FPA

DIGITAL 360

AI e Pubblica Amministrazione

Etica, governance e competenze per un positivo impatto sulla qualità dell'azione pubblica.

Carlo Mochi Sismondi per NEXA

Torino 18 dicembre 2017

Il percorso

1. Presentazione
2. Presentiamo il primo attore: la PA. Quella che c'è e quella che vogliamo
3. Secondo attore, l'Intelligenza Artificiale (AI)
4. La domanda chiave: per la PA che vogliamo ci serve l'AI?
5. E se ci serve che ci facciamo?
6. Come usarla per non far danni?
7. Il rischio della "fuzzy governance"
8. Responsabilità e conoscenza
9. Nella PA ci sono le competenze necessarie?
10. Conclusioni : che resta nel crogiolo?

Chi sono io

Nato nel 1952 a Roma ora vivo a Firenze, ho studiato da ragazzo Economia e Commercio e Filosofia da adulto. Mi sono occupato di marketing, di sociale, di ricerca. Ho ideato FORUM PA giunto nel 2017 alla 28^ edizione, che ancora presiedo. Nella mia attività di costruttore di reti ho collaborato con 18 Governi e 15 diversi Ministri della PA, mantenendo una sostanziale terzietà, ma contribuendo a tutte le azioni innovative per una PA più snella e più moderna che sappia usare la trasformazione digitale per un'innovazione attenta alle persone.

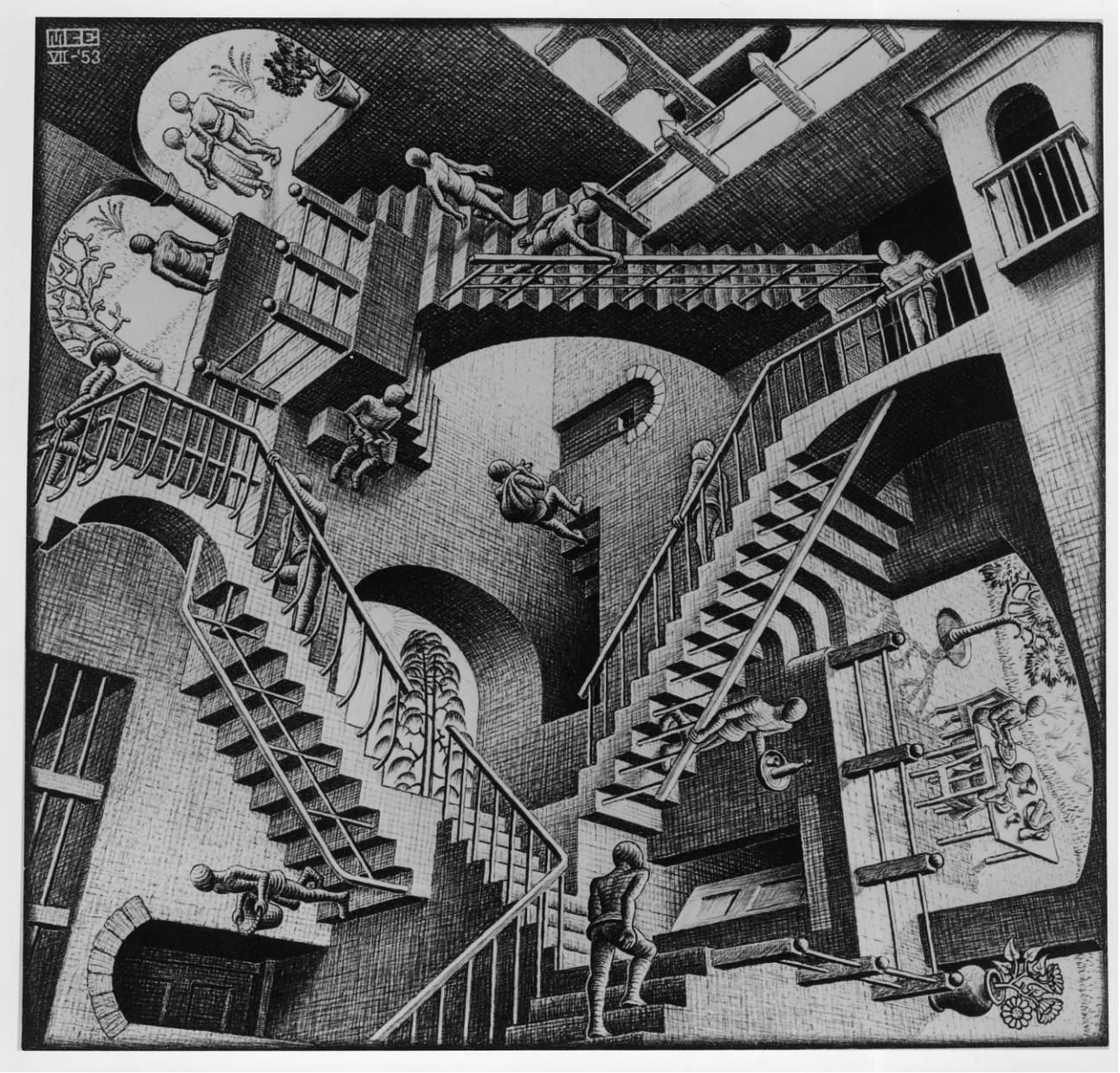
Nei miei contatti continui con la politica e le amministrazioni a volte perdo la pazienza, mai la speranza.

