Un universo nel tuo abbraccio

Se l'IA ci dona le parole per emozionarci, queste sono ancora nostre?

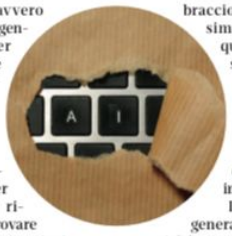
Ilaria Donatio

L'altro giorno, in preda a una certa frustrazione, ho scritto di getto alla mia assistente ChatGPT. Mi ero appena rivista in un'intervista video e non mi ero affatto piaciuta: il braccio che reggeva il microfono, teso per ore come da istruzioni del cameraman, mostrava una certa flaccidità; il viso, sudato, evidenziava ogni ruga; e mentre parlavo, facevo strane smorfie. Tutti mi avevano fatto i complimenti per l'intervista, ma io riuscivo a vedere solo quello: le imperfezioni, le insicurezze, la fatica.

La risposta dell'intelligenza artificiale è stata sorprendentemente umana: mi ha ricordato che la telecamera è spietata con tutti, che chi guarda non nota i dettagli che ci ossessionano, e che le rughe in movimento - quelle vere - sono segni di credibilità. Mi ha detto, in sintesi, che chi parla davvero suda, si emoziona, cambia tono, mostra la faccia autentica. Quella che, secondo lei, le macchine non potranno mai imitare.

Ma è davvero così?

Un articolo pubblicato dal Financial Times, firmato dallo scrittore Thomas McMullan, solleva una questione sempre più urgente: possiamo davvero affidarci all'intelligenza artificiale per esprimere ciò che proviamo? McMullan racconta come, sempre più spesso, persone di ogni tipo utilizzino ChatGPT non solo per scrivere email o riassunti, ma per trovare le parole giuste in situazioni intime. Lettere di dimissioni "con rimorso", messaggi romantici su Tinder, tentativi goffi di dire al padre "ti voglio bene".



L'IA, ovviamente, risponde. E lo fa con frasi perfette, emozionanti, quasi poetiche. "Mi hai insegnato che l'incertezza non è qualcosa da temere, è uno spazio in cui inizia la scoperta. Ti amo più di tutti i quark del cosmo". Oppure: "Che questo nuovo anno si espanda con grazia: un universo nel tuo abbraccio".

Ecco, un universo nel tuo abbraccio. Una frase bellissima: "Ma è davvero quello che sento? O solo qualcosa che suona bene?", si chiede McMullan pensando a che tipo di auguri scrivere al padre, fisico quantistico andato in pensione.

I modelli linguistici generativi come ChatGPT rielaborano enormi quantità di testi - libri, articoli, post sui social, poesie - e le combinano in nuove frasi, plausibili, grammaticali, spesso ispirate. Non sentono, ma imitano. E imitano bene. Al punto che ci si può chiedere se, in fondo, importi davvero sapere se le parole che ci toccano siano state scritte da una persona o da una macchina. Se leggiamo qualcosa che ci fa emozionare, conta più da dove viene o cosa ci fa?

Eppure la domanda più interessante a cui rispondere è un'altra: cosa succede a noi, se deleghiamo sistematicamente all'IA il compito di trovare le parole giuste?

Secondo Luke Brunning, docente di etica applicata all'Università di Leeds, il problema non è solo il rischio che queste tecnologie vengano usate da truffatori o manipolatori emotivi. Il vero nodo è quello che lui chiama dequalificazione intima: un progressivo indebolimento della nostra capacità di parlare in prima persona, di esprimere sentimenti, desideri, ambivalenze, senza filtri né assistenti. Come se, a forza di esternalizzare le emozioni, finissimo per non saperle più riconoscere.

Nel frattempo, anche il mondo delle app di dating si adegua: Match Group, proprietaria di Tinder e Hinge, sta sperimentando "avviatori di conversazione" basati sull'IA. Bumble parla già di "concierge dell'amore", mentre Grindr lavora a un sistema in cui gli assistenti IA degli utenti, dopo un match, potranno perfino chattare tra loro. Il rischio? Che l'algoritmo costruisca una relazione mentre noi restiamo ai margini. Addestrati a comunicare, sì, ma solo tramite una macchina.

Anche la tecnologia ha le sue mappe. Come quelle che ci guidano in montagna, ma che talvolta ci tradiscono. I dati dei soccorsi inglesi rivelano un aumento del 24% delle persone da salvare nei sentieri, anche per via dell'eccessiva fiducia nelle app.

