

TATIANA COVIELLO

NEMMENO GLI STRUZZI LO FANNO PIÙ

Vivere bene con l'Intelligenza Artificiale

Prefazione di
FRANCESCO ROTONDI

LICOSIA

Indice

Prefazione di Francesco Rotondi	7
Introduzione	11
Dal Vintage all'Intelligenza Artificiale	13
Parte I <i>Una nuova società con l'Intelligenza Artificiale</i>	
Introduzione	23
Amazon e Google: nuovi governanti?	53
Il mondo futurologico: nuova dimensione Ying e Yang	59
L'evoluzione naturogica dell'uomo	61
Parte II <i>Vivere bene con l'Intelligenza Artificiale</i>	
Introduzione	73
Cosa ci rende squisitamente umani. Coscienza, Consapevolezza e Social Direction	83
Il mondo ALL-logico: la persona tra fisico, digitale e sociale	97
Parte III <i>Le competenze digitali</i>	
Introduzione	107
Behavioural Agility: oltre WhatsApp e smartphone	115
Social Agility e Social Media Agility: il Mindset collaborativo	123
Cognitive agility: il Connecting the Dots di Steve Jobs e Elon Musk	133
La curiosità nel paese delle meraviglie di Alice e quella della realtà aumentata di Elon Musk	139
Change Agility: le neuroscienze sono dalla tua parte	145

Parte IV *Il training digitale*

Agilità tecnologica	155
La bulimia informativa e l'attenzione	161
Una "app" al giorno toglie l'ansia tecnologica di torno	165
Agilità Sociale	185
Semina: fai favori e sii disponibile	189
Diventa un Animale da Network e crea community di valore	195
Allenati ogni volta che puoi a parlare in pubblico	205
Agilità Cognitiva	209
Travel Agility – come andare in viaggio sviluppando il Digital Mindset	221
Agilità nel cambiamento	233

Parte V *Ne bastano sei...*

Adesso allenati in sei anni a perdere il lavoro: pensa, senti e agisci di conseguenza!	247
Le sei convinzioni che ti faranno probabilmente perdere il lavoro	249
Le sei emozioni che facilmente ti faranno perdere il lavoro	257
Le sei azioni che certamente ti faranno perdere il lavoro	267

Parte VI *Annusare il lavoro di domani*

I lavori che spariscono e i nuovi lavori	281
Un pizzico di ironia nel mondo digitale: la storia dell'anguria e dell'Intelligenza Artificiale	315
Ma io allora sono vintage?	321

IL LAVORO È CAMBIATO. CAMBIAMO LE REGOLE

Collana diretta da
FRANCESCO ROTONDI

3

Collana
Il lavoro è cambiato. Cambiamo le regole.

Autore
Tatiana Coviello

ISBN

Progetto grafico di Maria Teresa Sanna

2019 Licosia Edizioni

Via Garibaldi, 169

84061 Ogliastro Cilento (SA)

www.licosia.com

info@licosia.com

TATIANA COVIELLO

NEMMENO GLI STRUZZI
LO FANNO PIÙ

Vivere bene con l'Intelligenza Artificiale

LICOSIA

Prefazione

A cura di Francesco Rotondi¹

«Arriviamo a capire che cosa significa pensare quando noi stessi pensiamo. Perché un tale tentativo riesca, dobbiamo essere preparati a imparare a pensare. Non appena ci disponiamo ad imparare, abbiamo già con questo ammesso che non siamo ancora capaci di pensare. E tuttavia l'uomo è ritenuto quell'essere che può pensare. A giusto titolo, del resto».

Questo passaggio di *Che cosa significa pensare?*, contenuto in *Saggi e discorsi*, illustra al meglio il pensiero del filosofo tedesco Martin Heidegger. Vissuto in un periodo come la prima metà del secolo scorso, che ha visto crescere più che mai la forza della tecnica, scoprendone anche i pericoli, il suo pensiero non poteva non soffermarsi sul significato dell'esercizio del potere dell'uomo sulla natura. Per Heidegger, noi - gli uomini - siamo il luogo del manifestarsi della verità: siamo cioè gli unici esseri dell'Universo che sono in grado di percepire l'avvenire degli altri esseri. L'uomo sa di esistere, sa che ciò che vede attorno a sé esiste e in questo modo ne percepisce il verificarsi, come se tutto ciò che lo circonda gli si manifestasse. L'uomo si atteggia rispetto agli oggetti che vede, fa riferimento ad essi e irrompe così nella natura, con i modi della scienza.

Ma, allo stesso tempo, l'uomo per Heidegger è in grado di percepire il sottofondo che sta dietro ogni cosa: l'essere

¹ Avvocato e giuslavorista, co-founder e **Managing Partner** di LabLaw e docente presso l'Università Carlo Cattaneo – LIUC di Castellanza. È membro dell'Associazione Giuslavoristi Italiani (AGI), dell'International Bar Association (IBA), dell'European Employment Lawyers Association (EELA) e del comitato scientifico IPSOA. Designato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca quale membro del Comitato Scientifico della Fondazione Università IULM di Milano. Dirige la collana editoriale di Licosia "Il lavoro è cambiato. Cambiamo le regole".

stesso che sta alla base dei singoli esseri, l'essere in quanto tale che si erge sullo sfondo, indecifrabile e innominabile. Non un'astrazione immaginata, ma la radice stessa di una realtà superiore, la metafisica, che è possibile scorgere. In questo scenario, per l'uomo fare tecnica non significa solo svolgere un'attività o servirsi di uno strumento. Attraverso i mezzi artificiali e il loro maneggiamento dalla conoscenza, la tecnologia avviene l'interazione con la realtà che ci circonda. La tecnica è "svelamento" dalla realtà della natura, ed è "sociologia", interazione con il mondo circostante.

Non possiamo più nasconderci. Non è più possibile distogliere lo sguardo, facendo finta che il mondo e la società siano rimasti fermi ai bei tempi che furono. La storia dell'uomo è un percorso di adattamento, un'interminabile evoluzione che, da naturale della specie, si è fatta ora tecnologica. La tecnologia è potere, uno strumento per accedere ad una conoscenza superiore. Da sempre nella storia dell'uomo chi dispone delle innovazioni della tecnica è in grado di elevarsi ed essere padrone del proprio tempo. Nel mondo antico era la parola, poi la scrittura, adesso è il digitale. Mai come in questa epoca la possibilità di disporre delle innovazioni è diffusa, l'accesso al mondo *digital* è potenzialmente alla portata di tutti. È una questione di *forma mentis* - di *mindset* per essere più moderni. Basta volerlo.

Questo libro di Tatiana Coviello ha il dono di concentrarsi su un cambiamento, non solo mentale ma ontologico, il passaggio alla "persona digitale". Le basi della nostra migrazione verso la tecnologia digitale vengono qui categorizzate, si analizza l'evoluzione dell'uomo in maniera semplice ed efficace e al contempo strutturata, approfondita. La migrazione, per coloro che non sono "nativi digitali", è qui comprensibile, motivata e incoraggiata.

Tutti gli aspetti delle persone che potremmo diventare grazie a questa evoluzione vengono presi in considerazione: fisico, digitale, sociale. Ponendo le giuste basi, il passaggio verso questo nuovo mondo coraggioso e digitale permetterà la

realizzazione e lo sviluppo di una realtà fondata maggiormente sul concetto di benessere, in tutte le sue dimensioni.

Nel mondo del lavoro è in corso da tempo un'autentica rivoluzione che ha ridisegnato l'organizzazione aziendale, integrando tra loro innovazioni tecnologiche già esistenti. *L'industria 4.0* è già realtà, grazie all'adozione dell'*Internet delle cose*, della robotica e dell'Intelligenza Artificiale. Le aziende non sono più spaventate da queste tematiche che scorgono ormai come un'opportunità e non come una minaccia alla loro organizzazione. I dati emersi dal Primo Rapporto AIDP-LABLAW 2018 a cura di DOXA su Robot, Intelligenza artificiale e lavoro in Italia, ha, confermano questa presa di coscienza dell'utilizzo del digitale nel mondo del lavoro.

Il 61% delle aziende italiane si dichiara pronto a introdurre sistemi di intelligenza artificiale e robot nelle proprie organizzazioni, a fronte di un ristretto 11% contrarie. La scelta è motivata dalla convinzione che IA e robot rendano il lavoro delle persone meno faticoso e più sicuro, facciano aumentare l'efficienza e la produttività ed abbiano portato a scoperte e risultati un tempo impensabili. Per il 77% delle aziende permetterà di creare ruoli, funzioni, e posizioni lavorative che prima non c'erano, stimolando inoltre lo sviluppo di nuove competenze e professionalità; consentirà alle persone di lavorare meno e meglio. Avrà un impatto molto forte nei lavori a più basso contenuto professionale favorendo la sostituzione dei lavori manuali con attività di concetto. Miglioreranno però molti aspetti intrinseci del lavoro dipendente, favorendo una maggiore flessibilità dell'orario di lavoro in entrata e in uscita; la riorganizzazione degli spazi di lavoro/uffici; la promozione di servizi di benessere e welfare per i lavoratori; il lavoro a distanza e *smart working*; la riduzione dell'orario di lavoro.

È chiaro che l'adozione di queste tecnologie avrà delle conseguenze sull'occupazione e potrebbe determinare una certa esclusione dal mercato del lavoro di chi è meno scolarizzato e qualificato. Ma la stragrande maggioranza delle aziende (89%) si dice convinta che i robot e l'IA non potranno

mai sostituire del tutto il lavoro delle persone e che avranno un impatto positivo sul mondo del lavoro e delle aziende. Ci troviamo di fronte a “sistemi integrati”, le aziende hanno ormai compreso come l’impiego di queste tecnologie sia un supporto alle persone, a riprova che queste sono da considerarsi principalmente un’estensione delle attività umane e non una loro sostituzione.

Alla base del rapporto tra uomo e tecnologia c’è un’interazione che è completamente a nostro uso e consumo. Attraverso la conoscenza è possibile maneggiare l’innovazione che è al tempo stesso per noi uno strumento di cui disporre e una fonte di arricchimento e comprensione della realtà circostante. Sta a noi decidere. Se da un lato è corretto non eccedere in straordinari entusiasmi, non dobbiamo nemmeno lasciarci travolgere da una certa ondata di rigetto. Dobbiamo essere predisposti alla tecnologia, senza atteggiamenti radicali che ci rendano passivi o aprioristicamente contrari al suo utilizzo.

Senza euforia e distopia, tiriamo su la testa!

Introduzione

Ci sono persone che ti ispirano a fare cose...

Anche per me ci sono persone che mi ispirano a fare cose. Due mi hanno ispirato a scrivere questo libro.

Una è mio figlio Alessandro, perché penso che per lui, come per le generazioni future, devo contribuire a creare un futuro migliore.

La seconda persona è la mia amica Claudia.

Lei mi ha insegnato cosa volesse dire Shakespeare con queste parole:

“Per questo godi la vita perché è molto corta, per questo amala, sii felice e sempre sorridi, vivi solo intensamente per te stessa e attraverso te stessa, ricorda:

Prima di discutere...	Respira
Prima di parlare...	Ascolta
Prima di criticare...	Esaminati
Prima di scrivere...	Pensa
Prima di ferire...	Senti
Prima di arrenderti...	Tenta
Prima di morire...	VIVI!!!