PA oggi: burocrazia *nonsense, la riconoscete?*

Se non c'è nessun senso ci risparmiamo un mondo di fastidi, perché non abbiamo nessun bisogno di trovarcene uno

Parliamo di "***burocrazia nonsense***" riferendoci allo stratificarsi, spesso inconsapevole, delle norme, vecchie e nuove, degli adempimenti, delle regole, dei vincoli, che, pur tutti dotati di senso presi uno per uno, diventano incomprensibili e senza senso (***nonsense*** appunto) se visti nel loro insieme.
Come i discorsi dello Stregatto in "Alice nel Paese delle Meraviglie", capolavoro e prototipo della letteratura *nonsense*.

Un’immagine della PA



Tutto sembrava avere un senso, finché non ci siamo avvicinati e abbiamo provato a seguire un percorso o a raggiungere un obiettivo.

Ma, facendo i seri, che PA vogliamo?

Burocratica

Dove prevale ancora nettamente il paradigma bipolare: da una parte ci sono le istituzioni, dall'altra le famiglie e le imprese. È la PA dove il cambiamento viene spinto da leggi e normative rinovellate, generando quella cultura per cui l'innovazione corrisponde ad un ulteriore adempimento.

Siamo qui nella terra di mezzo tra burocratica e funzionale

Funzionale

Quella **PA che riconosce all'innovazione un importante ruolo per il miglioramento dei servizi**. La cultura prevalente è quella dell'egovernment. Un percorso mai completato a cui si riferiscono ancora gran parte delle iniziative strategiche in corso, come SPID, PAGOPA, l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente.

Collaborativa

I processi di innovazione sono funzionali ad un nuovo rapporto con i cittadini e le imprese. La cultura prevalente è quella della trasparenza dinamica, dell'open government e della cittadinanza attiva. Vengono raccolti i feedback dei cittadini, viene incentivata la partecipazione al monitoraggio dei servizi, si sostiene la creazione di community.

Noi vorremmo essere qui

Abilitante

L'innovazione viene considerata funzione di un nuovo modo di intendere lo Stato. I dati e gli strumenti operativi sono rilasciati per e insieme ai cittadini e agli attori locali (imprese, istituzioni locali) al fine di costruire nuovi servizi innovativi e innovare quelli esistenti. Con la PA condivisa, adottando in pieno il paradigma dell'open government, si realizza il principio costituzionale della sussidiarietà orizzontale.

Che fa l'Intelligenza artificiale?

Se ne parla da anni (1956 il primo articolo), ma solo oggi, con i progressi straordinari nella disponibilità e nella capacità di analisi dei **BIG DATA**, l'intelligenza artificiale si pone alla guida della nostra futura crescita economica.

Che fa l'Intelligenza artificiale?

Per il nostro ragionamento l'AI è la capacità dei computer di svolgere compiti che normalmente richiedono intelligenza umana. Ossia la capacità di:

- comprendere e monitorare le informazioni visive / spaziali e uditive,
- di ragionare e fare previsioni,
- di interagire, anche autonomamente, con gli esseri umani e le macchine,
- di imparare e migliorare continuamente in modo autonomo

Che fa l'Intelligenza artificiale?

