

## PROGETTO Intelligenza Artificiale: approcci e strumenti innovativi per Agenzie Immobiliari - percorsi di formazione e aggiornamento



**“Se la conoscenza può creare dei problemi, non è tramite l'ignoranza che possiamo risolverli.” Isaac Asimov**

## Premesse e scopi

L'intelligenza artificiale (IA) sta portando evoluzioni significative in moltissimi settori per la capacità degli algoritmi alla base di questa tecnologia, di analizzare rapidamente una grande quantità di dati, elaborare previsioni, studiare trend di mercato e generare immagini.

Malgrado l'Osservatorio del Politecnico di Milano dedicato al tema dell'Intelligenza artificiale abbia evidenziato come nell'arco di un decennio l'IA potrebbe automatizzare il lavoro di circa 3,8 milioni di persone in Italia, una ricerca parallela condotta da Doxa sulla percezione dello strumento da parte della platea degli utenti, ha rivelato che se il 98% ne ha sentito parlare, solo il 29% dichiara di possederne una conoscenza approfondita. Le percentuali scendono ulteriormente al 25% del panel che dichiara di aver utilizzato strumenti come ChatGPT mentre solo il 18% dice di aver sperimentato l'IA generativa.

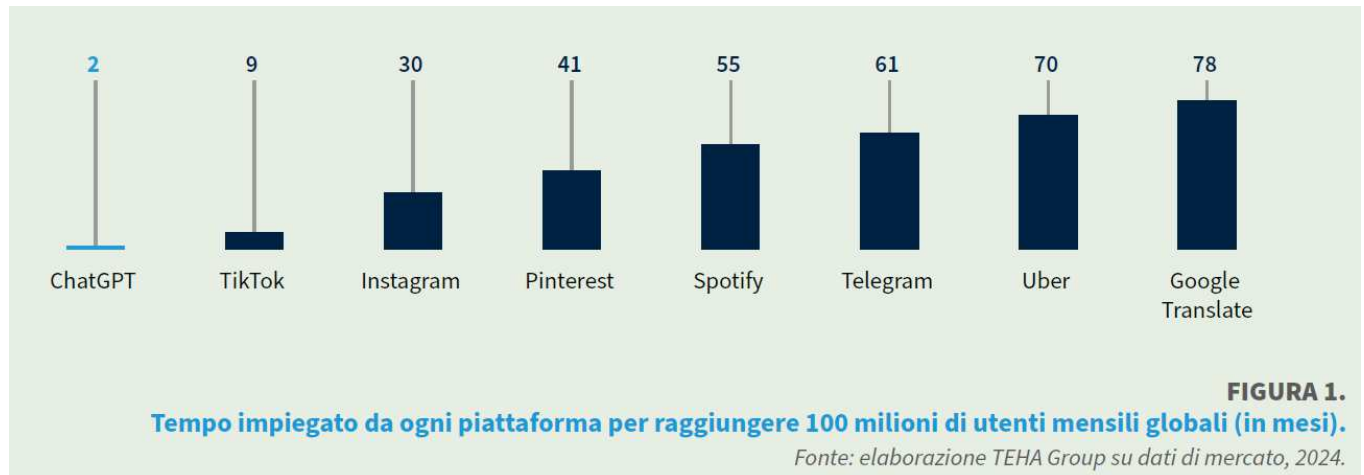
In realtà quasi tutti i possessori di un telefono cellulare utilizzano l'IA, spesso senza nemmeno rendersene conto. La rivoluzione è che oggi grazie all'interazione con Chat gpt (Generative pretrained transformer) il tool di intelligenza artificiale generativa e apprendimento automatico più famoso al mondo, il 97% degli utenti mobili che ha attivato assistenti vocali alimentati dall'IA come Siri, potrà ricevere servizi molto più evoluti.

