

Ital-IA 2023_L'Intelligenza Artificiale come strumento di innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni: opportunità, sfide e implicazioni

Corso Tozzi Martelli ¹

¹ Università degli Studi di Milano, via Festa del Perdono, n. 7, 20122 – Milano, Italy

Abstract

L'Intelligenza Artificiale (IA) può rappresentare un formidabile strumento per migliorare le Amministrazioni pubbliche, aumentandone l'efficienza, l'efficacia della propria azione, nonché la qualità dei servizi offerti. Utilizzando l'IA, la comunicazione con i cittadini può essere facilitata, il processo decisionale supportato e i servizi pubblici personalizzati. Infine, per sfruttare al meglio il potenziale dell'IA è necessario affrontare le sfide del settore pubblico e promuovere l'innovazione attraverso la collaborazione tra Amministrazioni pubbliche e ricerca scientifica.

Keywords

Intelligenza Artificiale, Pubblica Amministrazione, Digitalizzazione, Sfide legali ed etiche, Collaborazione, Ricerca scientifica,

1. introduzione

L'intelligenza artificiale (IA) costituisce un'opportunità senza precedenti per migliorare l'efficienza e l'efficacia delle Amministrazioni pubbliche.

Invero, sistemi di intelligenza artificiale possono essere impiegati per incrementare il processo decisionale a livello centrale e locale, facilitare la comunicazione con i cittadini, nonché aumentare la qualità dei servizi pubblici.

Inoltre, grazie all'impiego dell'IA è possibile promuovere l'innovazione in strumenti e piattaforme che permettano di pianificare strategie di governo “*data-driven*” e progettare servizi di alta qualità per diverse classi di utenti.

A tale scopo occorre riflettere sulle specifiche sfide che si presentano nel settore pubblico e sulle possibili soluzioni per superarle, garantendo al contempo la tutela dei diritti delle persone fisiche.

2. L'implementazione dell'IA nel processo decisionale a livello di governo

L'implementazione dell'IA nel settore pubblico può fornire un utile supporto al processo decisionale a livello di governo, fornendo rapide analisi e previsioni basate su grandi quantità di dati (c.d. *big data*) che possono essere utilizzate per orientare le politiche pubbliche.

Ad esempio, gli algoritmi di apprendimento automatico, analizzando enormi quantità di dati, possono prevedere l'impatto di diverse strategie, aiutando, quindi, a identificare possibili soluzioni per affrontare specifici problemi e/o situazioni.

3. L'IA nella comunicazione con i cittadini e il coinvolgimento nelle procedure

I sistemi di IA hanno il potenziale di favorire la comunicazione tra le istituzioni e i cittadini, rendendo le informazioni più accessibili e semplificando la partecipazione ai procedimenti amministrativi.

In particolare, l'IA può contribuire a migliorare la comunicazione e la partecipazione dei cittadini attraverso:

1. **Chatbot e assistenti virtuali:** l'IA può essere impiegata per sviluppare chatbot e assistenti virtuali in grado di rispondere in tempo reale alle domande dei cittadini riguardo a servizi pubblici, regolamentazioni e altre questioni amministrative. Questi strumenti possono alleggerire il carico di lavoro degli operatori umani, offrendo risposte precise e immediate e aumentando la soddisfazione dei cittadini;

2. **Sistemi di traduzione automatica:** l'IA può facilitare la comunicazione tra cittadini e istituzioni superando le barriere linguistiche grazie ai sistemi di traduzione automatica. Questi sistemi possono tradurre rapidamente e con precisione testi e conversazioni in diverse lingue, consentendo a persone di diverse nazionalità e background linguistici di accedere alle informazioni e partecipare alle procedure amministrative;

3. **Piattaforme di e-partecipazione:** L'IA può essere utilizzata per creare piattaforme che permettano ai cittadini di esprimere le loro opinioni, proporre idee e partecipare attivamente al processo decisionale;

4. **Personalizzazione delle informazioni:** l'IA può essere impiegata per analizzare i dati demografici e le preferenze dei cittadini, consentendo alle istituzioni di fornire informazioni personalizzate e pertinenti. Ciò può migliorare l'efficacia della comunicazione e aumentare l'interesse e l'engagement dei cittadini nei confronti delle questioni amministrative.

Difatti, l'IA offre numerose opportunità per migliorare la comunicazione e la partecipazione dei cittadini nel contesto amministrativo, portando a una maggiore trasparenza, efficienza e inclusione e, quindi, contribuendo a costruire una società più equa e partecipativa.

4. L'IA per la semplificazione dei processi amministrativi e la personalizzazione dei servizi pubblici

L'IA può contribuire in modo significativo alla semplificazione dei processi amministrativi, automatizzando compiti ripetitivi e riducendo la burocrazia. Allo stesso modo, essa può essere utilizzata per personalizzare i servizi pubblici, offrendo soluzioni su misura per le diverse esigenze dei cittadini.

