

Focus su formazione, intelligenza artificiale, i cambiamenti e le sfide nel terziario

Con l’Ai formazione personalizzata per fondare un nuovo umanesimo

Opportunità, timori e rischi della nuova tecnologia rivoluzionaria al pari della scrittura e della stampa

La crescita straordinaria delle applicazioni dell’intelligenza artificiale è sotto gli occhi di tutti e tutto ciò non può non riflettersi anche nel campo della formazione. Io mi sento spesso porre domande sulla formazione e l’Ai, ma la grande sfida che dovremo affrontare è di una portata inimmaginabile e dobbiamo stare attenti a non reagire come Platone che riportò, paradossalmente per iscritto, un’invettiva di Socrate contro la scrittura. Un po’ come chi oggi si scaglia contro Chat GPT e poi lo usa per scrivere un testo”. Sono le parole di Mario Rasetti, professore emerito di fisica teorica al Politecnico di Torino e presidente del comitato scientifico del Centai, nell’intervista che apre il focus sull’intelligenza artificiale prodotto dal fondo For.Te. in collaborazione con Il Sole 24 Ore Radiocor. Nel campo nella formazione, prosegue Rasetti, “l’Ai può porsi l’obiettivo di una didattica personalizzata al singolo discente, all’individuo. Una didattica che sappia cogliere nelle persone le capacità, le motivazioni, la visione della vita che vorrebbero vivere, la loro percezione della realtà, dando loro gli strumenti migliori. Il mio desiderio, per quanto riguarda anche le applicazioni dell’Ai, è un ritorno, molto forte, a un forte umanesimo”.

Una delle invenzioni che cambiano la storia dell’umanità
Rasetti parte, quindi, da una visione ottimistica dell’intelligenza artificiale, paragonandone gli effetti a quelli delle grandi invenzioni dell’essere umano, come la scrittura o la stampa. È “una grande rivoluzione culturale, ma anche industriale e finanziaria e, probabilmente, antropologica. Come tutte le grandi svolte nella tecnologia e nella scienza si presta anche a usi cattivi. La crescita vertiginosa dell’intelligenza artificiale non sta scampando al destino di tutte le altre invenzioni; da un lato ci sono applicazioni straordinarie nella medicina, ci sono risultati incredibili della farmacologia, dall’altro lato applicazioni eccellenti dal punto di vista dell’efficienza nella guerra. Si veda ad esempio l’uso che Israele sta facendo delle intelligenze artificiali, che è tremendo nella sua straordinaria efficienza”.



Mario Rasetti, professore emerito al Politecnico di Torino

Uno strumento dalla portata inimmaginabile anche nella formazione

I riflessi sono e saranno anche nella formazione. In questo campo Rasetti pensa che la grande sfida consiste nel trovarsi “al nostro fianco uno strumento dalla portata inimmaginabile. Non dobbiamo reagire come reagì Platone o come si reagì, in tempi molto più recenti, riguardo al ridicolo dilemma se far usare ai bambini la calcolatrice tascabile per i compiti di matematica oppure no. Oggi ci portiamo in tasca cellulari che, come potenza di calcolo, sono miliardi e miliardi di volte più potenti di quelle calcolatrici, ma avere la calcolatrice in tasca non ha diminuito la capacità nostra di fare calcoli”. Non occorre neanche pensare che l’intelligenza artificiale possa essere materia solo per informatici e ingegneri. “Uno dei personaggi più importanti che lavora con me - esemplifica - è un filosofo, anzi un teologo ovvero un filosofo molto specializzato”.

Pericolo di aumentare le discriminazioni

Nell’uso dell’Ai, anche nel campo della formazione, c’è però qualche pericolo da evitare, soprattutto in tema di discriminazione nel giudicare il lavoro di chi si forma. “Noi nel nostro istituto - afferma Rasetti - siamo orgogliosi di dire che partiamo dall’etica nell’intelligenza artificiale, ma la ‘nostra’ etica e occorre domandarsi: l’etica di chi? Anche Putin, anche Netanyahu hanno una loro etica. Non c’è tuttavia il rischio che sia la macchina a darci l’etica perché la macchina non ha e io non credo che saremo mai in grado di dargliela quella capacità, quella capacità di distinguere il bene dal male, quel libero arbitrio che sono alla base delle nostre scelte.

