

SPECIALE - Intelligenza artificiale



L'intelligenza artificiale aiuta l'umano *(ma non lo sostituirà)*

Intelligenza artificiale - SPECIALE

AFFIANCAMENTO, NON SOSTITUZIONE. L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE APRE POSSIBILITÀ INEDITE PER CREARE VALORE PARTENDO DAI DATI E TRASFORMARE I MODELLI DI BUSINESS, NEL FINANCE E NON SOLO. MA L'IMMENZA CAPACITÀ DI CALCOLO E DI ANALISI NON VA CONFUSA CON L'INTELLIGENZA UMANA. CHE È ANCORA INDISPENSABILE PER CREARE VALORE AGGIUNTO

E se l'intelligenza artificiale fosse molto meno intelligente di quanto ci aspettiamo? Non sto parlando della normale disillusione che incontra ogni tecnologia dopo l'iniziale entusiasmo: il "ciclo di hype" di Jakie Fenn lo conosciamo tutti e resta assoluto protagonista delle presentazioni ai convegni. Ma di un ambito in cui si trovano a scontrarsi una visione del mondo (e del futuro) prettamente tecnologica e un'altra più umanista (e umanistica).

Come l'IA entra nella nostra vita

Introduciamo il tema dell'intelligenza artificiale proprio partendo da questo punto. Perché ogni tecnologia, in sé, non è né buona né cattiva: dipende da come la si usa. E se da qualche mese si sente parlare con crescente insistenza di un concetto, quello di umanesimo digitale, di cui ci siamo permessi di scrivere già tempo addietro, forse è proprio perché si inizia a porsi qualche domanda sul modo e sulle regole con cui le tecnologie vengono applicate nella nostra vita quotidiana.

Un pregiudizio anti-umano

Ci rifacciamo a un libro appena uscito da FrancoAngeli, "La non intelligenza artificiale. Come i computer non conoscono il mondo" (vedi Box). Scritto da una data journalist (una mia collega, penserete: ma la signora

è laureata in Informatica e programma con la stessa facilità in cui scrive), parte da una considerazione un po' dura. In sintesi estrema: chi guida l'innovazione (e buona parte dei media) pensa che la tecnologia sia sempre la soluzione. In una sorta di utopia digitale basata sull'idea che i computer siano più obiettivi e senza pregiudizi degli esseri umani.

Attenti all'utopia digitale

Non è così, sostiene la Broussard. E questo ci riguarda in prima persona, nel momento in cui ci troviamo a decidere quanta parte della nostra vita personale e lavorativa automatizzare: vale anche per i processi interni alle aziende bancarie. Per le scelte di investimento. Per le decisioni sul merito creditizio di un cittadino o di un'impresa. Tanto per fare due esempi.

L'intelligenza artificiale debole

Il fatto è che la percezione "popolare" dell'intelligenza artificiale è basata su stereotipi Hollywoodiani: è un'intelligenza artificiale "forte", che potrebbe diventare senziente, l'Io Robot di Asimov per gli ottimisti, Terminator per i pessimisti. E invece quello che noi abbiamo a disposizione è l'intelligenza artificiale "debole": cioè un modello matematico per fare previsioni. Analizza un set di dati esistente, individua modelli e

probabilità, li codifica in un modello che permette di ottenere risposte da altri dati. È uno strumento potentissimo, ma fa esclusivamente quello per cui è programmato. Elabora dati.

Imparare è un'altra cosa

Anche l'espressione machine learning, dice la Broussard, non deve trarci in inganno: le macchine non imparano, non nel senso in cui impara un essere umano. Il machine learning con supervisione fissa una regola generale per ottenere i risultati; quello senza supervisione lascia all' algoritmo il compito di trovare una struttura nei dati (scovando, a volte, anche interessantissimi modelli nascosti o caratteristiche non immediatamente rilevabili dall'intelligenza umana); la versione rinforzata fa interagire un computer con un ambiente dinamico, imparando dai propri errori per conseguire però sempre un determinato risultato. È uno strumento potentissimo, dalle mille applicazioni e indubbiamente affascinante. Ma manca totalmente della flessibilità dell'intelligenza umana.

