

TRIMESTRALE DI INFORMAZIONE E CULTURA DELL'ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE

dal 1980
NUMERO
dicembre 2018 187

Ddp

Direzione del Personale

AIDP
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER
LA DIREZIONE DEL PERSONALE

LE AZIENDE
28. CENTRO MEDICO
SANTAGOSTINO
52. PRYSMIAN
62. BONDUELLE



PAURA E CORAGGIO

Sono tante le paure che possono minacciare le relazioni organizzative, i risultati e il benessere delle nostre aziende. Ma la paura ben gestita è la forza che ci consente di osare e andare oltre i nostri limiti

92 48° CONGRESSO NAZIONALE AIDP

ABBIAMO PAURA CHE I ROBOT CI RUBINO IL LAVORO?



Umberto Frigelli
Coordinatore
Nazionale Centro
Ricerche AIDP

Si narra che **Ned Lud** fosse un tessitore che nel 1779, distrusse il suo telaio meccanico prendendolo a martellate, perché ripreso dal suo datore di lavoro. Sembra che del mito esistano molte varianti e che il movimento luddista probabilmente si sia sviluppato in Inghilterra intorno al 1811. Il luddismo è da tutti conosciuto come la reazione dei lavoratori di fronte

all'avanzare della tecnologia e al timore della perdita di posti di lavoro, provocata dallo sviluppo delle macchine che sostituiscono le mansioni svolte dall'uomo.

I cambiamenti nella demografia e nella composizione della forza lavoro sono però una costante nello sviluppo delle società. Basti pensare che nel 1881 il 61,8% dei lavoratori in Italia era occupato in agricoltura, nel 1951 la percentuale degli addetti era scesa al 44,3% e che nel 2014 gli occupati del settore agricolo erano solo il 3,6%, quelli dell'industria il 26,9% e quelli dei servizi il 69,5%.

Che cosa stia comportando oggi lo sviluppo dell'intelligenza artificiale e della robotizzazione nell'organizzazione aziendale, è la domanda di base che ha guidato il primo rapporto 2018 su **Robot, Intelligenza Artificiale e Lavoro in Italia**. L'obiettivo era raccogliere dati e percezioni su una realtà complessa e in evoluzione, che ci aiutassero a sfatare preconcetti e pregiudizi e a ragionare sulle politiche che devono guidare la gestione del benessere delle persone e lo sviluppo delle organizzazioni nel prossimo futuro.

Robot e AI stanno naturalmente introducendo un nuovo paradigma produttivo, quello della Quarta Rivoluzione Industriale che, come dimostra **il caso Ruffino** citato tra i case history della ricerca, tocca sempre di più tutti i settori produttivi, compresa l'agricoltura. Va da sé che industria e servizi sono i settori in cui maggiormente si avverte l'impatto delle nuove tecnologie, che consentono un livello crescente di personalizzazione dei prodotti e dei servizi, con volumi elevati.

I robot sono tecnologie che possono essere utilizzate sia in ambito industriale, sia di servizio. I robot industriali sono adattabili a diverse ap-

plicazioni, tipo la movimentazione, la saldatura, l'assemblaggio o la lavorazione. I robot nell'ambito dei servizi possono essere per uso personale (domestico, intrattenimento, assistenza ad anziani e disabili, sistemi di guida automatizzati) o per uso professionale (agricoli, pulizia di luoghi pubblici, vigili del fuoco, per applicazioni mediche o militari). L'offerta mondiale di robot industriali è in continua crescita e si prevede fino al 2020 un incremento costante dell'offerta del 15% l'anno. Anche i robot di servizio per uso professionale vedono nelle previsioni dei prossimi tre anni un aumento di circa il 20-25% l'anno.

L'Intelligenza Artificiale ha diverse applicazioni, che vanno dall'elaborazione del linguaggio naturale agli assistenti virtuali e ai chatbot, alle tecnologie di decision management, di *machine learning*, fino alla biometrica. La biometrica rende possibili interazioni tra esseri umani e macchine; le piattaforme di *machine learning* consentono

“Le previsioni del mercato dell’AI anticipano una crescita esplosiva entro il 2025”

ai computer di apprendere dei dati evitando gli errori commessi in precedenza e costituiscono quella parte sofisticata di intelligenza artificiale, adibita all’automiglioramento e all’autocorrezione. Le applicazioni di AI e robot nei processi aziendali portano alla *robotic process automation*. Anche le previsioni del mercato dell’AI anticipano una crescita esplosiva entro il 2025. Secondo uno studio del Politecnico di Milano, il 56% delle grandi imprese italiane ha già avviato progetti di intelligenza artificiale, contro circa il 70% di Francia e Germania.

