



Il programma di mobilità trasversale tra Comuni



s-CAMBIO

COMUNE



1. Chi propone lo scambio

Comune ospitante

Cinisello Balsamo

Area, Settore, Ufficio ospitante

ICT

2. Descrizione della *pratica/soluzione*

Titolo buona pratica

Introduzione dell'Intelligenza Artificiale nei processi dell'Ente

Descrizione della pratica/soluzione *(scriverla come la si vorrebbe leggere, scegliendo il livello di dettaglio e di sintesi che si ritengono efficaci alla comprensione della “proposta di valore” che viene proposta ai colleghi di altri Comuni)*

Il tema dell'Intelligenza artificiale è forse l'hipe del momento e tutti gli Enti sono fatti oggetto di una notevole pressione da parte del mercato che propone, appunto, le più svariate applicazioni basate su di essa.

A questo si aggiunga che la disponibilità gratuita sul web delle varie forme di AI generativa porta i singoli utenti ad utilizzarla adottando, però un punto di vista “privato” senza una piena consapevolezza dei rischi che questo uso comporta per una PA.

Il tema dello scambio che proponiamo è dunque orientato a un confronto sugli approcci le riflessioni e le pratiche che, in questo periodo, i Comuni stanno adottando o si accingono ad adottare.

Il Comune di Cinisello Balsamo, a seguito della conclusione positiva di un primo progetto pilota che ha previsto la classificazione e lo smistamento automatico verso il Protocollo delle Pec in entrata tramite Intelligenza Artificiale, si sta ora interrogando sull'Introduzione organica dell'AI nei propri processi.

A questo fine l'Ente si sta dotando di un'infrastruttura hardware e software in grado di supportare l'AI generativa e sta valutando la sua introduzione in 5 differenti ambiti.

Il progetto affronta diverse problematiche, rispetto alle quali siamo estremamente interessati allo scambio con altri Enti proprio in virtù della novità della tecnologia e del suo impatto sul piano normativo, culturale, lavorativo e organizzativo.

Il primo ambito riguarda l'utilizzo dell'AI generativa come strumento di produttività individuale con l'obiettivo di dotare i dipendenti di uno strumento in grado di garantire by design la compliance con l'AI Act, con il GDPR.

Il senso dell'operazione è quello di poter adottare delle policy di utilizzo dell'AI che affrontino i

rischi legati all'utilizzo individuale e non adeguatamente normato e protetto delle piattaforme gratuite disponibili online con un approccio non restrittivo ma positivo e in grado di valorizzare l'utilizzo dello strumento.

Il secondo ambito riguarda la possibilità, tramite una piattaforma di sviluppo no code, di creare e condividere all'interno dell'Ente assistenti virtuali adeguatamente allenati con i dati documentali a disposizione del Comune o con le competenze specialistiche di dominio in possesso dei singoli lavoratori.

Il terzo ambito riguarda la possibilità di integrare le informazioni provenienti dalle diverse basi dati comunali (ed, eventualmente, dalla PDND) utilizzandole come knowledge base di assistenti virtuali che utilizzino modelli text or speech to SQL.

Il quarto ambito attiene allo sviluppo di applicativi in grado, tramite server MCP, di sfruttare nel loro workflow, anche modelli di intelligenza artificiale.

Infine il quinto ambito prevede l'utilizzo di algoritmi di AI per l'estrazione di dataset dal rilievo in nuvola di punti del territorio.

Oltre al confronto sulle scelte tecnologiche l'idea che proponiamo è anche quella di un vero e proprio brainstorming sulle possibilità applicative che queste ultime permettono.

A titolo puramente esemplificativo alcune idee, non necessariamente realizzabili, che sono emerse nella nostra riflessione sono:

- 1) Un assistente virtuale che filtri le chiamate di assistenza informatica di primo livello e guidi alla compilazione delle chiamate di secondo livello interfacciandosi con il relativo applicativo
- 2) Un sistema di traduzione simultanea per gli sportelli che permetta al cittadino di parlare la lingua che vuole e all'operatore di parlare in italiano, ma capendosi
- 3) Un assistente virtuale in grado di accompagnare gli utenti in tutto il percorso di abilitazione della CIE come strumento di autenticazione forte.

3. Le modalità dello scambio

Modalità del trasferimento (*descrive l'attività che viene proposta nel corso dello scambio: una sorta di bozza di programma della/e giornata/e di scambio*)

Programma del Corso

1. Scambio relativo alle riflessioni e alle pratiche in merito ai risvolti normativi e organizzativi dell'introduzione dell'AI (1h)

2. Scambio relativo alle riflessioni e alle pratiche inerenti le piattaforme e le soluzioni tecnologiche adottate o da adottare (2h)

Pranzo

3. Scambio sulle applicazioni effettivamente realizzate e alle relative problematiche (2h)

4. Brainstorming sulle idee applicative e sulle possibili soluzioni (1h)

Eventuale aperitivo

Quanti partecipanti possono essere ospitati per ogni sessione (*se si ritiene utile, è possibile anche indicare che tipo di figure professionali possono maggiormente giovare di questo scambio*)

Il numero di persone non costituisce un vincolo e può essere concordato al momento dell'organizzazione dell'incontro

Quanto tempo dura ogni sessione di attività di scambio (*indicare numero di giornate*)

1 giornata