

Arricchire i rapporti con il cittadino grazie all'intelligenza artificiale Truly Human – Truly Machine

di Franco Turconi e Reziero Simeone

NE SENTIAMO SEMPRE più parlare, ma due anni fa quando è cominciata questa esperienza, nessuno ci avrebbe scommesso: tecnologia immatura, pochissime applicazioni in contesti complessi, tanta diffidenza e anche tanti sospetti. Eppure un grande Ente governativo ha puntato su un'idea di Accenture ed ha adottato l'intelligenza artificiale nei processi operativi ordinari (figura 1): ha introdotto un Agente Virtuale nel proprio call center, per supportare i dipendenti pubblici e i cittadini nel dipanare, oggi, problematiche più disparate possibili (dal cambio password per l'accesso ad un servizio fino a risposte complesse elaborate a seguito di analisi di testi a loro volta complessi da interpretare).

Oggi lo scenario è di gran lunga differente e pensare che in futuro l'Intelligenza Artificiale ridisegnerà le nostre vite è un concetto errato, poiché in verità è già accaduto. L'exploit delle tecnologie di Intelligenza Artificiale e il loro ruolo nella vita di tutti i giorni, nelle abitudini e nelle consuetudini è evidente ed impossibile da sottostimare e questo condiziona in maniera positivamente irreversibile i nostri stili di vita ed i nostri stili di lavoro. Il benessere derivato dall'applicazione di queste tecnologie ha apportato, e continuerà a farlo in via sempre maggiore, un significativo miglioramento della qualità della vita, tramite il po-

tenziamento dei servizi usufruiti regolarmente dalle persone, che li utilizzano inconsciamente. La dimostrazione della pervasività di questi strumenti nella nostra quotidianità è, infatti, percepibile come forma di senso di smarrimento e disappunto quando ci troviamo nella banale condizione di non poter effettuare una prenotazione con un click, tradurre istantaneamente tutte le lingue del mondo, farsi aiutare da un chatbot nella navigazione o semplicemente effettuare una ricerca sul web in linguaggio naturale. Il silenzioso ma incalzante inserimento delle nuove tecnologie nella nostra vita è stato talmente repentino e impattante che ha pervaso oramai tutti gli aspetti della nostra personalità, stimolando il senso di semplicità e rapidità nello svolgere diverse attività contemporaneamente. Non è un caso che i bambini al giorno d'oggi riescano, con una facilità e rapidità straordinaria, ad imparare e utilizzare apparecchi che contengono le nuove tecnologie.

Sebbene uno dei settori che in Italia viene visto con più diffidenza in termini di semplicità e rapidità, è identificato proprio nella gestione amministrativa della nazione, deve essere però riconosciuta, evidenziata e chiarita la posizione strategica (estremamente positiva) che la Pubblica Amministrazione (PA) sta tenendo, grazie ad investimenti mirati ed efficaci.