La parte di desk analysis della nostra ricerca evidenzia che, in termini di robot installati, siamo secondi in Europa dopo la Germania, e settimi nel mondo, e prevede per l’AI una media annua di crescita del 65% nel periodo 2017-2022. Sempre dalla desk analysis, emergono alcuni dati su cui molti studi ormai concordano. Innanzitutto gli occupati più a rischio a causa dell’avanzata dell’automazione sono soggetti senza titolo di studio, con licenza media o con diploma di maturità e, in generale, i soggetti più giovani e meno preparati, in quanto impiegati in operazioni poco complesse e routinarie. Uno studio dell’OCSE suggerisce che le classi maggiormente a rischio di sostituzione sono quelle che hanno un’istruzione inferiore alla scuola media. Sempre l’OCSE, inoltre, stima che in Italia potrebbe scomparire il 10% delle mansioni automatizzabili, anche se la perdita del posto di lavoro non è inevitabile, poiché molto dipende dalle scelte delle imprese e dei lavoratori, oltre che dalla capacità degli individui di riqualificarsi e imparare a interfacciarsi con le nuove tecnologie.

Tutti gli studi, però, concordano sul fatto che nasceranno nuove mansioni e nuove attività in

grado di compensare le perdite ed aumentare il numero di occupati grazie alla digitalizzazione.

I risultati della ricerca

La ricerca ha coinvolto più di 300 aziende italiane con oltre dieci dipendenti, di cui la metà composta da aziende robotizzate, cioè che utilizzano processi basati su sistemi di AI e/o robot, e l’altra metà da aziende che non hanno ancora intrapreso il percorso di robotizzazione o digitalizzazione. Le interviste sono state effettuate on line, attraverso un questionario strutturato secondo il sistema CAWI.

Il primo dato interessante è che **le paure connesse all’avanzata delle tecnologie sono molto contenute**. In termini generali, infatti, il 61% di questo campione si esprime in maniera favorevole all’utilizzo di sistemi di AI e robot, mentre solo l’11% si dichiara totalmente contrario.

Gli intervistati ritengono che l’utilizzo di sistemi di AI e robot nelle aziende renda il lavoro meno faticoso e più sicuro, faccia aumentare efficienza e produttività, consenta di creare ruoli e funzioni che prima non c’erano e, alle persone, consenta di lavorare meno e meglio. Interessante notare che **la valutazione è più positiva nelle aziende che hanno già sperimentato queste tecnologie**, rispetto a quelle che devono ancora introdurle. Per esempio, le aziende robotizzate al 99% ritengono che l’implementazione delle tecnologie renda il lavoro delle persone meno faticoso e più sicuro, contro l’87% delle aziende non robotizzate. Le prime, quelle che hanno già introdotto i nuovi sistemi pensano, nell’83% dei casi, che la robotizzazione faccia accrescere la competitività e il business con riflessi positivi sull’occupazione, contro il 56% delle aziende che devono ancora sperimentare ►

“In termini generali, il 61% del campione si esprime in maniera favorevole all'utilizzo di sistemi di AI e robot, mentre solo l'11% si dichiara totalmente contrario”

le nuove tecnologie (fig. 1).

Chi ha già introdotto sistemi di AI o robot dichiara che questi forniscano ausilio al lavoro delle persone nel 56% dei casi, abbiano sostituito mansioni prima svolte dai dipendenti nel 42% dei casi, o nel 33% dei casi svolgano attività nuove che prima non venivano realizzate.

Naturalmente, **la ricerca evidenzia anche delle criticità nell'introduzione di queste tecnologie**. Anche in questo caso, l'esame di realtà mostra una situazione in cui le criticità reali sono diverse da quelle temute o prefigurate da chi non ha ancora esperienza diretta di robot e AI. Per esempio, le difficoltà tecniche operative di implementazione prefigurate sono al 35%, contro il 23% di quelle realmente sperimentate. Maggiore invece è la necessità di formazione del personale e di upgrade delle competenze in chi sta già utilizzando robot e AI, così come le resistenze culturali al cambiamento possono essere superiori a quanto si stima.

Benché vadano superate le difficoltà, i risultati sono più che confortanti. Le aziende robotizzate, al 73%, hanno riscontrato un aumento della produttività, contro il 54% di quanto possono

immaginarsi le aziende non robotizzate. Il fatturato e i ricavi sono aumentati nel 72% dei casi reali, contro il 43% della stima che sta facendo chi deve ancora robotizzare. Infine, il 28% delle aziende robotizzate registra un aumento nel numero totale dei dipendenti. Le aziende non robotizzate ipotizzano un aumento dei dipendenti solo nel 9% dei casi (fig. 2).

Le aziende robotizzate, poi, mostrano tutte, in percentuale, ricadute positive sui lavoratori per quanto riguarda i carichi di lavoro, la sicurezza sul lavoro, le condizioni dei lavoratori, il clima aziendale e i rapporti tra azienda e dipendenti, consegnandoci un quadro molto più positivo di quanto prefigurato dalle aziende che ancora non hanno sperimentato la robotizzazione.

In conclusione, seppure non mancano criticità e difficoltà, la ricerca evidenzia vissuti ed esperienze sostanzialmente positivi, e ci fotografa un contesto in cui è necessario pianificare e guidare un cambiamento, al quale le Direzioni Risorse Umane non possono essere estranee, né possono delegare alle sole funzioni tecnico-specialistiche dell'azienda. ■