**L'intelligenza artificiale generativa** è infatti un campo di ricerca che non si limita a riconoscere e classificare l'esistente ma che si concentra sulla creazione di sistemi in grado di generare nuovi dati o creare nuove versioni di dati esistenti, consentendo quindi una immediata applicazione della nuova tecnologia al modello di impresa immobiliare.

L'Intelligenza Artificiale (IA) Generativa rappresenta dunque una delle più importanti rivoluzioni tecnologiche degli ultimi decenni: l'approdo sul web di ChatGPT, piattaforma sviluppata da OpenAI, ha innescato una profonda trasformazione nel modo di creare e fruire dei contenuti, **rendendo l'interazione con il mondo digitale sempre più intuitiva e naturale.**

Lanciata nel novembre 2022, la piattaforma consente di interfacciarsi in modo conversazionale con un algoritmo che fornisce risposte quasi indistinguibili da quelle di un umano, esibendo capacità in grado di superare il celebre test di Turing elaborato negli anni 50 per individuare se una macchina è in grado di esibire un comportamento intelligente.

La concreta utilità di questa tecnologia è evidente nei risultati raggiunti: in soli due mesi, ChatGPT ha ottenuto 100 milioni di utenti mensili globali, **diventando la piattaforma con la crescita più rapida nella storia (Figura 1).**



Oggi, la quasi totalità delle aziende italiane sta utilizzando o pensa di utilizzare nel breve periodo l'IA Generativa. Per chi sta già sperimentando queste innovazioni si rilevano i primi margini di crescita della produttività – incremento superiore al 5% nel 47% dei casi e superiore all'1% nel 74% – che, se in percentuale sembrano ridotti, in termini assoluti valgono moltissimo in un Paese da anni in affanno su questo tema: queste crescite equivalgono, infatti, all'aumento di produttività complessivo dell'Italia nell'ultimo ventennio.

Intanto è più corretto parlare di "**intelligenze artificiali**", al plurale, perché esistono tipi e modi diversi per rendere un computer capace di fare dei calcoli che simulano in qualche modo l'intelligenza umana. L'Intelligenza artificiale generale (AGI) cui si sta lavorando, è una macchina capace di 'generalizzare' ciò che ha appreso rapportandosi quindi a contesti anche molto diversi da quelli di cui ha avuto esperienza. **Se le paragoniamo a una Agi, le AI generative sono AI "ristrette" perché sono state create per svolgere specifici compiti.** Oggi una AI generativa che crea un prodotto che si tratti di un disegno o di un testo, lo fa sulla base di un *prompt* che definisce un soggetto, ed è capace di "inventarsi" il modo di mettere assieme l'opera, pescando nella logica e negli esempi che fanno parte del suo addestramento. Trasforma cioè velocemente una grande quantità di dati, in informazioni coerenti.

E' evidente come l'impatto sociale dell'AI non possa essere delegato a mere dinamiche commerciali soprattutto se all'orizzonte si profila la l'ASI la super intelligenza artificiale- su cui Sam Altman

fondatore di Open AI ha dichiarato di lavorare- che supera la capacità cognitive degli esseri umani in ogni ambito, creativo, scientifico, pratico. Per questo l'UE ha pubblicato nel **Regolamento 1689 del 13 giugno 2024** norme armonizzate che forniscono a sviluppatori e agli operatori di IA requisiti e obblighi chiari per quanto riguarda gli usi specifici dell'IA per garantire l'innovazione e l'occupazione attraverso l'adozione di un'IA affidabile, che sia strumento per le persone, con il fine ultimo di migliorare il benessere degli esseri umani. Si tratta forse di una delle normative sulla data economy più complesse e innovative degli ultimi anni. Già nel 2019 peraltro, l'UE aveva individuato i sette principi che possono contribuire a garantire che l'IA sia affidabile ed eticamente valida: intervento e sorveglianza umani, robustezza tecnica e sicurezza, vita privata e governance dei dati, trasparenza, diversità, non discriminazione ed equità, benessere sociale e ambientale e responsabilità. Tutti richiamati nel predetto Regolamento.