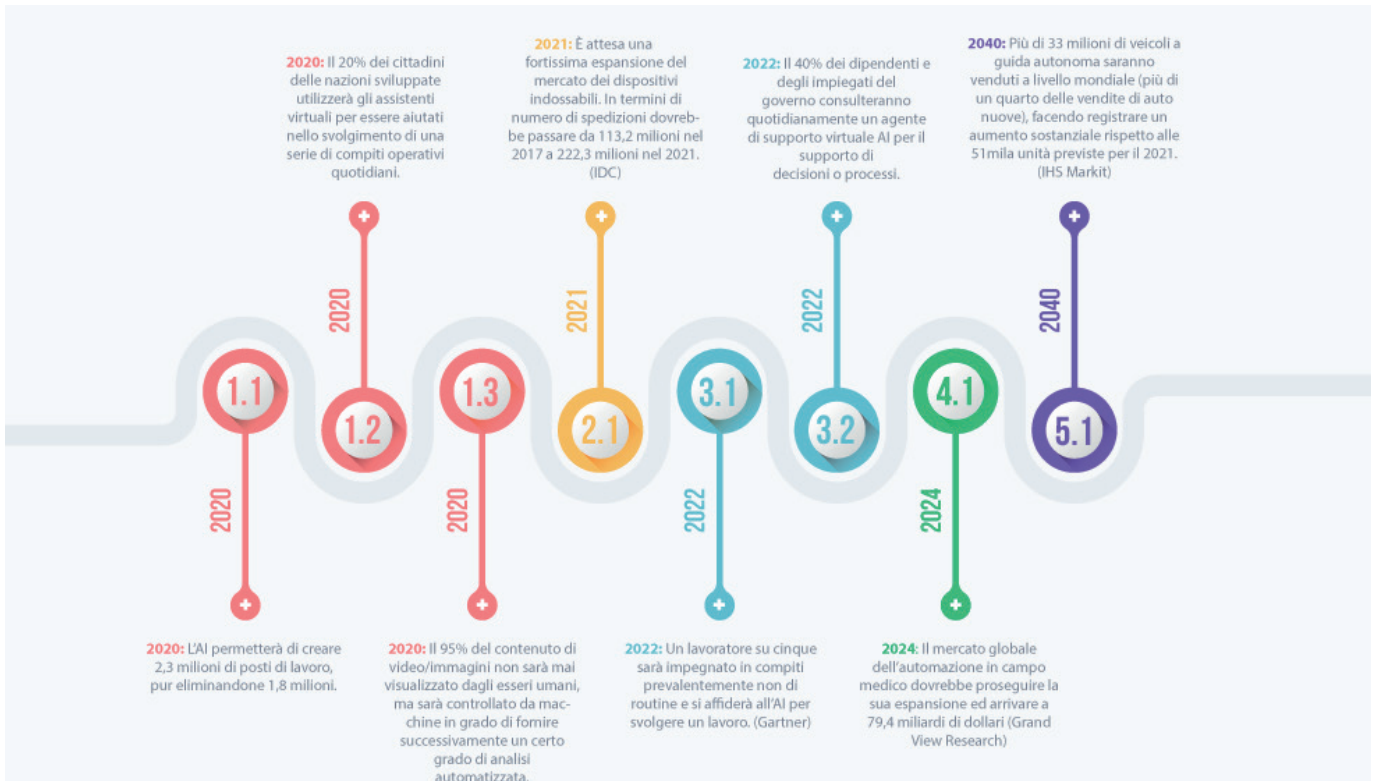
FIGURA 1.



Come evidenziato dai dati dell'ultimo Rapporto dell'Organizzazione per la cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) sulla Digital Transformation, il nostro Paese si colloca al 5° posto mondiale per quanto riguarda la produzione di documenti scientifici maggiormente citati sul machine learning e nella parte alta della classifica per quanto riguarda proprio i servizi pubblici digitali, come conferma il DESI (Digital Economy and Society Index), nonostante riscontri però basse percentuali nell'utilizzo da parte della popolazione. A conferma del grande coinvolgimento della PA nei temi di Innovazione, l'Agenzia per l'Italia Digitale con la pubblicazione del Libro Bianco, ha avviato un percorso progettuale di grande entità, destinando 5 milioni di euro allo sviluppo di progetti pilota di Intelligenza Artificiale per le amministrazioni pubbliche che collaboreranno con la stessa all'individuazione delle iniziative. Non è infatti casuale l'esperienza tratteggiata ad inizio articolo: la PA, avendo recepito l'esigenza di semplificare i processi e di alleggerire le strutture

burocratiche, espressamente indicata sia dagli operatori stessi che dai cittadini, ha dimostrato e sta dimostrando di volersi adeguare al mondo digitale, mettendo in piedi iniziative sempre più complesse, basate sull'utilizzo sempre più diffuso e quotidiano dell'intelligenza artificiale. L'esperienza maturata in ambito PA, con lo sviluppo di progetti che impiegano Agenti Virtuali per semplificare la fruizione dei servizi da parte dei cittadini, ha contribuito, validando empiricamente, a dare una risposta al quesito più comune (ma al contempo più complesso) del reale vantaggio che tale tecnologia può apportare, ovvero quello del supporto effettivo all'utente ed una customer care molto più personalizzata e sofisticata, tagliata su misura del cittadino e dunque dei dipendenti pubblici. L'Agente Virtuale ha permesso una riqualifica delle skill degli utenti, i quali hanno così avuto la possibilità di orientarsi su diverse tipologie di attività migliorandole e trasformandole da operative a gestionali ed organizzative. Ciò che è importante sottolineare

FIGURA 2.