>>> continua a pagina 4

L’Ai formidabile partner in albergo, ma non sostituirà l’uomo

La visione di Thomas Bialas

Receptionist e camerieri sostituiti dai robot? Algoritmi che decidono quale menu presentare a colazione? Quadri standardizzati creati da Chat GPT per decorare le hall? Discutendo del futuro dell’intelligenza artificiale negli alberghi tanti sono gli scenari, più o meno nefasti, più o meno preoccupanti, che vedono i robot sostituire parzialmente o in tutto gli uomini, le loro scelte, l’originalità. Ma il manuale “Io e il mio futuro intelligente. Manuale per l’albergo che sa come pensare con l’intelligenza artificiale”, realizzato da Federalberghi e dal Centro di formazione management del terziario a cura del futurologo Thomas Bialas, aiuta a fare chiarezza e disegna un contesto diverso, dove l’Ai aiuta l’uomo, anzi può diventare un partner formidabile alla portata di tutte e tutti. L’Ai come partner, non come sostituto. La prima domanda che dunque va posta, secondo il manuale, è cosa sia davvero intelligente per un albergo. È infatti considerato riduttivo identificare gli alberghi intelligenti con gli smart hotel, ovvero le strutture ricettive che utilizzano apparecchi elettronici connessi a Internet in grado di comunicare e interagire tra loro. La cosa intelligente invece è riflettere su quello che si è e si fa. “Se tu sei speciale l’Ai farà cose speciali per te. Se tu sei diverso (dagli altri alberghi) l’Ai farà cose diverse per te. Se tu metti in campo la tua intelligenza emotiva e relazionale l’Ai farà lo stesso. Insomma: se tu sei intelligente l’Ai farà cose intelligenti per te. Altrimenti farà cose uguali per tutti”, spiega Bialas.

L’Ai è un alleato, anche nella formazione

Partendo dal presupposto che l’Ai non sostituirà l’uomo, ma può aiutarlo a potenziare le sue possibilità, l’Ai è già oggi un potente alleato. Può, per fare degli esempi, tradurre da qualsiasi lingua in pochi istanti, può dare informazioni in cinese o in arabo usando una semplice app e consentendo un deciso taglio dei costi rispetto ad altre soluzioni più onerose. ChatGPT può essere utilizzato per fornire formazione e supporto al personale dell’albergo, facilitando l’apprendimento continuo e migliorando le competenze nell’assistenza clienti e nella gestione operativa. Il mito del robot, al posto del receptionist, comunque lascia il tempo che trova perché il cliente vorrà sempre essere accolto dal sorriso e dall’empatia di una persona. Secondo Bialas oggi come domani, quando si arriva come ospiti in un albergo, sarà sempre meglio trovarsi di fronte una persona vera, che sia professionale e gentile”. Detto ciò, come successo per l’uso di Internet che all’inizio spaventava,



ma poi è stato utilizzato da tutti, anche per l’Ai le persone si mostrano intimorite e preoccupate, ma presto avremo uno strumento potente alla portata di tutti. Già oggi, con l’Ai a fianco l’albergatore può diventare il futurologo del suo hotel, pianificando e implementando innovazioni.

Sostenibilità: sì all’Ai ma con moderazione

Un altro aspetto da non sottovalutare è l’impatto dell’uso massiccio dell’Ai sull’impiego di energia e sul futuro del pianeta. La domanda da porsi è allora se il futuro turismo ‘artificiale’ sarà o meno sostenibile. “Beh, di solito ‘Ai for sustainability’ è un classico e gettonato trend buonista. L’Ai – dice Bialas – salverà il pianeta. C’è di tutto e di più (come innovazioni e soluzioni), non a caso negli ultimi vent’anni, più o meno tutti hanno glorificato la tecnologia immateriale e i suoi immensi spazi in rete, fino alla recente esaltazione delle cosiddette transizioni gemelle (digitale ed ecologica). Infatti, di solito, transizione ecologica e transizione digitale vengono vendute da chi governa il mondo e l’economia come felice coppia. Io, invece, dico che sono inconciliabili. O l’una o l’altra. La tecnologia ‘immateriale’ consuma già oggi più del 10% di tutta l’energia

prodotta al mondo ed è altamente inquinante e inquietante, e, come parecchi recenti libri e inchieste sull’argomento testimoniano, l’Ai beve come una spugna (acqua per raffreddare i server), mangia come un’ossessa (energia per andare a mille) e produce CO2 peggio degli aerei. Non solo: in futuro, ogni organizzazione e impresa, magari anche alberghiera, addestrerà le proprie Ai e questi modelli dovranno essere aggiornati regolarmente facendo salire alle stelle il consumo energetico”. La regola da seguire, secondo il manuale, dunque, è: “Parsimonia. È come per il vino. Bisogna bere (l’Ai) con moderazione, senza esagerare. Solo così il turismo (e noi umani) può avere futuro”.

