Robot guidati dall'AI: quando il lavoro nobilita l'uomo

Due manager a confronto: in Comau – leader mondiale dell'automazione industriale – l'intelligenza non umana rivoluziona i processi, interessando persino il marketing. Dal dietro le quinte del loro quotidiano, tra rischi e vantaggi di integrare l'AI nei processi aziendali, emerge il valore della persona.

di Salvatore Cristiano Misasi

Non si può che collaborare, tra diverse aree aziendali, per affrontare le sfide poste dal presente. L'intelligenza artificiale, con la propria portata innovativa, sta entrando anche nel settore del marketing e l'azienda del torinese la sta strategicamente integrando. L'obiettivo è chiaro: potenziare l'efficienza interna e ampliare l'offerta di prodotti e servizi, secondo una filosofia aziendale che mette la tecnologia al servizio dell'uomo. A questo proposito, dialogano Stefania Ferrero e Stefano Boscolo Bozza – rispettivamente Chief Marketing & Solutions Officer e Chief Information Officer di Comau – raccontando come la collaborazione tra leader aziendali sia diventata più efficace e produttiva grazie all'aiuto dell'AI.

L'intelligenza artificiale assume, sotto certi aspetti, il ruolo di una regina di scacchi, muovendosi in diverse direzioni con il suo apporto di efficienza; sono diverse, infatti, le aree aziendali e i processi in cui può trovare impiego, non da ultima la robotica. «*Il robot per sua natura* – spiega Ferrero – *deve interfacciarsi con sistemi complessi, quindi l'AI in questo caso è un grosso facilitatore per chi li produce e programma. Dall'altra parte, poi, la utilizziamo anche per migliorare i nostri processi interni*».

Naturalmente, l'enorme potenziale dell'intelligenza artificiale va sfruttato secondo criteri e regole precisi, altrimenti può rivelarsi addirittura controproducente. Pensiamo al funzionamento principale di ChatGPT che sfrutta l'acquisizione di dati per poi metterli al servizio di utilizzatori terzi: un processo tutto sommato imprudente. *«Se non gestiti opportunamente* – sottolinea Boscolo – *i documenti inseriti su ChatGPT rischiano di diventare di dominio di qualcun altro. Nessuno garantisce l'integrità dei dati nel tempo. Quando ChatGPT ha preso una certa velocità, dunque, siamo partiti limitando le nostre azioni gradualmente con una policy: abbiamo descritto nel dettaglio ciò che non era raccomandabile fare. Subito dopo siamo intervenuti per mettere a disposizione della nostra azienda strumenti che offrissero al nostro team l'opportunità di fare cose molto simili a quelle che si possono fare a livello personale, ma in un ambito sicuro»*.

Paure e rischi concreti, dunque. Non solo si teme che l'AI in qualche modo riesca a far crollare gli equilibri della security aziendale, ma è diffusa anche la paura che destabilizzi certezze socio-lavorative. Quelle macchine robotizzate, oggi dotate di sistemi cognitivi indipendenti, inclinano i rapporti tra lavoratori e leader aziendali: la paura dei primi è di essere sostituiti nel proprio ruolo, a fronte di un certo timore dei secondi delle possibili conseguenze di affidare a macchine il lavoro dell'uomo. *«La paura di sostituire l'umano* – precisa Ferrero – *nasce per l'impatto sociale che può avere questo passaggio, soprattutto nel caso dell'introduzione di robot nei processi produttivi. In realtà occorre pensare che in realtà non si sostituisce, anzi, si nobilita il ruolo del lavoratore, per esempio affidando al robot le mansioni pericolose, insalubri, usuranti – pensiamo a un saldatore – e utilizzando la professionalità e l'esperienza della persona per programmare e supervisionare il lavoro delle macchine»*.

Paradossalmente, l'introduzione dell'intelligenza artificiale non toglie posti di lavoro, ma, al contrario, ne crea di nuovi. Gli AI competence center – in Comau è operativo già dalla metà dello scorso anno – sono un esempio di occupazione lavorativa innovativa, partenariati pubblico-privati che hanno il compito di svolgere attività di orientamento e formazione alle imprese su tematiche di industria 4.0, nonché di supporto all'attuazione di progetti per il miglioramento o la realizzazione di nuovi prodotti, processi o servizi tramite tecnologie avanzate.

Nuovi investimenti sull'AI significano poter riscrivere il futuro in maniera responsabile: con il suo impiego, i robot che prima avevano bisogno di programmazioni specifiche per adempiere anche al compito più semplice, ora possono svolgere svariate operazioni senza dover essere riconfigurati ogni volta, oppure lavorare in ambienti destrutturati dove il rischio per l'uomo è maggiore, così da garantire maggior sicurezza sul lavoro. Certo non potrà mai appropriarsi del vero valore della persona e dell'empatia che è in grado di provare verso i suoi simili.