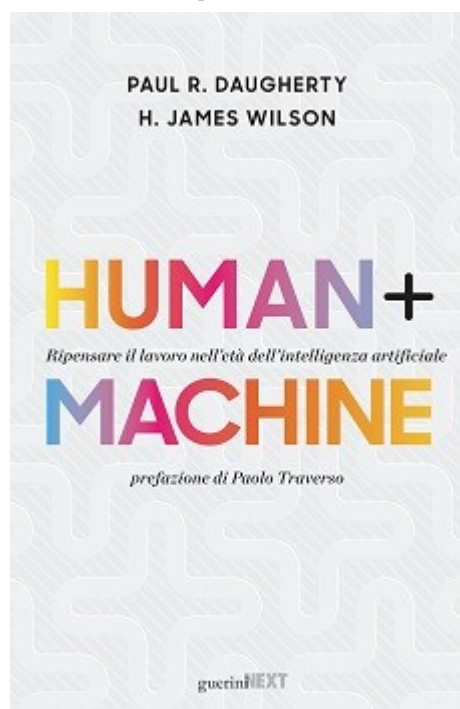


Human + Machine, ripensare il lavoro nell'età dell'intelligenza artificiale

10 Luglio 2019

È disponibile da oggi, edita da Guerini Next, l'edizione italiana del libro scritto a quattro mani da Paul Daugherty e James Wilson. Paolo

-ICT, ne ha firmato la prefazione



Una nuova forma di **intelligenza collaborativa** tra uomo e

macchina, in cui l'intelligenza artificiale non è una minaccia ma una alleata dell'uomo nel ripensare processi e modelli, aumentando la redditività e il livello di innovazione nel lavoro e nelle imprese.

È questo lo scenario illustrato Paul Daugherty e James Wilson in [*Human+Machine, ripensare il lavoro nell'età dell'intelligenza artificiale*](#), edito da [Editori Guerini](#) e disponibile da oggi nelle librerie.

Il libro – che si basa su una ricerca quantitativa e qualitativa condotta su 1.500 imprese – affronta il pensiero diffuso secondo il quale sistemi di intelligenza artificiale si sostituiranno

progressivamente al lavoro dell'uomo. I due autori, esperti di Accenture, da un lato spiegano come questo accadrà inevitabilmente per alcune professioni che subiranno l'automatizzazione di diverse mansioni, dall'altro pongono l'accento su come il vero punto di forza dell'AI stia nella sua capacità di **amplificare le capacità umane**.

*“È una visione sbagliata quella di considerare in termini di dicotomia o conflitto il rapporto tra tecnologia, intelligenza artificiale in questo caso, e uomo – spiega **Paolo Traverso**, direttore del Centro per le Tecnologie dell'Informazione della Fondazione Bruno Kessler e che del volume ha curato la prefazione -. L'intelligenza artificiale non deve rimpiazzare le persone, le loro capacità, la loro creatività, ma le deve esaltare, le deve aumentare, ed è in quest'ottica che l'AI deve essere considerata se guardiamo agli scenari futuri nel mondo del lavoro e delle imprese: di collaborazione e complementarietà”.*

La collaborazione tra uomo e macchina apre la strada a quella che gli autori chiamano la **terza ondata della trasformazione industriale**. La prima, che deve il suo avvio a Henry Ford, riguardava i processi standardizzati; la seconda, che ha raggiunto l'apice negli anni '90 con il movimento di reingegnerizzazione dei processi aziendali, riguardava invece i processi automatizzati; la terza ondata ha invece dato vita a quello che gli autori chiamano **missing middle**, quello *spazio in cui uomini e macchine collaborano per realizzare sostanziali incrementi nelle performance aziendali traendo vantaggio da ciò che ciascuna parte sa fare meglio*.

Per sfruttare appieno la forza dell'IA, sostiene il libro, le aziende devono colmare il divario del *missing middle* valutando la creazione di nuove professioni, stabilendo nuovi tipi di rapporti di lavoro tra uomo e macchina, cambiando i concetti tradizionali di gestione e rivedendo il concetto stesso di lavoro.

Con l'obiettivo di aiutare i leader di azienda a ripensare i propri processi e ottenere il massimo dall'IA per amplificare le capacità umane, gli autori propongono un modello che chiamano *MELDS*, uno schema fondato su **cinque principi fondamentali** che le imprese devono seguire per adottare l'intelligenza artificiale: *Mindset, Enterprise, Leadership, Data* e *Skills*.

Human + Machine sostiene come il potenziamento dell'IA stia ridisegnando i processi aziendali all'interno di **tre categorie di interazione uomo-macchina** nel *missing middle*: **amplificazione**, in cui l'IA permette di ottenere straordinari insight basati sui dati, spesso elaborati in tempo reale; **interazione**, in cui l'IA utilizza interfacce avanzate come l'elaborazione a comando vocale del linguaggio naturale; **personificazione**, in cui l'IA lavora in sinergia con sensori, motori e attuatori che permettono ai robot di condividere lo spazio di lavoro con l'uomo e intraprendere una collaborazione lavorativa fisica.

Il libro identifica anche **tre macro-categorie di nuove professionalità** nel *missing middle*, grazie a cui le aziende sapranno garantire un'applicazione di successo dell'intelligenza artificiale: i **trainers**, che saranno chiamati a istruire i sistemi intelligenti – aiutando chi elabora il linguaggio

naturale e i traduttori del linguaggio a migliorare i risultati – e gli algoritmi su come imitare i comportamenti umani; gli **explainers**, che avranno la funzione di ridurre il gap tra sviluppi tecnologici e applicazioni concrete a livello di business, chiarendo il funzionamento di algoritmi complessi ai professionisti non tecnici; e i **sustainers**, le figure deputate al corretto funzionamento dei sistemi intelligenti, in quanto strumenti creati al servizio dell'uomo, per semplificare il nostro lavoro e la nostra vita.

GLI AUTORI

Paul R. Daugherty è Chief technology e Innovation Officer in Accenture, dove è responsabile dei progetti sull'intelligenza artificiale e delle strutture R&D a livello globale.

H. James Wilson è responsabile del dipartimento di IT e Business Research presso Accenture Research. Per Harvard Business Review Press è autore di What's the Big Idea? Creating and Capitalizing on the Best Management Thinking.

LINK

<https://magazine.fbk.eu/it/news/human-machine-ripensare-il-lavoro-nelle-ta-dell'intelligenza-artificiale/>

TAG

- #ai
- #business
- #futuro
- #human interaction
- #intelligenzaartificiale
- #lavoro

AUTORI

- Salvatore Romano