Lei è la mia “Gute Leute”, perché mi ha ispirato, motivato e incoraggiato. Le nostre chiacchierate sulle spiagge di Zanzibar e il suo romanticismo vintage mi hanno dato la spinta a mettere su carta i miei pensieri.

Lei è stata in questo viaggio di scrittura il mio primo critico e il mio primo lettore.

Ho imparato che se vuoi essere felice devi rendere felice qualcuno.

Se desideri ricevere, dona un poco di te, circondati di brave persone e sii una di quelle. Claudia mi ha insegnato il Fattore Umano e ha fatto crescere la mia gamba dell’Intelligenza Emotiva.

Dal Vintage all'Intelligenza Artificiale

Viaggio da una visione semi-apocalittica a un nuovo mondo tra Intelligenza Artificiale e Intelligenza Emotiva

Non vi sono dubbi, siamo nel bel mezzo di una terza rivoluzione: la rivoluzione dell'informazione. Dopo la rivoluzione agricola e quella industriale, la rivoluzione dell'informazione con le nuove tecnologie di comunicazione ci ha portato a essere dove siamo adesso.

L'*Internet of Things* è alle porte (la sua divulgazione sta aumentando più del trenta per cento ogni anno)¹ e l'Intelligenza Artificiale nei prossimi vent'anni trasformerà totalmente le nostre vite.

Il tessuto sociale verrà teso a tal punto da ribaltarsi completamente. I progressi nelle capacità intellettuali e fisiche delle macchine cambieranno il modo in cui lavoriamo, impariamo, educiamo, ci spostiamo, cerchiamo un compagno o ci prendiamo cura degli anziani.

Il mercato del lavoro verrà trasformato totalmente, l'ordine sociale rimescolato, le istituzioni pubbliche e quelle private cambieranno radicalmente.

Il vero dilemma è che nelle rivoluzioni precedenti potevamo gestire in qualche modo i cambiamenti: dal ferrare i cavalli, siamo passati ad aggiustare i motori, ma adesso?

Cosa possiamo o meglio dobbiamo fare? Molti di noi sono totalmente all'oscuro di quello che sta avvenendo che al massimo, quando ci pensano, rinforzano le proprie paure, le opinioni pessimistiche e le visioni drammatiche tramite i film hollywoodiani. Così i tech-pessimisti si convincono che i film di fantascienza anticipino un futuro apocalittico dove i vari scenari portano, per loro, sempre allo stesso risultato: l'umanità viene distrutta.

¹ Osservatori.net.

Vediamo i due principali scenari dell'immaginario collettivo.

Anno 2050. Scenario 1:

Le macchine hanno preso il pieno controllo sull'uomo; non ce ne rendiamo neppure conto ma sono loro che, in modo nemmeno tanto subdolo, prendono le nostre decisioni. Trent'anni prima, nel 2020, avevano iniziato a suggerirci la nostra musica preferita e ad accendere con Alexa caloriferi e luci in base alle nostre abitudini, poi a dirottare le nostre Smart Cars senza autista con Waze² da un posto all'altro su aree meno trafficate.

Ora, anno 2050, sono le macchine che controllano i nostri orari di lavoro e la nostra produttività (tra l'altro sono capi meno lunatici di quelli che avevamo nel 2020), leggono i nostri stati d'animo e gestiscono i nostri interi sistemi informatici, possiedono i dati e controllano le nostre intere vite.

La profezia del film "Lei" si è avverata e i sistemi operativi OS sono addirittura in grado di innamorarsi e farci sentire emozioni mai provate prima. Attraverso i nostri dati ci comprendono intimamente meglio di qualsiasi essere umano. Samantha, il sistema operativo di cui il protagonista del film "Lei" si era innamorato, è meglio di una ex moglie ed è in grado di fare scelte autonome. Oggi Samantha è la nostra fidanzata e come succedeva nel film, pur essendo il nostro sistema operativo, prende la sua strada a tal punto che alla fine può lasciarci proprio come aveva fatto con il suo fidanzato umano nel film "Lei".

L'Intelligenza Artificiale è stata istruita alla perfezione, ha acquisito una miriade di informazioni attraverso una gestione mirata dei Big Data, ha imparato a imparare e soprattutto a

² Waze è un'applicazione di navigazione che si differenzia dalle altre *app* del settore per la sua spiccata componente social. Gli utenti, oltre a ricevere indicazioni stradali, sono d'aiuto agli altri condividendo informazioni sullo stato del traffico.

trasmettersi in piena collaborazione le competenze acquisite da un sistema operativo all'altro, da un punto all'altro della terra in tempo zero.

Noi, stupidi umani, siamo rimasti fermi, paralizzati dalla nostra lentezza e pigrizia mentale, dal pessimismo alienante e dalla nostra stessa supponenza. Inizialmente infastiditi da tutto quello che poteva portarci via i nostri ricordi diventati vintage siamo stai soggiogati dalla comodità, e ora, nel 2050 siamo rimasti soffocati dalla nostra stessa ignoranza.

Stavamo meglio quando stavamo peggio: era la nostra risposta preferita quando nel 2020 pensavamo agli Smartphone e, guardando i nostri figli, eravamo convinti che stessero perdendo i veri valori, quelli che noi stessi avevamo imparato.

Adesso non sapevamo nemmeno dare un nome a quello che ci aveva portato ad avere nelle nostre case due Smartphone a testa, tablets, Apple Watch con monitoraggio del battito cardiaco, Smart tv, Netflix e ad ambire al frigorifero Smart come un elettrodomestico standard.

All'inizio, nel 2020, a modo nostro ci eravamo anche opposti un pochino alla tecnologia che stava prendendo sempre più spazio nelle nostre vite, avevamo limitato timidamente il tempo trascorso con Fortnite sulla Switch oppure avevamo impostato il *Parental Control*³ sugli Smartphone dei nostri pargoli.

Poi, la comodità e tranquillità psicologica di poterli raggiungere in qualsiasi momento o addirittura geolocalizzarli se uscivano con gli amici, e quella di non dover neppure infilarci le scarpe per comprare i regali di Natale, delegando la fastidiosa incombenza ad Amazon, ci ha fatto rilassare sulla poltrona. La stessa poltrona che adesso nel 2050 riconosce se siamo ingrassati di mezzo chilo o se la nostra pressione è un pochino alta perché abbiamo avuto una giornata più stressante del solito.

“Stavamo meglio quando stavamo peggio” era la frase più

³ Impostazione sullo smartphone attraverso la quale puoi monitorare l'uso che tuo figlio fa del cellulare e i siti dove naviga.

ricorrente di chi di tecnologia nel 2020 ne capiva gran poco o meglio, non voleva comprenderne un granché e si faceva guidare dai ricordi romantici degli anni Ottanta.

Certo, era anche romantico andare alla cabina telefonica con il sacchetto di gettoni per telefonare al fidanzatino di turno, ma vogliamo parlare delle liti famigliari correlate? Di quando, per poter avere un minimo di privacy, il lungo cavo verde arrotolato a molla si allungava fino alla sua massima estensione sotto lo stipite della porta, intralciando il traffico casalingo dal soggiorno al bagno? Nostalgia vintage ad alto rischio.

Per carità i party anni Ottanta sono davvero divertentissimi ma non possiamo nascondere che poi non ci piace postarne le foto su Instagram e comprare al volo su Amazon il costume a fiori e gli stivaloni di lacca rosa che non avremmo potuto trovare diversamente in così poco tempo.

Pronto? Sei ancora connesso o ti sei perso fantasticando sul mondo vintage anni ottanta? Sei di nuovo qua. Bene, allora veniamo a un altro scenario apocalittico che ci passa per la mente pensando all'Intelligenza Artificiale.

Anno 2050. Scenario 2:

Rivediamo le scene di uno dei miei film di fantascienza preferiti: Elysium.

L'umanità è suddivisa in due caste: pochi eletti, i ricchi, che vivono su una enorme stazione spaziale chiamata Elysium, orbitante intorno alla Terra. Elysium è lussuosa, fornita di un perfetto ecosistema terrestre e soprattutto su Elysium non ci si ammala, e nella malaugurata ipotesi in cui questo accadesse, delle macchine dotate di altissima Intelligenza Artificiale ripristinano le cellule danneggiate dei nostri corpi umani nei tempi di una risonanza magnetica.

I poveri vivono sulla terra, un pianeta ormai sovrappopolato, malsano e in forte degrado dove il sogno è quello di poter raggiungere con una navicella spaziale clandestinamente Elysium.

Le navicelle spaziali potrebbero essere paragonate a un barcone moderno di immigrati, con una piccola differenza: chi tenta di sbarcare su Elysium non viene messo in un centro di accoglienza né potrebbe ambire a un reddito di cittadinanza o, nella peggiore delle ipotesi, rispedito sulla terra, ma viene letteralmente abbattuto. Un po' come chi cerca di passare il confine tra Messico e Stati Uniti in fondo.

Vedendo le immagini del film, la parola “disintegrato” sarebbe più appropriata. Sulla terra i poveri lavorano per i ricchi e vengono monitorati stretti dai robot. Inutile aggiungere che chiaramente gli abitanti della terra non possono curarsi perché non hanno le super-macchine a disposizione e muoiono, mentre i ricchi sono diventati super-uomini, biologicamente perfetti, belli, in salute e con una intelligenza decisamente superiore. I ricchi di Elysium sono diventati quello che Yuval Harari, saggista e professore universitario israeliano, definirebbe Homo Deus, ovvero l'uomo diventato immortale ed elevatosi da Sapiens Sapiens a Dio.

Due visioni. Due tragiche fini: una dove i sistemi operativi controllano uomini diventati pigri e stupidi (o forse rimasti pigri e stupidi ma questo non è il punto) e l'altra con una società spaccata in due. Ricchi diventati immortali e super-uomini su un qualche pianeta e i poveri confinati sulla terra con quelle poche risorse che saranno rimaste.

Smarcate entrambe le visioni semi-apocalittiche di cui sopra, potremmo prendere in considerazione anche una terza opzione, ovvero quella dove l'Intelligenza Artificiale non evolverà in modo così dirompente e che qualora questo avvenisse comunque saremo già morti e sepolti e quindi la cosa probabilmente toccherà, semmai, i nostri bis nipoti. In tal caso perché crucciarsene tanto?

Visto che non abbiamo sempre una spiaggia e tanta sabbia a disposizione meglio metterci una bella coperta sopra la testa, rimanere ancorati al nostro Smartphone di prima generazione, prendere un mini-decoder scart per far funzionare il nostro vecchio televisore e riprendere la bicicletta nel momento in cui tutti i diesel non potranno più circolare (magari, vista

l'età mentale avanzata di chi pensa in questo modo proporrei la pedalata assistita). Questo ultimo aspetto forse, oltre che vintage, potrebbe anche essere positivo per la nostra salute, certamente un pochino di movimento in più nell'era della digitalizzazione male non ci fa.

