

# Formez PA

REF 22

L'intelligenza artificiale  
e la digitalizzazione della PA:  
evidenze del  
Rapporto **Formez** 2022

## Sergio Talamo

Direttore Comunicazione Istituzionale e Relazioni con le PA - Formez PA

Con il patrocinio della



CAMERA DI COMMERCIO  
PALERMO ENNA

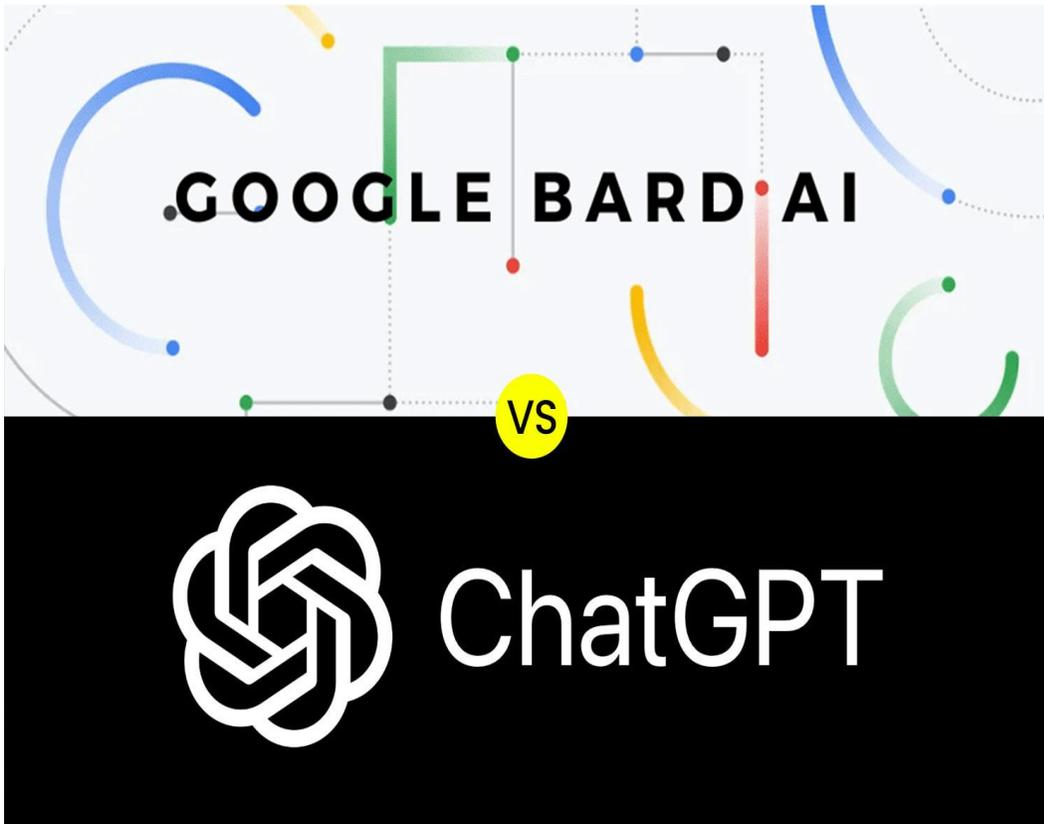
Camera di Commercio - Via E. Amari, 11 - Palermo

3 marzo 2023 - ore 10.30

[www.formez.it](http://www.formez.it)

# L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO E DELLE AMMINISTRAZIONI

## Bard e ChatGPT



Ufficialmente nasce a Dartmouth – New Hampshire, nel 1956. Oggi è un passaggio di civiltà destinato a rivoluzionare mercati, imprese e PA

**Bard** (sviluppato da **Google**) e **ChatGPT** (sviluppato da **OpenAI**) sono i più popolari chatbot basati sull' **intelligenza artificiale (AI)**, disponibili nel 2023.

## Chatbot e assistenti virtuali



- ❑ Offrono **modelli linguistici** di grandi dimensioni per generare **conversazioni**
- ❑ Utilizzano il **linguaggio naturale** e l'**apprendimento automatico** per creare risposte utili e informative
- ❑ Sono in grado di **comprendere e generare testo** in modo autonomo e di **interloquire con l'interrogante**
- ❑ Sono stati addestrati su un'ampia **varietà di fonti di informazione** (es. libri, articoli, siti web, ecc.)
- ❑ Sono utilizzabili per una vasta gamma di applicazioni, tra cui **assistenza virtuale e produzione di testi**

## Linea Amica Digitale: la pubblica amministrazione al tuo servizio

IN EVIDENZA

NEWS | 07 GENNAIO 2023

**La formazione nella PA, l'impatto dei fondi UE sulla capacità amministrativa e l'informazione e la formazione dei dipendenti pubblici sul PNRR**

Online il dossier e i report per conoscere la PA e vincere la sfida del futuro.

