

La Business Intelligence al servizio della Pubblica Amministrazione

Pubblica Amministrazione e Intelligenza Artificiale: principi, pratiche e sfide

Giovanni Melardi
Direzione Generale AgID

Parma, 09/02/2024

Cosa ha fatto AgID sul tema Intelligenza Artificiale



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale



- **Istituzione di una Struttura di Missione temporanea sull'IA**
- **Redazione position paper con sintesi delle strategie elaborate in Italia sull'utilizzo di IA**
- **Partecipazione ai lavori di aggiornamento delle strategie sull'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale con l'istituzione in Agenzia della Segreteria Tecnica del Comitato di Coordinamento operante presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri**
- **Organizzazione ciclo di webinar**
- **Partecipazione a convegni e occasioni di incontro**
- **Sottoscrizione accordi con soggetti del mondo della ricerca (Politecnico di Milano, CINI, Politecnico di Torino)**
- **Redazione, all'interno del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione di un capitolo specifico sull'IA**

Potenzialità dell'IA per la modernizzazione della PA



Automazione delle attività di ricerca e analisi delle informazioni semplici e ripetitive con conseguente acquisizione di tempo per attività a maggior valore



Aumento delle capacità predittive e miglioramento del processo decisionale basato sui dati



Supporto nella personalizzazione dei servizi incentrata sull'utente con aumento dell'efficacia dell'erogazione dei servizi pubblici anche attraverso meccanismi di proattività

L'Unione Europea mira a diventare leader strategico nell'impiego dell'intelligenza artificiale nel settore pubblico. Questa intenzione è chiaramente espressa nella "Piano Coordinato sull'Intelligenza Artificiale" COM (2021) 205 del 21 aprile 2021 in cui la Commissione europea propone specificamente di "rendere il settore pubblico un pioniere nell'uso dell'IA"

Principi per l'uso dell'IA nella PA

- **Miglioramento dei servizi e riduzione dei costi**
- **Trasparenza, responsabilità e formazione**
- **Inclusività e accessibilità**
- **Privacy e sicurezza**
- **Formazione e sviluppo delle competenze**
- **Standardizzazione**
- **Sostenibilità**
- **Dati**
- **Analisi del rischio**



Approfondimento su analisi del rischio

L'AI Act non riporta la procedura per calcolare «matematicamente» il valore numerico del rischio, ma elenca esplicitamente le pratiche a rischio inaccettabile (vietate) e quelle ad alto rischio.

Le pratiche che danneggiano i diritti fondamentali dell'uomo devono essere vietate per principio

Se la stima del rischio è molto alta, è prevista una procedura complessa di autorizzazione. Se la stima del rischio è bassa o nulla, l'autorizzazione è implicita

RIFERIMENTI

Norma ISO 31000: *Risk management -- Principles and guidelines*

Norma ISO 42001: *Information technology — Artificial intelligence — Management system*

«Artificial Intelligence Risk Management» documento redatto da National Institute of Standards and Technology

Best practice - L'esperienza di INAIL

- Sensibilizzazione, formazione e analisi dei Dati per la Prevenzione degli Infortuni

Avvio progetti che prevedono l'adozione di sistemi cognitivi per l'analisi dei dati afferenti agli infortuni mortali, i quasi incidenti e gli infortuni su strada



- Analisi dei dati medici



Analisi dei dati per migliorare la valutazione delle condizioni di salute dei lavoratori, contribuendo ad un esame più accurato delle richieste di indennizzo

- Gestione delle richieste e dei reclami



Chatbot attraverso tecniche di Machine Learning per gestire le richieste dei Clienti con tempi di risposta immediati

Best practice - L'esperienza di INPS

- Gestione delle richieste al Customer Service



Ottimizzazione delle richieste pervenute via web con indirizzamento diretto all'operatore di secondo livello

- Assistente virtuale



Chatbot intelligente con risposte automatizzate agli utenti attraverso il vaglio di dati di dominio pubblico tra cui, normativa, messaggi e circolari dell'INPS

Best practice - L'esperienza di ISTAT

- **Usò delle ontologie per modellare i dati**



Abilitazione del «ragionamento automatico» per il controllo della qualità dei dati con recupero di eventuali incoerenze e fornitura di informazioni non direttamente ottenibili dall'analisi dei dati stessi

- **Progetti in fase di studio e di implementazione**



- **Utilizzo di una chatbot per supportare gli utenti nella ricerca di documenti sul sito istituzionale;**
- **Utilizzo di IA per la creazione di query per l'interrogazione repository (DB relazionali, Linked Open Data, etc.)**
- **Assistente virtuale per rispondere alle richieste inviate dagli utenti al Contact Centre**

Strumenti Consip disponibili per l'acquisizione di servizi di Business Intelligence

Accordo Quadro Sanità digitale – SIG

Dedicato ai sistemi informativi gestionali per sviluppare soluzioni applicative di supporto ai processi amministrativi, alla gestione dell'interoperabilità dei dati e dei servizi attraverso lo sviluppo dei documenti sanitari standard riconosciuti a livello Nazionale

Accordo Quadro Data Management

Mette a disposizione delle PA servizi applicativi e professionali per la realizzazione di sistemi informativi a supporto dei processi decisionali

Strumenti Consip disponibili per l'acquisizione di servizi di Business Intelligence

Convenzione Microsoft Enterprise Agreement

Consente l'acquisto di licenze di tipo infrastrutturale che comprende sistemi operativi, sicurezza, system management, piattaforme di sviluppo, business intelligence

Accordo Public Cloud SaaS – B.I.

Rende disponibili servizi SaaS qualificati nell'ambito della Business intelligence

Sfide

- **Investimenti e ricerca:** occorre garantire risorse adeguate per sostenere l'innovazione e l'avanzamento tecnologico
- **Formazione e Competenze:** è necessario attuare programmi educativi e di formazione che sviluppino le competenze necessarie per operare in questo settore
- **Etica e Normativa:** è necessaria una regolamentazione adeguata per garantire un uso etico e sicuro dell'IA
- **Consapevolezza pubblica:** è importante informare sull'IA, sulle sue potenzialità e i rischi correlati al suo utilizzo per assicurare una comprensione diffusa e partecipazione informata al dibattito pubblico
- **Sostenibilità ambientale:** sviluppare soluzioni di IA sostenibili e promozione dell'adozione di tecnologie rispettose dell'ambiente



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

Il Paese che cambia passa da qui.

agid.gov.it