Il programmatore e i suoi pregiudizi

Anzi, risente del punto di vista individuale degli umani che ne scrivono le regole. Oppure dei pregiudizi che hanno guidato le decisioni da cui deve trarre

SPECIALE - Intelligenza artificiale

le regole generali. Ne abbiamo già parlato, in un mio editoriale, per quanto riguarda il diverso merito creditizio assegnato da Apple Card alle donne e agli uomini. Un altro esempio ricorrente è quello degli algoritmi per prevedere la probabilità che chi è stato condannato per un reato ne commetta un altro in futuro: qui si riscontra tipicamente un forte pregiudizio razziale, almeno negli Stati Uniti. Gli algoritmi sono progettati da persone. E le persone immettono negli algoritmi i loro pregiudizi inconsci. Questo al computer non importa: esegue i comandi e aspetta quelli successivi. Non è senziente, non ha un'anima e "non ci mette del suo".



Meredith Broussard

**La non intelligenza artificiale.
Come i computer non capiscono
il mondo**

FrancoAngeli

274 pagine
25 euro

L'etica dell'intelligenza artificiale

Da qui la domanda di fondo della Broussard: quanto vogliamo e possiamo delegare le nostre decisioni agli algoritmi? Quanto vogliamo lasciare al mero calcolo matematico e quanto alla flessibilità dell'intelligenza umana? L'esempio più convincente del libro riguarda un tema assolutamente di moda: le automobili senza guidatore. In caso di impatto inevitabile tra l'automobile e un gruppo di pedoni, chi dovrebbe "salvare" l'intelligenza artificiale? È il cosiddetto "problema del carrello" ed è il classico esempio di come la tecnologia stia evolvendo senza porsi il problema non dico della normativa, ma quantomeno dell'etica (secondo la Broussard è conseguenza di quello che lei chiama tecnosciovinismo, ma lascio a voi il piacere di approfondire). L'automobile dovrebbe proteggere l'autista e i suoi passeggeri, oppure i pedoni? Sareste d'accordo a camminare per una città piena di auto a guida automatica che metterebbero la vostra vita in secondo piano rispetto a quella del loro proprietario? E comprendereste un'auto a guida automatica che mette la vita degli altri prima della vostra? Un essere umano al volante sceglierebbe di istinto, forse in maniera totalmente irrazionale, se essere egoista o sacrificare se stesso. L'intelligenza artificiale farà esattamente ciò che le è stato detto di fare. Trovo che questo esempio, pur uscendo dal perimetro del Finance, sintetizzi molto efficacemente la necessità di un equilibrio tra intelligenza artificiale e umana.

La tiepida accoglienza per i chatbot

La scarsa flessibilità dell'intelligenza artificiale ci torna utile anche

per commentare la difficoltà dei chatbot. La cui grande popolarità degli scorsi anni sembra essersi scontrata, almeno nell'assistenza clienti, con un'accoglienza tiepidina, a parte l'entusiasmo iniziale per l'ultima novità tecnologica, da parte dei clienti e delle banche. Non è solo la difficoltà di prevedere tutti gli imprevisti e le situazioni inattese in cui il cliente può trovarsi (il cliente d'altronde è umano e irrazionale), ma è anche una questione di generazione di valore. Chiariamoci: di chatbot se ne vedono parecchi, nel finance e non solo. Alcuni sono decisamente mal riusciti e l'interazione con loro è decisamente frustrante. Il loro ruolo di assistente a tutto tondo del cliente, però, sembra ancora lontano: la relazione con il cliente è qualcosa di troppo prezioso per banche e assicurazioni per delegarlo interamente all'intelligenza artificiale, almeno in questa fase.

Potere ai dati (e all'umano)

Questo vedremo, nelle pagine dello Speciale che segue questo lungo articolo introduttivo. Uno scenario in cui i dati, l'immenso patrimonio della banca, possono essere analizzati con una potenza e metodi che non sono mai stati disponibili prima. Gli algoritmi aprono la strada anche a nuovi player, che siano emergenti o consolidati come le BigTech, per offrire soluzioni e modelli di servizio innovativi, se non addirittura rivoluzionari. Ma offrono soprattutto supporto all'attività dell'essere umano e alla sua capacità di entrare in relazione con altri umani, fornendo un vero valore aggiunto.

A.G.