

Camera dei Deputati

X Commissione

Audizione informale
di **Accenture**
nell'ambito dell'indagine conoscitiva:

“Intelligenza artificiale: opportunità e rischi per il
sistema produttivo italiano”

15 febbraio 2024

 **accenture**

Innovazione accessibile e strategica: la rivoluzione intelligente per le PMI e la Pubblica Amministrazione

Introduzione

Gentile Presidente Gusmeroli,
Onorevoli Deputati,

Vorrei innanzitutto **ringraziare** la Commissione a nome mio personale e dell'azienda che qui rappresento, Accenture, per l'iniziativa di questa indagine conoscitiva, che promuove un dialogo costruttivo e inclusivo tra le parti interessate, contribuendo a plasmare un futuro digitale sostenibile ed equo per tutti.

È per me un onore essere qui oggi ed avere l'opportunità di discutere con voi di una delle tecnologie più dirompenti e rilevanti dei nostri tempi: l'intelligenza artificiale. Sono particolarmente orgoglioso di poter portare l'esperienza, le competenze professionali e tecnologiche, la **visione di Accenture**. L'intelligenza artificiale rappresenta una delle sfide e delle opportunità più rilevanti del nostro tempo ed è cruciale che l'Italia si posizioni in modo strategico per trarne il massimo beneficio.

Vorrei per prima cosa presentarvi Accenture e raccontarvi perché il nostro è un **osservatorio privilegiato** sullo sviluppo e l'uso dell'insieme di tecnologie che costituisce l'intelligenza artificiale. Non è un caso se il nostro nome significa "Accento sul futuro".

Siamo un'**azienda italiana** che opera **da oltre 60 anni** al fianco di aziende e operatori pubblici sul territorio nazionale. La nostra missione è quella di aiutare i nostri clienti privati e pubblici a trasformare il proprio modello di business creando valore a 360° attraverso l'utilizzo sapiente del capitale umano combinato alla tecnologia. Siamo fortemente radicati nel Paese con oltre **22 mila dipendenti**, 5 sedi principali (Milano, Roma, Torino, Napoli e Cagliari), uffici e centri di innovazione.

Negli anni Accenture ha rafforzato la propria presenza nel **Sud Italia** rispondendo alla sempre crescente rilevanza del Mezzogiorno nell'ecosistema Italia. In tal senso sono state inaugurate nel 2023 due nuove sedi: Bari e Cosenza in regioni che tra l'altro stanno dando un grande impulso allo sviluppo dell'intelligenza artificiale.

Siamo presenti in tutti i settori chiave della nostra economia: dai servizi finanziari alle aziende produttive, dal settore dell'energia e delle utilities alle aziende operanti in ambito telco e media. Abbiamo inoltre un importante ruolo nella trasformazione digitale del settore pubblico. Proprio pochi giorni fa abbiamo inaugurato a Roma, a Palazzo Marignoli a Piazza San Silvestro, un **GenAI Studio** pensato proprio per offrire alla Pubblica Amministrazione l'opportunità di scoprire i moltissimi utilizzi dell'intelligenza artificiale generativa, attraverso una cosiddetta "sala immersiva" dove poter sperimentare queste nuove tecnologie.

Facciamo parte di un network internazionale che permette ai nostri clienti ed ai nostri talenti l'accesso ai migliori centri di innovazione tecnologica a livello mondiale mantenendo un **approccio "neutrale"** nei confronti delle diverse soluzioni di mercato.

L'azienda combina una vocazione italiana e un forte radicamento nel tessuto industriale del Paese, da Nord a Sud, con l'accesso a una dimensione globale di servizi professionali, in più di 40 settori industriali.

Proprio per sostenere i percorsi di trasformazione delle aziende italiane e sperimentare soluzioni all'avanguardia, Accenture ha investito nella creazione di una rete di centri di innovazione e poli di eccellenza su tutto il territorio nazionale. Qui, con metodologie innovative e in una logica di co-creazione con clienti e partner tecnologici, vengono sviluppati prototipi e soluzioni evolute in settori strategici in cui il nostro Paese esprime le proprie eccellenze, quali cybersecurity, cloud, banda larga, telecomunicazioni, retail, food, moda, automotive e mobilità, servizi finanziari e Industry X.

