

Artigiani sempre più smart: “Con l’intelligenza artificiale si apre una nuova fase”

Pubblicato: Lunedì 12 Febbraio 2024



Considerare di default **l’innovazione tecnologica un’opportunità**, potrebbe essere un modo per non subirla o ancor peggio ignorarla. Poi occorre studiarla, analizzarla e sperimentarla con senso di responsabilità. Se pensiamo a **ChatGPT** e più in generale al nuovo trend di mercato, ovvero **l’intelligenza artificiale (AI)**, si ripresentano scenari negativi tipici della prima fase della digitalizzazione, come, per esempio, **l’inesorabile perdita di posti di lavoro** o l’evoluzione, fino alla loro scomparsa, di alcune **competenze** oggi necessarie nei processi produttivi, in particolare nel settore dei servizi. Emblematico il titolo di un libro, **“La fine del lavoro”**, dell’economista **Jeremy Rifkin**, pubblicato all’inizio degli anni Novanta del secolo scorso quando il computer e l’informatica si diffondevano nelle aziende e nelle case.

(nella foto da sinistra: Mauro Colombo e Massimo Rabuffetti)

CONFARTIGIANATO IMPRESE VARESE È PRONTA

Questi scenari rendono meno evidenti tutta una serie di vantaggi e considerazioni positive, come la possibilità di gestire con le nuove tecnologie **un numero sempre più crescente di attività ripetitive e manuali** – spesso anche noiose – e di gestirne di nuove e più complesse che impattano sull’economia della conoscenza, pensiamo alla **scrittura, alla ricerca e alla codifica**.

Confartigianato imprese Varese e la società di servizi **Artser** hanno intrapreso da tempo un percorso per avviare l’introduzione dell’**intelligenza artificiale** in alcuni servizi specifici della loro organizzazione, in particolare nella **formazione, nella parte fiscale e legale**.

«Immaginiamo **tempi relativamente brevi** – dice **Mauro Colombo**, direttore di Confartigianato Imprese Varese e di Artser – perché è indubbio che la tecnologia aiuta a migliorare la qualità e il modo in cui facciamo le cose. Siamo anche consapevoli del fatto che avranno un impatto non indifferente sull'organizzazione se pensiamo alla velocità e al tempo con cui arriveranno».

EFFICIENZA, TEMPO LIBERATO ED ETICA

La riflessione sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale all'interno dell'associazione di via Milano è dunque già iniziata e con essa la valutazione delle conseguenze. «Ci sono tante attività che nel giro di pochi mesi potrebbero essere sostituite da questa nuova tecnologia – continua Colombo – . Parliamo di attività che per alcune persone occupano una fetta rilevante del loro tempo che a questo punto viene liberato».

Colombo è ben consapevole che **in ogni transizione c'è una parte dolorosa** ed per questo motivo che solleva **due problemi di carattere etico** da affrontare fin da subito. Il **primo** riguarda **l'accompagnamento dei lavoratori nel cambiamento**. «Bisogna **aiutare le persone ad affrontare questa transizione** in termini di conoscenze e competenze – sottolinea il direttore di Confartigianato – e al contempo prendere atto del fatto che alcune attività, che oggi si fanno, domani non si faranno più». Il **secondo aspetto etico** riguarda il contenuto delle attività svolte: «Chi utilizza le informazioni fornite dall'intelligenza artificiale, cioè i nostri soci e clienti, deve poter contare sulla loro **correttezza**». Quest'ultimo aspetto riguarda la metamorfosi di alcune mansioni che un tempo svolgeva il lavoratore nel settore dei servizi che oggi si vede assegnare una nuova e più marcata responsabilità, ad esempio, selezionando le fonti normative da cui l'AI attinge per elaborare le richieste ricevute . Insomma, diventa il garante di quel processo.

UNA NUOVA FRONTIERA

L'intelligenza artificiale apre una nuova frontiera per le imprese, più estesa nel settore dei servizi. Inevitabilmente, quando parliamo di questa nuova tecnologia tutti pensano a OpenAi, ChatGPT e Bing, strumenti che vengono già usati non solo dalle imprese ma anche dai singoli privati e dai professionisti. «Stiamo parlando di **Large language model (Llm)** che è un tipo di modello di intelligenza artificiale – spiega **Massimo Rabuffetti** responsabile dell'area innovazione e business intelligence di Confartigianato Imprese Varese- che utilizza **reti neurali profonde** per apprendere da enormi quantità di dati testuali, come testi scritti o parlati».

Sono modelli nati in un contesto **open source**, cioè aperto, dove la regola è la condivisione di informazioni, in grado di **riconoscere, generare, riassumere, tradurre e prevedere contenuti testuali**. Modelli che lavorano molto sul **linguaggio naturale**, cosa che prima non si poteva fare con le macchine e gli strumenti tradizionali. «La ricerca fatta con **OpenAi ha una base vettoriale** – spiega Rabuffetti – Quindi prende interi paragrafi e gli assegna una posizione in questo spazio vettoriale, incasellandolo in una posizione vicino ad altre caselline. Stiamo parlando di una collocazione spaziale di 4000 dimensioni. Faccio fatica a comprendere la parte matematica che ci sta dietro, ma osservo che in questo modo **certe abitudini si possono cambiare e rendere più efficienti i processi e più precisi i risultati**».

AUTOMATIZZARE CON EMPATIA

Negli ultimi vent'anni in Confartigianato Imprese Varese la digitalizzazione è stata una priorità ad ogni livello, così come l'automatizzazione è stata spinta fin dove possibile, senza mai dimenticare l'importanza di un **approccio empatico** nel fornire servizi ai soci e ai clienti. Con l'intelligenza artificiale si apre una nuova fase che è già stata condivisa con i responsabili delle varie aree. «I collaboratori a cui ne ho parlato erano interessati e sorpresi – sottolinea Colombo – rispetto alle potenzialità di utilizzo, ai miglioramenti e all'ampliamento dei contenuti che possiamo mettere a disposizione nell'attività commerciale, di marketing e anche sulla parte di **delivery del servizio** con l'accesso al portale riservato, grazie al quale il cliente può ricevere una prima risposta senza ricorrere a una persona. Un'espansione dell'attività sia orizzontale, cioè in termini di contatti di soggetti e aziende in qualunque luogo si trovino, che verticale, ovvero di contenuti sempre più specializzati».

Un sistema che invoglierà a raccogliere ancora più dati e informazioni attraverso il **Crm** (Customer relationship management) per fare attività di benchmark. «Se funziona oppure no è presto per dirlo –

conclude Colombo – Una cosa però è certa: **l’Ai è alla portata di realtà come la nostra**. Calandola sull’artigiano ci vuole ancora un passaggio in più di standardizzazione che magari arriverà tra un paio d’anni. C’è un lavoro di persuasione importante che va fatto giorno per giorno».

[Michele Mancino](#)

michele.mancino@varesenews.it