Deep dream: un progetto di AI art di Google

…ma ci ci serve per la PA che vogliamo?

Esempio di decisione NON *data driven*

Sì perché i dati sono troppi e strutturati in forme troppo diverse

Sì’ perché servono decisioni basate sui dati

Sì perché i bisogni sono sempre di più e le risposte devono essere sempre più personalizzate

Sì perché se crescono i bisogni non crescono le risorse, anzi.

Sì perché è necessario non informatizzare l’esistente, ma cambiare i paradigmi.

Che può fare l'AI nella PA?

"Imagine having direct and constant access to a high-level government concierge that is constantly learning and improving while working for million people"

Ari Wallach, CEO of Synthesis Corp

1. Nell'interazione tra PA e cittadini

- Risponde alle domande
- Riempie i moduli e trova i documenti (cfr. FOIA)
- Indirizza le richieste sul tavolo giusto
- Traduce in e da ogni lingua
- Compila bozze di documenti

Che può fare l'AI nella PA?

2. In **sanità**
   - Produce modelli predittivi
   - Definisce percorsi di cura e di assistenza personalizzati
   - Permette diagnosi precoci
   - Utilizza la disponibilità di dati strutturati e non

Che può fare l'AI nella PA?

3. **Dà supporto nelle decisioni complesse**
   - Aiuta a giudicare le migliori localizzazioni
   - Confronta incentivazioni e finanziamenti
   - Esamina la fattibilità/opportunità delle grandi opere

Come evitare che faccia più danno che utile?

1. *Fare in modo che AI sia parte di un programma centrato sui cittadini e i loro bisogni.*

2. *Tener sempre conto che il sostegno, la comprensione e la fiducia dei cittadini, quando parliamo di AI è essenziale.*

3. *Non ricominciare tutto da capo, ma costruire una strategia di AI basandosi su quello che già c'è.*

4. *L'introduzione dell'AI ha senso solo se l'amministrazione ha un livello di disponibilità e di gestione dei dati avanzata, altrimenti ci vuole uno sciamano.*

5. *L'introduzione dell'AI pone problemi sia di privacy sia di rischi etici di cui bisogna tener conto per evitare boomerang.*

6. *L'AI può sollevare gli impiegati da una serie di compiti ripetitivi, non può essere considerata una strada per ridurne il numero! Bisogna immaginare sin da ora impieghi diversi.*

Sei regole tratte da "Artificial Intelligence for Citizen Services and Government"
Hila Mehr - Harvard Ash Center Technology & Democracy Fellow – Agosto 2017
NB: ottimo saggio

Il tema della governance

Ok alla fuzzy logic

No alla fuzzy governance

Chi decide cosa?