A livello nazionale per dare attuazione all' **Artificial Intelligence Act**, è stato di recente approvato un disegno di legge che nel delineare una strategia nazionale sul tema, dispone di affidare all'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) e all'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN) il compito di garantire l'applicazione e l'attuazione della normativa nazionale e dell'Unione europea in materia di AI.

Tuttavia al di là dell'impegno sul piano normativo e procedurale, purtroppo il nostro Paese si trova ad affrontare **una carenza di competenze digitali** che rende più complesso l'approccio con gli strumenti della società 5.0 (una società smart dove l'Information Technology e l'Intelligenza Artificiale andranno ad ottimizzare processi e servizi con l'obiettivo di un miglioramento sociale (Fig2)



Fig 2 Dalla 50 ediz. The European House- Forum Ambrosetti Rapporto Italia 5.0

Abbiamo infatti un serio problema di **competenze informatiche di base**, con **oltre metà della popolazione che ne è priva**.

Per raggiungere l'**obiettivo del Digital Compass** (il Programma strategico per il decennio digitale dell'UE, **che prevede il raggiungimento di tale livello per almeno l'80% della popolazione** entro il 2030, il nostro paese dovrà formare 15 milioni di adulti (di cui circa la metà sono over 55). (fig 3)



Fig 3 Obiettivi e traguardi 2030 Digital Compass

Sono necessarie **nuove competenze per gestire nuovi processi, metodologie e dinamiche**.

Attraverso questo progetto si coniuga la nostra forte vocazione all'innovazione, con l'importanza imprescindibile del fattore umano: due elementi chiave per affrontare le sfide imposte dal contesto globale, mettendo la tecnologia al servizio, e non in sostituzione, dell'uomo.

La formazione permanente rivolta ai professionisti, mirata a favorire lo sviluppo professionale continuo attraverso reskilling e upskilling per adattarsi ai cambiamenti tecnologici e organizzativi, è la chiave strategica.

L'intelligenza artificiale potrà essere un insidioso *competitor* o un prezioso alleato del professionista immobiliare la differenza la farà- come sempre- la conoscenza.

## Il contesto di riferimento

Forse a causa del ridotto livello di digitalizzazione rispetto ad altri settori, il Real Estate è agli inizi del proprio percorso di scoperta e sviluppo delle potenzialità dell'intelligenza artificiale strumento che, tuttavia, è in grado di accelerare e sostenere molti dei processi con cui il settore si interfaccia quotidianamente.

Di sicuro tra gli aspetti potenzialmente più interessanti figura lo sviluppo di soluzioni innovative progettate sia per **coinvolgere i consumatori attraverso nuove modalità ed esperienze** (consentendo loro, ad esempio, di generare istantaneamente infinite varianti della stessa soluzione abitativa), sia per **assistere quanti devono prendere decisioni di investimento**, offrendo una scelta più informata grazie alla capacità di accedere e gestire in tempi rapidissimi una mole di informazioni notevole.

L'intelligenza artificiale nel *real estate* consente anche di elaborare **modelli di previsione sul futuro dello stato dell'edificio e degli impianti**, utili sia per le scelte di manutenzione e la gestione operativa, sia per orientare gli investimenti. Tema questo di grande rilevanza recepito nella quinta edizione delle Linee guida **per la valutazione degli immobili in garanzia delle esposizioni creditizie** che Tecnoborsa sta collaborando ad aggiornare con ABI e i principali *stakeholders* del settore, sulla scorta della raccomandazione dell'Autorità bancaria Europea (EBA) di tenere in considerazione i fattori ambientali nell'ambito della valutazione delle garanzie immobiliari ai fini della concessione del prestito sia nella fase di concessione, che nella fase della rivalutazione e del monitoraggio.