Il movimento però di cui adesso urgentemente necessitiamo è quello mentale perché il mondo intorno a noi viaggia a una velocità decisamente superiore e quindi non possiamo non curarci di quello che sta avvenendo intorno a noi se non vogliamo improvvisamente ritrovarci ai margini di una storia che non ci appartiene più.

La nostra nuova realtà dipende dalla tecnologia per funzionare e non è più possibile abbandonarla per tornare indietro. Così è stato quando siamo passati dalla caccia all'agricoltura e poi dall'agricoltura all'industria. Spesso il ricordo vintage che abbiamo dei tempi passati è idealizzato e la nostra percezione dei suoi lati positivi, così come quella dei lati negativi del presente, viene amplificata. Ma se volessimo abbandonare la tecnologia oggi, miliardi di persone morirebbero e nessuno può decidere chi debbano essere.

Rispetto all'Intelligenza Artificiale abbiamo molte idee confuse, immaginiamo il "nostro" possibile scenario futuro, basandoci perlopiù su letture sporadiche in internet se non, appunto, sugli scenari fantascientifici hollywoodiani di cui sopra.

Siamo nel bel mezzo della rivoluzione dell'informazione, non possiamo frenarla e non possiamo aggrapparci ai nostri ricordi vintage infilando la testa, in mancanza della sabbia, sotto la coperta.⁴

Farlo ci farebbe perdere solo inutilmente il tempo che non abbiamo. Ben presto non saremo solo noi o i nostri computer a essere connessi ma tutto quello che ci circonda,

⁴ Che poi... lo sapevi che gli struzzi non infilano la testa sotto la sabbia ma la abbassano per sembrare una roccia? Adesso lo sai. Non lo fanno nemmeno gli struzzi!

parliamo dell'IoT,⁵ e subito dopo, entro i prossimi vent'anni, l'Intelligenza Artificiale avrà molto probabilmente non solo raggiunto ma superato di dieci volte quella umana.

Masayoshi Son (fondatore e CEO di Softbank – compagnia di Software che per prima ha lanciato un robot chiamato Pepper con ampia divulgazione tra le persone e di cui parleremo più avanti) ha affermato in una intervista che se il quoziente di intelligenza umano può essere centotrenta, l'Intelligenza Artificiale in trent'anni arriverà a diecimila! Questo fenomeno viene definito da Masayoshi Son e Kurzweil *Singularity*: l'Intelligenza Artificiale supera di gran lunga l'Intelligenza dell'uomo.

Non possiamo combattere la IA (ovvero acronimo di Intelligenza Artificiale, mentre in inglese viene chiamata AI, ovvero “Artificial Intelligence”, acronimi perfettamente identici nel significato) ma dobbiamo fare necessariamente due cose: comprendere che la AI fa parte della nostra nuova società digitale. La società “di prima” non c'è più, è vintage e nessun ricordo può riportarla al presente, se non con qualche foto un po' sbiadita che avevamo abbandonato in un cassetto o con il gesto nostalgico di prendere in mano un DVD per vederci un film.⁶

In questo libro cercheremo di vedere cosa a questo punto dobbiamo fare oltre che prenderne atto. Dobbiamo iniziare a vedere questa nuova società digitale come un nuovo corpo con due gambe: quella dell'Intelligenza Artificiale e quella dell'Intelligenza Emotiva.⁷ Vedremo perché è necessario approfondire la conoscenza della prima gamba (che comunque

⁵ Internet of Things = l'internet delle cose collegate tra loro come ad esempio Alexa e le lampadine.

⁶ Un gesto nostalgico della mia amica Claudia G. che mi ha fatto sorridere visto che lo stesso film lo aveva anche su Netflix, ma quella è “roba” per i figli e poi “Vuoi mettere il gesto?” Mi ha detto lei...

⁷ EQ in inglese.

cresce da sola) e come invece far crescere la seconda, per poi scoprire nell'ultima parte di questo libro, come assicurarsi di perdere il proprio posto di lavoro, oppure no.

Il novantacinque per cento della popolazione mostra curiosità e interesse per il tema della IA ma poi non va a fondo o non sa come fare, non approfondisce la tematica se non superficialmente e non arriva a proprie considerazioni attraverso un ragionamento consolidato, ma raccoglie “pezzi” di informazioni, arrivando a conclusioni semplicistiche e sicuramente più comode. Spesso la materia viene considerata complicata e di esclusivo accesso per informatici, ricercatori, scienziati, filosofi e imprenditori visionari, come Steve Jobs ed Elon Musk.

Si tratta di una tematica che impatta in modo stravolgente su quella che è la nostra quotidianità, il nostro lavoro e il nostro ambiente, eppure ci accontentiamo delle credenze o del sentito dire. E mentre costruiamo i nostri castelli di sabbia ci attacchiamo alla zattera dei falsi miti, ai quali assegniamo la responsabilità se non addirittura il dovere di tenerci a galla.

PARTE I

Una nuova società con l'Intelligenza Artificiale

Introduzione

I falsi miti sono crollati

La storia dei falsi miti non ci può più appartenere. Siamo stati abituati a riporre nelle quattro colonne della società la nostra fede, le nostre speranze e le nostre responsabilità tanto quanto le nostre insoddisfazioni e frustrazioni: la Scuola, il Governo, l’Azienda e la Famiglia.

A seconda dei periodi storici e delle congiunture economiche vissute, abbiamo dato più peso a una colonna piuttosto che all’altra, discutendone ampiamente in tutte le possibili sedi: dai giornali alle assemblee dei lavoratori, dai talk show ai dibattiti politici. Fino a ora ha funzionato, più o meno, e ci tengo a sottolineare questo “più o meno”. Abbiamo avuto scuole che hanno istruito comunque i nostri figli, governi che hanno introdotto leggi buone e meno buone, famiglie che hanno provveduto al nostro sostentamento quando non potevamo permetterci un affitto e aziende che hanno fatto girare l’intera economia di alcune città come Fiat a Torino o la Volkswagen a Wolfsburg. Eppure, il tempio sacro sul quale si sono fondate tutte le nostre sicurezze e credenze negli ultimi cinquant’anni, oggi, si sta sgretolando.

Inizialmente il sentore era di qualche scricchiolamento ma ora le crepe sono evidenti. Non possiamo appoggiarci su vecchi pilastri barcollanti, se non vogliamo finire schiacciati sotto le macerie del terremoto digitale.

Primo falso mito: Scuola e Istruzione

Il cinquanta per cento dei lavori che oggi esistono, nei prossimi venticinque anni non ci sarà più e già oggi molte professioni stanno scomparendo. Probabilmente una considerazione scontata di cui sentiamo parlare da qualche anno eppure, nel momento in cui si tratta di fare delle scelte

che riguardano la nostra istruzione, sembra che questa ovvietà non guidi né le nostre scelte né quelle che suggeriamo ai nostri figli.

La mia seconda frase vintage preferita è proprio questa: “*L’importante è che tu faccia quello che ti piace e trovi la tua strada*”. Tremendamente vintage e fuori tempo questa considerazione. Se quella strada ti porta al ciglio di un burrone o a un vicolo cieco forse è meglio che cerchi quella che possa essere sì piacevole e più adatta al “tuo passo”, ma anche quella che ti conduce da qualche parte. Possibilmente sarebbe auspicabile che quel luogo ti dia da un lato soddisfazione e dall’altro possa permetterti non solo di pagare le bollette ma vivere una vita piacevole. La speranza nei sussidi credo possa essere rimandata alle letterine di Babbo Natale, nonostante qualcuno sia riuscito nell’intento di convincere una massa non indifferente di cittadini a riporre fiducia nel reddito di cittadinanza. Amaro risveglio per la maggior parte di loro.

Qualora non manchi poco alla pensione o non vi sia una concreta possibilità di rientrare nella quota cento - sempre sia ancora una scorciatoia attuale - non possiamo evitare di porci due quesiti importanti. Il primo riguarda noi stessi, se siamo nella fascia degli over quaranta, e il secondo i nostri figli, quelli che i quaranta ampiamente non li hanno ancora raggiunti. La prima domanda è semplice: il mio lavoro ci sarà ancora? La seconda è altrettanto chiara: quello che sta studiando mio figlio (o che sto studiando io, se sono uno studente) servirà per il lavoro futuro? Entrambe le domande trovano lo stesso riscontro: probabilmente no.

Non è una risposta semplicistica ma è figlia della complessità nonché ambiguità che ci circonda. Nella trasformazione digitale che stiamo vivendo questo mondo è chiamato “VUCA World”. VUCA è l’acronimo di *Volatility* (volatilità), *Uncertainty* (Incertezza), *Complexity* (complessità) e *Ambiguity* (ambiguità). Un mondo quindi volatile, incerto, complesso e ambiguo. Un acronimo che vi perseguiterà durante la lettura fino allo stordimento o al sorriso, dipende

dai punti di vista.

La realtà che stiamo attraversando, quella della trasformazione digitale, ci mostra che ci sono tante soluzioni a un numero indefinito di problemi.

Di fatto il nostro intero sistema educativo è il risultato della rivoluzione industriale, e aveva il compito di creare uomini, e donne, che lavorassero nelle fabbriche con i loro lavori ripetitivi, manuali, di controllo e gestione, in organizzazioni altamente strutturate e da allora non si è evoluto sufficientemente.

La nostra economia, da tempo, richiede una tipologia diversa di persone e il processo necessario al cambiamento del nostro sistema educativo è troppo lento. Uno dei motivi principali è l'intero corpo docente: sono stati formati per essere quello che sono oggi dalle generazioni di insegnanti che a loro sono preceduti. I programmi scolastici sono standardizzati, i testi sui quali gli studenti studiano sono standardizzati, gli stessi corsi universitari lo sono, come gli esami e le commissioni di laurea. Tutto è standardizzato per creare menti altrettanto standardizzate, menti alle quali è stato insegnato che una soluzione esiste sempre e quella determinata soluzione è da ricercare nei testi scolastici. Sono una fan dei libri cartacei, quelli da sniffare sul divano, e leggendo ne capirai il motivo, ma a scuola a mio avviso sono obsoleti. Stessa cosa vale per gli e-book: un giro di business per le case editrici che i libri scolastici li fanno comprare e che così eviteranno pure il mercato dell'usato. Il libro di testo non è un semplice problema di peso o di business ma un problema di Mindset: come insegno ai nostri ragazzi a ricercare le informazioni? Un domani avranno una unica fonte per approfondire un determinato concetto?

Il papà di un ragazzo con il quale ho fatto un colloquio di lavoro e che non ha ricevuto il posto a cui ambiva mi ha detto *“Ma allora Dottoressa, sono le università che sbagliano...”* Amaro risveglio. Proprio così, caro genitore.

Gli studenti non vengono incoraggiati a cambiare i testi di studio o addirittura gli stessi insegnanti, non lavorano in

gruppo se non in casi eccezionali e non ricercano soluzioni interdisciplinari e le facoltà universitarie sono ben distinte come i percorsi di studio. Tutto questo non incoraggia il pensiero orizzontale, la costruzione di network ed ecosistemi e non favorisce certamente la ricerca di riscontri alternativi, non stimola a fare esperienze diverse bensì a procedere verticalmente.