>>> continua a pagina 4





Ai protagonista delle sfide del Fondo For.Te. verso nuovi strumenti

Tra i vantaggi dell'uso dell'AI nella formazione, la realizzazione di nuove metodologie di insegnamento multimediali, fruibili a tempo pieno

L'intelligenza artificiale è al centro delle sfide che il Fondo For.Te. si prepara ad affrontare nel campo della formazione continua. Il Fondo oggi conta 135 mila aziende nel settore terziario e 1,6 milioni di lavoratori, collocandosi ai primi posti nel panorama nazionale dei fondi interprofessionali del settore. Analizzando il contesto italiano, la fame di competenze, e di competenze digitali, è particolarmente rilevante. Dai numeri dell'ultimo rapporto Istat relativo al 2023 emerge un divario tra i Paesi dell'Ue27 elevato, con un campo di variazione di 55 punti percentuali. Il nostro Paese si colloca alla 23esima posizione, circa 10 punti sotto la media. La quota più elevata di occupati con competenze digitali almeno di base si trova nei servizi di informazione e comunicazione e nelle attività finanziarie e assicurative (circa 80%), mentre i settori in cui si registra il maggior ritardo sono quelli dell'agricoltura, silvicoltura e pesca (32,5%) e delle costruzioni (43,8%).

I vantaggi dell'AI

Di fronte all'esigenza di portare l'Italia ai livelli di formazione delle best practice europee e di colmare lo 'scollamento' tra domanda e offerta di lavoro, i vantaggi

derivanti dall'uso dell'AI nella formazione appaiono molteplici. Permetterà di realizzare nuove metodologie di insegnamento multimediali, fruibili a tempo pieno e su misura dei singoli individui. Nuovi strumenti in grado di adattarsi alle capacità di apprendimento e di ottimizzare l'efficacia dei percorsi individuali. Consentirà di intervenire ulteriormente sulla riduzione della tempistica riferita alle diverse istruttorie e ai controlli, con l'obiettivo di accorciare ancor più le distanze tra la rilevazione dei fabbisogni e l'erogazione della formazione realizzata con i nuovi strumenti.

Guardando in particolare alle attività di For.Te., si nota che oggi il Fondo sta già esplorando i vantaggi dell'AI, a sostegno delle aziende associate e dei propri lavoratori. Un impegno continuo, che va nella direzione della semplificazione, soprattutto riguardo una parte dei controlli e in tutte le fasi che presuppongono l'esame documentale delle pratiche, laddove ciò può consentire di indirizzare le risorse umane in direzione di attività pregiate, quali l'assistenza tecnica, e di ridurre sensibilmente le tempistiche connesse all'attività di verifica documentale.

Verso nuovi strumenti, a partire dell'attestazione digitale delle competenze

Anche sul fronte degli strumenti per la formazione è in corso da tempo una riflessione, che ha coinvolto gli enti in occasione delle due edizioni del Forum nazionale sulla Formazione continua creato dal Fondo, sulla necessità di adottare strumenti multimediali avanzati da utilizzare nella formazione a distanza asincrona.

>>> continua a pagina 4

Ai: è un formidabile alleato per l'albergatore*

L'intelligenza artificiale può essere un alleato formidabile per l'albergatore. Ad esempio, può aiutarci a parlare in tutte le lingue del mondo, offrire servizi personalizzati, ottimizzare i processi aziendali e aumentare la sicurezza. Ma occorre saperla utilizzare, saper mettere la macchina al servizio dell'uomo. Dobbiamo imparare a formulare le domande giuste, per ottenere risposte che creano valore. Perché solo un uso "intelligente" della tecnologia ci pone al riparo da un'anonima standardizzazione. Né possiamo sottovalutare il rischio che si ripropongano, su scala amplificata, le asimmetrie che si sono già verificate nel rapporto tra le strutture ricettive e le grandi online travel agencies. L'AI può aiutarci a farci scegliere dai clienti, ma potrebbe anche essere utilizzata per condizionare le loro decisioni, limitandone la libertà di scelta. Inoltre, occorre sempre tener presente quanto sia fondamentale garantire la protezione dei dati e della privacy degli ospiti. La nostra bussola rimane sempre l'intelligenza umana, emotiva e relazionale, grazie alla quale continuare a garantire l'essenza del servizio alberghiero, fatto dalle persone per le persone.



