

# **Camera dei Deputati**

XI Commissione (Lavoro pubblico e privato)

## **Audizione informale**

di Accenture

Sul rapporto tra Intelligenza Artificiale e mondo del lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'Intelligenza Artificiale Generativa può avere sul mercato del lavoro

**Mauro Macchi**

Roma, 14 novembre 2023

## SOMMARIO

1. INTRODUZIONE
2. POTENZIALITA' DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA
3. IMPATTO SUL MERCATO DEL LAVORO
4. PROPOSTE DI INTERVENTO

## INTRODUZIONE

Gentile Presidente Rizzetto, gentili Onorevoli, voglio innanzitutto ringraziare la Commissione per l'invito a questa audizione.

È un onore essere qui ed è con grande passione che mi rivolgo a Voi per discutere di una delle sfide più rilevanti e trasformative dei nostri tempi: l'Intelligenza Artificiale Generativa.

Porto a questo tavolo la mia esperienza come Presidente e Amministratore Delegato di Accenture Italia. Ruolo che mi consente di dialogare quotidianamente con leader di imprese private e della Pubblica Amministrazione, e a confrontarmi con realtà e contesti nazionali estremamente maturi sotto il profilo tecnologico.

Come prima cosa **vorrei presentare Accenture**. Siamo un'Azienda Italiana che opera da oltre 60 anni sul territorio nazionale. Il nostro nome significa *"Accent on the future"*. La nostra missione è quella di aiutare aziende ed operatori pubblici a trasformare il proprio modello di business creando valore a 360° attraverso l'utilizzo sapiente del capitale umano combinato alla tecnologia.

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.

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.

Siamo anche un importante osservatorio sul mondo del lavoro e sullo sviluppo dei talenti in Italia. In particolare, siamo presenti con diversi Centri di Eccellenza a Milano, Torino, Padova e Roma. Soprattutto stiamo investendo per espandere ulteriormente il numero di occupati nel Mezzogiorno, accelerando il percorso di crescita iniziato diversi anni fa, come testimonia il nostro impegno a Napoli, Cagliari, Bari e Cosenza dove ad oggi già lavorano circa 3.500 colleghi.

Il nostro ruolo a fianco dei campioni nazionali dell'economia ci richiede di giocare d'anticipo, operando da pionieri sul portafoglio delle competenze per creare i mestieri del futuro. Infatti, assumiamo ogni anno oltre 4.000 giovani provenienti dalle migliori Università e ci distinguiamo per l'impegno costante nello sviluppo del capitale umano, creando, tramite la formazione, le conoscenze e le abilità necessarie ad affrontare le sfide imposte dal cambiamento tecnologico.

Grazie a processi estremamente rodati di apprendimento del lavoro e di miglioramento continuo delle performance cresciamo generazioni di professionisti e manager che contribuiscono alla crescita della cultura manageriale e d'impresa in Italia.

## POTENZIALITA' DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA

Entrando nel vivo del discorso vorrei illustrarvi la nostra visione sull'impatto che l'Intelligenza Artificiale Generativa porterà nella nostra società con effetti su cittadini, Aziende, Pubblica Amministrazione ed infine sui lavoratori.

È importante premettere che l'Intelligenza Artificiale Generativa è il terzo tassello della trasformazione digitale già avviata da alcuni anni attraverso l'adozione del Cloud ed il sempre maggiore utilizzo di Dati e Analytics. Queste tre componenti rappresentano il così detto **"Digital Core"**, l'elemento centrale delle nuove infrastrutture digitali aziendali.

Prevediamo che l'Intelligenza Artificiale Generativa raggiungerà un'adozione su larga scala nei prossimi 5-6 anni passando dalla fase di "sperimentazione", per cui verrà ricordato il 2023, alla fase di "valorizzazione" in cui le aziende inizieranno ad ottenere significativi impatti in termini di maggiore produttività ed incremento dei ricavi.

Vorrei sottolineare che l'Intelligenza Artificiale non è una semplice innovazione incrementale, ma che siamo di fronte ad un salto tecnologico in grado di operare un **"riavvio" dell'intero sistema competitivo**. Quando avvengono questi salti la differenza di competitività delle nazioni tende a livellarsi. Ovviamente ci sarà distinzione tra chi produce e chi distribuisce ed utilizza questa tecnologia (quindi USA e Cina hanno indubbi vantaggi), ma all'interno dell'Europa ripartiamo tutti più o meno dallo stesso livello.

È evidente che questo è il momento in cui **il nostro Paese può giocare in anticipo nella sfida del capitale umano associato al capitale tecnologico** ed assumere un ruolo da protagonista, cogliendo vantaggi competitivi senza precedenti per il prossimo decennio.

Riteniamo che l'incremento di produttività generato dall'Intelligenza Artificiale Generativa sarà in grado di creare un doppio vantaggio per il nostro paese: da un lato sostenere la crescita dei salari restituendo ai lavoratori parte dei vantaggi ottenuti, dall'altro consentire alle nostre aziende di riportare in Italia lavoro precedentemente delocalizzato all'estero per efficienze di costo. Inoltre, unendo questa tecnologia alle nuove modalità di lavoro ibride, sarà anche possibile portare lavoro direttamente al Sud senza obbligare costosi trasferimenti nelle grandi città già eccessivamente popolate.

