

La lezione del COVID – Bill Gates

VI Parte

Nella postfazione del suo libro, intitolata “Il COVID e il nostro futuro digitale”, Gates osserva come il marzo 2020 abbia segnato un punto di svolta, in cui si è inaugurata una nuova era di rapidi cambiamenti che vanno ben oltre la questione della salute. Per quanto l’avanzata dei dispositivi digitali sembrasse già molto accelerata, in realtà ci erano voluti dieci anni perché gli americani che possedevano uno smartphone passassero dal 35 all’85 %: invece con l’inizio dell’operazione pandemia c’è stato un balzo in avanti senza precedenti nell’adozione del digitale in molti settori, quali ad esempio il commercio on line, che negli USA ha visto un incremento del 32% nel solo 2020.

In tempi pre-pandemici, non mi sarei neppure sognato di chiedere ai leader politici di concedermi mezz’ora di videochiamata per discutere come migliorare il loro sistema di assistenza sanitaria di base, perché sarebbe stato considerato meno rispettoso di un incontro di persona. Adesso, quando propongo una videochiamata, sanno quanto possa essere proficua e riservano uno spazio nell’agenda per il nostro incontro virtuale. Dopo aver preso familiarità con l’approccio digitale, di solito la gente continua a utilizzarlo regolarmente.

Nelle prime fasi della pandemia, la qualità di molte tecnologie era appena discreta. Negli ultimi due anni, mentre appariva sempre più chiaro che il bisogno di tali strumenti digitali sarebbe diventato permanente, abbiamo assistito a notevoli miglioramenti nella qualità e nelle funzionalità. Nei prossimi anni, con l’evolversi sia dell’hardware sia del software, assisteremo senz’altro a ulteriori progressi. Siamo soltanto all’inizio di questa nuova era della digitalizzazione. Quanto più utilizzeremo strumenti digitali, tanto più feedback arriverà su come perfezionarli, e tanto maggiore sarà la creatività con cui potremo usarli per migliorare le nostre vite.

Come nel caso del primo libro scritto nel 1995, La strada che porta a domani, anche qui Gates si pone domande su come l’innovazione tecnologica cambierà le nostre vite e risolverà i grandi problemi che ci troviamo ad affrontare. Tra tutti i settori che saranno modificati, a suo dire per sempre, dalla pandemia, il primo a essere preso in esame è quello del lavoro, in particolare in ufficio. All’inizio del 2022, mentre scriveva Come prevenire la prossima pandemia, non si capiva ancora come si sarebbe presentata la “nuova normalità” e molti impieghi erano ancora a metà strada tra il ritorno in presenza e il continuare da remoto. E se Gates aveva già pronosticato che il digitale avrebbe offerto maggiori possibilità di scelta su dove vivere, spingendo molte persone a trasferirsi più lontano dalle città, quella sua lontana profezia sembrava non avverarsi finché...

Finché la pandemia non si è abbattuta sul mondo.

Adesso punterei il doppio su questo pronostico. Alcune aziende decideranno di richiedere la presenza in ufficio soltanto per una settimana al mese. Ciò permetterà ai dipendenti di andare a vivere più lontano, essendo ovviamente più tollerabile affrontare un lungo viaggio di andata e ritorno per lavoro se non è necessario farlo ogni giorno.

I problemi provocati da questa emigrazione di massa dei quadri informatici nelle zone lontane dal loro posto di lavoro non sono neppure lontanamente evocati da Gates, e purtroppo non abbiamo lo spazio per affrontarli qui. Gates continua ...

La pandemia ha costretto le aziende a riconsiderare la questione della produttività sul posto di lavoro. I confini tra quelle che erano un tempo aree distinte (brainstorming, riunioni, rapide conversazioni in corridoio) stanno svanendo. Strutture che credevamo essenziali alla cultura dell'ufficio hanno cominciato a evolversi, e i cambiamenti non faranno che intensificarsi negli anni a venire, man mano che le aziende e i dipendenti si assesteranno su nuove modalità di lavoro in via permanente. (...) Molti dei benefici derivanti dal condividere fisicamente lo spazio di lavoro, come incontrare altre persone al distributore dell'acqua o del caffè, possono essere ricreati con la giusta interfaccia per l'utente. (...) Le riunioni virtuali si evolveranno al di là della mera replicazione di una riunione in presenza. La trascrizione vocale consentirà un giorno di cercare i riferimenti a un argomento in tutte le precedenti riunioni aziendali. Si potrà far sì che un compito da svolgere venga aggiunto automaticamente alla propria lista di cose da fare non appena viene menzionato, e analizzare una registrazione video della riunione per capire come sfruttare il tempo in modo più proficuo.

Gates riconosce alcuni limiti e svantaggi della virtualità dei rapporti: tramite video non si capisce dove sia rivolto lo sguardo degli altri partecipanti, molti aspetti non verbali della comunicazione vanno perduti, pregiudicando la sensazione di un autentico rapporto umano. Ma la soluzione non risiede nel ritorno al contatto diretto tra la persone, bensì nella creazione di uno spazio tridimensionale, il cosiddetto "metaverso", un mondo digitale teso a riprodurre e arricchire la nostra realtà fisica.

Il termine fu coniato nel 1992 da Neal Stephenson, uno dei miei autori contemporanei di fantascienza preferiti. L'idea è di usare un avatar in 3D, una rappresentazione digitale di sé, per incontrare altre persone in uno spazio virtuale che riproduce la sensazione di trovarsi insieme nella vita reale.

Una riunione potrebbe venire realizzata tramite una realtà aumentata (in cui si sovrappone uno strato digitale al nostro ambiente fisico) o una realtà virtuale (in cui si entra in un modo totalmente immersivo). Il cambiamento non arriverà di colpo, dato che la maggioranza delle persone non dispone ancora di strumenti in grado di supportare una comunicazione di questo tipo, a differenza del passaggio alle riunioni in videoconferenza, reso possibile dal fatto che molte persone avevano già computer o cellulari dotati di videocamera. Attualmente, si possono usare visori per la realtà virtuale e guanti per controllare il proprio avatar, ma nei prossimi anni arriveranno strumenti più sofisticati e meno ingombranti, come visori leggeri e lenti a contatto.

Grazie ai progressi nella visione artificiale, nella tecnologia di display, strumenti audio e sensori sarà possibile catturare e trasmettere le espressioni facciali, la direzione dello sguardo, i gesti e il linguaggio del corpo con un ritardo praticamente impercettibile. (...) Un aspetto essenziale del metaverso è l'uso dell'audio spazializzato, grazie al quale le parole sembrano provenire dalla direzione della persona che sta parlando. (...) Nell'autunno del 2021, ho partecipato a una riunione nel metaverso con un paio di apposite cuffie. A colpirmi è stato soprattutto il fatto che le voci delle altre persone parevano spostarsi insieme a loro. (...) Nel metaverso, sarete in grado di sporgervi in avanti e fare una conversazione a bassa voce con un collega, proprio come se foste nella stessa stanza. Se si sta lavorando tutti insieme a distanza in uno spazio virtuale, è possibile vedere quando una persona è libera e accostarsi per fare quattro chiacchiere. I cambiamenti a cui abbiamo assistito sul luogo di lavoro sono i precursori di cambiamenti che a mio avviso vedremo in molti campi. Siamo diretti verso un futuro in cui passeremo molto più tempo all'interno di spazi digitali, non solo davanti a essi. Il metaverso può sembrare oggi un concetto nuovo ma, con il progredire della tecnologia, si evolverà in qualcosa di più simile a un'estensione del nostro mondo fisico.