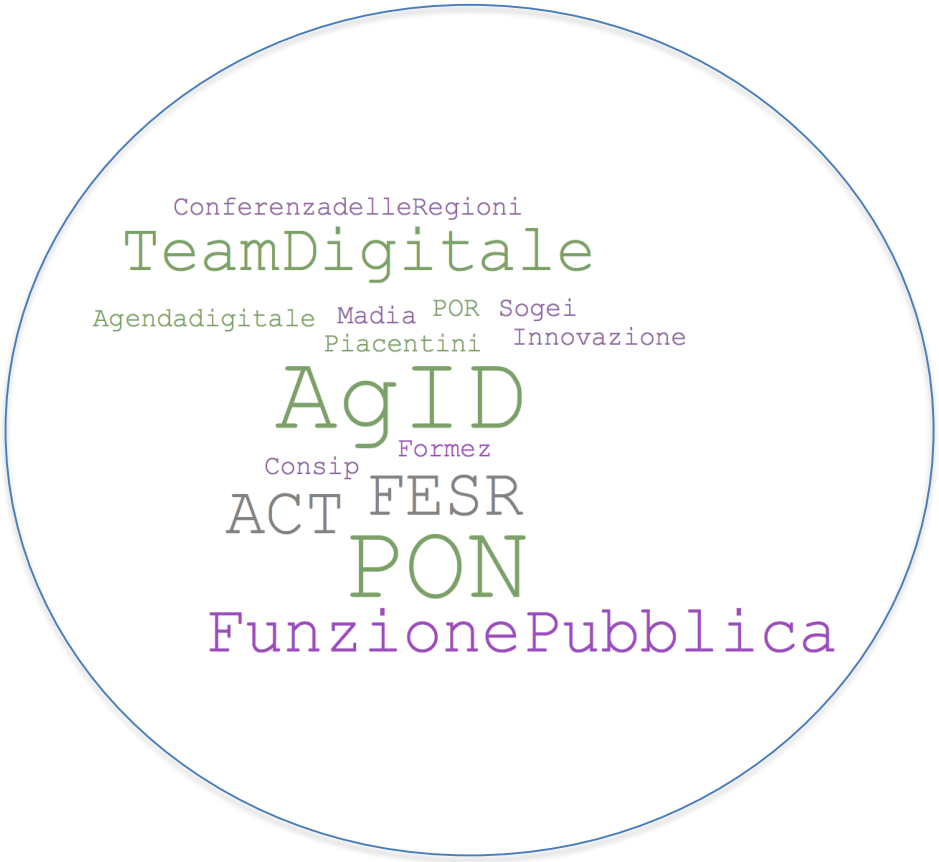
Quale ruolo alla mano pubblica, quale alla mano privata e quale alla mano invisibile del mercato?

La centralità dei dati è moltiplicata dall'AI, quale la loro governance? chi ne garantisce qualità, affidabilità, completezza, aggiornamento?

Il tema della governance

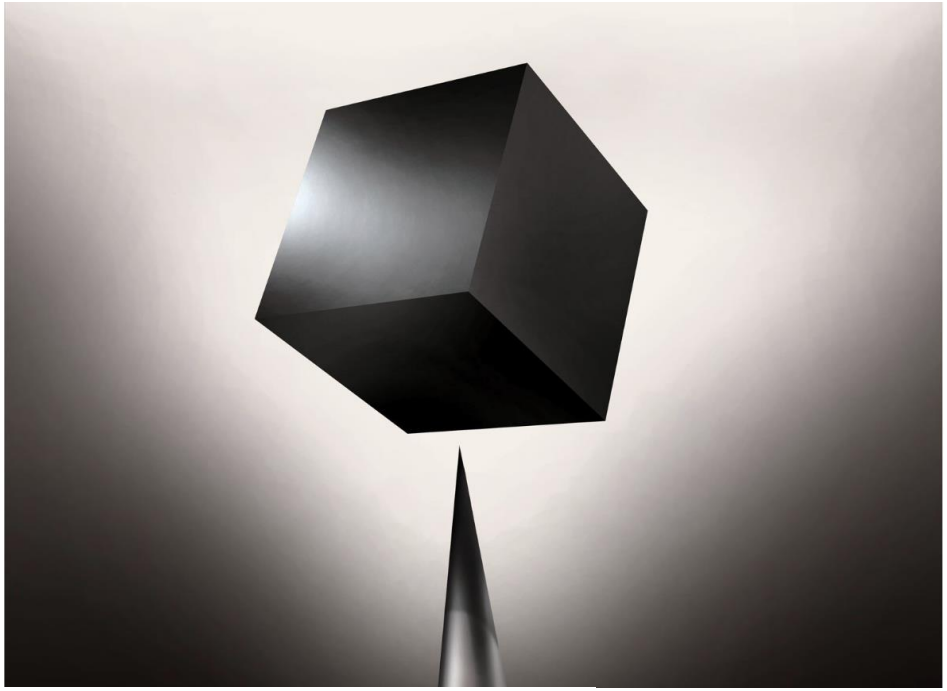
Ho cercato di spiegare ad un amico americano come funziona la nostra governance dell'Informatica Pubblica: a metà discorso ho rinunciato

Il gomitolo delle responsabilità non restituisce mai la certezza di parlare con la giusta persona



Il tema della responsabilità

MIT Technology Review



Intelligent Machines

The Dark Secret at the Heart of AI

No one really knows how the most advanced algorithms do what they do. That could be a problem.

by Will Knight April 11, 2017

If you had a very small neural network, you might be able to understand it. But once it becomes very large, and it has thousands of units per layer and maybe hundreds of layers, then it becomes quite un-understandable

Just as many aspects of human behavior are impossible to explain in detail, perhaps it won't be possible for AI to explain everything it does. Even if somebody can give you a reasonable-sounding explanation [for his or her actions], it probably is incomplete, and the same could very well be true for AI.