L'Italia può fare leva sugli investimenti del PNRR per effettuare un **"doppio salto"** che consiste nel trasformare le nuove infrastrutture digitali del Paese, introducendo sin da subito le componenti dell'Intelligenza Artificiale Generativa che le renderanno distintive e più avanzate. In particolare, prevediamo che un utilizzo pervasivo dell'Intelligenza Artificiale nel settore pubblico potrebbe migliorare significativamente l'esperienza dei cittadini rendendo il servizio più efficace, più rapido e personalizzato.

Un esempio su tutti, il settore della sanità. In questo ambito, i benefici derivanti dall'utilizzo di algoritmi generativi per la diagnosi attraverso l'analisi di dati clinici o lo sviluppo di piani di trattamento personalizzati saranno in grado di generare effetti positivi tanto sui carichi e sulla qualità del lavoro del personale medico quanto benefici sui pazienti, grazie a servizi più efficienti, tempestivi e a diagnosi di maggiore qualità.

Infine, un aspetto di grande rilevanza è collegato alla capacità dell'Intelligenza Artificiale Generativa di essere "inclusiva" nei confronti della popolazione meno digitalizzata e meno istruita. La modalità di interazione basata sul linguaggio umano rende infatti questa tecnologia particolarmente adatta ad 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.

Mi preme a questo punto sottolineare che l'introduzione dell'Intelligenza Artificiale Generativa ha **due implicazioni chiave** che devono essere affrontate sin d'ora.

La prima riguarda le **tematiche etico-sociali**: per non generare rischi per le imprese e per i cittadini è cruciale che l'Intelligenza Artificiale Generativa sia sviluppata in modo nativamente responsabile. Per questo motivo, noi come Accenture abbiamo integrato già a partire dal 2017, nel nostro Codice Etico, la così detta "Intelligenza Artificiale Responsabile" ovvero la pratica di progettare, costruire e implementare soluzioni di Intelligenza Artificiale per i nostri clienti, in accordo con principi etici di rispetto delle persone e a beneficio della società.

La seconda implicazione chiave riguarda la **sicurezza e la tutela del diritto d'autore**. Lo sviluppo e la rapida diffusione dell'Intelligenza Artificiale Generativa comporta una forte discontinuità nella predisposizione dei processi, degli strumenti e delle misure necessarie per proteggere la sicurezza e l'accuratezza dei dati aziendali, oltre alla privacy di consumatori e cittadini e la tutela della proprietà intellettuale.

A questi punti chiave si affiancano altri impatti non secondari come quello relativo alla "proprietà" di chi sviluppa l'Intelligenza Artificiale, alla trasparenza che dovrà contraddistinguere le soluzioni "generate dall'Intelligenza Artificiale" o alla sostenibilità di questa tecnologia particolarmente energivora che fanno auspicare un ruolo molto attivo delle istituzioni nella futura discussione e regolamentazione delle applicazioni.

Sulla base di uno studio recentemente condotto da Accenture relativamente alle conseguenze dell'introduzione dell'Intelligenza Artificiale Generativa sul mercato del lavoro italiano, nell'arco dei prossimi 10 anni 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**, che rappresenteranno la generazione di professionisti con il compito di guidare, realizzare e assicurare la diffusione ed il corretto utilizzo dell'Intelligenza Artificiale Generativa. In questo ambito, Accenture ha scelto di giocare d'anticipo, sviluppando un modello che comprende 12 nuovi mestieri ed altrettanti percorsi di **"New Skilling"**, quali ad esempio:

- **Data Scientist di Settore**: che combina le conoscenze di settore e funzionali con quelle tecnologiche per migliorare l'esperienza d'uso dell'utente e l'utilizzo dei dati a supporto dei processi decisionali
- **Prompt Engineer**: che progetta e sviluppa sistemi avanzati di Intelligenza Artificiale Generativa
- **Architetto di infrastrutture AI e di confidential computing**: che progetta, sviluppa e integra soluzioni che proteggono la privacy e la sicurezza dei dati per l'Intelligenza Artificiale, ottimizzando le prestazioni, il consumo energetico, il costo e la scalabilità
- **Specialista dell'Intelligenza Artificiale Responsabile**: che guida lo sviluppo e l'adozione di pratiche sostenibili, etiche e regolamentate.