* di Bernabò Bocca, presidente di Federalberghi

Ma l’Ai non sostituirà mai il cervello umano

Io sono tra quelli che non credono che l’intelligenza artificiale sostituirà mai il cervello umano, funzionerà mai come il cervello umano che è la più straordinaria macchina che esiste nell’universo conosciuto, dalla quale è nata la matematica e dunque anche il nostro pensiero computazionale. Credo, invece, che il rischio sia in un uso scorretto dell’intelligenza artificiale da parte di chi la userà nel fare formazione. Se la si usa come se fosse un libro di testo, se quel particolare programma diventa legge, allora il rischio è più forte di quanto non fosse nella formazione precedente.

Quello che l’intelligenza artificiale può invece fare è - conclude Rasetti - proporsi l’obiettivo di una didattica personalizzata al singolo discente, individuale e personalizzata. Una didattica che ne sappia cogliere le capacità migliori e dia gli strumenti per perseguire gli obiettivi”. “Bisogna formare a essere liberi, autonomi, creativi, visionari e curiosi, solidali, coraggiosi, pronti a rompere paradigmi, competendo con quelle stesse macchine intelligenti che ci assisteranno nell’essere i nuovi ‘homo sapiens-sapiens-sapiens’ dell’era digitale.” in linea con quel “forte umanesimo” a cui secondo Rasetti bisogna tornare.

>>> da pagina 2 - L’Ai formidabile partner in albergo, ma non sostituirà l’uomo

Restare informati su opportunità e regole

La chiave per capire il futuro e non esserne travolti, in conclusione, è essere informati sulle opportunità che offre l’Ai. Occorre, quindi, considerare che gli strumenti disponibili oggi potrebbero non esserlo domani, vista la volatilità di tante start-up del settore e le costanti e rapidissime innovazioni a cui assistiamo ogni giorno. Inoltre, con l’Ai è tutto possibile, ma non tutto è fattibile. Esistono sempre dei limiti, morali o legali, dei quali dovremo tenere conto; non a caso l’Unione Europea, con il varo dell’Ai Act, ha approvato una normativa specifica in proposito ed è pioniera nella regolazione dei nuovi strumenti nel mondo. Come per molte altre tecnologie, l’Ai va poi addestrata deguatamente, monitorata e corretta quando è il caso, per non renderla controproducente. Questo necessita di risorse, sia umane che economiche, un elemento che sicuramente non bisogna sottovalutare.

>>> dal pagina 3 - Ai protagonista delle sfide del Fondo For.Te., verso nuovi strumenti

Ai funzionale alla formazione continua

Nel 2022 è stata avviata una prima sperimentazione, promuovendo una “biblioteca” costituita da pillole formative multimediali, alle quali gli enti formativi e le aziende possono accedere. Per il 2025 è prevista una sperimentazione propedeutica a una prossima manifestazione di interesse che sarà indetta dal Fondo per promuovere e ampliare l’offerta di interventi formativi di qualità erogabili in modalità asincrona. Come ha insegnato la lezione del Covid, in una visione di medio e lungo termine, prodotti e strumenti tecnologici hanno attualmente un ruolo sempre più importante, dovendo

rispondere a una platea di beneficiari in aumento con risorse insufficienti e alla necessità del “rinnovamento” continuo delle competenze. In prospettiva ne potrebbe derivare anche una riduzione dei costi della formazione. In questo contesto il Fondo può fungere da stimolo agli Enti formativi; va sottolineato che sono, infatti, i tecnici che scelgono, quando candidano un piano, le metodologie e le modalità più idonee a ogni tipo di corso. Ma anche i fondi, dal canto loro, possono dare un contributo importante per sensibilizzare enti formativi e aziende.

