

Adnkronos Ultim'ora - 15/04/2024 16:32:00

Asstra: "Per Italiani Tpl e la binomio positivo per sicurezza, comfort ed efficienza"

Roma, 15 apr. (Adnkronos) - L'intelligenza artificiale non spaventa più come all'inizio, anzi è utile se serve a migliorare l'esperienza dell'utenza, i tempi di attesa, la gestione dei flussi di traffico e persone e la prevenzione su incidenti e guasti dei mezzi pubblici. Di converso, si notano riserve rispetto a scenari avveniristici di sistemi di guida interamente autonoma, soprattutto quando integrata su taxi. Questa una sintesi delle principali opinioni emerse dalla ricerca demoscopica "L'intelligenza Artificiale e il Trasporto Pubblico Locale nella prospettiva degli utenti (e non) tpl", condotta da Asstra in collaborazione con Gpf - Inspiring research e presentata in occasione del XVIII convegno nazionale Asstra. "L'intelligenza artificiale, come ultima frontiera della digitalizzazione, appare un driver di innovazione straordinario, in grado di accelerare l'evoluzione dei processi produttivi trasformandone i paradigmi e ridefinendo il concetto stesso di lavoro", ha dichiarato Andrea Gibelli, presidente di Asstra, in apertura del convegno. "Le applicazioni di intelligenza artificiale promettono un cambiamento radicale dei modelli di business e delle professionalità necessarie e ci spingono verso nuove sfide legate alla produttività e all'efficienza per rendere il servizio di trasporto pubblico il sistema operativo delle città", ha concluso Gibelli. L'indagine che ha inteso fotografare lo status quo e il futuro percepito sull'intelligenza artificiale, sia in termini generali sia nel settore specifico del tpl, è stata condotta a marzo 2024 su un campione di 1.500 persone, rappresentativo di una parte di cittadini che utilizzano in modo regolare i mezzi pubblici. La domanda che ha ispirato tutte le altre è stata: "In che modo viene percepito il valore aggiunto dell'intelligenza artificiale nel tpl?". Il primo dato che emerge dall'indagine è l'ambito a cui l'intelligenza artificiale viene immediatamente associata dai cittadini, sintomo di un'opinione ancora non del tutto formata: "robotica", "automazione" e "automatismo", sono infatti i termini più frequentemente associati a questa innovazione, trascurando o, in certi casi, ignorando che l'elemento principale dell'intelligenza artificiale è l'abilità di apprendere, adattarsi, dimostrare creatività e migliorare i processi in autonomia. Tuttavia, alla luce di queste informazioni ragionate sulle caratteristiche dell'intelligenza artificiale, la maggioranza relativa è molto attratta ed orientata in modo positivo e soltanto poco più di un decimo del campione esprime "grande ostilità" poiché vede l'intelligenza artificiale come una incognita (sociale e individuale), e un ulteriore quinto la vede con una "certa ostilità". Analizzando in particolare le rilevazioni relative alla percezione dell'utilità dell'intelligenza artificiale nel tpl, ciò che emerge è che il valore aggiunto nei trasporti non è percepito in modo dirompente, lasciando quindi un ampio margine di potenzialità alla comunicazione che il settore potrà e dovrà effettuare in futuro sull'applicazione di sistemi di intelligenza artificiale per migliorare i servizi. Infatti, se le applicazioni elettive dell'intelligenza artificiale sono viste come importanti principalmente nella ricerca scientifica (62,3%), nel settore medico e nella ricerca medica (53,6%) etc, nei trasporti la percentuale si attesta al 19,1%. Dal lato degli stakeholder, intervistati a latere dell'indagine, i "pilastri" più impattanti dell'AI sull'esperienza di servizio sono quattro: gestione operativa, sicurezza, customer care, eccellenza tecnico-ingegneristica. Nella vision degli esperti, tutti questi ambiti sono cruciali e già oggetto di applicazione. In termini di gestione operativa, con l'intelligenza artificiale si ha la possibilità di gestire la rete in auto-apprendimento e, dunque, fare modifiche virtuose sulla rete perché c'è la capacità da parte del sistema di apprendere informazioni in modo realistico e dinamico. La sicurezza si traduce principalmente nella grande opportunità della manutenzione predittiva e "real-time" dei mezzi. L'aspetto del customer care è molto importante e tra i più facilmente applicabili. Grazie all'intelligenza artificiale, il call center potrà dare risposte giuste e non ripetitive in modalità di apprendimento. Inoltre, se l'interfaccia è scritta, per esempio via Whatsapp, il tutto potrà essere gestito in automatico, con modalità non percepibili dall'utente. Da non trascurare la capacità dell'intelligenza artificiale di essere facilmente proattiva rispetto ai sistemi attuali di informazione su disagi, ritardi, cancellazioni. Un sistema di intelligenza artificiale efficiente potrà presto provvedere a quella che veramente è la mass customization del servizio di tpl, proponendo soluzioni calzate sulle esigenze dei singoli. L'eccellenza sugli aspetti ingegneristici, in effetti, è quella che più pertiene all'ambito dell'offerta poiché connaturata nei sistemi sia di ricerca e sviluppo, sia di operatività e gestione. È tuttavia tra quei campi di attività che rimane ancora velata dietro le quinte: serve a semplificare e rendere più efficaci i processi di gestione tecnica di reti e mezzi, ma rispetto agli altri elementi, è quello meno percepito dall'utente finale. La ricerca ha poi analizzato le risposte dei cittadini in merito ai benefici dell'intelligenza artificiale, secondo alcuni scenari dettagliati. È stata chiesta, in particolare, la loro opinione sul livello di impatto di tali novità sul tpl e il sentiment suscitato (attrattiva, indifferenza, ostilità, timore?). Ebbene, l'appeal verso l'intelligenza artificiale è forte se serve a garantire sicurezza ai mezzi, alle strade e una buona analisi dei dati del traffico. Tra gli scenari giudicati