Alcune delle modalità con cui l'IA si può giungere a simili obiettivi possono essere individuate:

- **Elaborazione del linguaggio naturale (NLP):** i sistemi di NLP possono estrarre informazioni rilevanti da documenti testuali, come richieste di permessi, domande di finanziamento o relazioni di monitoraggio. Questo può semplificare la gestione delle pratiche amministrative, riducendo il tempo necessario per analizzare e processare documenti e migliorando l'efficienza complessiva dei processi burocratici;

- **Automazione di compiti ripetitivi:** l'IA può essere utilizzata per automatizzare compiti ripetitivi e ad alto volume, come l'inserimento di dati, la classificazione di documenti o la generazione di report standardizzati. Ciò può ridurre il carico di lavoro degli operatori umani, permettendo loro di concentrarsi su compiti più complessi e strategici e di offrire un servizio più rapido ed efficiente ai cittadini;

- **Personalizzazione dei servizi pubblici:** l'IA può essere impiegata per personalizzare i servizi pubblici in base alle esigenze e alle preferenze dei singoli cittadini. Ad esempio, i sistemi di raccomandazione possono analizzare i dati demografici e il comportamento degli utenti per fornire informazioni e servizi su misura, come opportunità di lavoro, formazione o supporto finanziario;

- **Miglioramento dell'accessibilità:** l'IA può rendere i servizi pubblici più accessibili a persone con disabilità o con bisogni speciali, ad esempio attraverso l'uso di sintesi vocale, traduzione automatica in linguaggio dei segni o adattamento dei contenuti per persone con disabilità visive. Ciò può migliorare significativamente l'esperienza dell'utente,

garantendo che i servizi siano inclusivi e disponibili per tutti i cittadini.

5. Le sfide dell'impiego dell'IA nel settore pubblico

L'applicazione dell'IA nel settore pubblico comporta, tuttavia, una serie di sfide legali ed etiche che devono essere affrontate affinché ne venga garantito un utilizzo legale, responsabile e sostenibile.

Questo è ancor più necessario qualora le Amministrazioni pubbliche, nell'esercizio di poteri discrezionali, impieghino non tanto algoritmi c.d. "condizionali" quanto sistemi di *machine learning* ovvero di *deep learning* ("ML-DL").

Del resto, risulta estremamente difficile (se non impossibile) riuscire a ricostruire e comprendere il percorso svolto da tali sistemi per giungere alla decisione.

Di fronte a tale contesto le principali sfide possono essere rintracciate:

- nella protezione della privacy e la sicurezza dei dati personali;
- nella trasparenza e l'accesso all'informazione nell'utilizzo degli algoritmi;
- nella prevenzione e nella mitigazione dei rischi della discriminazione algoritmica derivante dall'esistenza di *biases* nella progettazione e nell'implementazione degli algoritmi;
- nella formazione e nell'aggiornamento delle competenze dei dipendenti pubblici, ovvero l'alfabetizzazione digitale degli stessi;
- nell'equilibrio tra l'automazione e il mantenimento del "contributo" umano nella decisione amministrativa.

6. Favorire l'innovazione e la collaborazione tra Pubblica Amministrazione e ricerca scientifica

Per affrontare le sfide che l'Intelligenza Artificiale impone al diritto pubblico, al fine sfruttarne al meglio il suo potenziale, è fondamentale sostenere la collaborazione tra le Amministrazioni pubbliche e la ricerca scientifica.

Ad esempio, è opportuno favorire la creazione di partnership tra istituzioni pubbliche e private,

come anche il coinvolgimento di esperti e ricercatori nel processo decisionale.

Inoltre, è essenziale promuovere la formazione e lo sviluppo delle conoscenze e competenze digitali dei funzionari pubblici.

Detta collaborazione potrà contribuire allo sviluppo di applicazioni di IA responsabili ed etiche, che tengano conto delle sfide specifiche del settore pubblico, quali l'equità, la non discriminazione e la trasparenza.

Difatti, la collaborazione tra Amministrazioni e ricercatori potrà condurre allo sviluppo di algoritmi e sistemi di IA secondo una prospettiva "*Human-Centered*" che porti a rispettare e garantire la dignità dell'uomo e i suoi diritti fondamentali.

7. Conclusioni

L'IA rappresenta una tecnologia dirompente al fine migliorare l'azione delle Pubbliche amministrazioni.

Infatti, avvalendosi di tale strumento l'Amministrazione potrà perseguire la c.d. "buona amministrazione", migliorando la comunicazione con i cittadini, il processo decisionale a livello di governo e la qualità dei servizi offerti.

Tuttavia, per realizzare ciò, bisogna affrontare le sfide etiche e legali del settore pubblico, garantendo che l'evoluzione tecnologica sia guidata dai risultati della collaborazione tra Amministrazioni e la ricerca scientifica.

Grazie a un impegno congiunto e una visione a lungo termine, l'IA potrà diventare uno strumento dall'utilizzo responsabile ed etico, attraverso cui le Amministrazioni pubbliche potranno perseguire un miglioramento dell'efficienza, della trasparenza e della qualità dei servizi forniti ai cittadini.