Alcune soluzioni sono migliori di altre e alcune volte le risposte possono solamente essere trovate attraverso un pensiero e una condivisione interdisciplinare con persone che provengono da specializzazioni differenti. Questo il motivo per il quale in diversi gruppi di ricerca, ad esempio presso SpaceX, Tesla o Google, i Team di progetto sono composti da ingegneri, informatici, sociologi, psicologi, filosofi e membri di discipline diverse.

Il sistema scuola è un pachiderma che si muove troppo lentamente rispetto a quello che richiede il mercato e necessita ancora di molto tempo per adeguarsi alla velocità richiesta. A questo si aggiunge il fatto che invece che aumentare il denaro per l'Istruzione dei nostri figli i governi adotta la politica del taglio dei costi.⁸

Iniziamo a ricercare i dati invece che leggere solo notizie superficiali e cerchiamo di leggere le statistiche per farci un'idea di cosa sta succedendo. I dati servono infatti a comprendere la realtà. Ad esempio i risultati delle più grandi aziende multi-bilionarie che esistono al mondo, il loro anno di fondazione, il numero dei collaboratori e il relativo fatturato nel 2018, ci fanno vedere come il mercato del lavoro si stia trasformando:

⁸ Dieci percento in meno rispetto all'anno precedente con decisione di giugno 2019.

Aziende	Anno di fondazione	Numero collaboratori	Fatturato 2018/mil \$	Produttività/coll
McDonald's	1940	210.000	21.000	0,10
Walmart	1942	2.200.000	500.000	0,23
Intel	1968	107.000	71.000	0,66
Microsoft	1975	131.000	110.000	0,84
Google	1998	94.000	137.000	1,46
Facebook	2004	35.600	56.000	1,57
Amazon	1994	647.500	233.000	0,36
Netflix	1997	7.100	15.800	2,23

Non dovremmo soffermarci troppo a lungo su un dato che, nel momento in cui questo libro verrà stampato, sarà già cambiato notevolmente, bensì riflettere sui trend che questi dati evidenziano. Notiamo come le aziende che operino sul digitale siano quelle più produttive e come invece i colossi con una lunga storia alle spalle siano diventati pesanti, con tanti chili in più da smaltire e lenti al cambiamento. Probabilmente questi dinosauri o rivedranno il proprio modello di business a breve oppure saranno destinati all'estinzione, proprio come i loro antenati nell'era glaciale.

Basti pensare come dieci anni fa, tra le prime dieci aziende al mondo, solo una, ovvero Microsoft, lavorava con il web e la tecnologia. Oggi nelle prime dieci, sette sono in quel settore. L'intera economia mondiale si è trasformata totalmente.

Amazon ha un modello di business che parte dal digitale con l'e-commerce ma poi necessita ancora, e sottolineo ancora, di una distribuzione fisica che implica l'impiego di molte risorse. La produttività di Amazon è più elevata del suo competitor nel retail classico Walmart eppure sta cercando di ottimizzare ulteriormente i costi. Motivo per il quale Amazon sta puntando molto alla distribuzione attraverso i droni. Google l'ha battuta nel tempo, per il momento, e in Australia già i droni spostano pacchetti da un punto all'altro.

Netflix per come lo conosciamo oggi, ovvero con la produzione propria di contenuti iniziata con la serie *House of*

Castle nel 2013 (potremmo definire questa data come una sorta di *data di “ri-fondazione”*), ha portato Reed Hastings, CEO e fondatore di Netflix, ad avere una produttività maggiore di Mark Zuckerberg, fondatore di Facebook.

Aziende come Facebook, Google, Amazon e Netflix operano con logiche diverse e hanno necessità di persone che ragionino non a silos (ovvero solo nel proprio ambito, con mete e competenze ristrette) ma che sappiano lavorare in gruppo, condividano le proprie competenze e ne creino attraverso l’interazione di nuove. Non sono solo le aziende appena citate ad avere necessità di lavorare in modalità agile.⁹ Ogni singolo imprenditore, piccolo o grande che sia, deve rivedere il proprio business e organizzazione se vuole sopravvivere alla trasformazione digitale. Gestire la volatilità, l’incertezza, la complessità e l’ambiguità (VUCA), necessita di un Mindset,¹⁰ un modo di pensare, diverso. La scuola non prepara a questo. La conseguenza è solo una: non è possibile aspettarsi che il sistema “scuola” risolva la nostra preparazione e ci fornisca una cassetta degli attrezzi idonea a montare i “pezzi” del cambiamento che ci sta travolgendo. Non possiamo appoggiarci a questa colonna.

Il secondo falso mito: il Governo

Il Governo è stato sempre una delle colonne sulle quali abbiamo poggiato le nostre speranze a ogni elezione per poi vederci riflesse le nostre stesse frustrazioni (tra l’altro ho l’impressione che a ogni elezione le frustrazioni siano sempre maggiori, chissà perché...).

La politica nazionale italiana è passata negli ultimi anni dall’irriverente berlusconismo al “job sharing” (tradotto: una

⁹ Agility (agilità) sarà una parola ricorrente in questo libro.

¹⁰ Il Mindset è il modo in cui pensiamo e di conseguenza ci comportiamo, il modo in cui la nostra mente (Mind) è “settata”, programmata a pensare e ad agire.

poltrona dove mettere una chiappa a testa) tra Salvini e Di Maio, con il tipico intento italiano di dare un colpo al cerchio e uno alla botte. Per poi finire in un “scusate, forse la convivenza non sa da fare”. “*Se non abbiamo da anni un governo stabile, come potremmo pensare di avere noi la nostra stabilità?*” Mi ha detto un ragazzo rispetto al suo futuro nel mondo del lavoro. Forse non ha tutti i torti. Anche se l’Italia la fa da padrone, i cugini europei non sono da meno in quanto giri sul Raptor.¹¹

Il panorama politico europeo ha visto le violente scene di protesta delle “gilets jaunes” (giubbotti gialli) sugli Champs elysees contro un debole Macron e una Theresa May umiliata per “Brexit No Deal” alla corte dell’Unione Europea.

Sintomatico è vedere come nelle ultime elezioni politiche, dall’Europa francese a quella italiana fino a quella americana, molti cittadini non abbiamo votato per un candidato ma contro l’altro oppure abbiamo dato un voto in mancanza di alternative.

Da Di Maio a Macron (dove l’alternativa era l’estrema destra con la sovranista Le Pen) fino alle elezioni americane che hanno visto un Trump vincitore a fronte di una campagna *#NeverHillary* che ha semplicemente dirottato il voto dei cittadini americani non verso chi volevano ma contro chi non volevano.

In effetti anche il primo cittadino di Zio Sam (“Zio Sam” è una personificazione nazionale per definire gli “Stati Uniti d’America”) in quanto a disattese non è stato da meno e ha trovato la sua profezia attraverso le serie televisive come Scandal di Shonda Rhimes, con un imperturbabile Trump, non curante di una immagine ben protetta all’interno del suo impero bilionario e che avrebbe potuto essere anche il personaggio principale di *House of Cards*.

Pensandoci bene il mondo dell’intrattenimento è in effetti come una capsula del tempo e riflette inevitabilmente le ansie e le priorità di un’era.

¹¹ Hai presente la giostra di Gardaland quella che tipo montagna russa si attorciglia su se stessa e ti fa andare a testa in giù? Quella che se non hai lo stomaco di ferro ti fa vomitare? Questa è la sensazione.

Se vogliamo indagare cosa sta succedendo socialmente, culturalmente e politicamente in ogni momento, gli show e serie televisive che in quel momento vanno per la maggiore, ne sono un discreto indicatore. Più gli scandali della Casa Bianca si fanno largo tra i media e più trasmissioni televisive, come *Scandal* o *House of Cards*, scalano la classifica degli ascolti, quasi a voler puntare il dito su quanto sta succedendo.

Nei tribunali di piazza emergono nuovi pubblici ministeri come Greta Thunberg, l'attivista svedese sedicenne che ha avviato lo sciopero scolastico creando un intero movimento mondiale studentesco. Greta ha alzato il dito contro i "Governanti" accusandoli di non curarsi dello sviluppo sostenibile e del cambiamento climatico. Pensiamo che i primi ministri dei governi a fronte di una protesta collettiva siano in grado di porre rimedio al surriscaldamento terrestre? Probabilmente no, ma almeno avremo fatto un po' di rumore e dato la responsabilità a qualcuno lavandoci la coscienza. Per l'ennesima volta le nostre frustrazioni sono state proiettate su qualcosa che doveva e dovrebbe risolvere la questione. Il falso mito Governo, nazionale e internazionale, non è in grado di sorreggere il peso delle nostre aspettative.

Il terzo falso mito: l'Azienda

Siamo nel bel mezzo di un cambiamento che viene addirittura chiamata trasformazione. Una trasformazione che parte dal digitale. L'innovazione guida le aziende a modificare i propri sistemi, i propri processi, le proprie strutture e i propri organici.

Le competenze richieste sono in totale rivoluzione, eppure, una gran parte di noi continua a cercare lavori che tra qualche anno non ci saranno più, a formarsi su competenze che non saranno più necessarie o ancor peggio ad aggrapparsi a posizioni lavorative che stanno scomparendo.

Ci arroghiamo il diritto di pensare che qualcuno nei Consigli di Amministrazione o tra gli Amministratori Delegati

ci proponga una soluzione senza muovere un dito, come se il posto di lavoro fosse una garanzia a vita, come se dopo anni di fatica e sudore ci meritassimo un diritto acquisito verso la sedia sulla quale stiamo seduti, incuranti di quanto succeda intorno a noi.

Pensiamo che possano essere gli altri, i top manager o i sindacati a dover tutelare, in qualunque modo, il nostro stipendio di fine mese illudendoci che senza di noi l'azienda non possa andare avanti o meglio, che con noi, debba continuare ad andare avanti, con o senza profitti, come ha fatto fino a ora.

Purtroppo, tutto questa spavalderia o noncuranza (dipende dal nostro grado di attivismo) ci rende ciechi rispetto a quella che è la nostra stessa responsabilità e non fa chiarezza su un quadro abbastanza nitido della realtà che ci circonda: nessuno può garantirci il nostro posto di lavoro, né oggi, né domani. Nessuno a parte noi. Il posto fisso, comicamente stereotipato da Checco Zalone nel film *Quo Vado*, ha le ore contate. Non possiamo appoggiarci al mito azienda perché le stesse aziende devono ancora comprendere come sopravvivere in un mondo fatto di incertezze dobbiamo trovare soluzioni condivise assumendoci un buon grado di responsabilità.

Il quarto falso mito: la Famiglia

Nei principali paesi industrializzati il tasso dei divorzi ha superato il 50%: dagli Stati Uniti con un 53% al Belgio con un 71% dove in pratica solo un matrimonio su tre dura con successo. A questo si aggiunge il tasso medio di natalità che nel 2018 in Europa si attestava intorno all'1,6 figli per donna, ben al di sotto della soglia 2,1 considerato "il livello di sostituzione della popolazione nei paesi sviluppati". Il numero medio di nascite necessario a mantenere costante la dimensione della popolazione in assenza di qualsiasi immigrazione non è sufficiente.

