

# Intelligenza artificiale nel Piano Triennale

---

Giovanni Melardi  
Direzione Generale AgID

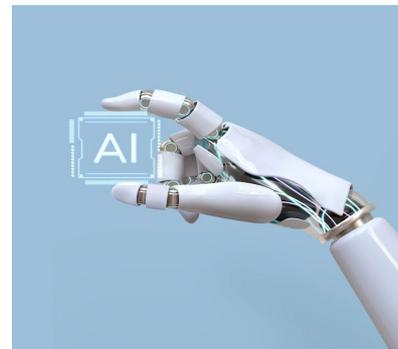
---

# 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)**
- **Organizzazione con il Dipartimento per la Transizione Digitale dell'evento «L'Intelligenza Artificiale per l'Italia» tenuto lo scorso 12 marzo presso le corsie Sistine a Roma ([L'Intelligenza Artificiale per l'Italia \(youtube.com\)](#)) ([L'Intelligenza Artificiale per l'Italia \(seconda parte\) \(youtube.com\)](#))**
- **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

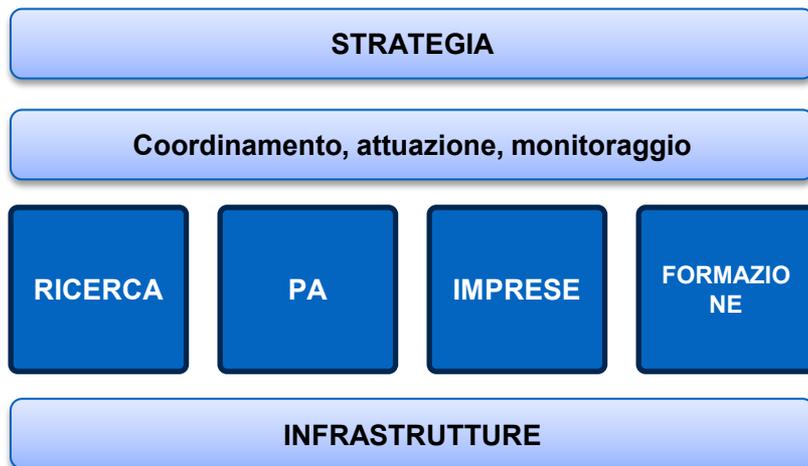


Supporto nella personalizzazione dei servizi incentrata sull'utente con aumento dell'efficacia dell'erogazione dei servizi pubblici anche attraverso meccanismi di proattività

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"

# Il Comitato per l'aggiornamento della strategia IA

- L'emanazione dell'AI ACT ha reso necessario **aggiornare la definizione di politiche e strategie** per l'utilizzo dell'intelligenza artificiale
- E' necessario elaborare provvedimenti, regolamenti e linee guida per promuovere l'**utilizzo responsabile, etico e sicuro** dell'intelligenza artificiale
- Il Comitato è composto da **esperti di comprovata competenza ed esperienza** nel settore dell'intelligenza artificiale



- **RICERCA:** consolidare l'ecosistema della ricerca e potenziare la ricerca di base
- **PA:** utilizzare l'IA per ottimizzare i processi amministrativi e migliorare l'efficienza nella gestione delle risorse pubbliche.
- **IMPRESE:** promuovere l'industria dell'IA e incentivare iniziative mirate alle esigenze del settore produttivo
- **FORMAZIONE:** introdurre l'IA nei programmi formativi e sostenere iniziative di riqualificazione e potenziamento delle competenze in tutti i contesti lavorativi.
- **INFRASTRUTTURE:** potenziare le infrastrutture abilitanti come reti di comunicazione, risorse di calcolo, raccolte di dataset

# Piano Triennale per l'informatica nella PA 2024-26

## Sviluppo collaborativo

- Il Piano Triennale 2024-26 è il risultato di **un processo collaborativo** che coinvolge tutti i portatori di interesse: le amministrazioni centrali e locali, l'accademia, la ricerca, le imprese, il mercato delle soluzioni IT

## Strumenti operativi

- Il Piano Triennale include **linee guida operative e best practice** per semplificarne l'adozione da parte delle pubbliche amministrazioni

## Focus sull'Intelligenza Artificiale

- Il tema dell'IA è trattato nel capitolo dedicato ai **DATI** a sottolineare il ruolo essenziale della qualità e della disponibilità dei dati per garantire una IA efficace
  - Principi e definizioni dell'**OCSE**
  - Approccio basato sul **rischio**
  - **Privacy e sicurezza**
  - **Standard tecnici** europei e internazionali



# Principi generali per l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nella PA (1/2)

01

## Miglioramento dei servizi e riduzione dei costi

Le PA concentrano l'investimento in tecnologie di intelligenza artificiale nell'automazione dei **compiti ripetitivi** connessi ai servizi istituzionali obbligatori e al funzionamento dell'apparato amministrativo. Il conseguente recupero di risorse è destinato al **miglioramento della qualità dei servizi** anche mediante meccanismi di **proattività**.

02

## Analisi del rischio

Le PA analizzano i rischi associati all'impiego di sistemi di intelligenza artificiale per assicurare che tali sistemi **non provochino violazioni dei diritti fondamentali della persona** o altri danni rilevanti. Le pubbliche amministrazioni adottano la classificazione dei sistemi di IA secondo le categorie di rischio definite dall'AI Act.

