PA Digitale: Lepida e Regione Emilia Romagna al lavoro sull'intelligenza aumentata

In un mondo sempre più connesso ed interconnesso il primo risultato diretto è la generazione costante di dati. I big data, che poi opportunatamente elaborati e gestiti danno vita ad una miriade di informazioni, da cui saranno sviluppati i servizi di nuova generazione, sia pubblici, sia privati, di cui tanto abbiamo bisogno per migliorare la qualità della nostra vita e di cui sempre più spesso si sente parlare.

A riguardo, **Regione Emilia Romagna** e **Lepida** hanno annunciato lo sviluppo di nuovi strumenti digitali per l'innovazione dei servizi e dei processi attraverso l'introduzione di meccanismi di **intelligenza aumentata** (IA), con l'obiettivo di completare e incrementare "*la capacità delle persone nella gestione di quantità di dati e di informazioni sempre più elevate in tempi più brevi*", di "*rendere l'utilizzo dei servizi sempre più semplice e intuitivo da parte di cittadini e imprese*" e di "*supportare il personale degli enti nello svolgimento delle attività quotidiane*" contribuendo a migliorare l'efficienza dei processi.

Le opportunità offerte dall'intelligenza aumentata sono molteplici, sta ai territori individuare quelle soluzioni tecnico-organizzative in grado di mettere il cittadino al centro della progettazione *Citizen by design* e agevolare una vera **trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA)**.

Tre filoni di lavoro

Il lavoro che sta svolgendo Lepida è stato presentato il 14 maggio a Bruxlles nell'ambito di un evento sulla PA digitale, organizzato dalla Regione Emilia Romagna stessa, a cui hanno

partecipato rappresentanti della Commissione europea, delle regioni dell'Unione e del mondo imprenditoriale.

Tre i filoni principali su cui la società in house della Regione si sta concentrando:
strumenti di assistenza e supporto ai cittadini nell'utilizzo dei servizi, come ad esempio i *chatbot*;
miglioramento del servizio di presentazione delle istanze da parte delle imprese e riduzione dei tempi di istruttoria;
miglioramento della gestione documentale attraverso funzioni di categorizzazione e ottimizzazione.

Lepida, inoltre, si legge in una nota ufficiale, ha acquisito alla fine del 2018 un sistema di analisi semantica e classificazione, secondo tassonomie opportunamente fornite, che è stato introdotto appositamente nella progettazione di nuove funzionalità di IA.
Per quanto riguarda il tema dei ***chatbot***, hanno spiegato dalla società in house emilianoromagnola, "*questi sono oggetto di valutazione e definizione sia per il supporto agli utenti nell'utilizzo dei servizi online, che per la richiesta di informazioni, quindi per le funzioni di relazioni con il pubblico, oltre che per alcune operazioni dispositive da parte dei cittadini per servizi erogati da Lepida*".

Applicazioni concrete
I primi risultati tangibili dell'utilizzo di strumenti IA riguardano la **piattaforma di Accesso Unitario per i servizi online alle imprese**, hanno spiegato da Lepida, con un meccanismo in versione beta, di controllo della procura speciale, obbligatoria soprattutto nel caso di intermediari, con l'obiettivo di ridurre la probabilità di errore nelle istanze trasmesse, e quindi di allungamento dei tempi di ottenimento delle autorizzazioni.

Allo stesso tempo, si legge nella nota, Lepida sta lavorando, insieme alla Regione, alla definizione e progettazione del **miglioramento dei processi e dei flussi riguardanti la gestione dei documenti attraverso l'introduzione di meccanismi di intelligenza aumentata sulla piattaforma DocER** per l'interazione con gli applicativi di protocollo con l'obiettivo di migliorare i flussi e la gestione dei processi di protocollazione.

https://www.key4biz.it/pa-digitale-lepida-e-regione-emilia-romagna-al-lavoro-sullintelligenza-aumentata/260249/