

LE DONNE IMPRENDITRICI DI FIPE ALLA FRONTIERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE EMOZIONALE

Napoli, 6 dicembre 2023 - Su **334.000 Pubblici Esercizi in Italia, oltre 96.600 imprese, che equivalgono al 29% del totale, sono guidate da donne.** I numeri sono più che positivi anche per quando riguarda il lavoro dipendente: **le donne, infatti, rappresentano oltre il 51% del totale della forza lavoro del settore.**

Un quadro, questo, che si innesta nel più ampio dibattito sull'intelligenza artificiale che interessa tutta la società, comprese le realtà economiche, costituendo un prezioso ausilio alle attività in grado di consentire, tra le altre cose, un'ottimizzazione dei processi e delle procedure, un miglioramento dell'esperienza del cliente e il mantenimento della sicurezza e della conformità alle normative vigenti. Di questi e altri temi si è discusso oggi a Napoli nel corso dell'**Assemblea 2023 del Gruppo Donne Imprenditrici di FIPE-Confcommercio dal titolo "IA+E= Intelligenza Artificiale Emozionale"**.

Ma cosa si intende per "*Intelligenza Artificiale Emozionale*"? Rispetto all'IA convenzionale, quella emozionale migliora l'esperienza dei clienti nei Pubblici Esercizi grazie all'aggiunta di umanità, inclusività e sensibilità emotiva. Uno strumento che promuove un **ambiente più accogliente, favorisce l'impresa femminile, ottimizza i processi e le procedure**, creando un luogo in linea con le esigenze e le aspettative dei clienti e, soprattutto, rende più sostenibile il lavoro. Sono molti, infatti, gli aspetti positivi che si devono considerare. Oltre a un **elevato livello di personalizzazione del servizio** e a una **gestione operativa automatizzata** in grado di occuparsi di personale, fornitori e inventario, l'Intelligenza Artificiale Emozionale può offrire due grandi vantaggi: una risposta alle emozioni dei commensali e un'attenzione particolarmente significativa alla sostenibilità.

Sotto il primo profilo, sarà in grado di intercettare le sensazioni del cliente attraverso il riconoscimento facciale o vocale e di adoperarsi, come se fosse un umano, per fornire supporto, assicurandosi che l'esperienza sia sempre positiva. È proprio questa, d'altronde, la mission di un Pubblico Esercizio. In questo modo, sarà possibile garantire **inclusività e accessibilità**, offrendo ad esempio servizi di traduzione in tempo reale e supporto per persone con disabilità.

In secondo luogo, miglioramenti significativi sono possibili anche in tema di **sostenibilità, verso cui cresce sempre di più la sensibilità degli imprenditori**: l'Intelligenza Artificiale Emozionale permetterebbe, infatti, una migliore gestione energetica, favorendo il corretto smaltimento dei rifiuti e limitando l'impatto ambientale del Pubblico Esercizio.

"Se da una parte lo sviluppo dell'intelligenza artificiale sta suscitando preoccupazioni etiche e di sicurezza, dall'altra, offre enormi opportunità di progresso oltre che di business in molti settori dell'economia. Questa dinamica coinvolge anche i Pubblici Esercizi, permettendo di sfruttare strumenti avanzati per migliorare la produttività, l'efficienza e l'organizzazione delle imprese", ha dichiarato **Lino Enrico Stoppani**, Presidente di FIPE-Confcommercio. *"Le più recenti applicazioni tecnologiche, infatti, aprono a nuovi scenari, semplificando*

passaggi amministrativi, fornendo utili previsioni sulla domanda, migliorando il rapporto con i fornitori e agevolando la logistica. Il mondo delle imprese, inoltre, è coinvolto nella battaglia per l'anima dell'Intelligenza Artificiale, dove deve cercare di presidiare al meglio i rischi e le manipolazioni, consapevole, però, del forte impulso alla produttività che potrà assicurare."

*"L'imprenditoria femminile è una realtà di grande valore per l'economia nazionale con un peso crescente nel mondo del Turismo, dove il 36% delle imprese è a guida femminile", ha commentato **Massimo Di Porzio**, Presidente Fipe-Confcommercio Campania. "Inoltre, le donne si dimostrano più capaci degli uomini nel comprendere i vantaggi dell'innovazione tecnologica e a modernizzare i processi produttivi e di servizio. Questo vuol dire che le donne hanno una marcia in più anche nel mondo del Turismo, nel quale ormai la competitività si gioca anche sul terreno dell'innovazione di prodotto e di processo".*

*"Un sano utilizzo dell'intelligenza artificiale non può che contribuire all'efficienza dei servizi che migliaia di Pubblici Esercizi offrono ai propri clienti", ha commentato **Valentina Picca Bianchi**, Presidente Gruppo Donne FIPE-Confcommercio. "L'Intelligenza Artificiale Emozionale prende il meglio che c'è dalla tecnologia, da un lato, e dall'innata sensibilità del genere femminile, dall'altro, permettendoci di fare un salto di qualità sotto il profilo dell'inclusività e di non lasciare nessuno indietro. Infine, ci tengo a sottolineare l'ulteriore riconoscimento del significativo contributo quantitativo e qualitativo delle donne allo sviluppo economico e sociale del Paese: è dei giorni scorsi, infatti, la notizia dello stanziamento di ulteriori 90 milioni di euro per il Fondo Impresa Femminile da parte del Ministero delle Imprese e del Made in Italy".*

Dopo i saluti introduttivi del Presidente di FIPE-Confcommercio, **Lino Enrico Stoppani**, del Presidente di Confcommercio Campania, **Pasquale Russo**, e del Presidente di FIPE-Confcommercio Campania, **Massimo Di Porzio**, la Presidente di Donne FIPE-Confcommercio Campania, **Marcella Mantovani**, ha aperto i lavori della giornata dando poi la parola alla Presidente Gruppo Donne FIPE-Confcommercio, **Valentina Picca Bianchi**. Al dibattito, moderato dal Giornalista Rai, **Federico Ruffo**, hanno partecipato **Marco Palmieri**, Professore di Management all'Università di Napoli "Federico II", **Andrea Sales**, Psicologo e Fondatore del Centro Paradoxa, **Cristina Mele**, Professoressa di Management Dip. Economia Università di Napoli "Federico II", **Rita Querzè**, Giornalista Corriere della Sera e Autrice di "Donne e Lavoro. Rivoluzione in sei mosse". Le conclusioni sono state affidate al Direttore Generale di FIPE-Confcommercio, **Roberto Calugi**.

Per maggiori informazioni:

Gianluca Giordano | gianluca.giordano@fipe.it | 375 5795669

Ufficio stampa Comin & Partners

Giulia Palocci | giulia.palocci@cominandpartners.com | 340 8436158

Fausto Fiorin | fausto.fiorin@cominandpartners.com | 348 4896024