03

## Trasparenza, responsabilità e informazione

Le PA pongono particolare attenzione alla **trasparenza** e alla **interpretabilità dei modelli di intelligenza artificiale** al fine di garantire la responsabilità e rendere conto delle decisioni adottate con il supporto di tecnologie di intelligenza artificiale. Le PA forniscono **informazioni adeguate agli utenti** al fine di consentire loro di prendere **decisioni informate** riguardo all'utilizzo dei servizi che sfruttano l'intelligenza artificiale.

04

## Inclusività e accessibilità

Le PA sono consapevoli delle responsabilità e delle **implicazioni etiche** associate all'uso delle tecnologie di intelligenza artificiale. Le PA assicurano che le tecnologie utilizzate rispettino i principi di **equità, trasparenza e non discriminazione**.

05

## Privacy e sicurezza

Le PA adottano **elevati standard di sicurezza** e **protezione della privacy** per garantire che i dati dei cittadini siano gestiti in modo sicuro e responsabile. Le PA garantiscono la conformità dei propri sistemi di IA con la **normativa vigente in materia di protezione dei dati personali** e di **sicurezza cibernetica**.

# Principi generali per l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nella PA (2/2)

06

## Formazione e sviluppo delle competenze

Le PA investono nella **formazione** e nello **sviluppo delle competenze** necessarie per gestire e applicare l'intelligenza artificiale in modo efficace nell'ambito dei servizi pubblici.

07

## Standardizzazione

Le PA tengono in considerazione, durante le fasi di sviluppo o acquisizione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale, le attività di **normazione tecnica** in corso a **livello internazionale** e a **livello europeo** da CEN e CENELEC con particolare riferimento ai requisiti definiti dall'AI Act.

08

## Sostenibilità

Le PA valutano attentamente gli **impatti ambientali ed energetici** legati all'adozione di tecnologie di intelligenza artificiale e adottando soluzioni sostenibili dal punto di vista ambientale.

09

## Foundation Models - Sistemi IA "ad alto impatto"

Le PA, prima di adottare foundation models "ad alto impatto", si assicurano che essi adottino adeguate misure di **trasparenza** che chiariscono l'**attribuzione delle responsabilità e dei ruoli**, in particolare dei fornitori e degli utenti del sistema di IA.

10

## Dati

Le PA, che acquistano servizi di intelligenza artificiale tramite API, valutano con attenzione le modalità e le **condizioni con le quali il fornitore del servizio gestisce i dati** forniti dall'amministrazione con particolare riferimento alla proprietà dei dati e alla conformità con la normativa vigente in materia di protezione dei dati e privacy.

# Obiettivi, risultati attesi e target

## Obiettivo 5.4

Aumento della consapevolezza della Pubblica Amministrazione nell'adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale

## Obiettivo 5.5

Dati per l'intelligenza artificiale

### RA5.4.1 – Linee guida per promuovere l'adozione dell'IA nella Pubblica Amministrazione

-> **Target 2024:** Redazione delle Linee guida

-> **Target 2025:** Almeno 150 progetti di innovazione mediante IA (avviati)

-> **Target 2026:** Almeno 400 progetti di innovazione mediante IA (avviati)

### RA5.4.2 – Linee guida per il procurement di IA nella Pubblica Amministrazione

-> **Target 2024:** Redazione delle Linee guida

-> **Target 2025:** Almeno 100 iniziative di acquisizione di servizi di IA

-> **Target 2026:** Almeno 300 iniziative di acquisizione di servizi

### RA5.4.3 - Linee guida per lo sviluppo di applicazioni di IA per la Pubblica Amministrazione

-> **Target 2024:** Redazione delle Linee guida

-> **Target 2025:** Almeno 50 progetti di sviluppo di soluzioni IA

-> **Target 2026:** Almeno 100 progetti di sviluppo di soluzioni IA

### RA5.4.4 - Realizzazione di applicazioni di IA a valenza nazionale

-> **Target 2024:** Identificazione delle soluzioni nazionali fondate sull'IA

-> **Target 2025:** Sviluppo delle soluzioni nazionali

-> **Target 2026:** Dispiegamento nei territori delle soluzioni realizzate

### RA5.5.1 - Basi di dati nazionali strategiche

-> **Target 2024:** Ricognizione delle basi di dati strategiche

-> **Target 2025:** Digitalizzazione delle basi di dati strategiche

**Target 2026:** Promozione delle basi di dati strategiche

# Competenze IA nella Pubblica Amministrazione

## Mappatura delle competenze necessarie

- Eseguire una dettagliata analisi delle competenze necessarie per implementare e gestire efficacemente l'IA nella PA.
- Identificare specifiche abilità tecniche, gestionali ed etiche richieste.

## Differenziazione tra competenze in-house e esternalizzate

- Valutare quali competenze possono essere sviluppate internamente e quali richiedono l'apporto di esperti esterni.
- Stabilire un equilibrio tra le risorse interne e l'outsourcing per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia.

## Messa in atto di un programma di upskilling

- Implementare programmi formativi per aggiornare le competenze del personale esistente.
- Organizzare workshop, corsi di formazione e partnership con istituzioni accademiche e aziende del settore.



## Competenze chiave



Innovation  
manager esperto di  
AI



Ethics officer



Esperto di  
apprendimento  
automatico e IA



Esperto di dati

# 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

- **Uso 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](http://agid.gov.it)