

# DigitaleFacile

La tua guida al digitale

1. Alfabetizzazione Digitale

# 1.10

# L'Intelligenza Artificiale



# L'Intelligenza Artificiale

## Cosa è?

L'Intelligenza Artificiale (IA) è una tecnologia innovativa grazie alla quale alcuni sistemi informatici imitano il pensiero e le capacità della mente umana.

Una semplice definizione la spiega come "*la capacità delle macchine di fare delle cose, o eseguire dei compiti che, se fatti da esseri umani, richiederebbero intelligenza*".

L'apprendimento costante e dinamico tramite l'uso di *algoritmi* che analizzano e processano le informazioni, fa sì che i sistemi di Intelligenza Artificiale (che altro non sono che *hardware* e programmi *software*), possano agire in diversi ambiti: riconoscono suoni e immagini, sono in grado di effettuare calcoli e compiere attività complesse, rispondono in modo preciso e circostanziato a specifiche richieste degli utenti.

Per parlare di Intelligenza Artificiale è importante che siano soddisfatte tre "abilità cognitive" del sistema: la capacità di apprendimento, di ragionamento e di autocorrezione.

*ChatGPT* è un esempio. Il sistema, interpellabile da chiunque previa registrazione, è in grado di elaborare risposte precise ed articolate ma anche rifiutare richieste che ritiene inappropriate e ammettere addirittura i propri errori.

## A cosa serve?

Da diversi anni i sistemi di Intelligenza Artificiale sono utilizzati per rendere più efficace e

personalizzato il rapporto con i cittadini consumatori.

Pensiamo agli *assistenti virtuali*, come ad esempio Siri e Alexa, che possono interagire con le persone compiendo numerose attività e che sono in grado di imparare, con il tempo, le abitudini degli utenti diventando sempre più efficienti.

Anche i *motori di ricerca* utilizzano software basati sull'IA e non è un caso – i più giovani saranno d'accordo – che i videogiochi di ultima generazione permettono di creare la storia mano a mano che procede il gioco. In questo caso, l'Intelligenza Artificiale interviene sviluppando situazioni in risposta alle mosse del giocatore umano.

A livello professionale, i sistemi di Intelligenza Artificiale sono ormai ampiamente utilizzati nelle traduzioni linguistiche simultanee e nelle attività a servizio dei Clienti (*customer care*). Esistono anche modelli specifici capaci di elaborazioni di scrittura e pittura creativa partendo da una semplice richiesta scritta, così come sistemi appositamente sviluppati per l'ambito sanitario e dell'istruzione e formazione.

Tecnologie che utilizzano l'Intelligenza Artificiale sono infine alla base della sperimentazione della *guida autonoma* dei veicoli, dei sistemi di *domotica* (quel che si definisce la casa intelligente) e di molti servizi personalizzati per il cliente come, ad esempio, assicurazioni e servizi bancari.

# L'Intelligenza Artificiale

Anche molte Amministrazioni Pubbliche utilizzano sistemi di Intelligenza Artificiale per personalizzare e rendere più veloci ed efficienti i servizi ai cittadini: Regione Lombardia, ad esempio, ha inserito il tema dello sviluppo dei servizi legati all'IA nei documenti di programmazione strategica e nel piano regionale al fine di migliorare i processi interni.

## Come si fa per...

### ...usarla

La maggior parte delle volte si utilizzano sistemi di Intelligenza Artificiale in modo inconsapevole. Si pensi, ad esempio, agli assistenti virtuali che offrono un servizio al Cliente senza che quest'ultimo sia in nessun modo coinvolto nelle fasi di apprendimento e ragionamento del sistema.

È tuttavia possibile per chiunque interpellare l'Intelligenza Artificiale. Per questo è necessario, prima di tutto, scaricare una versione sicura e protetta di un sistema di IA, come ad esempio ChatGPT.

Una volta creato il proprio *account* di autenticazione, l'utente può interrogare il sistema digitando il proprio quesito e attendendo che sia formulata la risposta: il sistema produrrà un contenuto completo e articolato in pochi secondi.