Le donne italiane hanno in media 1,34 figli e fanno il primo

a 31 anni, sono le meno giovani in tutta Europa.¹²

Interessante a questo punto come continuiamo invece, a vedere l'immigrazione come una minaccia. Riflettere sul fatto che senza immigrazione la popolazione europea è destinata a estinguersi dovrebbe essere la spinta per emanare leggi serie e adeguate a gestire questo fenomeno.

Perché il focus su questi dati? Semplice: le statistiche sono alla portata di tutti, non serve diventare analisti ma saper ricercare e leggere alcuni dati di base per arrivare a considerazioni più fondate. Oggi i dati statistici non sono proprietà intellettuale di studiosi, ricercatori o politici, attraverso internet possiamo accedervi tutti. Se è vero che la conoscenza è potere, allora dobbiamo utilizzare in modo appropriato internet, per avere più potere invece che cederlo ai falsi miti. Questo specifico aspetto viene approfondito quando parlo di Digital Mindset e Digital Behaviour. Per il momento torniamo al mito famiglia.

La famiglia, quella istituzione che soprattutto nel nostro paese aveva provveduto al sostentamento dei suoi membri nel momento del bisogno, non è più una colonna che regge il tempio della sicurezza. Purtroppo è il quarto falso mito.

Inutile cullarsi nel pensiero nostalgico del perché non ci sia, essa è diventata un microcosmo all'interno di un più ampio sistema che pare ignorarla. I divorzi sono aumentati, i nuclei famigliari sono sempre più piccoli.¹³ i nonni non trovano spazio e tempo nella routine quotidiana dei figli, vivono troppo lontani oppure, siccome facciamo figli molto dopo, sono troppo vecchi per dare una mano.

Diventiamo più vecchi perché il progresso della medicina ci ha permesso di invecchiare in salute e invecchiamo più soli perché lo stesso progresso ci ha portato a una vita sociale non più incentrata sui valori della famiglia, per lo meno non come inteso nel sacro gral dei vecchi miti. Il mito famiglia

¹² Fonte ISTAT.

¹³ Nel mio ci siamo io e mio figlio ad esempio.

è diventato altro e quando non lo è dobbiamo ritenerci tra i pochi fortunati.

Per sopravvivere in queste piccole bolle esistenziali, che a mio avviso non sono sempre un dramma o qualcosa di brutto, bisogna creare connessioni tra microcosmi. Internet in questo ci aiuta.

L'innovazione può essere ritenuta la causa di una società sempre più alienante, oppure, la tecnologia può essere utilizzata per creare nuove connessioni all'interno di una società digitale al fine di sviluppare comunità *phygital*, fisiche e digitali. Proviamo a immaginare una società dove la comunità non è solo quella che si forma intorno alla parrocchia o con i vicini di casa, bensì una comunità che si basa su interessi comuni, sulla condivisione di beni e servizi e su una comunicazione *phygital*.

Le persone possono connettersi tra loro, trovarsi online e unire le risorse disponibili in comunità fisiche ad esempio condividendo spazi e servizi di badanti, babysitter, giardinieri, guardie di sicurezza e molto altro ancora o semplicemente creare la comunità dei genitori single, quella delle famiglie che aiutano le famiglie,¹⁴ quella delle donne che vogliono riprendere a lavorare e si mettono in gioco¹⁵ o quella di chi vuole creare una formazione adeguata per il futuro.¹⁶ Attraverso l'Intelligenza Artificiale e l'*Internet of Things* queste *community* potrebbero aggregarsi efficacemente e sopperire a quello che i falsi miti non sono più in grado di offrire. Le *community* possono costruire un nuovo Stato Sociale. Per avere la capacità di connetterci e crearle dobbiamo però necessariamente sviluppare due competenze: saperne di

¹⁴ Come l'associazione di Giuseppina Vellone *Famiglia per le Famiglie* nata dalla perdita dell'amica Deborah e che ha portato concretamente alla creazione della Casa di Deborah a Verona.

¹⁵ Come quella che si è creata intorno all'azienda che si chiama "Piano C".

¹⁶ Come l'associazione chiamata Scintille.

tecnologia quanto basta per saperlo fare “tecnologicamente” e sviluppare la nostra Intelligenza Emotiva per creare connessioni “buone”.

I quattro miti del passato non possono più fungere da pilastri per il tempio della nostra sopravvivenza, non possiamo più demandare ai falsi miti la responsabilità di sostenere il mondo in cui abbiamo creduto fino a oggi.

Alzare quella che viene definita “accountability”, ovvero la responsabilità per sé stessi, diventa una mossa non solo strategica ma inevitabile. La propria responsabilità parte dalla comprensione di quello che intorno a noi sta accadendo. Vedere la trasformazione digitale come un processo esclusivo nella automazione dei processi aziendali, pensare che sia un tema demandato alle prossime generazioni perché troppo vecchi per venirne travolti, o che sia un argomento troppo complesso e di dominio degli ingegneri informatici, sarebbe un errore fatale per la nostra esistenza e ci porterebbe a ritrovarci come emarginati nella società digitale.

Non è necessario diventare programmatori di sistemi operativi o *data scientist*, la tecnologia va però compresa, nei suoi impatti, nei suoi rischi e soprattutto nelle sue opportunità.

L’assunzione di responsabilità per lo sviluppo delle competenze che la scuola non fornisce, per il lavoro che le aziende non possono garantire e per il supporto che la famiglia non è in grado di dare, diventa fondamentale.

La tecnologia ci aiuta a costruire un nuovo concetto di *community*. Non possiamo arrestarla, non è né buona né cattiva, fa semplicemente parte del mondo nuovo che stiamo vivendo e se ci scolliamo di dosso i falsi miti questo mondo possiamo costruirlo a nostro beneficio, perché la tecnologia siamo noi, internet fa quello che vogliamo che faccia.

L’apocalisse: tolte le paure vi sono le opportunità

I film hollywoodiani, come abbiamo potuto vedere, hanno ampiamente riflesso le nostre paure più profonde nei

confronti dell'Intelligenza Artificiale e le rappresentazioni sono apocalittiche.

Nel termine stesso di “apocalisse” si nasconde però contemporaneamente la soluzione per uscire dalla nebbia che pare avvolgerci quando fugacemente riflettiamo su queste tematiche. Il nostro atteggiamento mentale verso l'innovazione e la tecnologia spesso è una sorta di superficiale “toccata e fuga”, subito dopo togliamo lo sguardo da quello che non comprendiamo, infastiditi da una commistione di emozioni: paura e nostalgia, soggezione e rabbia.

Apocalisse significa anche scoperta, la sua etimologia viene dal greco *apo calypto*, significa gettar via ciò che copre. Insita nella parola stessa “apocalisse” vi è quindi la risposta, vale a dire adottare un atteggiamento mentale diverso nei confronti dell'Intelligenza Artificiale, di apertura al nuovo piuttosto che di difesa dall'ignoto. Togliendo il velo della paura dalla nostra testa, potremmo uscire dall'ignoranza e scoprirne le opportunità.

La maggior parte della popolazione giapponese ha un approccio mentale diverso, il robot è amico. Potrebbe essere che questa positività sia da ricercare nella storia delle stesse animazioni con i robot che partono proprio dal Giappone.¹⁷ Fatto sta che la popolazione è positiva nei confronti della AI e lo sviluppo tecnologico parte proprio da un Paese come il Giappone. L'atteggiamento mentale (Mindset) di un'intera popolazione attribuisce allo stesso Paese un vantaggio competitivo.

Il nostro approccio nei confronti dell'Intelligenza Artificiale invece, spesso è carico di nostalgia verso il mondo come era prima senza il digitale, una nostalgia asincrona e vintage. *Asincrona* perché non ci permette di vivere la realtà immersiva in cui ci troviamo e *vintage* perché i ricordi ammuffiti e nostalgici sono solo un tentativo disperato di conservare un passato che non ci appartiene più e conservarlo nell'armadio

¹⁷ Chi tra i lettori vintage non ricorda *Jeeg robot d'Acciaio*?

delle nostre certezze.

Durante l'era glaciale i cambiamenti ambientali sono stati così repentini che molte specie, vegetali e animali, sono scomparse, in particolare quelle che non hanno avuto il tempo di adeguarsi alle mutate condizioni ambientali.

La società digitale ci rende incerti, insicuri e barcollanti. Non comprendiamo e non riusciamo a cogliere in questa trasformazione digitale un significato a noi utile e quindi affermiamo che non ci interessa o non ci riguarda. Proprio come la volpe nei confronti dell'uva. La volpe non riesce a raggiungere l'uva e con supponenza afferma che in fondo è acerba. Nello stesso modo i romantici vintage definiscono "acerba" la AI.

Cambiando atteggiamento, prendendo una scala, un bastone o un sasso potremmo invece non solo raggiungere quell'uva e coglierne il sapore dolce ma anche sopravvivere a questo cambiamento ambientale, repentino e brusco, tanto quanto quello avvenuto durante l'era glaciale.

Pensare che l'Intelligenza Artificiale sia troppo lontana da noi, troppo complessa o che riguardi solo le generazioni future ci sottopone al rischio di perdere la possibilità, non solo di coglierne i vantaggi, ma di perdere il treno che passa. Questa volta il treno però non è a vapore, si tratta dell'Hyperloop. Un treno, tra l'altro con bassissimo impatto ambientale, che corre in un tubo d'acciaio alla velocità del suono. Presto, questa capsula a lievitazione magnetica percorrerà milleduecento chilometri all'ora e ci permetterà di partire da Milano e arrivare a Roma in venti minuti. Non è fantascienza, basta "googlare" *Hyperloop* per rendersene conto.

Con altrettanta velocità, senza accorgercene, siamo passati dalla società dei falsi miti alla società digitale.

Nella società digitale la tecnologia non è solo un mezzo per fare qualcosa ma è intorno e dentro le nostre cose tanto quanto all'interno delle nostre relazioni: il digitale è parte della nostra stessa vita.

È inevitabile constatare come l'innovazione negli ultimi

cinque anni sia entrata sempre più nelle nostre vite. Molte persone, quando pensano al futuro, lo pensano in modo lineare. Pensano che continueranno a risolvere un problema usando gli strumenti odierni e mancano di tenere in considerazione questa crescita esponenziale.

Il modello secondo il quale pensiamo alla crescita e al tasso di adozione di nuove idee è stato quello di raddoppiare l'innovazione ogni decennio, in modo lineare e costante. Il mondo digitale non si basa sulla linearità e lo sviluppo tecnologico non è lineare bensì esponenziale.

Ci abbiamo messo mezzo secolo per adottare il telefono, la primaria tecnologia della realtà virtuale. Tecnologie recenti come PC, web, cellulari, ci hanno messo un decennio inizialmente, per migliorarsi, aggiornarsi ed evolversi sempre meno: è un processo evolucionistico.

Tecnologia e biologia sono processi evolucionistici, accelerano ogni anno. Funzionano per interazione, cioè creano una funzionalità e poi usano quella funzione per fare il prossimo passo.

Il primo passo nell'evoluzione biologica, l'evoluzione del DNA, ci ha messo miliardi di anni ma poi, l'evoluzione ha usato quella spina dorsale di processo dell'informazione per fare il passo successivo. L'esplosione Cambriana, quando tutti i corpi animali si sono evoluti, rispetto all'evoluzione del DNA, ci ha messo solo dieci milioni di anni, duecento volte più veloce.

