

## Lettera in byte

di Miriam Bertoli

Digital & content  
marketing strategist  
Consulente e formatrice

Ci sono così tante opportunità nel tracciare relazioni in digitale, c'è così tanta umanità nelle connessioni che spesso chiamiamo virtuali.

L'auspicio, scrivendo queste lettere, è di condividere suggestioni e incoraggiare esplorazioni consapevoli verso le dimensioni del digitale che amplificano professionalità e percorsi di carriera, sempre mantenendo al centro la dimensione umana.

Per questa rubrica ho scelto di giocare con un formato molto tradizionale e fatto di atomi, la lettera: di carta in origine, evoluta in digitale con una postura anglosassone, provo a riportarla qui su Lei, spazio di carta e digitale.

Comments, domande, temi per le prossime lettere? Scrivimi a [miriam@miriambertoli.com](mailto:miriam@miriambertoli.com)

Buongiorno Samantha, come stai? Come procede il tuo Master?

Approfitto di questo momento per scriverti, sono in una delle mie trasferte di lavoro in città: un bellissimo hotel sul Canal Grande, a pochi passi da casa, che per due giorni sarà il mio ufficio. Due giorni di lavoro intenso, creativo e ad alta concentrazione!

Poco fa sistemando la posta ho ritrovato la tua e-mail di fine anno in cui mi raccontavi di aver visto per caso, passeggiando per strada, il test di un'auto a guida autonoma. Che meraviglia! Nella tua mail ho ritrovato una delle classiche domande che stanno tra etica e Intelligenza artificiale: ma se l'auto si trovasse improvvisamente davanti un cane e dovesse scegliere con una manovra rapidissima se evitare di investire il cane o schiantarsi su un albero, cosa deciderebbe? Decisione difficile e molto personale quando al volante c'è un essere umano, molto complessa per una macchina.

Ho riaperto la tua e-mail perché proprio ieri sera stavo leggendo sulla rivista *WIRED.com* un articolo che parla dei limiti dell'Intelligenza artificiale (IA all'italiana o AI all'inglese) e di come superarli. L'articolo si intitola «Optimizing Machines Is Perilous. Consider 'Creatively Adequate' AI» ed è scritto dal professor Angus Fletcher: è piuttosto complesso ma, conoscendo la tua curiosità, cara Samantha, ti consiglio di leggerlo. Lo trovi facilmente cercandolo su Google.

Questi temi possono sembrarti forse distanti, ma sono già parte del nostro quotidiano: usiamo l'IA tutti i giorni, anche senza saperlo, quando apriamo Instagram o chiediamo aiuto a Siri per trovare il parcheggio più vicino.

Il punto di partenza è un dato di fatto: i sistemi di Intelligenza artificiale sbagliano ancora e molto: le auto a guida autonoma causano incidenti, i sistemi di riconoscimento facciale fanno gaffe terribili scambiando volti di persone per ananas, solo per citare un paio di esempi. Quali sono le soluzioni possibili?

La tesi di fondo è che la strategia per superare le fragilità dell'IA non sia puntare sull'ottimizzazione – dandole in pasto ancora più dati – quanto allenare questi sistemi a fare quello che sa fare molto bene il nostro cervello: disegnare ipotesi partendo da pochi dati, diventare più forte

dopo una difficoltà, trovare strategie e 'farsi furbo' in situazioni di caos. Insomma, abbandonare l'idea che le macchine siano sempre e sempre di più una versione migliore di noi – infallibili, più veloci, più affidabili – e rendere l'intelligenza delle macchine più umana. Finalmente!

Come sai, sono laureata a Ca' Foscari in Lingue e letterature straniere e da subito ho sviluppato la mia carriera nel marketing e nella comunicazione digitale. Questo percorso all'incrocio tra due mondi in apparenza così distanti ha rafforzato in me la convinzione che tecnologia, software, interazioni con interfacce digitali e, negli ultimi anni, sistemi di IA hanno senso solo se sono funzionali al miglioramento dell'essere umano. Miglioramento professionale, personale, benessere fisico e psicologico.

Arricchire la tecnologia dei tratti che rendono l'essere umano resiliente attraverso la creatività può essere la soluzione, ed è la tesi sostenuta dal prof. Fletcher nell'articolo che sposo in pieno. In alcuni ambienti tecnocratici e business-oriented questa è considerata una visione del mondo un po' naïf... ma lo scenario che abbiamo di fronte per i prossimi anni, con una IA sempre più presente in ambito professionale e nelle piccole attività quotidiane, rende questa via davvero interessante.

Migliorare rendendo l'IA – sì, anche Siri quando deve consigliarti il ristorante più vicino – più tollerante alle situazioni di confusione, cambi di scenario, informazioni parziali o non corrette. Come? Per esempio, insegnando ai sistemi di IA a procedere per ricerche e valutazioni successive, invece di scandagliare da subito tutti i dati disponibili per sciogliere un'ambiguità. Fare, in poche parole, ciò che facciamo se vogliamo ambientarci con successo nei primi giorni in un nuovo ambiente di lavoro: raccogliere e analizzare le informazioni che ci servono, senza voler conoscere subito tutti i colleghi, tutte le procedure, tutti i prodotti, tutte le convenzioni, scritte e non scritte. E poi procedere ampliando il raggio di azione, senza sprecare risorse per conoscere quell'applicativo che non useremo mai. Tollerare, in modo molto pragmatico, di non sapere tutto subito, ma sapere ciò che ci è necessario: questo stesso approccio applicato

all'IA la renderebbe più efficiente e meno fallace.

Il secondo punto riguarda la creatività. Ci sono sistemi di IA che scrivono interi articoli di giornale (cerca su Google *GPT-3*) e altri sistemi in grado di creare opere d'arte (cerca *ArtBreeder*). Lo fanno partendo da ciò che imparano da altri testi che hanno 'letto' e da milioni di opere d'arte che analizzano. Il risultato finale è vera creatività? Sono in grado di proporre veramente qualcosa di nuovo e degno di essere chiamato opera d'arte? No... non nel senso di ciò che l'artista Joan Mirò ha fatto nel 1980 disegnando una stella come logo di una banca (la banca catalana che allora si chiamava 'la Caixa' e oggi CaixaBank). Un disegno azzurro per rappresentare una istituzione solida e ingessata come una banca? Che coraggio, che visione! Quelli che solo un artista può avere. Ecco allora che un sistema di IA davvero creativo dovrebbe essere istruito per partire da ciò che sa e ragionare in negativo, proponendo come risultato solo ciò che non è mai stato proposto prima. I dati come fonte di falsificazione (*falsification*, in inglese, la traduzione è mia). Affascinante, no?

Un ultimo punto che porto alla tua attenzione, un'altra soluzione proposta nell'articolo e che sposo in pieno, riguarda la necessità di addestrare i sistemi di IA a capire quando non sono in grado di dare una risposta corretta, quando stanno per commettere un errore, e istruirli a richiedere, a quel punto, l'intervento di un essere umano. Lavorare in sinergia, rendendo anche la fredda IA capace di fare squadra, chiedere aiuto e consiglio.

Insomma, penso che abbiamo davanti molte sfide affinché in futuro la tecnologia ci permetta di vivere meglio e non punti a renderci tristemente più efficienti, e condivido la visione di una IA più umana come una delle soluzioni. E che tutte queste sfide aprano ad altrettante opportunità professionali, tutte da esplorare. Mi interessa ora sapere cosa ne pensi tu!

Per questa lettera è tutto,  
ti saluto da Venezia,  
Miriam