Opportunità dell'intelligenza artificiale per il sistema produttivo italiano

Definizione dell'IA per Accenture

Per tutti questi motivi, confido di poter portare qui oggi qualche utile riflessione sull'impatto dell'intelligenza artificiale, sperando possa giovare all'importante indagine conoscitiva che questa Commissione sta portando avanti.

Ma entriamo nel vivo dell'argomento ovvero di cosa è per Accenture l'intelligenza artificiale.

L'Intelligenza Artificiale pre-generativa è stata sin qui soprattutto una scienza di interpretazione dell'informazione. Le tecniche e le tecnologie di IA ci hanno messo innanzitutto in condizione di descrivere fenomeni, interpretarli, riconoscere eventi ricorrenti o legami forti e deboli tra di essi, attraverso un'analisi essenzialmente matematica e statistica dell'informazione.

L'IA ci ha messo nelle condizioni di fare delle previsioni sullo svolgimento degli eventi futuri e simulare la catena di eventi sulla base delle nostre azioni, fornendoci eventualmente delle raccomandazioni.

L'IA generativa costituisce l'evoluzione dei modelli predittivi nell'ambito del linguaggio, della visione, del suono, ecc.

ChatGPT, ad esempio, predice la risposta più probabile ad una nostra domanda, da un punto di vista matematico e nello spazio del linguaggio, e non a caso è stato definito un pappagallo stocastico ("stochastic parrot").

In definitiva l'IA generativa è il portfolio di tecnologie e tecniche volte alla generazione dell'informazione, a partire dal dato nelle sue varie forme.

Opportunità dell'IA per il sistema produttivo italiano

Parlando delle opportunità dell'IA per il sistema produttivo italiano, vorrei riportare i risultati degli studi più recenti: fino al **40% delle ore lavorate** saranno impattate dall'IA, soprattutto nelle attività del terziario avanzato e nelle professioni intellettuali. L'adozione su larga scala dell'intelligenza artificiale potrà portare all'**efficientamento di tutto il sistema produttivo**, grazie proprio alle molteplici applicazioni di queste tecnologie.

L'accesso e lo sfruttamento di tutto il potenziale offerto dall'intelligenza artificiale sarà altresì determinante nell'aumentare la **competitività delle imprese**, dei **campioni nazionali dell'Industria** e del tessuto delle **PMI**, in un panorama globale nel quale l'IA è a tutti gli effetti materia di competizione e primato geopolitico.

Argomento molto importante è l'**aumentata sicurezza** sul lavoro che questa tecnologia permette. L'IA ha la potenzialità per essere uno strumento di grande sostegno alla rilevazione dei rischi per la sicurezza sul lavoro, quale la presenza di sostanze nocive o temperature pericolose nel processo produttivo. Potrà inoltre diventare un assistente essenziale da affiancare a chi ha il compito di progettare sistemi e piani che garantiscano la sicurezza del lavoratore, integrando un gran numero di dati utili a identificare e gestire i rischi per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Nello specifico della **Pubblica Amministrazione**, ai benefici già discussi (produttività, efficienza, innovazione), si aggiunge l'impatto che un utilizzo pervasivo dell'Intelligenza Artificiale è in grado di avere sul **migliorare esponenzialmente l'esperienza e l'accesso dei cittadini** rendendo il servizio più efficace, più rapido e personalizzato.

Una **cittadinanza digitale** quindi, ma anche **una semplificazione e miglioramento dei tempi** della Pubblica Amministrazione.

Vorrei qui portarvi ad esempio il progetto "**Classificazione e smistamento PEC**" dell'INPS, realizzato in collaborazione con Accenture, che tra l'altro stato riconosciuto a livello globale da IRCAI, l'agenzia UNESCO per l'innovazione tecnologica, entrando nella Top 10 mondiale per l'uso dell'intelligenza artificiale. Questo sistema innovativo classifica e smista automaticamente le migliaia di PEC ricevute quotidianamente dall'INPS, indirizzandole agli uffici competenti, migliorando così i tempi di risposta e la qualità del servizio offerto ai cittadini.