## Fai sempre attenzione a...

Poiché i sistemi di IA raccolgono le conversazioni e le informazioni sull'utilizzo del servizio e sulla posizione (*geolocalizzazione*) dell'utente, utili a

migliorare le capacità cognitive del sistema, è importante verificare le modalità relative al *trattamento dei dati personali* e non fornire informazioni riservate.

Occorre inoltre tenere presente che le risposte date dai sistemi di Intelligenza Artificiale, pur se ragionate come farebbe il cervello umano, non sono esenti da errori.

L'Intelligenza Artificiale può infine essere usata per creare immagini, video e audio falsi ma realistici (fenomeno conosciuto come *deepfake*), che possono essere usati per scopi illeciti da cybercriminali.

## Da sapere...

Il dibattito sull'utilizzo dell'IA coinvolge anche l'ambito *etico*. È di pochi mesi fa, una discussione a livello globale, sulle capacità dei sistemi di Intelligenza Artificiale di essere senzienti e di provare emozioni.

La discussione sull'uso dell'IA coinvolge anche la sfera delle attività produttive e del lavoro (l'uomo potrebbe essere sostituito in molte attività non solo manuali ma anche intellettuali aumentando notevolmente il tasso di disoccupazione), e quella del sociale (l'aumento della disoccupazione può innescare una spirale che conduce a un maggiore divario sociale e ad un incremento della povertà).

Nel 2023 il Parlamento Europeo ha redatto l'AI act, prima normativa al mondo sull'uso dell'Intelligenza Artificiale.

# L'Intelligenza Artificiale

## GLOSSARIO

**ACCOUNT** – È l'insieme dei dati identificativi che consentono l'accesso di un utente a un determinato servizio online. Tali dati (nome, password, e-mail ecc...) sono depositati presso il provider del servizio e consentono il riconoscimento dell'utente.

**ALGORITMO** – Insieme di passaggi o istruzioni che seguono un ordine preciso per risolvere un problema o compiere una specifica azione. Sono alla base di tutti i processi digitali, anche di quello che regola l'attività dei motori di ricerca.

**ASSISTENTE VIRTUALE** – È un programma che utilizza l'intelligenza artificiale e che può dialogare con gli utenti per aiutarli nel trovare informazioni o soddisfare diverse altre esigenze. Molti siti offrono la possibilità di avere online un'assistente virtuale che risponde in tempo reale.

**CHAT GTP** – Sistema di Intelligenza Artificiale.

**CUSTOMER CARE** – Attività di assistenza al Cliente tesa a creare un rapporto di fidelizzazione.

**CYBERCRIMINALI** – Anche chiamati hacker, sono esperti informatici che utilizzano le proprie capacità per commettere reati (furto di identità, attentati alla rete, traffici illeciti).

**DEEP FAKE** – Immagini (foto e video) e audio, creati da sistemi di Intelligenza Artificiale che, partendo da contenuti reali, modificano e ricreano

immagini e audio realistiche e difficilmente distinguibili da un originale.

**DOMOTICA (o Home Automation)** – Insieme di funzioni automatizzate utili a gestire a distanza gli apparecchi di casa (tapparelle, sistemi d'allarme, riscaldamento ecc...) per mezzo di una centrale e di un insieme di sensori

**ETICA** – È l'insieme dei valori che regolano e giudicano il comportamento dell'uomo nei confronti degli altri.

**GEOLOCALIZZAZIONE** – Individuazione geografica del luogo in cui si trova un oggetto / utente rilevato e visualizzato tramite internet.

**GUIDA AUTONOMA** – Capacità di un veicolo di percorrere distanze senza guidatore.

**HARDWARE** – insieme delle componenti fisiche di un computer o sistema di elaborazione dei dati,

**MOTORI DI RICERCA** – Software che consente la ricerca, all'interno della rete internet, di contenuti su richieste dell'utente.

**SOFTWARE** – Programma informatico.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI** – Processo di raccolta, elaborazione, utilizzo e conservazione dei dati di un soggetto, bastato sulla normativa europea.

# L'Intelligenza Artificiale

## Per maggiori informazioni

---

Per maggiori informazioni sull'Intelligenza Artificiale e le sue applicazioni, rivolgersi ai facilitatori regionali.

[www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)

