

I vantaggi di una Pubblica Amministrazione Digitale

Fonte: Morning Future

Andrea Quacivi, Amministratore Delegato di Sogei, società ITC controllata dal Tesoro, spiega il percorso di digitalizzazione degli uffici pubblici, la centralità della formazione e il ruolo del PNRR in questa trasformazione cruciale per il Paese.

Fatturazione elettronica, tessera sanitaria e 730 precompilato. Tre esempi di semplificazione della vita dei cittadini, grazie alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione. In questo processo è centrale il ruolo di Sogei, Società generale d'informatica, azienda controllata al 100% dal Ministero dell'Economia e operante nel settore dell'Information and Communication Technology. Dal 2017, Andrea Quacivi è l'Amministratore Delegato. Lo abbiamo intervistato per fare il punto sulla Pubblica Amministrazione e la trasformazione digitale.

Quali sono i vantaggi della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e cosa è stato fatto negli ultimi anni?

La pandemia ha accelerato il percorso di digitalizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione, evidenziando l'importanza delle infrastrutture della rete e della connettività. Un'amministrazione digitalizzata contribuisce a semplificare la vita dei cittadini e delle imprese rendendo i servizi pubblici affidabili con elevati standard di qualità e sicurezza. Superando inoltre la logica "a silos" (a compartimenti stagni) delle amministrazioni, ne beneficiano la scalabilità, l'interoperabilità e l'efficienza energetica.

Su questo tema, l'Europa con la "Bussola Digitale" ha definito quattro punti cardinali: competenze digitali, infrastrutture sicure e sostenibili, digitalizzazione dei servizi pubblici e trasformazione digitale delle imprese. A tal proposito, la fatturazione elettronica, realizzata dall'Agenzia delle entrate nel 2019 con il nostro supporto, costituisce una best practice a livello europeo. Paesi come la Francia e la Germania ne stanno valutando l'adozione, guardando al nostro modello e la Commissione Europea ha avviato il percorso che porterà alla standardizzazione comune.

A che punto è l'Italia nel panorama europeo sul fronte dell'utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini?

L'Italia non è più il fanalino di coda nell'Unione Europea per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi digitali: secondo l'indice Desi (Digital Economy and Society Index), ora è 18esima. I servizi più utilizzati dai cittadini, tra quelli forniti da Sogei alle singole amministrazioni, sono l'anagrafe nazionale della popolazione residente (che fa capo al Ministero dell'Interno), il sistema di tessera sanitaria (di competenza della Ragioneria generale dello Stato), il catasto, la

fatturazione elettronica, il 730 precompilato e da lunedì 13 febbraio anche la dichiarazione Iva precompilata (di competenza dell'Agenzia delle entrate).

Sogei si colloca in una posizione di supporto ai propri clienti nell'ambito dei processi di trasformazione digitale della PA indirizzati a livello politico-istituzionale e a beneficio dei cittadini e delle imprese.

La missione 1 del PNRR, React Eu e il fondo complementare stanziavano 42 miliardi per la digitalizzazione, di cui 11 miliardi per rendere digitale la Pubblica Amministrazione. Cosa si potrà fare grazie ai fondi del PNRR?

Dopo la pandemia, l'UE ha preso coscienza che era necessario supportare i popoli europei. Ma i cambiamenti che vivremo saranno decisivi e contribuiranno a superare le criticità accolte nella chiamata fatta dall'Europa solo se agiti nel loro insieme. In considerazione della missione 1 del PNRR e del fatto che l'innovazione si muove verso modelli basati sul cloud e sulle piattaforme, riteniamo sia il momento giusto per evolvere il modello di erogazione dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione focalizzato sullo sviluppo di ecosistemi digitali: comunità di servizi costruiti attorno all'esperienza delle imprese, dei cittadini e ai loro momenti di vita, senza rinunciare alla sovranità digitale dei dati.

Cosa si muove sul fronte della digitalizzazione della sanità?

Il fascicolo sanitario elettronico è già una realtà nella maggioranza delle regioni italiane. Stiamo lavorando con il Dipartimento della Trasformazione Digitale, il Ministero della Salute, la Ragioneria generale dello Stato e Agenas per renderlo più interoperabile e alimentato da tutti gli stakeholder sanitari.

Gli investimenti del PNRR e la nuova architettura del Fse 2.0 rappresentano un'opportunità unica per favorire una trasformazione digitale nella sanità non solo in termini di adeguamento tecnologico, ma anche nell'ottica di fornire nuovi servizi digitali sia agli assistiti che agli operatori sanitari. Il vero punto di svolta lo avremo grazie all'adozione di un modello architettonico, unitario a livello nazionale, che disaccoppia la fase di "produzione" dei dati dalla fase di "condivisione" degli stessi.