L'intelligenza artificiale rivoluziona anche l'**interoperabilità** dei dati dei cittadini nella pubblica amministrazione, consentendo un flusso di informazioni efficiente e sicuro tra diversi enti. Grazie a queste tecnologie, è infatti possibile integrare e analizzare in modo intelligente grandi volumi di dati, garantendo servizi pubblici più personalizzati e tempestivi, migliorando così l'esperienza del cittadino e ottimizzando i processi amministrativi. Mi riferisco qui anche al principio del "**once only**", per cui il cittadino deve poter fornire una sola volta le proprie informazioni alla pubblica amministrazione, grazie all'interoperabilità delle sue banche dati.

L'intelligenza Artificiale Generativa, in particolare, ha anche la capacità di essere **inclusiva** nei confronti della popolazione meno digitalizzata e meno istruita, ma anche in presenza di alcune disabilità. La modalità di interazione basata sul linguaggio umano rende questa tecnologia particolarmente adatta a essere utilizzata da fasce di popolazione solitamente escluse dai fenomeni di innovazione: si pensi ad esempio agli anziani o agli emigrati con minore conoscenza della nostra lingua.

GenAI studio

Proprio perché ci rendiamo conto della molteplicità di applicazioni di queste tecnologie, abbiamo creato, i cosiddetti **GenAI studio**. Rivolti a tutti i settori industriali, i centri hanno focus

specifici: quello di Milano è dedicato ai servizi per il retail e i beni di consumo, quello di Roma è dedicato proprio alla Pubblica Amministrazione. Presso questi spazi, i clienti hanno la possibilità di accedere a tecnologie all'avanguardia, strumenti e metodologie innovative e di migliorare le loro competenze per definire roadmap finalizzate all'adozione dell'intelligenza artificiale generativa su larga scala. A loro disposizione i migliori esperti, nonché oltre 1.450 brevetti e domande di brevetto, e l'esperienza maturata grazie a più di 300 progetti.

Il GenAI studio si pone l'obiettivo di rappresentare un ecosistema innovativo e generativo. Grazie a questo spazio infatti abbiamo creato sinergie con partner tecnologici, integrato startup ad alto potenziale che lavorano a sistemi di intelligenza artificiale, collaborato con le più importanti Università (ad esempio tramite finanziamento di dottorati o esperienze di stage per i neo-laureati).

Vorrei cogliere questa importante occasione per invitare tutti i membri di questa Commissione ad effettuare una visita presso il nostro GenAI Studio a Roma, a pochi passi da qui, così da poter vedere personalmente alcune applicazioni pratiche nonché casi concreti e progetti.

Panoramica dell'applicazione dell'IA nel contesto produttivo italiano

Dal punto di vista di Accenture, nel 2023 abbiamo visto una grande **curiosità da parte delle principali pubbliche amministrazioni italiane e delle grandi aziende del Paese** nei confronti dei temi della GenAI e di rinnovato interesse per l'Intelligenza Artificiale in generale. Per questo motivo inizialmente Accenture si è concentrata sul garantire agli organi decisionali delle aziende e alle prime linee un livello base di alfabetizzazione e di conoscenza delle tecnologie, dei casi d'uso di applicazione e delle implicazioni in ambito regolatorio, in ragione anche e soprattutto del processo parallelo di approvazione dell'EU AI Act.

Sempre nel corso del 2023 abbiamo osservato la realizzazione di **sperimentazioni** in diverse aree funzionali e poi l'implementazione di **soluzioni industriali** sostenute da precisi obiettivi econometrici e di alcuni programmi più a scala. In particolare alcuni campioni nazionali, nei diversi settori industriali, si sono fatti interpreti di queste iniziative, come anche alcune amministrazioni pubbliche.

Più di recente nel 2023 e adesso nel 2024, le grandi realtà hanno iniziato a esplorare l'opportunità, e a indirizzare a volte la necessità, di sviluppare **tecnologie proprietarie**, sufficientemente **indipendenti** dai grandi attori del cloud e verticalizzate su domini di conoscenza specifici e specializzate in particolare sul dominio linguistico italiano.

