

ALMAWAVE

Intelligenza artificiale negli enti pubblici, quali strategie “data driven” per il cambiamento

L'uso dell'intelligenza artificiale è fondamentale per quelle amministrazioni che hanno già cominciato a valorizzare il proprio patrimonio informativo (big data). Una sfida strategica prima che tecnologica: come affrontarla per aumentare la trasparenza e la semplificazione della PA

Valeria Sandei

CEO Almageva



L'Intelligenza Artificiale è un potente **acceleratore della trasformazione digitale di enti pubblici, in ottica data driven e big data. Una trasformazione poi capace di propagarsi all'intero mondo socio-economico; di riqualificare il rispetto e l'esercizio dei diritti di cittadinanza.**

La premessa da considerare è che il concetto di **Intelligenza Artificiale** comprende un universo di contenuti diversi – temi di infrastrutture e *technology foundation* per arrivare ai *predictive analytics*, all'automazione, all'IoT, al *language* o *image processing*, al *dialogue management* – che richiede di essere declinato in modo specifico per trasformarsi in valore reale e misurabile.

Per questo, come punto di partenza bisogna inquadrare il potenziale delle differenti tecnologie in uno **scenario strategico, verso** traguardi obiettivi concreti di lungo e breve termine.

Indice degli argomenti

Intelligenza artificiale: obiettivi verticali e orizzontali

Una sfida strategica prima che tecnologica

La valutazione degli impatti

AI per la semplificazione e la trasparenza della PA

Il valore aggiunto

Intelligenza artificiale: obiettivi verticali e orizzontali

Obiettivi di tipo “orizzontale”, ovvero comuni e trasversali alle diverse amministrazioni, dal miglioramento dei servizi rivolti a cittadini e imprese all'efficienza dei procedimenti, dal contenimento della spesa alla trasparenza, all'*accountability* delle strutture. **Obiettivi “verticali”**, specifici del contesto di riferimento, come quelli relativi al mondo del trasporto ed ai meccanismi predittivi funzionali, alle politiche gestionali o alla *tax compliance*, alla prevenzione e alla cura in area sanitaria o, ancora, legati all'istruzione, alla protezione ambientale o al contrasto dei fenomeni criminali.

La maggior parte delle iniziative si colloca all'interno di **un più ampio scenario di valorizzazione** delle informazioni in prospettiva **Big Data**. E laddove le Pubbliche Amministrazioni abbiano già intrapreso e consolidato un percorso in tale ambito, il ricorso a soluzioni di AI si rivela passaggio chiave per la creazione di valore sulla mole di dati raccolti, al fine di superare le tematiche di *data ingestion* ed approdare all'interpretazione e all'uso efficace delle informazioni.

Una sfida strategica prima che tecnologica

La sfida è dunque strategica ancor prima che tecnologica. Come suggeriscono le esperienze internazionali più avanzate, che sul tema della AI hanno strutturato percorsi multidisciplinari di vasta portata, **occorre accompagnare la declinazione dei progetti tecnologici con un consistente piano dei benefici verticali**, degli effetti regolativi ed organizzativi che tali attuazioni possono introdurre, associando alle potenzialità del mercato tecnologico una **governance estesa**. Analogamente al settore privato, un'Amministrazione *AI ready*, ovvero pronta alla scelta tecnologica, si trova ad affrontare una progressiva evoluzione culturale e degli *skills* che definisca ed accompagni lo scenario che l'innovazione *disruptive* deve disegnare.

Oggi, seppure in un mondo in costante evoluzione, la fattibilità tecnica di molte soluzioni è spesso perseguibile con le tecnologie disponibili, mentre meno scontata appare la **costruzione di una filiera** che ne contemperi tutte le implicazioni attuative e le valorizzi secondo i desiderata.

Ciò significa assegnare significato essenziale alla contestualizzazione delle scelte tecnologiche in funzione del contesto di riferimento, dei dati disponibili, degli obiettivi da perseguire. Per tradurre il concetto complessivo di Intelligenza Artificiale **ingeneratore di valore sul caso d'uso**, distinguendo ad esempio i casi di *predictive intelligence*, di classificazione o generazione di dialoghi e contenuti dinamici, o ancora di *process automation*, con l'associazione delle opportune tecniche e metodologie di trattamento.