Al momento, le principali piattaforme digitali già stanno affinando la capacità dell'IA di **incontro della domanda e offerta** con algoritmi dedicati che evolvono il proprio livello di conoscenza del *buyer interest*, creando *match* sempre migliori, attraverso il superamento della dichiarazione esplicita dei parametri di ricerca del cliente, per analizzare i suoi desideri latenti. Così l'utilizzo congiunto di notevoli volumi di informazioni e di strumenti per analizzarli, consentirà di offrire prodotti sempre più vicini ai desideri e alle necessità delle persone, proprio perché studiati in base ai loro comportamenti di partenza.

**Un'altra delle applicazioni su cui stanno puntando le grandi piattaforme è l'utilizzo della Intelligenza artificiale per la valutazione automatica degli immobili (AVM).** Gli algoritmi di IA possono infatti analizzare velocemente una grande quantità di dati storici, informazioni di mercato

e fattori locali per determinare il valore di una proprietà e, con l'impiego dei modelli più sofisticati, addirittura consentire di visionare immobili simili venduti nelle vicinanze.

Tecnoborsa è fortemente convinta della indispensabile necessità dell'apporto tecnico del professionista qualificato sia nella fase di intermediazione che di valutazione dell'immobile. La società è editore del **Codice delle valutazioni immobiliari** che costituisce standard valutativo di riferimento per il settore- di cui è in preparazione la sesta edizione in funzione dell'aggiornamento delle International Valuation Standards (IVS)- **che dedica un capitolo ai principi etico-deontologici del valutatore.** Le caratteristiche relazionali ed emotive degli esseri umani, rimangono fondamentali e non sostituibili.

Questa posizione è sostenuta dalle **nostre indagini periodiche sulle famiglie che approfondiscono il tema dell'intermediazione immobiliare** dal momento che pur ammettendo di fare ricorso alle piattaforme per individuare la propria abitazione di elezione o per proporre in vendita il proprio immobile, le percentuali di quanti si rivolgono con fiducia all'agenzia immobiliare restando soddisfatti sono importanti:

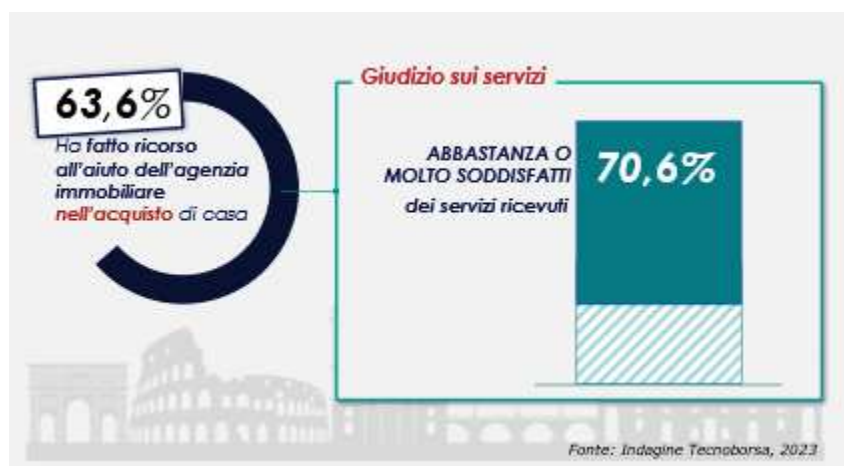


Fig 4 Indagine Tecnoborsa La casa ideale delle famiglie romane

Tale orientamento viene confermato anche rispetto al tema dell'intelligenza artificiale dal momento che per una recente indagine BVA Doxa, gli utenti intervistati considerano l'IA utile nella ricerca immobiliare ma riaffermano l'importanza del 'fattore umano'.

**Il 31% del campione intervistato ritiene infatti che l'IA migliorerà il servizio delle agenzie immobiliari, mentre il 48% preferisce una ricerca combinata tra IA e consulenza di un agente.**

È dunque il momento che le agenzie immobiliari investano tempo nella formazione sull'AI generativa in modo da dotarsi degli strumenti necessari per affrontare le sfide del mercato moderno e cogliere le opportunità di crescita offerte dall'innovazione tecnologica.