Il passo dalle grandi aziende al tessuto delle **PMI** è ovviamente non scontato: alcune realtà di medie dimensioni già da anni hanno mostrato una volontà fattiva di introdurre gli strumenti di Intelligenza Artificiale nel processo produttivo, a supporto di una maggiore efficienza e anche di maggiore qualità e competitività.

Anche le **organizzazioni degli industriali** e la **politica locale** hanno mostrato interesse e un certo livello di supporto fattivo delle medie e piccole imprese: ad esempio si sono dotate di propri centri di calcolo, potenziato con processori di ultima generazione, per supportare le iniziative delle imprese locali, oltre ad alimentare il dibattito e la formazione.

È altresì evidente che l'ecosistema costituito dall'amministrazione locale e nazionale, insieme alle associazioni di impresa e con il sostegno dei grandi gruppi industriali italiani ed europei, può, e probabilmente dovrebbe, supportare ancora di più e concretamente le aziende di dimensioni più piccole, fornendo l'accesso alle **infrastrutture**, alle **tecnologie** e alle **conoscenze**, quindi ai tre ingredienti fondamentali per l'adozione dell'Intelligenza Artificiale e della GenAI.

Elementi fondamentali per l'adozione delle tecnologie AI

Ma entriamo più nel dettaglio di questi tre ingredienti.

1. **Infrastrutture:** La disponibilità di infrastruttura e di potenza computazionale sufficienti alla gestione del dato e all'addestramento dei modelli di machine / deep learning (tipicamente e sempre più energivori), che costituiscono il telaio su cui poggiare le tecnologie;
2. **Tecnologie:** Lo sviluppo delle componenti tecnologiche e quindi dei cosiddetti "modelli fondativi", che costituiscono il motore del processo di sviluppo di un'architettura AI;
3. **Conoscenze:** La documentazione della base di conoscenza con cui addestrare e alimentare i modelli di IA e di GenAI, che ne costituiscono il carburante.

Sul punto primo punto, l'Italia ci sembra sufficientemente ben posizionata con una delle infrastrutture più performanti e potenti nel panorama globale e le diverse iniziative avviate costituiscono una dimostrazione concreta della sua efficacia e utilità a livello nazionale ed Europeo.

Sul secondo punto, vediamo un'opportunità: le iniziative già in essere di specifiche amministrazioni rischiano di restare **frammentate**, se non si provvede ad una distribuzione delle risorse più organica e più coerente con una strategia comune che definisca le priorità nazionali. Di confronto, a **livello europeo** osserviamo strategie nazionali, anche di *partnership* pubblico privato, che sembrano tracciare un percorso più direttivo, mi riferisco qui alla Francia e alla Germania.

Il terzo punto rappresenta l'opportunità probabilmente più interessante per il sistema Italia: negli ultimi anni le istituzioni accademiche del mondo anglosassone (US in particolare) hanno investito moltissimo nella costruzione di basi dati (**dataset**) originati dal loro *corpus* di conoscenza (dalla letteratura al *corpus* giuridico).

Nel panorama delle nazioni e delle lingue europee, e dell'Italia e dell'Italiano, c'è una carenza che dovrà essere colmata.

In questo senso il **ruolo** che le **Università**, i centri di ricerca, gli osservatori ed **i ministeri stessi** possono giocare è enorme, intenso e strategico: questa attività è un'attività di carattere primariamente umanistico e non tecnico/tecnologico e richiede competenze di dominio importanti e raffinate.

Valga ad esempio che una delle principali, e più innovative, tecniche di addestramento dei modelli linguistici si chiama "**chain of thoughts**", che letteralmente significa "catena di pensieri" e la cui definizione descrive propriamente un processo di insegnamento basato su modalità didattiche e neurolinguistiche, niente affatto tecnologiche.

Opportunità offerte dal PNRR

Abbiamo quindi evidenziato come l'avvento e l'adozione su larga scala dell'intelligenza artificiale offrano al nostro Paese un'opportunità incredibile, che a mio avviso, deve essere colta e sfruttata al suo massimo potenziale.