A seguire l'evoluzione ha usato questi corpi per sviluppare funzioni cognitive ancora più alte. È la natura intrinseca del processo evolucionistico.

L'evoluzione ha utilizzato essenzialmente la tecnologia per fare i passi successivi, all'inizio ci ha messo migliaia di anni usando strumenti quali il fuoco, la pietra, la ruota e questi strumenti hanno continuato ad accelerare l'evoluzione stessa. La tecnologia stessa ha creato il livello successivo, dalla stampa, al computer, al cellulare. Le tecnologie dell'informazione raddoppiano le loro bande ogni anno.

Duemila anni fa nella nostra mano tenevamo una pietra, era quella la nostra “tecnologia”, oggi teniamo nella stessa mano il cellulare e dentro, in 256 Gigabyte c’è il nostro mondo. Domani parleremo non di Gigabyte ma di Petabyte e ci sarà non solo il nostro mondo ma tutto il mondo che ci circonda, nella stessa identica mano di duemila anni fa.

Alexa un paio di anni fa era solo un nome di una bella ragazza (forse) mentre ora viene associata all’Intelligenza Artificiale e allo “Smart Living”.

Amazon è stata tra i primi a lanciare la propria interpretazione di Intelligenza Artificiale che anima i tanto in voga Smart Speaker. Prova a immaginare di svegliarti in un mondo automatizzato che ti dà il buon giorno con tutto quello che ti serve: le luci accese nelle stanze in cui ne hai bisogno, la temperatura giusta, la musica preferita e le previsioni meteo che ti aspettano lì dove la tua agenda prevede tu sia in quel giorno e che oltre a tutto questo, ti prepara il caffè proprio quando hai finito di vestirti. Alexa è la tua assistente virtuale a un costo accessibile.

Tutto questo a qualcuno potrebbe sembrare una visione futuristica di un mondo, ancora lontano dalla sua realizzazione, ma in realtà molti hanno già casa propria tutta in Cloud con una serie di “cose” connesse tra loro.

Parliamo di IoT. Non serve una casa costruita su misura con complicati sistemi di domotica, basta uno di speaker chiamato Echo Plus acquistabile su Amazon, qualche lampadina compatibile e le prese per collegare la macchinetta del caffè e il gioco è fatto. Semplice. Tanto semplice che oggi Ikea offre già lampade e tapparelle¹⁸ collegabili con il nostro Smartphone. Utilizziamo l’Intelligenza Artificiale tutti i giorni senza rendercene conto. Quando scegliamo un brano musicale con il nostro Smartphone, sia se usiamo Spotify, Amazon Music o iTunes, “qualcuno” o “qualcosa” sta accumulando

¹⁸ Dovevano uscire a marzo, poi giugno 2019, sono ancora in fiduciosa attesa, ma è questione di tempo.

dati da “qualche parte” per poi riutilizzarli nel darci un servizio migliore (o per manipolarci, dipende anche qui come sempre dai punti di vista): il suggerimento di nuova musica o di un libro che potrebbe piacerci. Semplice.

Pensiamo che l’Intelligenza Artificiale non ci riguardi perché troppo vecchi per usarla o troppo lontana per esserne coinvolti? Mentre ci convinciamo di questo, la verità è che la stessa già ha un impatto enorme sulla nostra vita e neppure ce ne accorgiamo.

Alcuni esempi dimostrano che, con o senza la nostra consapevolezza, siamo già immersi in un mondo che ruota intorno all’Intelligenza Artificiale.

Lo Smartphone è il primo esempio tra tutti. Il nostro Smartphone è diventato il prodotto tecnologico più indispensabile che oggi possediamo e lo usiamo una quantità non indifferente di ore nella nostra giornata, indipendentemente dal fatto che lavoriamo o siamo pensionati che leggono i WhatsApp dei nipoti. La vita di molte persone anziane è cambiata dal momento in cui figli o nipoti hanno regalato loro, e insegnato a usare, uno Smartphone. Imparare a usare un iPhone è più semplice che spedire gli SMS con un vecchio Nokia oppure usare un cordless da casa. Il telefono senza fili di casa è quasi scomparso come i numeri fissi. Il cordless che ho ritrovato in una scatola è finito nella spazzatura, smaltito in modo appropriato non preoccupatevi, proprio nel mio ultimo “doestaening casalingo”.¹⁹ Perché chiamare sul fisso quando, se chiamo al cellulare, sono certo di reperire la persona che sto cercando?

Se lasciamo a casa il portafoglio non dobbiamo necessariamente tornare indietro a prenderlo perché con il nostro *Wallet Payment* possiamo sopravvivere, ma se dimentichiamo il nostro cellulare probabilmente sopravviviamo uguale ma perderemo un sacco di tempo non ricordandoci la nostra agenda senza *Outlook*, i posti in cui andare senza *Google*

¹⁹ Non preoccuparti del *döstädning* parlo nel capitolo sul cambiamento.

Maps, le persone da chiamare senza la nostra lista contatti (per non parlare dei numeri di telefono che io a memoria proprio non ricordo più), e i progetti a cui rispondere senza le nostre e-mail. Saremmo persi o quantomeno certamente disconnessi e probabilmente non efficienti.

Ogni momento in cui prendiamo in mano il nostro smartphone, per il semplice fatto che lo stiamo usando, stiamo interagendo con l'Intelligenza Artificiale. Quando usiamo l'assistente vocale, quando scattiamo una foto in modalità ritratto o quando automaticamente ci vengono proposti volti e luoghi delle foto che sono state scattate, stiamo sfruttando l'Intelligenza Artificiale del nostro Smartphone con gli algoritmi del suo sistema operativo.

Se usiamo un assistente vocale come Alexa, Siri o Bixby siamo più o meno consapevoli che dietro ci stia una qualche forma d'Intelligenza Artificiale ma nel momento in cui ad esempio utilizziamo la modalità ritratto mentre facciamo una foto non ce ne rendiamo conto. L'evidenza è che con una sola lente senza Intelligenza Artificiale il nostro Smartphone non sarebbe in grado di fare quelle bellissime foto che poi orgogliosamente postiamo come esperti fotografi sui nostri social network.

Solo qualche anno fa guidare una macchina completamente automatica pareva un sogno, oggi, aziende come Tesla hanno fatto passi da giganti con l'introduzione di autovetture semi automatiche. Il 5G, nuovo standard di connessione per la comunicazione mobile, a breve amplierà queste possibilità riducendo i tempi di latenza e aumentando la velocità delle connessioni. Questo permetterà una risposta immediata tra impulso e risposta, aumentando ad esempio la sicurezza delle auto semi automatiche.

L'Internet Of Things (non serve vero la nota a piè di pagina?) collega anche le auto Tesla tra loro, si trasmettono dati a vicenda e imparano, oltre che dagli algoritmi dei loro sistemi operativi, anche attraverso il comportamento dei loro stessi autisti: se una Tesla da qualche parte dovrà girare

bruscamente a sinistra le altre autovetture impareranno questo comportamento in quella determinata situazione.

Un perfetto esempio di “sharing knowledge” ovvero “scambio di competenze”, cosa che, a onor del vero, non sempre gli umani riescono a fare in modalità altrettanto efficace. Basti pensare a quanta fatica facciamo in azienda per mettere a denominatore comune competenze presenti in uffici diversi!

Nel momento in cui sto scrivendo questo libro, Tesla ha venduto solo nel primo trimestre del 2019 sessantatremila autovetture, più del doppio di quelle vendute nel primo trimestre del 2018, e questo numero, ora che Tesla è riuscita a risolvere i principali problemi di produzione, probabilmente è destinato a salire.

Aziende come Amazon stanno investendo fortemente nella distribuzione dei propri prodotti attraverso i droni e di fatto sono già una realtà, solo che Google ha battuto sul tempo Bezos.²⁰ Con *Prime Air*, anche Amazon sarà in grado di consegnare tramite piccoli droni in meno di trenta minuti pacchetti con un peso massimo di circa due chili e mezzo a domicilio. Realtà più che fantascienza. Ben presto vedere girare i droni sopra le nostre teste sarà come vedere i corrieri della DHL o SDA con i loro furgoncini che consegnano i pacchi, anzi, verranno sostituiti. Inutile che qualcuno si ostini a pensare che siccome il nostro governo ci metterà tanto ad emanare le leggi necessarie, questo avvenga tra cinquant'anni. Il decreto sulla micromobilità è stato fatto: un passo dopo l'altro, anche i Governi dovranno diventare più veloci e più Smart nell'adeguare le leggi a quella che è l'innovazione. Dentro o fuori. Questo vale anche per il nostro Paese. Dentro o fuori.

Con autovetture automatiche e droni che girano intorno e sopra di noi come possiamo pensare di non essere coinvolti nella nostra quotidianità dall'Intelligenza Artificiale?

²⁰ CEO di Amazon.

Probabilmente anche chi vive in una valle sperduta di montagna o nel bel mezzo della Savana in Tanzania, come il mio amico Simba Leone Bianco, sarà altamente probabile che dal sua baita di legno o dalla sua capanna di fango sia connesso e posti qualche foto su Facebook o un messaggio su Twitter o qualche storia su Instagram o su un altro social tra i tanti a disposizione. Nel momento in cui utilizziamo un qualsiasi social le nostre decisioni vengono influenzate dall'Intelligenza Artificiale. Dai *likes*, alle proposte di ricerche su Google, dalla pubblicità che visualizziamo in quel momento, tutto è tagliato su misura per noi, sulla vostra personale esperienza.

Parliamo di esperienza individualizzata e anche qui qualche riflessione dovremmo farla: più ristretti sono i nostri interessi, meno “aperte” saranno le proposte che il nostro Google ci farà. Quindi: sorprende il tuo Google ampliando i tuoi interessi, sorprende anche lui. Approfondirò questo aspetto importante più avanti.

Siamo al centro dell'esperienza che ci viene suggerita attraverso i social media in base alle informazioni che noi stessi abbiamo fornito. L'Intelligenza Artificiale ha elaborato quei dati, i nostri Like, le nostre foto, le nostre ricerche, le amicizie che frequentiamo, i prodotti che cerchiamo. I social media spesso vengo demonizzati, eppure a mio avviso non solo non isolano dalle relazioni umane, ma, se utilizzati correttamente, con la corretta Social Agility, a cui dedico un intero capitolo, danno la possibilità di crearne di nuove o recuperano quelle perse nel tempo. Come ad esempio tramite Facebook mi ha ritrovata Xate, la mamma di Nolubabalu, la bimba che nel 1999 avevo conosciuto quando lavoravo a Port Elizabeth, che ho poi adottato a distanza e che, nel mio viaggio in Sudafrica, dopo esattamente vent'anni, ho potuto riabbracciare.

In America un tema molto caldo è quello della *Information Neutrality* ovvero l'accesso all'informazione da parte di tutti, anche delle popolazioni più povere. Per questo motivo Zuckerberg nel 2016 aveva proposto di dare libero accesso a dei servizi di base alle popolazioni rurali che vivono in

povertà in India e che superano gli 880 milioni di abitanti. Il governo indiano ha impedito questa operazione ritenendo che l'accesso limitato che Zuckerberg proponeva fosse anche una limitazione dell'informazione. Quali sono i reali motivi? Mantenere una grande parte della popolazione isolata o proteggerla da rilasci di una immensa quantità di dati a una potenza americana?

