

# Quando l'intelligenza artificiale in azienda governa la complessità

*Algoritmi. La tecnologia è usata da metà delle imprese italiane ed è percepita in maniera corretta da parte dei consumatori: ma restano ampie aree di timori e fraintendimenti che ne frenano l'adozione*

Pagina a cura di Antonio Dini

Metà delle imprese italiane usa già soluzioni di intelligenza artificiale. Nell'ultimo anno la Ai ha attirato l'interesse delle istituzioni ed è citata come una delle tecnologie chiave per il rilancio dell'economia e la trasformazione digitale nel piano europeo per la ripresa. Ma il mercato nel nostro Paese come risponde? Secondo i dati raccolti dall'Osservatorio Artificial Intelligence del Politecnico di Milano c'è chiaro il segnale della crescita: software e servizi dedicati all'utilizzo dei sistemi informatici in chiave autonoma hanno retto l'emergenza sanitaria e crescono del 15% rispetto al 2019, con un valore complessivo di 300 milioni di euro. È un dato positivo, che segna anche uno spartiacque interessante sulla percezione del fenomeno.

Sempre secondo un sondaggio dell'Osservatorio, infatti, l'intelligenza artificiale è ormai nota ai consumatori italiani: il 94% ne ha sentito parlare almeno una volta, e la maggioranza ne ha una concezione corretta, legata all'automazione di specifici compiti, alla guida di veicoli senza l'intervento umano, all'interazione fra uomo e macchina e al ragionamento logico. Oltre metà degli utenti (il 51%) ha già utilizzato prodotti e servizi che includono funzionalità di intelligenza artificiale, principalmente assistenti vocali del telefono (65%), altoparlanti intelligenti come gli *smart home speaker* (62%) e sistemi che forniscono suggerimenti sui siti di eCommerce (58%). Il giudizio complessivo è positivo per l'83% degli intervistati. Il settore più attivo come investimenti in soluzioni di Ai è la finanza (23%), seguita da energia e utility (14%), manifattura (13%), telco e media (12%) e assicurazioni (11%).

Si moltiplicano anche iniziative e dibattiti. In questi giorni è in corso a Milano Aixa, l'Expo delle applicazioni per la Ai giunto alla quarta edizione. «È una riflessione sul presente, non sul futuro – dice Carlo Antonelli, ad di Fiera Milano Media e direttore di Aixa – perché penso da molto ormai che stiamo vivendo tempi in cui la riflessione sul futuro ha poco senso. Invece, serve scandagliare ed esplorare il presente: già questo è strabiliante, come le storie e i casi che abbiamo trovato per questa nuova edizione».

Il presente dell'intelligenza artificiale è quantomai complesso da capire, sia per le aziende che nella vita di tutti i giorni. Ci sono esagerazioni e timori che da sempre caratterizzano la fase di "metabolizzazione" delle nuove tecnologie, che in parte derivano anche dal tempo necessario ad "addomesticare" il nuovo. Quello che diceva lo scrittore Arthur C. Clarke, cioè che «ogni tecnologia sufficientemente avanzata è indistinguibile dalla magia» è particolarmente vero per l'AI. «Talmente vero – osserva Marco Landi, presidente di QuestIt e dell'Institut EuropIA – che è evidente che abbiamo sbagliato a chiamarla intelligenza artificiale, termine foriero di molti fraintendimenti e incomprensioni che ancora non vengono sradicate. In realtà era meglio utilizzare il vecchio termine di "sistemi esperti", anche perché il computer non è certamente intelligente come una persona, non stiamo parlando di quello».

I timori rientrano soprattutto su due fronti: quelli pragmatici legati all'occupazione - la perdita di posti di lavoro - e quelli connessi al controllo delle macchine (come la trama di Terminator, per intendersi). È però una percezione profondamente sbagliata: l'AI è ancora nella sua infanzia ma la tendenza, che appare evidente anche dal modo con il quale sta penetrando nel mercato e integrando tecnologie esistenti, potenziandole, è trasformare interi settori. Con quale obiettivo? L'idea filosofica è semplice: governare la complessità. Come dice Tim Maughan «non c'è più nessuno che possa dire di essere realmente alla guida: il mondo moderno è diventato troppo complesso per essere capito da chiunque di noi». Un sistema-mondo sempre più integrato nel quale la scala degli interrelazioni è planetaria e in cui le tecnologie sono sempre più articolate, sta mettendo in crisi i ruoli dei decisori. Diventa, insomma, sempre più complicato capire il "perché" dei lavori che si fanno o delle scelte che vengono prese: dalle *supply chain* pianificate digitalmente al trading automatico, diventa quasi impossibile governare la complessità. L'intelligenza artificiale può risolvere questo problema.

«Sono un ottimista – dice Landi – e penso che la tecnologia e le AI possano essere utilizzate, come strumenti per migliorare la qualità della nostra vita: lavorare meno, lavorare meglio, godere di più del benessere che verrà sviluppato e distribuito meglio. Su questo punto però bisogna essere chiari: tutto dipende da chi controlla i dati. Perché qualsiasi algoritmo di AI dipende dai dati. Ma chi li possiede? I big come Meta/Facebook. Il problema è che gli algoritmi di AI hanno una potenza estrema che deriva dai dati. Il patto con il diavolo, per cui tutti abbiamo accesso praticamente gratuito a Internet ma in cambio cediamo i nostri dati, deve essere rivisto: è questo il vero tema del quale dovremmo parlare, come sta iniziando a fare la Commissione europea e come faremo all'AI Cannes Festival l'anno prossimo». È qui, insomma, che si gioca la battaglia dell'intelligenza artificiale.

© RIPRODUZIONE RISERVATA