più impattanti, in particolare, il 72,3% indica l'utilità del monitorare e segnalare eventuali danni alle infrastrutture, strade, ponti etc. Il 70,6% punta invece sulla possibilità di favorire in automatico la manutenzione preventiva del parco mezzi pubblici. Il 69,3% giudica l'intelligenza artificiale utile per la gestione dei dati sugli orari e sui flussi di traffico. Ma anche la prevenzione delle frodi (67,4%) e la gestione degli orari in tempo reale (63,6%) sembrano interessare particolarmente. Scenari considerati invece meno impattanti e più rischiosi sono una customer care in assenza di persone fisiche (60,2%), sistema di gestione del trasporto pubblico sulla base di soli parametri ambientali (57,3%), sistemi di guida autonoma e intelligente di taxi senza conducente (41,6%) e, ancor più, veicoli senza conducente capaci di prendere decisioni autonome (41,3%) e guida autonoma intelligente di bus e tram senza autista (37,1%). Nel suo complesso, la ricerca restituisce un quadro articolato, in cui l'immagine stessa di intelligenza artificiale, nell'opinione pubblica, è molto variegata e soggettiva. Appare evidente la necessità di avviare azioni di informazione e sensibilizzazione sull'effettivo ruolo di affiancamento e supporto che l'intelligenza artificiale rivestirebbe, con particolare riguardo al trasporto pubblico locale. In merito a questo ultimo aspetto, gli elementi che più spaventano, come si è visto, sono quelli attinenti alla guida autonoma, soprattutto se implementata sui taxi. Tra i settori più facilmente accettati, in cui in modo più oggettivo si coglie il valore aggiunto dell'intelligenza artificiale, si situano sicuramente quello della sicurezza e del comfort. Il principio di fondo che emerge dalla ricerca, che potrebbe essere vista come un piccolo esperimento sociale, è la necessità che l'intelligenza artificiale-powered tpl vada verso la direzione di una maggiore efficienza e user-friendliness, con garanzie alte di sicurezza e customer care, inconcepibili senza il supporto dell'intelligenza artificiale.

Sito di provenienza: UNINDUSTRIA - <https://www.un-industria.it>