### **Attività**

**Nell'ambito della presente scheda è prevista la strutturazione di un calendario di incontri** secondo il programma di massima di seguito riportato- finalizzato a favorire **un approccio consapevole da parte degli agenti immobiliari all'Intelligenza Artificiale di tipo generativo**, per familiarizzare con gli strumenti che è possibile introdurre nella gestione della propria attività. Saranno così favoriti dei percorsi di apprendimento delle tecniche più efficaci per comprendere le potenzialità della nuova tecnologia.

Tra i temi oggetto di approfondimento, un inquadramento generale della Storia e della recente evoluzione dell'IA approfondendo in particolare la cosiddetta IA generativa cioè quel tipo di intelligenza artificiale in grado di generare testo, immagini, video, musica o altri media in risposta a delle richieste definite *prompt* e che può avere quindi una più diretta applicazione quotidiana rispetto ad altre tipologie di IA.

Saranno anche analizzate e verificate attraverso apposite esercitazioni le possibilità di impiego ad es per analisi di mercato o per generare contenuti integrando l'IA generativa nella propria attività per offrire ai clienti soluzioni nuove, che forniscano esperienze sempre più coinvolgenti e interattive.

Procederemo approfondendo aspetti di carattere più generale per inquadrare il fenomeno nella sua rilevanza sociale soffermandosi ad es sugli aspetti collegati alla privacy e alla sicurezza dei dati e al tema dei rischi e delle responsabilità del professionista nel proprio rapporto con i clienti, per affrontare in chiave etica il futuro dell'AI nel settore. L'intelligenza artificiale infatti può essere utilizzata per rendere automaticamente "anonimi" immagini o documenti, grazie alla rilevazione di oggetti o testo sensibili all'interno degli stessi. Con l'aiuto di software dedicati, si può anche chiedere al modello creato di ricostruire un'immagine senza il contenuto sensibile. Tecnologia che può

rivelarsi estremamente utile non solo per le immagini reali, ma anche per i documenti come le planimetrie.

Le giornate e gli incontri formativi saranno promossi verso la platea delle imprese immobiliari iscritte al REA sulla base degli elenchi acquisiti dal competente ufficio camerale ciò consentirà di garantire la partecipazione gratuita **unicamente agli agenti immobiliari qualificati regolarmente iscritti alla Camera di Commercio di Roma per l'attività di intermediazione immobiliare.**

**Del resto sono alcune migliaia gli agenti immobiliari che esercitano la propria attività di intermediazione secondo i requisiti di legge, nell'area di Roma.** Professionisti regolarmente iscritti presso la locale Camera di Commercio, che oltre alla complessità del mercato devono affrontare la concorrenza sleale di figure improvvisate, prive di competenze tecniche e coperture assicurative a tutela della clientela. Di qui l'impegno a fornire loro strumenti pratici di supporto alla gestione ed allo sviluppo della propria attività.

**I corsi saranno gestiti in presenza** presso la sede della Borsa immobiliare di Roma fino ad esaurimento dei posti disponibili, per garantire la necessaria interazione con i docenti. Sarà comunque consentito l'accesso on line tramite piattaforma.

In aggiunta al calendario degli incontri frontali sono previsti alcuni laboratori e sessioni interattive con esperti per affrontare dei casi studio concreti, presentati dai partecipanti o selezionati tra le tematiche esposte dalle agenzie di Borsa con test di valutazione per verificare il livello di apprendimento raggiunto.

I contenuti più rilevanti saranno acquisiti e 'montati' su un repertorio di video per proporre **un kit multimediale** di pronto uso per favorire una alfabetizzazione sul tema verso una platea ampia raggiungibile attraverso i canali societari (youtube, sito, canali social)