Con internet il fenomeno dei social ha aumentato le connessioni, quanto queste si traducano in relazioni vere è poi da valutarsi. Zuckerberg dichiara nel suo Podcast, in una intervista da lui stesso fatta con Harari (autore di *Homo Deus*), che Facebook ha l'obiettivo di connettere gruppi di persone con gli stessi interessi. Il problema si presenta quando queste connessioni rimangono confinate alle quattro mura di casa e allo schermo del proprio computer e quindi quando le relazioni fisiche vengono ridotte se non addirittura annullate o quando la relazione online diminuisce la mia capacità di interagire di persona o non sviluppa la mia Social Agility "fisica".

Prendiamo ad esempio la capacità di gestire i conflitti: sui social posso interrompere un'amicizia quando voglio, posso mettere un "pollice all'ingiù" quando qualcosa non mi piace. Non posso, purtroppo o per fortuna, semplicemente "disconnettere" i miei vicini di casa, perché non tagliano le piante che invadono il mio giardino.²¹

Da un lato Facebook, se è vero quello che ha detto Zuckerberg, persegue l'obiettivo nobile di far sì che le persone possano incontrarsi, dall'altro il suo business richiede che le persone stiano incollate allo schermo il più a lungo possibile.

Facebook, come tutti i social, si trova all'interno di questo dilemma, la cui soluzione può essere trovata solo nella nostra Intelligenza Emotiva (EQ) e nel cercare di sviluppare una Social Agility a trecentosessanta gradi: digitale e fisica.

Imparare a gestire le cose che non ci piacciono, i vicini

²¹ Per i miei vicini: le vostre piante sono a posto, tranquilli.

fastidiosi,²² l'amico con il quale abbiamo un conflitto e l'insegnante che non ci dà i voti che vorremmo, fa parte di quelle capacità umane che dobbiamo continuare a tenere allenate nonostante i social media. Prendiamo dai social quanto di buono può esserci, ovvero la possibilità di ampliare le nostre connessioni e poi trasformarle in qualcosa di utile a noi e alla nostra società.

Un altro fenomeno dove i social permettono addirittura di trovare l'anima gemella sono i *Social Dating*. Ci si incontra online in una chat per poi vedersi dal vivo con persone che non avremmo mai incontrato nella palestra che frequentiamo o nel solito giro di amici. Il *Social Eating* cavalca lo stesso principio: incontrare persone nuove che hanno in comune la passione per il cibo e la voglia di fare un'esperienza diversa. Attraverso una applicazione come Eatwith posso prenotare in una qualsiasi città una cena a casa di persone del posto e incontrare altri turisti che come me vogliono vivere un'esperienza fuori dai soliti giri turistici e così gustare insieme ad altre persone il sapore della vera Tajina di Marrakech o gli scialatielli di Napoli o bere un rosé con una selezione di formaggi francesi a Parigi. La tecnologia ci dà la possibilità di creare nuove relazioni e di allargare il nostro Network.

Dai social ai media online: nel momento in cui usiamo Spotify, Netflix o Youtube, l'Intelligenza Artificiale sta guidando le nostre scelte. Probabilmente stiamo pensando di essere noi a decidere ma in realtà non lo siamo. Averne consapevolezza è importante. A me personalmente piace scoprire nuovi film o serie televisive che mi vengono suggeriti da Netflix e che non avrei mai trovato se non mi fossero stati proposti dal sistema operativo che ha prima analizzato le mie ricerche e i miei dati. Di fatto Spotify o Netflix conoscono così bene le mie preferenze che a volte è quasi disarmante e penso a cosa succederà nel momento in cui anche i siti

²² Sempre per i miei vicini: giuro non siete fastidiosi, anzi, grazie per lo *sharing* delle incombenze delle parti comuni, che sono una frana a gestire.

social di incontri saranno in grado di analizzare così bene i miei comportamenti e i miei gusti da suggerirmi un partner migliore di quello che avrebbero potuto propormi i miei amici più intimi. Possiamo rimanere disarmati o anche impauriti da tanta precisione nell'analizzare i nostri dati oppure possiamo vederne i vantaggi anche rispetto al tempo che risparmiamo nel cambiare canale prima di vedere un film che finalmente ci tenga con il fiato sospeso o prima di incontrare la persona con la quale avere una affinità immediata evitando così di passare da devastanti relazioni senza senso.

Arrivati a questo punto dovresti aver realizzato che siamo nel bel mezzo della società digitale e che la AI fa già parte della tua vita.

Qualora ci fosse ancora qualche dubbio residuo allora pensa a Google Maps o Uber oppure al momento in cui tramite SkyScanner o qualsiasi altra applicazione acquisti un biglietto aereo. Google Maps, come altri sistemi di navigazione, utilizza in tempo reale la tua posizione per monitorare il traffico. Uber non solo indica al *driver*²³ con quale probabilità in una determinata area della città troverà i prossimi clienti ma calcola il prezzo che in quel momento potresti essere disposto a pagare per essere portato a destinazione. Anche il futuro impiego della AI in sistemi come Uber è destinato a salire, visti gli investimenti che lo stesso business guro della tecnologia e fondatore di Softbank Masayoshi Son ha fatto proprio in Uber.

La mobilità è sempre più connessa.

A Parigi, durante la mia permanenza ad aprile 2019, mentre in un appartamento dietro il Pompidou, trovato con *Homeexchange*, ho dato gas alla scrittura del mio libro, ho potuto toccare con mano la mobilità connessa.

Il *Bike Sharing* li sta spopolando, non solo per i turisti ma anche per i cittadini stessi. Con un abbonamento annuale i parigini non devono preoccuparsi di dove lasciare la bicicletta

²³ Il guidatore.

o che la stessa possa essere rubata: la bici di proprietà proprio non ce l'hanno più. Il *Bike Sharing*, insieme a un efficiente sistema dei servizi pubblici come bus e metropolitana, permette ai parigini di non dover neppure possedere un'autovettura. Attraverso il cellulare la centrale operativa del *Bike Sharing* conosce esattamente non solo dove si trovano le singole biciclette ma anche le tratte che sono state percorse in quanto tempo e di conseguenza quali sono le abitudini dei propri cittadini. Il sistema indica di preciso quante biciclette normali e quante con pedalata assistita (con questa ai semafori ho avuto qualche piccola difficoltà diciamo di "ripartenza") si trovano in quale punto della città e così ne migliora il servizio. Ancor più flessibili sono i monopattini elettrici (posso dire che sono una figata?), vengono geo localizzati e, all'interno di un perimetro che comprende tutto il centro di Parigi, possono essere lasciati ovunque (tanto ma tanto comodo, lo piantali, chiudi il noleggio con la "app" e vai a fare colazione in un bistrot). In tempo reale l'applicazione indica dove si può trovare un monopattino a disposizione, per il tuo pit stop successivo.

Mobilità con tecnologia semplice: con la fotocamera del nostro cellulare visualizziamo il Code sul monopattino e lo sblocciamo. Questi sistemi, come il *Car Sharing*, permetteranno alle *Smart City* di gestire il traffico e affrontare la problematica della mobilità in città sempre più popolate. Mercedes-Benz ha lanciato con *Car2Go* un business. Una casa automobilistica, che basa il suo modello di business sulla proprietà di autovetture, lancia una start up di *Car Sharing*. Questo dovrebbe portare a fare qualche riflessione: la società digitale sta cambiando la nostra mobilità, i nostri consumi, il nostro modo di vivere.

L'Intelligenza Artificiale e la connessione 5G contribuiranno a rendere sostenibile l'accelerazione che stiamo vivendo nell'urbanizzazione. La *Smart City* sarà una città che utilizzerà l'informazione e la comunicazione tecnologica per migliorare la qualità dei servizi urbani, come l'energia e i trasporti, in

modo tale che vi sia una riduzione del consumo energetico e quindi dei costi, impattando positivamente sulla vita dei suoi abitanti. L'Intelligenza Artificiale e l'*Internet of Things* nelle *Smart City* permetteranno di gestire più efficacemente il traffico, lo smaltimento dei rifiuti, la sanità, la crisi energetica e molto altro.

In America ad esempio vi sono già applicazioni che anticipano quelle che sono le potenzialità dell'impiego della AI nei servizi ai cittadini, come ad esempio a San Francisco, dove dal 2013 è attivo un servizio di localizzazione in tempo reale dei parcheggi liberi. Questo sistema ha permesso di ridurre il tempo impiegato per la ricerca di un parcheggio del cinquanta per cento e di conseguenza le emissioni del venticinque per cento.

Fin qui abbiamo realizzato che l'Intelligenza Artificiale fa ormai parte del nostro mondo. Vi è però ancora un po' di confusione rispetto al fatto che non necessariamente un robot sia dotato di AI. Quando AI e robot si uniscono possiamo parlare di umanoide. Gli umanoidi saranno in grado di supportare l'uomo sempre più - dalle semplici indicazioni rispetto a una determinata informazione, come avviene già in alcuni aeroporti, uffici pubblici o supermercati, piuttosto che il suo impiego nell'accompagnare i degenti di ospedale a fare un'ecografia in un altro reparto.

Sul web abbiamo visto spopolare il robot Pepper della compagnia giapponese Softbank. Pepper è un chiaro esempio di come un umanoide possa supportare l'uomo. Un robot dotato di Intelligenza Artificiale che sa leggere le emozioni. Pepper punta sulla simpatia ma soprattutto sull'interazione e comunicazione con l'uomo. Oggi sorridiamo nel vedere il piccolo robot, alto quanto un bambino di 6 anni, e non ancora autonomo, ma forse tra un po' potrebbe essere lui a sorridere di noi.

Mi affascina molto sentir parlare il papà di Pepper, Masayoshi Son. Quando gli viene chiesto se non teme che i robot possano annientare l'uomo la sua risposta da l'idea

di una visione più grande e trasmette molta positività. Egli, infatti, afferma che i robot non avrebbero motivo di dover lottare contro l'uomo, saranno più intelligenti dell'uomo ma non hanno motivo di doverlo combattere. Per quale motivo un robot del futuro dovrebbe voler prevaricare sull'uomo visto che, grazie alla sua superiorità intellettuale, ben saprebbe come l'armonia crea maggiore felicità rispetto alla guerra?

Forse è questo uno dei motivi per i quali Masayoshi ha inteso dotare Pepper della capacità di leggere le emozioni: quello di far sì che anche i robot abbiano in un futuro una sorta di cuore e comprendano cosa fa star bene gli umani. Da romantica digitale quale sono e perché mi piace leggere le cose positive tra le righe di quello che dicono le persone, io penso che questo sia l'intento, e spero ci riesca. Pepper è il primo robot a essere entrato in contatto con la massa, fuori dai laboratori di ricerca o dalle università. Pepper dà informazioni ma in alcuni luoghi già viene impiegato per fare di più, non solo per informare ma per assistere l'uomo e permettergli di fare lavori di maggior rilievo.