L'impegno delle amministrazioni clienti da noi supportate sul Fse 2.0, dovrà essere armonico rispetto agli investimenti effettuati dalle regioni e finanziati dal PNRR in termini di adeguamento tecnologico dei fascicoli sanitari nazionali e sulle competenze digitali necessarie passando attraverso un coinvolgimento degli operatori sanitari. Ciò porterà il Fse a rappresentare il punto unico di accesso dei servizi digitali sanitari degli assistiti e abilitare a livello nazionale funzioni di medicina preventiva e servizi di supporto alle attività di ricerca e di governance, resi possibili attraverso l'utilizzo obbligatorio di dizionari terminologici comuni e delle tecnologie abilitanti, come l'intelligenza artificiale. Quest'ultima, in particolare, consentirà di effettuare analisi predittive che guideranno i processi di prevenzione e presa in carico della salute dei cittadini e supporteranno i processi di population health management, di ricerca clinico-scientifica e di governance.

Cosa può fare l'intelligenza artificiale per migliorare i servizi digitali?

L'intelligenza artificiale rivoluzionerà e, in parte, lo ha già fatto, la nostra società. La sua ampia diffusione pone sfide e solleva interrogativi sotto molteplici punti di vista. In generale, oggi, i sistemi basati sulle tecnologie di intelligenza artificiale imparano a fare previsioni dopo essere stati addestrati sulla base di ampie serie di dati. ChatGpt ne è un esempio, un chatbot può imparare a produrre scambi realistici con le persone. Come ogni nuova tecnologia, l'AI offre benefici e rischi. La combinazione di intelligenza artificiale e big data concede grandi opportunità per la ricerca scientifica, il benessere e l'amministrazione, ma comporta anche rischi per gli individui e la società. Per realizzare una AI che sia allo stesso tempo etica e rispettosa del diritto, è auspicabile che la stessa sia dotata della caratteristica dell'esplicabilità, la quale si declina sia nel diritto dell'interessato che è sottoposto a un trattamento automatizzato a essere informato, sia nel diritto alla spiegazione, consistente nel ricevere informazioni significative sulla logica dell'intelligenza artificiale utilizzata e sulle conseguenze previste.

Tra big data, cloud e ransomware, la cybersecurity è un tema caldo. Come è andata finora e cosa pensate di fare per garantire sempre di più la sicurezza dei dati dei cittadini?

Cybersecurity e data protection sono per noi attività strategiche. Ricerchiamo di continuo modelli di organizzazione, sviluppo ed esecuzione che ci consentano di essere all'avanguardia nelle capacità di gestione dei presidi di sicurezza anche adottando importanti standard del settore. Dall'inizio della pandemia e anche dal conflitto russo-ucraino, abbiamo notato un incremento delle minacce di attacchi cibernetici sia in termini di numero che di livello di sofisticazione.

Investiamo molto in questo settore, in termini di tecnologie, infrastrutture e in termini di know-how e capacità umane, vero differenziale nella prevenzione. Molto importante è "fare rete" con altre infrastrutture critiche e operatori del settore, istituzioni e forze dell'ordine soprattutto a livello informativo. Per esempio, Sogei gestisce le infrastrutture dell'Agenzia della cybersicurezza nazionale.

Inoltre, venerdì 10 febbraio il Dipartimento della Trasformazione Digitale ha pubblicato la prima "wave": si tratta di un blocco di inviti alle singole amministrazioni centrali per usufruire di circa 373 milioni di euro per spostare i propri dati e servizi sul cloud del Polo strategico nazionale realizzato su infrastruttura tecnologica proprietaria, che alla fine dell'anno scorso è diventato operativo.

Non solo tecnologia, ma anche formazione e persone. Cosa si sta facendo per rendere i dipendenti della Pubblica Amministrazione competenti nella gestione dei servizi digitali?

I nostri percorsi interni di formazione sono stati rivisti mettendo al centro l'esperienza dei nostri colleghi: abbiamo costruito una piattaforma, Ready2Learn, che integra non solo i corsi dell'azienda, ma di tutte le piattaforme esterne di cui oggi disponiamo, creando un ambiente unico dove trovare il corso più adatto a sé. Questa stessa piattaforma è oggi oggetto di nuovi investimenti per potenziarla e renderla disponibile anche all'esterno, per esempio al Polo strategico nazionale e ai suoi clienti. Ricordo che le persone abilitano il digitale e non

viceversa: le competenze sono quindi un fattore centrale nello sviluppo del nostro Paese. Abbiamo avviato da tempo diverse iniziative di disseminazione e di sviluppo della cultura digitale, e abbiamo aderito al manifesto "Repubblica Digitale" promosso dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale, attraverso tre nostri specifici percorsi: Web consapevole, Formazione gratuita per la Scuola nazionale della Pubblica Amministrazione e il programma di Open Innovation quale comunità di pratica sul tema dell'innovazione nell'amministrazione.

E di quali figure professionali avete bisogno?

La nostra mission è tradurre le esigenze di innovazione dei clienti in servizi semplici, accessibili e utilizzabili per cittadini, imprese, istituzioni, attraverso l'impegno e le competenze delle nostre persone, principale risorsa dell'azienda, e la pandemia non ha rallentato il nostro robusto piano di assunzioni. Le figure professionali che abbiamo reclutato negli ultimi tre anni (circa 700 colleghi) e il piano di quest'anno (oltre 300 persone) sono ad ampio spettro. Diplomatici, neo laureati, esperti che vanno dalla cybersecurity alla statistica, dai dati alla programmazione, fino ad arrivare all'innovazione e trasformazione.