**La riqualificazione e il potenziamento delle competenze digitali di circa il 60% della forza lavoro italiana.** In particolare:

- I **lavoratori a rischio di completa automazione** dovranno essere supportati per crearsi una "seconda vita" professionale tramite appositi percorsi di **"Re Skilling"**. Si tratta di mestieri caratterizzati da compiti ripetitivi che non richiedono un elevato grado di comunicazione interpersonale. Prevedono attività da svolgere individualmente come la lettura ed il reperimento dei dati, il loro inserimento nei sistemi, la revisione e il controllo di singole operazioni.
- Le **professioni "potenziate" dall'Intelligenza Artificiale** necessiteranno di competenze per lavorare nel nuovo paradigma "human + machine". Per tali lavoratori dovranno essere attivati adeguati percorsi di **"Up Skilling"**. Si tratta in questo caso di mestieri che prevedono l'utilizzo del pensiero critico e creativo e la capacità di risoluzione di problemi complessi. Questi mestieri prevedono attività che non sono assegnabili interamente ad una macchina ma che possono avvalersi del supporto determinante dell'Intelligenza Artificiale Generativa. Ad esempio, uno studio condotto negli Stati Uniti ha evidenziato che 3 insegnanti su 10 hanno già utilizzato ChatGPT per progettare le lezioni, predisporre il materiale d'aula e sviluppare le esercitazioni. Per queste occupazioni si prevede una "collaborazione" uomo-macchina ma non una sostituzione.

È possibile quindi concludere che l'Intelligenza Artificiale avrà un impatto positivo elevando le professionalità dei lavoratori senza creare tensione occupazionale. E questa è una buona notizia.

## PROPOSTE DI INTERVENTO

Riteniamo infine che l'effetto complessivo dell'introduzione e della piena adozione dell'Intelligenza Artificiale Generativa possa divenire un fattore positivo per lo sviluppo dell'economia del nostro paese e per la crescita dell'occupazione attuando un piano articolato su **tre linee di azione** mirate e concrete, che si avvalgano sia dell'intervento pubblico che della collaborazione pubblico-privato.

Innanzitutto, è necessario **accelerare la crescita del "quoziente tecnologico" della nuova forza lavoro** tramite:

- Il corretto **orientamento delle nuove generazioni**, aumentando il loro livello di consapevolezza circa gli impatti che l'Intelligenza Artificiale Generativa avrà sul mondo del lavoro nei prossimi anni. Occorre quindi un'informazione capillare e pervasiva sui "mestieri del futuro" e conoscenza di quali professioni andranno a ridursi nel tempo e quali invece assicureranno elevati livelli di "occupabilità".
- La **creazione di percorsi specifici di formazione dedicati all'Intelligenza Artificiale Generativa, sia all'interno delle Università che negli Istituti Tecnici Superiori**. Oggi non c'è Università che non abbia attivato corsi specifici, ma solo il 50% degli Atenei ha attivato un corso di laurea completo dedicato all'Intelligenza Artificiale. Ovviamente ci sono delle eccellenze, ma l'offerta deve continuare a crescere e diventare pervasiva. Questo anche al fine di trattenere sempre di più i nostri giovani talenti in Italia.

Come secondo punto è fondamentale **rendere la riqualificazione un percorso naturale e obbligato**. Per questa ragione occorrerà:

- Prevedere adeguati **stimoli alla Pubblica Amministrazione e alle aziende private per la formazione dell'attuale forza lavoro**, che dovrà passare da un modello di sviluppo tradizionale basato su ruoli rigidi ad uno più flessibile basato sul **portafoglio delle competenze** collegate ai mestieri del futuro e alla loro relativa certificazione. Non a caso il nostro paradigma è: "le competenze sono la nuova moneta di scambio".
- **Creare Piattaforme Formative avanzate che utilizzino l'Intelligenza Artificiale per aumentare la capacità di diffusione della conoscenza soprattutto nei confronti delle PMI.** L'Intelligenza Artificiale può essere infatti utilizzata per migliorare i processi formativi, ad esempio può rendere immediatamente accessibili le informazioni al momento del bisogno, può generare contenuti in automatico, può fornire feedback istantanei, può migliorare i livelli di accessibilità e inclusione. Solo alcuni campioni nazionali e la Pubblica Amministrazione sono in grado però di realizzare tali investimenti. Per raggiungere il resto del tessuto produttivo del paese incluse le PMI è necessario favorire lo sviluppo di iniziative comuni anche tramite forme di partenariato Pubblico – Privato

Infine, suggeriamo, in analogia a quanto sta già avvenendo negli Stati Uniti, di **costruire e portare a scala una rete di centri di eccellenza distribuiti sul territorio** e specializzati sull'applicazione dell'Intelligenza Artificiale Generativa all'interno delle più importanti filiere di eccellenza del Paese. I nostri distretti industriali sono infatti composti da numerose PMI il cui accesso a soluzioni "industrializzate" di Intelligenza Artificiale Generativa potrebbe far compiere un salto competitivo significativo. Questa tecnologia, peraltro, non entra in concorrenza con i tipici settori del "Made in Italy", caratterizzati da eccellenza artigianale, attenzione al design e alla tradizione, forte legame con il territorio, ma anzi "potenzia" tali attività a costi sostenibili, garantendone l'incremento di valore nel tempo. Anche questo intervento può trarre beneficio dalla accelerazione di meccanismi di collaborazione tra le migliori realtà private e la Pubblica Amministrazione.

Presidente e 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 approfondimento.