La valutazione degli impatti

Ulteriore elemento decisivo, infatti, successivo alla definizione strategica degli obiettivi, è rappresentato dalla valutazione degli impatti, ovvero dalla comprensione del percorso organizzativo, procedurale e normativo che deve necessariamente accompagnare l'introduzione delle nuove tecnologie, per attuarne in concreto le opportunità potenziali.

Procedere diversamente (può apparire considerazione ovvia, ma l'esperienza dimostra non esserlo), esporrebbe al rischio dell'effetto paradossale: quando, alla ricerca di una soluzione, la nuova tecnologia venga applicata ad un processo, con il risultato di digitalizzare una fase del processo stesso mantenendone tuttavia immutati gli adempimenti pregressi. La conseguenza sarebbe **un investimento di per sé utile ma non funzionale** nello scenario operativo esistente, con una facilitazione solo apparente. Si è digitalizzato, si sono applicate metodologie innovative, ma non agevolato la coerenza e la concreta efficienza dell'iter.

Studiare percorsi mirati che facciano leva in modo consapevole sugli strumenti dell'AI è oggi non solo possibile ma cruciale per costruire un terreno d'innovazione solido, sostenibile ed inclusivo, nel quale l'efficacia e l'efficienza della "macchina

operativa”, da un lato, e il miglioramento dei servizi a cittadini e imprese, dall’altro, rappresentino la prima bussola con cui identificare la rotta.

AI per la semplificazione e la trasparenza della PA

Semplificazione e trasparenza delle attività condotte dalla PA possono infatti largamente beneficiare dell’impiego di AI, in primo luogo attraverso la valorizzazione del patrimonio informativo, la reingegnerizzazione dei servizi e dei processi. Le ricadute positive sono molteplici, le tecnologie disponibili, i risultati facilmente misurabili, le *best practice* di riferimento numerose. Un esempio è quello degli **analytics di nuova generazione per la governance delle Smart Cities**, diretti a ridefinire il rapporto tra PA e cittadini, ad automatizzare efficacemente le relazioni e ad identificare tempestivamente le problematiche emergenti, a trasformare i processi di *recruiting* o il ruolo dei centri per l’impiego, attraverso una gestione efficiente dell’incontro tra domanda e offerta di lavoro.

L’Intelligenza artificiale può essere il “cuore pulsante” delle progettualità *Big Data* se, per altro caso di stretta attualità, si consideri il settore ad altissimo potenziale del **Turismo e della mobilità integrata**. Cogliendo l’opportunità di creare una filiera di servizi “smart” rivolta a visitatori e turisti, sfruttando le potenzialità del linguaggio naturale testuale e vocale per l’*engagement* e la ricerca, integrando i modelli di *smart travelling*, *context aware information* e gestione delle offerte, per la creazione di una esperienza di viaggio originale e personalizzata. O ancora il mondo sanitario, per la diagnostica e la refertazione, così i temi che impattano il *day by day* delle Amministrazioni, come la gestione “intelligente” delle PEC, il monitoraggio *on field*, lo sviluppo di soluzioni a sostegno della qualità della vita, anche in risposta alle condizioni di fragilità sociale e personale, come il riconoscimento vocale per gli ipovedenti.

Il valore aggiunto

Tutte ragioni, quelle richiamate, che da oltre dieci anni hanno portato Almax ad investire nei propri laboratori su tecnologie di Intelligenza Artificiale e competenze avanzate per supportare le Amministrazioni nell’ambito dei percorsi di innovazione, operativi anche nei Lotti 3 e 4 di SPC dei quali la capogruppo Almax è mandataria, legati allo sviluppo dei Big Data, degli Open Data ed alle Web Applications. Il valore aggiunto, in questo caso, risiede nella possibilità di attivare rapidamente le progettualità di interesse, accedendo ad expertise di consulenza e di processo, nonché ad avanzate soluzioni tecnologiche funzionali alla concreta attuazione delle iniziative delineate.

L’Intelligenza artificiale può diventare l’impulso capace di portare valore alla vita delle persone, generando esperienza condivisa e replicabile. Un modello *people centered*, nel quale la *disruption* tecnologica si colloca al centro della crescita digitale ed entra in sintonia con le aspettative dei cittadini.