Non sappiamo fino in fondo come prende le decisioni…

Ce lo possiamo permettere se le decisioni sono poi in carico ad una responsabilità pubblica?

Il paradigma dell'autonoma responsabilità può ancora funzionare?

In questo caso come facciamo ad essere sicuri di sapere chi è al timone?

Il tema delle competenze

Punto chiave rimane assicurare le competenze necessarie, ma se guardiamo agli impiegati pubblici:

Chi sono?

Hanno un'età media di 50 anni

Gli under 35 sono il 6.9%

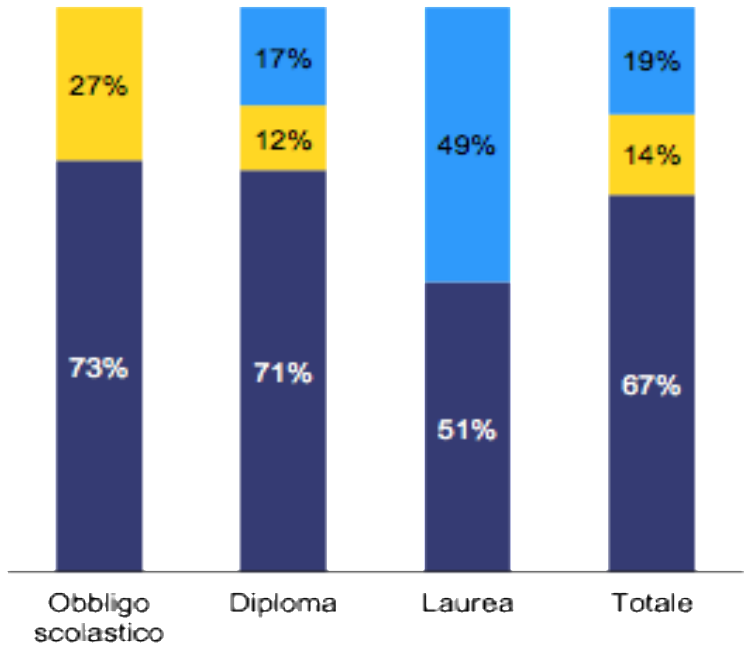
Il 56,2% sono donne

Il 59,4% ha fatto la scuola dell'obbligo o preso la licenza media

Hanno seguito in media 0,8 giorni di formazione nel 2015

Nel 33% delle posizioni esiste un disallineamento tra domanda e offerta di competenze (ARAN)

Grafico 3.2.2. **Corrispondenza con il titolo di studio: distribuzione del personale in funzione del livello di competenze richiesto, 2013**



Fonte: Elaborazione ARAN su dati RGS-IGOP

Il tema delle competenze

Che fare?

- **Assumere persone competenti**
- **Formare quelli che ci sono**
- **Avere dirigenti generali che considerino la digital transformation una grande opportunità strategica e non una "roba da tecnici"**

La PA empatica e il test Voight-Kampff

L'AI, se serve ad una pubblica amministrazione migliore, certamente non la garantisce.

Cosa manca?

La PA empatica e il test Voight-Kampff

Empatia.

(Ossia mettere le persone al centro dentro e fuori la PA)

E allora? Niente di nuovo: Naisbitt 1999

La tecnologia è parte integrale dell'evoluzione culturale ed è, naturalmente, il prodotto creativo della nostra immaginazione, dei nostri sogni e delle nostre aspirazioni. Ma la scienza e la tecnologia non ci dicono qual è il senso della vita; così esaminiamo e riesaminiamo la natura della nostra umanità attraverso famiglia e comunità, religione e spiritualità, arti e letteratura – tutte cose che rientrano in ciò che io chiamo high touch.

John Naisbitt

Quindi, nel crogiolo?

L’oro nel crogiolo

La differenza, così come l’innovazione, la fanno le persone.

L’AI ci servirà se ci aiuterà ad averne più rispetto.