

Il lavoro umano cambierà, non verrà sostituito

Intelligenza artificiale

Alberto Forchielli e Fabio Scacciavillani

I sistemi di intelligenza artificiale (Ia) generativa svolgono compiti sempre più complessi, man mano che evolvono le dimensioni e la qualità dei modelli con cui vengono allenati. Pertanto, è assodato che l'Ia penetrerà pervasivamente anche nelle professioni più avanzate, peraltro senza necessità di grandi investimenti in tecnologie o capitale umano. Ma in che modo si insinuerà in questi ambiti e con quali ripercussioni sulle modalità di lavoro?

Per rispondere un team di ricercatori, nella primavera del 2023, ha esaminato come si integrano intelligenze umane e intelligenze artificiali. I risultati sono pubblicati in un Working Paper della Harvard Business School (F. Dell'Acqua, E. McFowland III, E. Mollick, H. Lifshitz-Assaf, K. C. Kellogg, S. Rajendran, L. Kraye, F. Candelon, K. R. Lakhani «Navigating the Jagged Technological Frontier: Field Experimental Evidence of the Effects of AI on Knowledge Worker Productivity and Quality»).

L'esperimento ha coinvolto 758 consulenti di Boston Consulting Group, selezionati in base a certi tratti della personalità come innovatività, creatività e capacità di gestire obiettivi confliggenti (*paradox mindset*).

I partecipanti sono stati assegnati in modo casuale a tre gruppi. Il primo (il controllo) ha operato senza supporto dell'Ia; il secondo («Solo Gpt») ha utilizzato uno strumento basato su GPT-4; il terzo («GPpt+ Panoramica») oltre al chatbot ha avuto a disposizione anche supporti didattici sulle strategie d'uso ottimale dell'Ia.

Oltre alle differenze tematiche, i compiti si caratterizzavano per un altro aspetto fondamentale: la posizione all'interno o all'esterno della frontiera tecnologica di Gpt-4. Cosa significa in pratica? Alcuni compiti, ad esempio la generazione di idee, risultano ideali per essere affrontati con l'Ia, mentre si rivelano ostici altri compiti, in teoria agevoli per le capacità di un software, come certi calcoli elementari. Questa dicotomia definisce una frontiera virtuale tra le varie funzionalità della Ia. I ricercatori hanno quindi ideato delle attività all'interno e all'esterno di tale frontiera. Nel primo caso hanno chiesto a 385 consulenti (circa metà dei partecipanti) di concepire una nuova calzatura per un mercato di nicchia e delineare tutte le fasi di sviluppo, dalla prototipazione fino al lancio sul mercato.

Per ognuno dei 18 compiti posizionati all'interno della frontiera, i consulenti che hanno utilizzato l'Ia hanno completato in media il 12,2% di attività in più e il 25,1% più rapidamente rispetto al gruppo di controllo. Inoltre, la qualità dei risultati, misurata secondo un metodo *ad hoc*, è aumentata di oltre il 40 per cento.

Successivamente, per esaminare le interazioni tra umani e Ia al di fuori della frontiera, i ricercatori hanno concepito dei compiti in cui i consulenti potessero eccellere, mentre l'Ia avrebbe incontrato difficoltà in quanto richiedevano delle intuizioni non desumibili da elementi oggettivi. In questo secondo esperimento, agli altri 373 consulenti è stato richiesto di fornire raccomandazioni strategiche all'amministratore delegato di un'ipotetica azienda sul canale di vendite con il maggior potenziale di crescita. Le analisi dovevano basarsi su una serie di dati quantitativi unitamente ad interviste con clienti e figure aziendali.

Nell'esperimento fuori della frontiera, i consulenti senza l'ausilio dell'Ia hanno prodotto soluzioni corrette con una probabilità maggiore del 19%, rispetto a coloro che avevano a disposizione Gpt-4. In tutti gli esperimenti coloro che appartenevano al terzo gruppo «Gpt + Panoramica» hanno ottenuto risultati migliori rispetto al secondo gruppo «Solo Gpt».

Va anche sottolineato che lo studio ha rilevato due tipi di interazione con l'Ia. Un gruppo di consulenti ha adottato la modalità «Centaur», separando le funzioni da affidare all'Ia da quelle svolte dall'umano. Un altro gruppo si è comportato da «Cyborg», interagendo continuamente con l'Ia.

Infine, l'abilità di navigare nella frontiera frastagliata non è risultata uniformemente distribuita: non tutti hanno dimostrato spiccate capacità di sfruttare efficacemente la potenza dell'Ia. Tra l'altro, controintuitivamente, i consulenti con prestazioni professionali in passato meno brillanti, hanno ottenuto miglioramenti più marcati rispetto ai top performer. In definitiva, come per tutte le innovazioni, il lavoro umano muterà radicalmente ed evolverà in modi imprevedibili, ma la sua sostituzione rimane confinata, almeno per ora, ai romanzi di fantascienza, non particolarmente originali.