

# La casa dei talenti



POLTRONE

**Capco, società del Gruppo Wipro, continua il percorso di crescita in Italia con la nomina di Massimo Paltrinieri a Partner e Head of Insurance Market**



Uno studio di Jabra prevede che entro il 2028 sarà il metodo principale di interazione con l'IA generativa. Ma il cambiamento avrà successo solo se le aziende colmeranno le criticità

di **Andrea Ropa**

## Chiacchierare con l'algoritmo La voce nel futuro del lavoro

**«PARLARE** con l'algoritmo è più facile che scrivergli». È una battuta che fino a poco tempo fa avrebbe fatto sorridere. Oggi, invece, anticipa un cambio di paradigma. Secondo uno studio di Jabra, condotto insieme alla London School of Economics and Political Science (LSE), entro il 2028 la voce diventerà il principale canale di interazione con l'intelligenza artificiale generativa. La ricerca fotografa una transizione già in atto. I primi utenti stanno mostrando una preferenza chiara per il dialogo vocale con l'IA: il 14% dei partecipanti ha scelto la voce invece della tastiera, una percentuale che, secondo gli esperti, segna la soglia del passaggio dalla sperimentazione all'uso di massa. L'adozione, dunque, è alle porte. Non si tratta solo di comodità. Parlare con l'IA fa aumentare la fiducia: +33% rispetto all'interazione testuale. Molti intervistati hanno riferito di sentirsi più "ascoltati" e coinvolti, quasi come se la conversazione rendesse la macchina più empatica. Un segnale importante in un mondo del lavoro che, paradossalmente, comunica sempre di più ma collabora sempre meno. Il fenomeno nasce infatti dentro un contesto di "debito digitale" crescente: troppi canali, troppe notifiche, troppi messaggi. «Abbiamo più strumenti di connessione che mai, ma meno tempo per usarli in modo produttivo», sintetizzano i ricercatori. L'interazione vocale potrebbe alleggerire questo peso, restituendo naturalezza e immediatezza ai processi decisionali.

**Secondo** i test, la voce risulta particolarmente efficace nei compiti che richiedono rapidità, brainstorming e generazione di idee, mentre cala di quasi il 20% nei compiti persuasivi, dove servono sfumature linguistiche e tempo per la riflessione. L'adozione, inoltre, non dipende dall'età: gli over 45 mostrano una maggiore propensione a usare la voce per lavorare, mentre i giovani della Genera-

zione Z, pur abituati ad Alexa e Siri, preferiscono la digitazione in ambito professionale, dove prevale la prudenza.

**Le implicazioni** economiche non sono marginali. Il mercato globale delle tecnologie voice-to-AI vale oggi oltre 20 miliardi di dollari e cresce a ritmi superiori al 25% l'anno. Per le imprese, significa ridefinire processi e competenze: dal customer care ai report di analisi, fino alla gestione dei team ibridi, dove la voce può diventare il vero collante tra ufficio e remoto. Lo studio, condotto su 171 professionisti con compiti reali di lavoro, mostra che la produttività aumenta quando l'interazione con l'IA riduce il carico cognitivo e semplifica la comunicazione. Ma, avverte Jabra, la transizione funzionerà solo se le aziende investiranno in formazione, infrastrutture audio di qualità e regole etiche sulla gestione dei dati vocali, molto più sensibili del testo.

«**L'IA generativa** sta ridefinendo il modo in cui viene svolto il lavoro» — spiega Paul Sephton (**nella foto a sinistra**), Global Head of Brand Communication di Jabra — Tuttavia questo cambiamento avrà successo solo se le persone potranno interagirvi in modo naturale ed efficace. La nostra esperienza nel campo dell'audio professionale serve proprio a rendere la voce chiara e precisa, ovunque ci si trovi». Per Michael Muthukrishna (**nella foto a destra**), professore della LSE, i risultati confermano ciò che molti amministratori delegati e tecnologi già prevedono: l'arrivo dell'era del conversational computing, in cui parlare e ascoltare sostituiranno progressivamente la digitazione e la lettura. «Il futuro — conclude il docente — non sarà dominato da un'unica IA, ma da un team di sistemi specializzati coordinati da un'unica interfaccia capace di capire davvero».

### L'EMPATIA DELLE MACCHINE

Parlare con l'IA fa aumentare la fiducia: +33% rispetto all'interazione testuale. Molti intervistati hanno riferito di sentirsi più "ascoltati" e coinvolti

### L'INTERVENTO

## Accendere interazioni Così l'IA sta cambiando la formazione aziendale

**Federico Amicucci \***



**D**a qualche anno, il mondo della formazione, non solo scolastica, ma anche aziendale, sta affrontando le sfide legate all'introduzione dell'intelligenza artificiale. L'IA è al tempo stesso un cambiamento e uno strumento per affrontare i cambiamenti: un acceleratore che costringe a ripensare metodi, tempi e linguaggi dell'apprendimento. Il contesto in cui questo avviene è già di per sé complesso: nelle aziende convivono tradizione e innovazione, generazioni diverse con approcci diversi all'apprendimento, e l'esigenza di formare rapidamente senza perdere profondità. La vera sfida della formazione è proprio saper gestire queste tensioni, trasformandole in opportunità attraverso l'ibridazione e la sintesi. In altre parole, il compito è accendere interazioni intelligenti tra persone, saperi e tecnologie. È su questa idea che si è sviluppata l'edizione 2025 di Exploring eLearning, evento dedicato all'intelligenza artificiale nella formazione, che ha riunito oltre 700 partecipanti, 60 aziende testimonial e rappresentanti di 19 università. Uno dei fili conduttori è stato il modo in cui l'IA può favorire nuove forme di relazione e apprendimento: dai simulatori conversazionali ai tutor digitali, fino all'uso dell'IA in aula e all'analisi dei dati per migliorare l'esperienza formativa.

**Ad Exploring** sono stati presentati simulatori conversazionali che immergono l'utente in situazioni realistiche, permettendogli di dialogare e allenare competenze, e tutor IA che accompagnano ciascuna persona nel proprio percorso, adattandosi a motivazioni, tempi e livelli di competenza. L'obiettivo comune è creare esperienze di apprendimento sempre più vicine al mondo reale e sempre più personalizzate. La riflessione si è poi spinta fino al dialogo tra intelligenza artificiale e neuroscienze, dove, quasi in un ribaltamento di prospettiva, l'IA rappresenta una lente attraverso cui osservare l'intelligenza umana. Gli algoritmi di machine learning vengono utilizzati per interpretare gli impulsi nervosi, offrendo nuove chiavi di lettura per comprendere come apprendiamo. «Accendere interazioni intelligenti» non significa dunque soltanto integrare nuove tecnologie nei processi di apprendimento, ma soprattutto creare connessioni consapevoli: tra discipline diverse e tra esseri umani e macchine. Le organizzazioni più innovative saranno quelle capaci di coltivare la conoscenza come un ambiente dinamico in cui ogni interazione, umana o artificiale, diventa occasione per imparare.

\* Amministratore delegato di Skillia