. Quindi cambia la nostra operatività, cambia a livello psicologico e chiaramente entra nel mercato del lavoro.

Qualche settimana fa, in un'azienda, questo amministratore delegato dice: “Sì però sai, con l'AI la paura è un po' come a scuola quando copiavi. Ti senti che se non l'hai fatto tu non l'hai fatto del tutto”. La verità è che tutte le aziende lo usano, lo useranno, lo useranno ancora di più in futuro e non è il bigino in cui copi. È un acceleratore delle tue competenze.

Se tu fai domande stupide all'AI, di media le risposte saranno stupide. Se conosci quello che sai, quello che stai chiedendo, quello che vuoi sviluppare, gli dai contesto, la qualità dell'output sarà dieci volte più alta. Quindi l'AI crea un grande beneficio, livella tutti nell'organizzazione, dà a tutti uno strumento potentissimo da milioni di euro, a qualsiasi livello nell'organizzazione.

Dall'altra riesce ancora di più a valorizzare la conoscenza dell'organizzazione stessa. Chi sta in un'organizzazione da 10, 20, 30 anni ha la capacità di avere l'esperienza lavorativa, di sviluppare soluzioni e attività ancora più profonde. Il problema è che siamo nello stesso passaggio generazionale di quando hanno messo sui nostri tavoli dell'ufficio un computer.

C'è stata una generazione intera, non di persone anziane, di personaggi normali, che ha detto: “Scusate, io non ce la posso fare”. Tanti sono andati in pensione, tanti hanno dovuto trovare il loro posto nel mondo. Oggi sono nello stesso momento e la verità è che è cross generazionale.

Io sono un millennial. Anche noi millennial non siamo entrati nel mondo del lavoro con questo livello di digitalizzazione. Parlavamo di digitalizzazione, venivamo considerati gli esperti di digitalizzazione, ma la verità è che eravamo solo all'inizio. Quello che vedremo nei prossimi 3-5 anni è 10 volte ciò che stiamo vivendo oggi.

E siamo noi in primis a dover cambiare, così come le generazioni che entrano oggi all'interno dell'organizzazione, e ancora di più quelli più avanti di noi. Ma la nostra capacità del conoscere come funziona e l'aver già lavorato può rendere l'AI ancora più intelligente, quindi darci ancora più superpoteri. La vera sfida è sì di ciò che è intorno a noi, ma deve partire prima di tutto da noi.

Ed è per quello che quel sabato a pranzo, in cui ci fermiamo un secondo e ragioniamo su ciò che siamo, su ciò che siamo stati, ma soprattutto che cosa abbiamo imparato, secondo me diventa la routine più importante che dobbiamo fare per costruire il nostro futuro.

Alla prossima e, nel frattempo, restate connessi con il Bollettino.

Credits:

Questa puntata di connessioni è di e con Davide Dattoli.

Presentata da Monica Provini, Head of Media Relations, Content and Digital del Gruppo Generali.

Per il Bollettino Generali, consulenza di Ilaria Invernizzi e Luca Agnellini.

Cura editoriale Alessandra Bruno.

Brand integration Lorenzo Lemos.

Riprese Neverest.

Responsabile della produzione video Martina Annoni.

Responsabile della produzione audio Danny Stucchi.

Set designer Martino Pastori.

Una produzione One Podcast in collaborazione con Generali.