In questo, l'Italia sarà anche fortemente sostenuta dall'attuazione del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** (PNRR) che potrà giocare un ruolo cruciale nello sviluppo dell'IA in Italia, fornendo sostegno finanziario, promuovendo la formazione e l'istruzione, facilitando le collaborazioni pubblico-private e creando un ambiente favorevole all'innovazione e all'adozione responsabile delle tecnologie di IA.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ha infatti dimostrato, fin dalle sue fasi iniziali, una sensibilità ed attenzione verso l'IA, prevedendo ad esempio investimenti in specifici settori. Penso ad esempio alla **sanità digitale**, al **monitoraggio ambientale**, alle **previsioni di eventi emergenziali**, alla **sicurezza pubblica**.

Punti di attenzione

Fenomeni emergenti globali

Soffermandoci adesso sui punti di interesse, ci sono anche importanti fenomeni emergenti che stiamo osservando e che vorrei ricordare:

- L'emergere e la comprensione di **modelli aperti che in aggiunta a quelli commerciali esistenti**, aumentano la partecipazione e il contributo di sviluppatori e ricercatori, una tendenza più accentuata in alcuni paesi europei rispetto all'Italia;
- La crescente importanza, nel panorama non solo economico, dei produttori di **semiconduttori e processori**;
- Lo sviluppo di modelli non così "large" (grandi), ma **verticalizzati** su aree di conoscenza specifiche con l'obiettivo di abilitare applicazioni sempre più specifiche;
- L'evoluzione dei modelli fondativi in modelli "**multimodali**", capaci di interpretare e generare contenuti di testo e immagini (multimediali), e modelli "**attuativi**", capaci di determinare le proprie azioni in modo dinamico e in ragione del contesto ambientale.
- L'affermarsi di temi come quello dell'"**IA frugale**" (*Frugal AI*) e della sostenibilità energetica delle soluzioni di IA, per una riflessione più di medio periodo sull'ottimizzazione dei consumi rispetto alle esigenze e per il contenimento dell'impronta ambientale indiretta delle soluzioni di IA.

IA sostenibile

Il tema dell'IA frugale rientra nel dibattito circa la sfida odierna di bilanciare i benefici dell'innovazione tecnologica con la protezione degli individui, della società, dell'ambiente, richiedendo lo sviluppo di politiche e regolamenti che promuovano un uso **responsabile ed etico dell'IA** per il bene comune.

Già a partire dal 2017 abbiamo integrato nel nostro Codice Etico la cosiddetta "**Intelligenza Artificiale Responsabile**" ovvero la pratica di progettare, costruire e applicare soluzioni di Intelligenza Artificiale per i nostri clienti, in accordo con principi etici di rispetto delle persone e a beneficio della società.

In Accenture ne siamo fortemente convinti. Per questo nel 2019 abbiamo creato un *team* a livello globale dedicato alla Responsible AI, e dal 2023 è diventata una *practice* a tutti gli effetti, che fa leva su diversi laboratori di ricerca e su un team formato da persone con esperienze nel *Risk & Compliance* e *Data Science*, oltre ad esperti di formazione. Consideriamo la AI responsabile come uno dei pilastri fondamentali del nostro business del futuro.

L'adozione dell'AI dovrà essere sempre più valutata rispetto ai cosiddetti **criteri ESG** (ambientali, sociali e di governance) ed in particolare rispetto ai consumi energetici (ed il relativo impatto ambientale). Per questo, a nostro avviso, una strategia dell'AI dovrebbe includere:

- l'aspetto della tecnologia (sviluppo di modelli proprietari);
- un sufficiente livello di autonomia nella creazione e gestione di infrastrutture HPC (High Performance Computing), ma anche il coordinamento con i campioni, eventualmente nazionali o europei, nel campo dei semiconduttori;
- un piano energetico sostenibile capace di rafforzare lo sviluppo e la manutenzione delle soluzioni di Intelligenza artificiale.

Un altro tema di grande attenzione è senz'altro l'impatto sul livello **occupazionale**. Vorrei qui citare un recente studio che Accenture ha condotto per analizzare le conseguenze dell'introduzione dell'Intelligenza Artificiale Generativa sul mercato del lavoro italiano nell'arco dei prossimi 10 anni. Sulla base di questo studio dovremo aspettarci due tipi di impatti: la creazione di circa 2,5 milioni di nuovi posti di lavoro, per effetto della crescita del PIL generata dalla maggior produttività e della domanda di Nuovi mestieri; La riqualificazione e il potenziamento delle competenze digitali di circa il 60% della forza lavoro italiana. Per questo secondo impatto sarà fondamentale sostenere i lavoratori a rischio con dei percorsi di **"Reskilling"**. Invece, per le professioni "potenziate" dall'Intelligenza Artificiale dovranno essere attivati adeguati percorsi di **"Upskilling"**. È possibile quindi concludere che l'Intelligenza Artificiale avrà un impatto positivo elevando le professionalità dei lavoratori senza creare tensione occupazionale.

