

# QUALE FUTURO PER I LAVORATORI BANCARI?



## Intervista al Professor Carl Benedikt Frey responsabile del “Programme on the impacts of Future Technology” Università di Oxford

INTERVISTA DI

PIETRO GENTILE



**L**e Nuove Tecnologie stanno influenzando sempre più la nostra vita, in molti casi semplificandola. I campi in cui le tecnologie legate all’ICT (*Information & Communication Technology*) la fanno da padrone stanno aumentando in modo esponenziale. Questo incremento è dovuto al fatto che l’ICT, una volta legata unicamente all’automazione d’ufficio, si sta integrando e diffondendo in modo radicale anche in tutti quei campi che una volta erano considerati esenti dall’influsso delle nuove tecnologie.

Si parla di “*Internet of Things*” per specificare come ormai la pervasività dell’ICT coinvolga, grazie ad Internet, sempre più oggetti con cui veniamo in contatto.

Noi italiani, siamo grandi utilizzatori di SmartPhones, Tablet, Notebook, spesso appena usciti sul mercato, ma non produciamo tali strumenti e molto spesso nemmeno i software che li gestiscono. Nonostante tutti i passi avanti fatti, siamo una delle nazioni OCSE più arretrate nell’utilizzo di Internet. Anche la diffusione della Banda Larga è cresciuta al rallentatore negli ultimi anni rispetto alle altre nazioni sviluppate ma anche rispetto a quelle in via di sviluppo.

L’Italia è quindi sempre più un utilizzatore passivo delle nuove tecnologie prodotte e controllate dai paesi asiatici in particolar modo Corea e Cina. È questo un “treno” che l’Italia ha sicuramente perso.

Nel gennaio 2014 hanno iniziato a essere pubblicati i primi risultati di uno studio condotto dall’Università di Oxford, una delle più prestigiose Università al mondo. In questo studio un team di ricercatori dell’Università di Oxford ha analizzato 702 tipologie di lavoro per le quali è stata effettuata una precisa scomposizione delle attività e capacità necessarie per svolgere tali mansioni. Per esempio l’attività di cassiere è stata distinta a seconda dei settori verifican-

do quali sono le mansioni di un cassiere di banca, quelle di chi lavora in un supermercato, quelle di uno sportellista appartenente al pubblico impiego etc. Quindi, di fatto, i “lavori” e le attività analizzate in questo modo sono più di 2000. Un range talmente vasto da avere un’idea veramente completa dello scenario lavorativo mondiale. Purtroppo, incrociando la situazione tecnologica dell’Italia con i dati forniti dallo studio, il risultato potrebbe essere preoccupante.

Secondo il Responsabile del team di ricerca, il Professor Benedikt Frey, nei prossimi anni, la tecnologia cancellerà centinaia di tipologie di lavori che ancora oggi noi consideriamo sicuri ed al riparo da qualsiasi “tsunami” tecnologico.

Fino ad oggi infatti, nel valutare l’impatto dell’innovazione tecnologica sul futuro del lavoro in Italia ci si è sempre basati su modelli e previsioni lineari che hanno sempre preso in considerazione la “distruzione” di lavori ripetitivi ed a basso valore aggiunto. L’evoluzione tecnologica, però, opera per salti quantici con strappi piuttosto rapidi, seguiti da periodi di assestamento/adattamento. Questi balzi tecnologici producono spesso innovazione in settori collaterali rispetto al settore principale ed a volte anche in settori che

non hanno inizialmente nulla a che vedere con il settore in cui è avvenuta tale evoluzione. Per questo motivo le conseguenze non sono facilmente prevedibili.

Lo studio del Professor Frey mette in evidenza come anche lavori non routinari ed a buon contenuto in termini di valore aggiunto, potrebbero essere cancellati dall'innovazione tecnologica nel corso dei prossimi dieci anni. Stiamo chiaramente parlando della "Classe Media" come noi oggi la intendiamo.

Nello studio però Frey è ottimista in termini globali, perché rileva (ad esempio negli Stati Uniti) come per ogni posto di lavoro distrutto dall'innovazione, se ne crei almeno 1,5 nell'arco dei tre anni successivi. Questo però non sta succedendo in Italia.

La differenza che caratterizza l'Italia rispetto alle nazioni più evolute, è dovuta da una parte alla mancanza di creazione di posti di lavoro nei "nuovi settori" che ancora oggi non esistono e che vengono letteralmente generati dal nulla dalle start-up innovative negli USA e nel Sud-Est asiatico e dall'altra parte nella velocità con cui i posti di lavoro persi vengono rimpiazzati dai nuovi creati.

In Italia, a fronte di posti di lavoro persi in settori maturi, non si verifica la creazione di nuovi posti di lavoro e quando invece questo fortunatamente avviene, i tempi di recupero sono ben più lunghi dei tre anni indicati da Frey per i paesi evoluti.

Ciò è causato da una parte dalla mancanza di menti e società innovative (la fuga dei cervelli) e dall'altra da una strisciante asimmetria (i nuovi lavori si creano più rapidamente da qualche altra parte nel mondo a scapito di quelli persi in Italia).

Dopo aver letto molto nei mesi passati su vari quotidiani e settimanali, relativamente a questo studio, abbiamo avuto l'opportunità nel corso del "Digital Government Summit 2014", organizzato a Roma dalla società di ricerca italiana *The Innovation Group*, di intervistare il Professor Benedikt Frey.