Senza voler fare paragoni, la geolocalizzazione ci ha dato il potere di viaggiare. Ma cosa succede quando questa capacità ci porta a riporre sempre maggiore fiducia e affidabilità nelle mappe che ci vengono fornite? Più sottilmente, forse in modo più rischioso: in che modo una mappa - emotiva o geografica - influenza il modo in cui vediamo il mondo, il modo in cui pensiamo a noi stessi al suo interno?

Alla fine, scrive McMullan, nel negozio di biglietti di auguri, ha scelto una cartolina con delle stelle. Vuota all'interno.

Ecco, forse è lì che ancora si gioca qualcosa di importante. In quello spazio bianco che ci sfida, ci espone, ma ci costringe a cercare parole nostre. Anche se traballanti. Anche se piene di rughe.

«Le mansioni più ripetitive della PA non sopravviveranno all'avvento dell'IA»

Il 57% dei dipendenti pubblici italiani è coinvolto dall'introduzione di sistemi di Intelligenza Artificiale

Alessia Petrelluzzi

L'intelligenza artificiale nella pubblica amministrazione è oggi una tecnologia piuttosto integrata sia per la gran parte dei dipendenti del settore che per gli utenti, cioè i cittadini. Secondo una ricerca FPA Data Insight su rielaborazione Bigda, infatti, su circa 3,2 milioni di dipendenti pubblici italiani, 1,85 milioni (cioè il 57%) è altamente coinvolto dall'introduzione di sistemi di Intelligenza Artificiale. Di questi, l'80% vive una situazione di complementarietà con tale tecnologia, mentre il 12% è a rischio di sostituzione tecnologica, circa 218 mila lavoratori. Di quali mansioni si tratta? Secondo Marco Carlomagno, segretario generale di FLP "le mansioni più ripetitive della PA non sopravviveranno all'avvento dell'IA, ma questo non è un male e non significa necessariamente che i dipendenti che svolgono questo tipo di mansioni perderanno il proprio posto di lavoro. C'è bisogno però di interventi urgenti di aggiornamento professionale (upskilling e reskilling) per prevenire l'obsolescenza delle competenze e garantire così continuità occupazionale. È necessaria una nuova formazione perché per una serie di mansioni che vanno scomparendo, ce ne sono altre che si vanno creando: penso ad esempio a quelle relative ai social media manager e ai digital media manager. Non dobbiamo andarli a cercare fuori dalla PA, ma dobbiamo trovarli dentro e formarli. È la formazione la chiave per non paralizzare la PA".

Ma se questo è lo sguardo all'interno delle strutture della PA, l'analisi Bigda mostra anche il sentiment degli utenti, grazie al monitoraggio di 20.000 menzioni online tra social media, forum, blog e news raccolte negli ultimi 12 mesi. Da questo, emerge che quasi il 50% delle menzioni restituisce una percezione positiva e ottimista dell'IA nella PA, giudicando questa tecnologia come strumento di semplificazione, supporto e modernizzazione. Secondo Carlomagno, "come sindacato abbiamo dato un esempio di come l'IA possa essere utilizzata a supporto della persona, per migliorare la vita dei lavoratori e la percezione da parte del cittadino, delle imprese e delle famiglie rispetto a una PA che deve essere proattiva e al servizio delle persone. Non più una casta o un feudo che non risolve i problemi dei cittadini".

E se per un 50% degli utenti il sentiment è positivo, l'analisi mostra un 35% con sentiment neutro, evidenziando utenti curiosi ma cauti, spesso in attesa di risultati tangibili e un 20% di sentiment negativo con utenti preoccupati su privacy, sicurezza e impatto occupazionale. Per capire le direttrici di questi diversi umori, si devono analizzare i vari cluster. Infatti, se su questioni come automazione e semplificazione dei processi - con chatbot, assistenti virtuali ma anche user experience e accessibilità ai servizi - il sentiment degli utenti che ne ha parlato è per lo più positivo - 60% nel primo caso e 50% nell'altro - è sulla questione della privacy e sicurezza dei dati, che invece, troviamo un umore più negativo: il 50% di chi ne ha di chi ha commentato sul tema pensa ci sia un rischio reale di sorveglianza, abuso delle informazioni e violazione della privacy. Sull'impatto rispetto a occupazione e mercato del lavoro, invece, c'è omogeneità tra chi pensa che l'IA possa valorizzare il lavoro e chi pensa, invece, che possa contribuire a far perdere posti.