Eventuali proposte di possibili ambiti di applicazione tattici e strategici e conclusioni

L'ecosistema dell'intelligenza artificiale, quindi, rappresenta un intricato intreccio di attori, che vanno dalle imprese tecnologiche alle istituzioni accademiche, dai governi alle organizzazioni della società civile, eccetera, tutti uniti nell'affrontare sfide e sfruttare le opportunità offerte dalla rivoluzione dell'IA.

Accogliere nuovi soggetti nell'ecosistema dell'intelligenza artificiale è essenziale per favorire l'innovazione attraverso la diversità di pensiero e l'incorporazione di prospettive e competenze variegate. Questa collaborazione promuove sinergie tra ricerca accademica e sviluppo pratico, contribuendo allo sviluppo di soluzioni più complete e innovative. Inoltre, offre opportunità per lo sviluppo di talenti e la crescita economica, stimolando la competitività globale e la creazione di posti di lavoro.

Per questo motivo nel 2022 abbiamo lanciato **"Accenture Startup Network"**, una piattaforma che nasce con l'obiettivo di fare scouting di realtà imprenditoriali innovative per poter sviluppare, insieme agli esperti di Accenture, proposte progettuali da portare sul mercato. E pochi mesi fa abbiamo deciso di integrare in Accenture una startup italiana dell'intelligenza artificiale, **Ammagamma**, un'eccellenza italiana nell'innovazione legata all'IA.

Con lo stesso obiettivo, collaboriamo con le migliori **Università italiane ed Europee**. Siamo convinti che l'educazione sui temi dell'AI e dei Dati debba partire addirittura dalle scuole primarie e secondarie.

Su questo, recentemente abbiamo svolto dei corsi nelle scuole superiori. Ammagamma, con il team human science, ha predisposto un programma di formazione per le scuole medie e lo ha già erogato per esempio in alcuni istituti dell'Emilia Romagna.

Proprio perché ci sarà un crescente bisogno di nuove figure professionali e competenze sempre più specializzate legate ai nuovi settori e al rapido evolvere della tecnologia, abbiamo creato anche delle **Academy**. Proprio la settimana scorsa si è conclusa la terza edizione della Cyber Hackademy, in collaborazione con l'Università degli Studi di Napoli Federico II.

Dopo aver effettuato questa breve e inevitabilmente non esaustiva analisi di benefici e rischi dell'intelligenza artificiale, si può quindi affermare che questa può certamente essere un fattore positivo per lo sviluppo dell'economia del nostro paese, attuando delle strategie e politiche per contenere o annullare i rischi.

Ci tengo ad affermare che in questo sforzo dell'intera comunità, il ruolo del mondo privato specializzato in queste tecnologie è quanto mai essenziale e determinante nel sostenere l'azione necessariamente strategica e prioritaria dei Governi e per poter sfruttare appieno il potenziale di queste tecnologie. Attraverso questa **collaborazione sinergica**, le risorse finanziarie, i dati, le competenze e le prospettive provenienti dai settori pubblico e privato possono essere integrate per promuovere lo sviluppo, l'implementazione e la regolamentazione responsabile dell'intelligenza artificiale.

In questo contesto, la **collaborazione pubblico-privato** non solo favorisce l'innovazione tecnologica, ma anche la creazione di valore condiviso per la società nel suo complesso, rappresentando un importante motore per il suo sviluppo e adozione su larga scala.

Gentile Presidente e Onorevoli Membri della Commissione, spero che le mie riflessioni siano state utili per la vostra indagine.

Vi ringrazio nuovamente per l'invito e per l'attenzione e rimango a disposizione per ogni domanda o approfondimento odierno e futuro.