è che l'evoluzione tecnologica privilegia per l'apporto l'ausilio delle tecnologie digitali senza per questo escludere l'interazione diretta con gli operatori o banalmente sostituirli, concetto ampiamente diffuso erroneamente. Non si deve, dunque, parlare di "sostituzione", ma di "arricchimento" e "potenziamento" delle capacità del singolo lavoratore al fine dello svolgimento di tutti quei compiti "noiosi" e routinari che possono essere trasferiti e presi in carico dalle "macchine". Tutto ciò consentirebbe di spostare l'impegno delle persone su attività a più alto valore aggiunto e di "riqualificazione" del personale chiamato ad affrontare percorsi formativi ad alto valore aggiunto e mansioni lavorative più qualificanti.

Gartner prevede che già entro fine anno solo 1/3 delle interazioni dei servizi di customer care richiederà obbligatoriamente l'interazione umana, mentre la quota rimanente potrà essere sostituita da servizi

automatizzati che sfruttano l'Intelligenza Artificiale. Abilitare l'inserimento della Pubblica Amministrazione all'interno del percorso digitale tracciato dalle tecnologie di Intelligenza Artificiale, significa porre al centro dell'attenzione il Cittadino. Un aspetto di grande rilevanza sociale, su cui le tecniche di Intelligenza Artificiale possono incidere in modo significativo è, infatti, proprio l'accesso ai servizi pubblici, che, grazie alle stesse, potrebbe diventare alla portata di tutti i cittadini. Ad esempio attraverso l'uso del linguaggio parlato e di sistemi in grado di comprendere e soddisfare le richieste dell'utente vengono superate le barriere costituite dalle interfacce dei sistemi attualmente in uso, inoltre è possibile apportare benefici addirittura lontani dall'immaginario collettivo. Si pensi ad esempio all'utilizzo di chatbot che agevolino la comunicazione in lingue che non conosciamo, ai sistemi di diagnostica in grado di individuare velocemente la patologia di un

paziente, a robot, in grado di svolgere lavori pericolosi o usuranti, oppure che aiutino a prendere decisioni ponderate, basate sulla gestione razionale di grandi moli di dati, a piattaforme automatiche per supportare gli insegnanti nella valutazione dei compiti scolastici, o a sistemi avanzati di elaborazione dei dati per contrastare l'evasione fiscale.

Le tecnologie di AI se opportunamente progettate e utilizzate, potranno garantire positive prospettive di miglioramento della qualità della vita, abilitando una più snella accessibilità ai servizi pubblici ed offrendo ai cittadini la possibilità di relazionarsi con lo Stato in maniera più agile, mirata e personalizzata,

creando co-collaborazione e co-creazione orientata al miglioramento del benessere della società, in linea con gli emergenti principi di e-Government, oltre ovviamente a creare nel mercato del lavoro necessità di assunzioni di nuove figure professionali (figura 2).

È bene, infatti, abbracciare la visione del rapporto tra automazione e creazione di nuovi mestieri come un fenomeno ciclico, secondo il quale, come afferma il noto giuslavorista Pietro Ichino: «Ogni ventata di innovazione tecnologica determina una riduzione del costo del lavoro che a sua volta incentiva l'invenzione di nuove funzioni da attribuire al lavoro umano».

FONTI

Statistiche dell'utilizzo del virtual agent che Accenture misura mese per mese ormai da 18 mesi.

Gartner + McKinsey + Deloitte + Internet: le diverse deadline dei competitor e del mercato.

Campione analizzato dall'osservatorio Artificial intelligence della School of management del Politecnico di Milano.

https://www.corriere.it/tecnologia/18_aprile_17/cosa-succede-quando-l-intelligenza-artificiale-entra-redazione-un-giornale-doeae5e-422f-11e8-9398-f8876b79369b.shtml

<https://automatedinsights.com/case-studies/associated-press>

<http://nytlabs.com/projects/editor.html>

<https://www.clickatell.com/articles/digital-marketing/facebook-using-ai-remove-fake-news/>

<https://www.digitaltrends.com/cool-tech/japanese-ai-writes-novel-passes-first-round-national-literary-prize/>

“Convolutional Neural Networks (LeNet) - DeepLearning 0.1 documentation”, su DeepLearning 0.1, LISA Lab

L'autore



Franco Turconi, Managing Director, Health and Public sector Lead

Reziero Simeone, Technology Delivery Lead Assoc Director, H&PS