SCOPRI DI PIÙ →

Cerca

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA  
#NEXTGENERATIONITALIA

Italia domani

**IL PNRR - Un piano di tutti, per tutti**

Le guide, oltre a fornire un quadro generale del Piano, delle sue 6 missioni e delle loro 16 Componenti, descrivono le principali novità e ricadute divise per settori e destinatari. Approfondimenti ad hoc sono dedicati alla Pubblica amministrazione, al Sud, alla ricerca, alla governance e alla dotazione finanziaria del Pnrr.

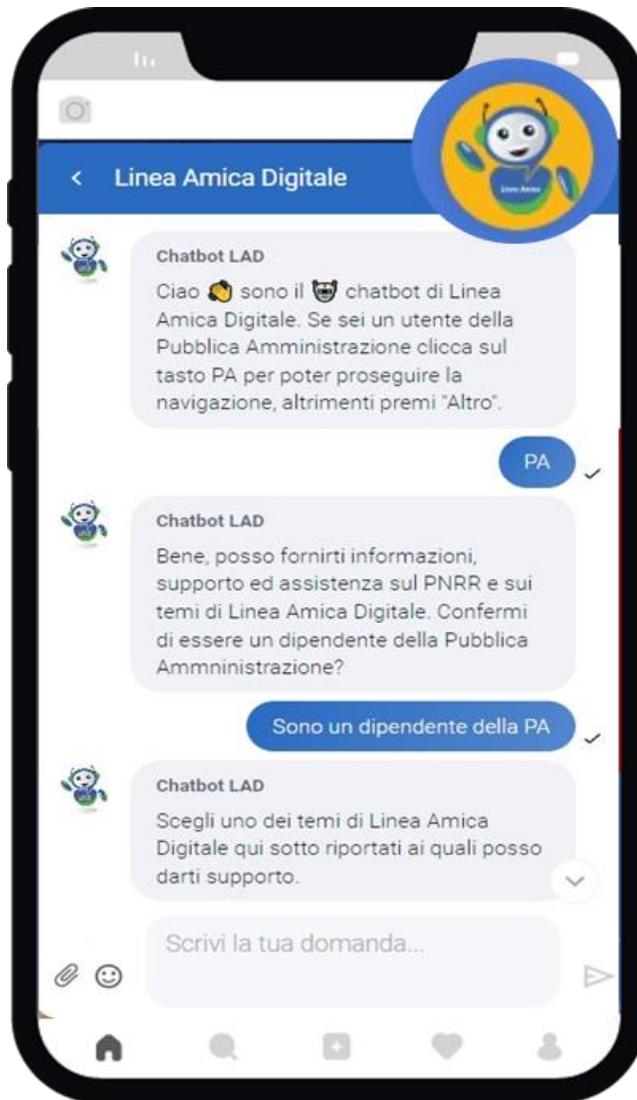


Nel 2008: investimenti e personale x: il primo esperimento con PIA

Nel 2021: LA torna in campo come **Linea Amica Digitale:** portale completamente rinnovato e **chatbot di ultima generazione: autoapprendimento e tempo reale con BO umano.**

Investimenti e personale y





Linea Amica digitale ha realizzato un *contact center* innovativo, che unisce **personale qualificato** (specializzato in assistenza consulenziale) e **intelligenza artificiale (AI)**, consentendo a tutti gli utenti di riuscire ad ottenere una **consulenza personalizzata con presa in carico** sui temi più richiesti del mondo della PA: **PNRR, formazione (Programma PA 110 e Lode), servizi digitali, open data, comunicazione, ecc.**

## Le parole senza pensiero e l'Etica della Comunicazione pubblica



### LE QUESTIONI APERTE

- ❑ Dalla **programmazione degli algoritmi**, ai tanti **lavori minacciati dagli automatismi** fino alle **questioni etiche sulla delega** degli esseri umani alla tecnologia
- ❑ Chiedendo a ChatGpt quali saranno le cause di estinzione del genere umano, la quinta è proprio la diffusione dell'AI
- ❑ Un "predittore di testo" che lavora sulle **risposte più probabili, quindi più conformiste**

**La Comunicazione Pubblica** come missione di servizio **antidoto verso ogni uso improprio:**

- verifica e analisi testo
- valutazione impatto sulla 'vita semplice' dei cittadini.

## I lavori in corso

### AI COME OPPORTUNITA' SOLO SE....



- Il decisore e valutatore ultimo resterà sempre l'uomo (no mero «copia e incolla»)
- AI ed ETICA diventeranno indissolubili (vedi **Linee Guida UE "AI Act"**)
- Difenderemo sempre la nostra umanità (corpo, anima, emozioni, ambiente)
- Sapremo investire nell'AI per mirare meglio i servizi al cittadino (grande opportunità nel PNRR)

**DA AI** ad anima-analisi / etica-empatia = **AE**

FormezPA

**Grazie dell'attenzione**



[www.formez.it](http://www.formez.it)