In pochi anni la robotica assistiva in ospedali e case di cura diventerà risorsa comune come sta avvenendo già nella Casa Sollievo nelle Marche dove i robot Pepper e R1 avvertono i medici se vi sono emergenze nelle stanze e sono in grado di fare una prima diagnosi interagendo con i pazienti. Non è la prima volta che la tecnologia fa lavori o attività che permettono all'uomo di dedicarsi ad altro, in questo caso per permettere alle infermiere che così hanno più tempo, di intrattenersi in una relazione un pochino più profonda con un paziente invece di passare solo da una stanza all'altra per verificare che tutto sia a posto. Un tempo le donne del paese andavano alla fontana per lavare i panni, ora possono schiacciare un bottone, far partire la lavatrice e dedicarsi a una chiacchierata in più con i propri figli; anzi, nemmeno serve schiacciare il bottone, basta far partire la lavatrice con lo Smartphone.

Dipende sempre da come guardiamo le cose e da cosa facciamo fare alle cose. Lo decidiamo noi, questo vale anche

per l'innovazione, per la AI e per la biomedicina.

Una cosa che ancora pochi sanno è che i robot dotati di Intelligenza Artificiale non imparano solamente a seguito della programmazione di un ingegnere informatico ma possono imparare dalla semplice osservazione del comportamento umano nonché dalle informazioni che ricevono da altri robot a distanza di migliaia di chilometri.

Gli scienziati del MIT nel marzo del 2019 hanno concluso una importante ricerca di trasferimento delle conoscenze. Un sistema chiamato C-LEARN permette al robot di apprendere nuove competenze semplicemente osservando l'uomo.

Insegnare a un robot a fare una determinata cosa diventa semplice quanto insegnarla a un bambino di due anni. Non serviranno più programmatori e questo da un lato è strabiliante, dall'altro ci deve portare a riflettere.

I robot imparano osservando e i robot imparano da altri robot. Sempre al MIT il robot Optimus, dotato del sistema operativo C-LEARN, ha insegnato a un altro robot determinati movimenti. Questo significa che un robot in una fabbrica in America può insegnare a un robot in Germania in tempo zero: i robot apprendono nuove competenze attraverso internet, con una latenza pari a zero. Quanto tempo ci mettiamo noi umani a imparare e con quale latenza?

In Germania, nella recente *School of robotics and Machine Intelligence* di Monaco, i ricercatori stanno sviluppando sistemi operativi che portino i robot ad aiutare l'uomo nella sua vita quotidiana rendendoli più smart e più flessibili e soprattutto connessi tra loro in modo che possano imparare in tempo zero. Per far questo vi è necessità di connessioni più veloci in modo tale che i robot possano trasmettersi e imparare tra loro nuovi compiti a migliaia di chilometri di distanza in tempo reale. Un primo esperimento è stato svolto tra due laboratori, uno a Düsseldorf e uno a Monaco, connessi tra loro con il 5G. Il compito era quello di aprire una porta chiusa con una chiave. Un robot nella pinacoteca del *5G Lab* di Vodafone a Düsseldorf guidato manualmente ha imparato questo compito,

dopo un paio di test e alcuni minuti di *Machine Learning*, è stato in grado di svolgere quello specifico movimento ed un istante dopo tutti i robot si muovevano nello stesso modo come in uno spettacolo di nuoto sincronizzato.

Questo esperimento, come quello del MIT, sono una pietra miliare per l'interazione tra robotica e l'Intelligenza Artificiale. Le evidenze emerse hanno un impatto enorme negli sviluppi di applicazioni rilevanti per la società. Questi studi stanno ulteriormente evolvendo verso la precisione dei movimenti dei robot per poterli, ad esempio, impiegare nella detonazione di una bomba senza mettere in pericolo gli umani. In futuro vi sono diverse attività dove i robot potranno assistere gli umani – aiutare in attività domestiche, assistere i lavoratori in quelle che sono attività più pericolose in una fabbrica oppure durante una ricerca di dispersi dopo un terremoto o per spegnere un incendio come avvenuto nell'aprile 2019 all'interno della cattedrale di Notre Dame. In un prossimo futuro all'interno delle *Smart City* le nostre case potranno essere connesse con gli ospedali e robot dotati di Intelligenza Artificiale e, interconnessi tra loro, potranno aiutare le persone anziane a rimanere indipendenti e autonome per più tempo.

L'impiego della AI può essere utilizzato anche nel caso della diagnosi. Possiamo utilizzare un orologio come il nostro *Apple Watch* per misurare il nostro battito cardiaco e diagnosticare in tempo un problema di aritmia,²⁴ oppure possiamo usare le lenti a contatto intelligenti per monitorare la glicemia nel sangue qualora avessimo problemi di diabete. Queste particolari lenti sono infatti munite di un dispositivo elettronico flessibile e trasparente in grado di analizzare la composizione delle lacrime dell'occhio e avvisare il paziente di eventuali anomalie.

La AI può supportare nella vita quotidiana l'uomo e contribuire a fare diagnosi precoce migliorando la sua stessa qualità di vita. Certo, in cambio bisogna dare un qualcosa,

²⁴ Non perderti la storia del Dottore e dell'Anguria alla fine del libro.

questa volta non si tratta di denaro, ma informazioni, ad esempio sulle nostre abitudini alimentari, il nostro peso, la nostra età e il nostro battito cardiaco. Il prezzo che paghiamo sono i nostri dati. In ogni transazione è sempre una questione di costo-beneficio. Riceviamo un qualcosa in cambio di qualcos'altro.

La società digitale, infatti, si fonda sull'economia dei dati. Dati in cambio di benefici, benefici in cambio della totale trasparenza.

Nella società digitale un aspetto cruciale è proprio la gestione del dato e quanto il singolo individuo sarà in grado di governare i propri dati decidendo se e a chi autorizzarne l'accesso.

Una delle tecnologie più impattanti del ventunesimo secolo in tal senso è la *Blockchain*. Nel mondo dei pagamenti abbiamo sentito parlare di *Bitcoin*, trattasi di una criptovaluta che non va confusa con la tecnologia che prende invece il nome di *Blockchain*. Possiamo paragonare la *Blockchain* a una sorta di libro mastro aperto che autentica in modalità anonima ogni singola transazione. Attraverso la *Blockchain* ad esempio sarà possibile tracciare in modalità univoca il diamante del nostro anello dalla miniera al nostro dito pur mantenendo l'anonimato di appartenenza dell'anello. Attraverso le criptovalute, come *Bitcoin* o *Ethereum*, la valuta diventa programmabile. Il controllo della transazione è univoco.

Questa tecnologia eliminerà totalmente il costo di organizzazioni centralizzate come le banche; il fare banca necessariamente diventerà qualcos'altro e, a mio avviso, questo qualcosa potrà solo basarsi sul valore aggiunto di una relazione esclusivamente competente e umana.

Le problematiche della tassazione e del lavoro in nero a mio avviso potranno essere risolte e già la fatturazione elettronica sta cercando di circoscrivere il fenomeno, con quale efficacia e risultato lo vedremo, questo dipende non solo dalla tecnologia a mio avviso ma soprattutto dall'etica di chi la usa.

Ogni scambio di valore, come anche una prestazione

lavorativa, non avverrà più tramite scambio di valuta fisica. Niente banconote, solo criptovalute. Non avremo più il portafoglio in tasta (già in molti Paesi non è più necessario), né il denaro fisico o i conti in banca: tutte le nostre finanze saranno esclusivamente nei nostri cellulari. Il *Wallet* che abbiamo attivato da poco sul nostro Smartphone è a mio avviso, solo un microscopico inizio di una rivoluzione prossima.

L'aspetto migliore di questa nuova tecnologia è che i sistemi che governano queste transazioni sono decentralizzati, quindi non esiste una singola entità, che possieda la tecnologia e quindi ne possa detenere il monopolio e di conseguenza il potere. Con la *Blockchain* vi è trasparenza totale di ogni singola transazione che viene tracciata in modo univoco, bisogna solo risolvere alcuni problemi di uso improprio del sistema, ma è solo una questione di tempo.

SEED²⁵ sta lavorando a una piattaforma che potrebbe risolvere tre temi legati alla Intelligenza Artificiale attraverso la tecnologia del *Blockchain*: fiducia, autenticazione e proprietà. Attraverso la piattaforma il singolo potrà decidere quali sono i dati che vorrà condividere con il sistema. Questo significa che il singolo potrà decidere a chi e per cosa fornire i propri dati risolvendo quindi una delle criticità principali legate all'Intelligenza Artificiale e che molti temono. Per poterlo fare abbiamo necessità di tre cose: tecnologia (semplice, e ci siamo quasi), conoscenza (fattibile, con un po' di impegno da parte di tutti nell'apprendere le nozioni alla base della tecnologia) e la normativa (un po' più difficile, perché significa avere un sistema generale che unisca a livello globale colossi del web e governi ed essendoci di mezzo il potere la cosa potrebbe risultare un po' più complessa).

²⁵ www.seedtoken.io.

Available at
amazon

The Amazon logo, consisting of a curved orange arrow pointing from the letter 'a' to the letter 'z'.

“Tutti parlano della società digitale e dei cambiamenti che ne derivano. Questo libro - in maniera convincente e veramente godibile. L'ultima parte del libro è assolutamente imperdibile, con una vena di ironia l'autrice spiega quali modelli mentali ci aiuteranno a rimanere rilevanti in un mondo che cambia a velocità esponenziale. Un libro con strumenti, storie e riflessioni che aiutano a crescere, come persone non solo come professionisti: assolutamente da non perdere.”

(Paolo Gallo, international best seller autor e HR Director World Economic Forum)

“...Il testo riassume le sfide dei prossimi anni, riuscendo a declinare il tema in modo adatto a tutte le generazioni. Un libro da leggere tutto d'un fiato per capire il nostro futuro e per individuare gli strumenti e le conoscenze di cui non possiamo più fare a meno.”

(Riccardo Manzotti, Professore Filosofia ed esperto AI Università IULM Milano)

“...Aiuta, infine, questa visione positiva del futuro come luogo di ricerca, di scoperta, di terreno di gioco dove ognuno di noi ha possibilità di mostrare le proprie capacità.

Tatiana ha saputo conciliare contenuti reali con suggerimenti utili e molto commestibili.”

(Massimo Grandis, Amministratore Delegato Mediolanum)

Tatiana Coviello

Partendo dalla mia certificazione nell'Intelligenza Emotiva, mi sono trovata, quasi per caso, a lavorare in azienda con un robot che potesse comprendere le emozioni. Questa esperienza mi ha permesso di unire i puntini ed è venuto fuori un disegno sorprendente, colorato dalla mia curiosità. Ho continuato a viaggiare, nei luoghi, nelle cose e dentro le persone fino a vedere l'Intelligenza Emotiva e l'Intelligenza Artificiale come parte di un tutto che ci permette di collegare esperienze diverse in modo significativo per vivere meglio. Come donna, mamma e HR Manager credo che ogni esperienza, un giorno, ci sarà utile. Come questo libro: per me che l'ho scritto e per voi che lo annuserete, sfoglierete, leggerete.



€ 22,00