In particolare, abbiamo discusso sulla situazione del settore bancario, che, pur essendo anche in Italia all'avanguardia nell'automazione e nell'adozione delle nuove tecnologie, non ha ancora applicato a fondo tutte le pos-

sibili modalità di interazione automatica con la clientela, non necessariamente nel settore dei pagamenti e del contante, quanto nella profonda modifica strutturale dei processi legati ad ogni singolo prodotto bancario erogato.

## L'INTERVISTA

***Professor Frey nei prossimi cinque anni assisteremo a grandi rivoluzioni nel settore finanziario. Quali sono i lavori che lei pensa resteranno in questo settore e quali saranno quelli nuovi che verranno creati? Potranno tornare in Europa ed in Italia i lavori che sono già stati oggetto di offshoring?***

Penso che tutto ciò che è legato al lavoro fisico di conservazione ed elaborazione delle informazioni sia destinato a scomparire, penso ai "loan officer" o ai "credit checkers", lavori che in futuro saranno sempre più svolti da sistemi automatici e da algoritmi sempre più sofisticati per valutare le capacità di solvenza del cliente. Per non parlare del "cassiere" che negli altri paesi europei sta già scomparendo. Non penso invece che questo possa accadere per il Trading e per la Consulenza Finanziaria, nonostante i sistemi di trading automatico stiano, soprattutto nella City, prendendo sempre più piede, credo che in questo settore il lavoro sarà stabile. Noto invece che proprio nel ramo tecnologico del banking si stanno creando nuovi posti di lavoro, perché l'industria finanziaria sta diventando sempre più una *Technology Industry* e addirittura in certi casi una *Media Industry*. Vedremo quindi sempre più sviluppatori software, creatori di algoritmi finanziari e perfino Social Media Expert. Per quanto riguarda il reshoring, sono sinceramente pessimista, perché i lavori che sono usciti dall'Italia e dall'Europa, lo hanno fatto soprattutto per una questione di costi e farli rientrare nel nostro continente significherebbe retribuire i lavoratori con gli stessi stipendi di indiani o cinesi.

***Professor Frey in Italia siamo in ritardo in questa grande rivoluzione per cui forse abbiamo ancora qualche anno prima di essere travolti. Pensa che la proposta di "convertire" i cassieri e figure di front end della banca in consulenti alla clientela, sul piano fiscale o amministrativo, possa essere una soluzione per fermare l'emorragia di posti di lavoro in questo settore che sarà sicuramente colpito?***

Sì, certamente questa potrebbe essere una soluzione. Pensiamo ad esempio ad un lavoro estremamente semplice in passato come la segretaria che nel tempo è diventata una figura che pianifica





e gestisce relazioni pubbliche. L'idea di convertire i cassieri e le persone di front-office in consulenti globali della clientela e della Piccola Media Impresa, potrebbe essere un'ottima soluzione, pensi che in Europa già oggi compagnie come KPMG e Doloitte si stanno muovendo in questa direzione.

***Con tutta l'evoluzione che ci attende, non rischiamo che alla fine il lavoratore possa essere relegato semplicemente ad intervenire quando il sistema, "l'algoritmo", non funziona e quindi solo in questi casi la cliente-la sarà assistita personalmente?***

Sicuramente la tecnologia non è perfetta e a volte fallisce. Certamente questo potrebbe essere un modello, anche se piuttosto marginale rispetto al complesso del lavoro svolto dalle macchine in futuro. Ma il paradosso è che i lavoratori della prossima generazione potrebbero non avere questi skills. Le spiego meglio. Recentemente ho partecipato ad alcune conferenze ad alto livello relative al settore Assicurativo. In questo settore si stanno sviluppando sofisticatissimi modelli automatici in cui si stanno valutando anche tutte le azioni che le macchine stesse potranno prendere in caso di fallimento del processo o di errore. Gli ideatori di questi algoritmi conoscono quindi perfettamente tutti i processi del sistema Assicurativo e sarebbero in grado di intervenire personalmente oggi in caso di errore. Ma la prossima generazione di personale, una volta che il sistema sarà realizzato ed i creatori non ci saranno più, difficilmente sarà in grado di mettere mano al sistema.

***Nel suo studio ha evidenziato come i lavori persi nei "vecchi settori" vengono rimpiazzati da altri in nuovi settori ed in tempi relativamente rapidi. In Italia invece i lavori vengono persi e quando anche dovessero essere recuperati i tempi sono molto più lunghi rispetto a quelli da lei teorizzati. Come si può risolvere questo problema?***

I tempi di recupero dei lavori persi sono la parte ancora più incerta del nostro studio.

Il problema è che la tecnologia sta evolvendo a ritmi di gran lunga superiori a quanto avveniva in passato. Sì, sono preoccupato del fatto che una volta che persone di mezza età perderanno il proprio lavoro, la loro riconversione non sarà così agevole, sia perché non è semplice riconvertire persone con



una ridotta flessibilità al cambiamento, sia perché molto spesso i lavori nuovi che vengono creati sono totalmente differenti da quelli esistenti in passato e non esiste una "formazione" scolastica per un lavoro che non esiste ancora. Sicuramente sarà necessario un Programma Sociale Globale di formazione e protezione di questi lavoratori perché stiamo parlando di una rivoluzione che interesserà tutti i paesi sviluppati. Altrettanto importante sarà un Sistema Sociale che garantisca un reddito minimo a tutte quelle persone che non riusciranno, per vari motivi e nonostante tutti i tentativi, a rientrare nel nuovo sistema di lavoro.