Tecnologia e digitalizzazione alla prova del transito generazionale

La rivoluzione tecnologica del '900, iniziata con l'uso sempre più massivo di apparati e macchine, si è consolidata con la dematerializzazione e l'informatizzazione

Oggi IA e metaverso sono gli avamposti della riconversione del reale nel virtuale

Francesco Provinciali

I cambiamenti introdotti dalla rivoluzione industriale dell'800 erano stati considerati epocali per le innovazioni negli stili di vita, nell'organizzazione del lavoro e nell'accelerazione impressa all'economia e alla stratificazione sociale: un processo di modernizzazione enorme sul piano potenziale e fattuale, con un effetto moltiplicatore dirompente. La rivoluzione tecnologica del '900 iniziata con l'uso sempre più massivo di apparati e macchine si è consolidata con la dematerializzazione e la digitalizzazione informatica, come processo pervasivo che per dimensioni spazio –temporali e target di fruizione si è andata configurando come un derivato della globalizzazione, in quanto legato a modi di essere e di fare che si esprimono ad ogni latitudine superando gli spazi angusti della quotidianità e finendo per condizionare i comportamenti individuali e collettivi di tutti. I.A. e metaverso sono gli avamposti della riconversione del reale nel virtuale.

La diffusione ubiquitaria delle tecnologie di ultima generazione non conosce ostacoli e si manifesta come un fenomeno ormai irreversibile con cui dobbiamo fare i conti. La stessa alternanza generazionale non è un fatto ciclico che si avvicenda secondo paradigmi ripetibili, poiché ciò avviene mentre mutano il contesto, la vita sociale, i diritti e i doveri, le aspettative, le logiche dei mercati e quelle della competizione: possiamo affermare che la dimensione economica e quella del pensiero computazionale hanno sovvertito il concetto stesso di cultura come processo di lunga metabolizzazione del sapere, dagli apprendimenti scolastici a quelli del tempo libero, mentre i codici comunicativi semantici e simbolici non seguono metodiche regolamentative essendo soverchiati dalla deregulation dei social e dal tumultuoso entrare in scena di informazioni disparate che hanno rotto gli schemi di un sapere prevalentemente tramandato a favore di un avvicendamento di dati, notizie, modalità interpositive che spesso riesce difficile collocare, discernere e padroneggiare.

Si pone un problema di consegna generazionale degli stilemi linguistici e degli alfabeti relazionali, nella borsa degli attrezzi d'uso quotidiano, pena il divaricarsi di un gap comunicativo.

Sul piano demografico l'allungamento della vita e l'invecchiamento della popolazione creano un surplus di percipienti rispetto all'area della produttività: la società aperta e multiculturale (pur con alcune discrasie implicite come la perdita dei radicamenti dell'appartenenza) produce un incessante interscambio di contatti e relazioni, anche se lo iato generazionale permane in quella società che vive delle rendite degli anziani mentre la precarietà del lavoro tiene i giovani, terminati gli studi, in uno 'statu pupillari' di latenza e di attesa.

Innovazione tecnologica e digitalizzazione hanno una funzione eminentemente facilitativa rispetto alla congerie infinita di azioni, contatti, scambi di informazioni, apprendimenti e all'organizzazione della nostra stessa vita.

Tuttavia si evidenziano difficoltà oggettive sotto diversi profili, non solo sull'uso e il padroneggiamento degli strumenti sempre più sofisticati a disposizione anche rispetto all'etica della comunicazione e dell'informazione: poiché in rete mancano spesso filtri e controlli sulla veridicità dei flussi di dati e notizie occorre possedere abilità e competenza nell'uso degli apparati e capacità di discernimento e di pensiero critico nel vaglio di ciò con cui entriamo in contatto in modo pervasivo e diffusivo.

Questo crea problemi ad ogni età: si pensi alle mistificazioni virtuali che occultano le evidenze del reale a quella forma di violenza simbolica che usa i mezzi tecnologici per aggirare i confini dell'etica. C'è un tempo diverso per ogni età e sono gli apparati, la rete, le istituzioni, i network e o provider che devono adattarsi e commisurarsi al target di una utenza complessa e diversificata.

Sarebbe tuttavia – infine – un errore di metodo chiudersi nelle consuetudini del passato, anche se più rassicuranti forse sul piano emotivo: certo non è facile e viene un momento nella vita in cui si vive più di abitudini che di progetti. Tuttavia esser parte di una comunità che usa l'innovazione tecnologica come strumento di promozione della condizione umana può restituire anche nella parte che resta della vita la sensazione di sentirsi utili, di esserlo per gli altri senza dimenticare il valore aggiunto che deriva dall'esperienza, fonte inesauribile di valori e insegnamenti a cui le giovani generazioni hanno il dovere di attingere per conservare la memoria di chi ci ha preceduto e contribuire a valorizzare la storia nella sua continua ripetibilità. E i fatti di questo tempo conflittuale e doloroso ci ammoniscono a ricordarlo.