8. References

- [1] Artificial Intelligence: threats and opportunities. URL: <https://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20200918STO87404/artificial-intelligence-threats-and-opportunities>.
- [2] AI around the world. URL: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/global-government-ai-case-studies.html?id=us:2em:3na:4diUS176002:5awa:6di:MMDDYY:author&pkid=1011069>.

- [3] G. Carullo, Artificial Intelligence in Smart Cities for a Dynamic and Adaptive Governance Model. In *Le futur du droit administratif / the future of administrative law*; J.B. Auby (Ed.), Paris, 2019.
- [4] G. Carullo, Decisione amministrativa e intelligenza artificiale, in *Il Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2021.
- [5] G. Carullo, Improving administrative action with AI, in <https://scai-education.sorbonne-universite.fr/course/view>, 2022. URL <https://scai-education.sorbonne-universite.fr/course/view.php?id=13§ion=8>.
- [6] R. Cavallo Perini, L'amministrazione pubblica con i big data: da Torino un dibattito sull'intelligenza artificiale, in *Quaderni del Dipartimento di Giurisprudenza dell'università di Torino*, 20/2021.
- [7] EU Commission, Communication on Building Trust in Human-Centric Artificial Intelligence, 2019. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/communication-building-trust-human-centric-artificial-intelligence>.
- [8] D. Ferretti, La PA digitale fa crescere tutto il Paese: è ora di investire nel capitale umano, in <https://www.agendadigitale.eu/>, 2023. URL: <https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/competenze-digitali/la-pa-digitale-fa-crescere-tutto-il-paese-e-ora-di-investire-nel-capitale-umano/>.
- [9] D.U. Galetta, La pubblica amministrazione nell'era delle ICT: sportello digitale unico e IA al servizio della trasparenza e dei cittadini?, in *Cyberspazio e diritto*, 2018.
- [10] D.U. Galetta, Transizione digitale e diritto ad una buona amministrazione: fra prospettive aperte per le Pubbliche Amministrazioni dal PNRR e problemi ancora da affrontare, in [federalismi.it](https://www.federalismi.it), 2022. URL: <https://www.federalismi.it/ApplOpenFilePDF.cfm?artid=46869&dpath=document&dfile=08032022233042.pdf&content=Transizione%2Bdigitale%2Be%2Bdiritto%2Bad%2Buona%2Bbuona%2Bamministrazione%3A%2Bfra%2Bprospettive%2Baperte%2Bper%2Ble%2BPubbliche%2BAmministrazione%2Bdal%2BPNRR%2Be%2Bproblemi%2Bancora%2Bda%2Baffrontare%2B%2D%2Bstato%2B%2D%2Bdottrina%2B%2D%2B>
- [11] D.U. Galetta, Human-stupidity-in-the-loop? Riflessioni (di un giurista) sulle potenzialità e i rischi dell'Intelligenza Artificiale, in [federalismi.it](https://www.federalismi.it), 2023. URL: https://www.federalismi.it/ApplOpenFilePDF.cfm?eid=665&dpath=editoriale&dfile=EDITORIALE%5F22022023211050%2Epdf&content=Human%2Dstupidity%2Din%2Dthe%2Dloop%3F%2BRiflessioni%2B%28di%2Bun%2Bgiurista%29%2Bsulle%2Bpotenzialit%C3%A0%2Be%2Bi%2Brischi%2Bdell%E2%80%99Intelligenza%2BArtificiale&content_auth=%3Cb%3EDiana%2DUrania%2BGaletta%3C%2Fb%3E.
- [12] F. Guerrini, ChatGPT: la rivoluzione della “generative AI” è solo all’inizio, ma ci sono nodi da affrontare subito, in <https://www.agendadigitale.eu/>, 2023. URL: <https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/chatgpt-la-rivoluzione-della-generative-ai-e-solo-allinizio-i-nodi-da-affrontare-subito/>.
- [13] A. Lalli (a cura di), L'amministrazione pubblica nell'era digitale, Giappichelli, Torino, 2022.
- [14] E. Raffiotta, L'erompere dell'intelligenza artificiale per lo sviluppo della pubblica amministrazione e dei servizi al cittadino, in *AI ANTHOLOGY - Profili giuridici, economici e sociali dell'intelligenza artificiale*, 2022.
- [15] B. Shneiderman, *Human-Centered AI*, Oxford University Press, 2022.
- [16] C. Orwat, Risks of Discrimination through the Use of Algorithms, Federal Anti-Discrimination Agency, Germany, 2020. URL: https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/downloads/EN/publikationen/Studie_en_Diskriminierungsrisiken_durch_Verwendung_von_Algorithmen.html.
- [17] F. Zuiderveen Borgesius, *Discrimination, intelligence artificielle et décisions algorithmiques*. Strasbourg: Conseil de l'Europe, 2018. URL: <https://rm.coe.int/etude-sur-discrimination-intelligence-artificielle-et-decisions-algori/1680925d84>.