

The logo for INAAIL, featuring the word "INAAIL" in white, bold, uppercase letters. Below the text is a horizontal line with the colors of the Italian flag: green on the left, white in the middle, and red on the right.

Casi di utilizzo dell'intelligenza artificiale nella PA
L'esperienza di INAAIL

Francesco Saverio Colasuonno
Dirigente Ufficio Dati & Analytics
DIREZIONE CENTRALE PER L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE

2 luglio 2026

IA governance in Inail: dalla compliance al valore pubblico

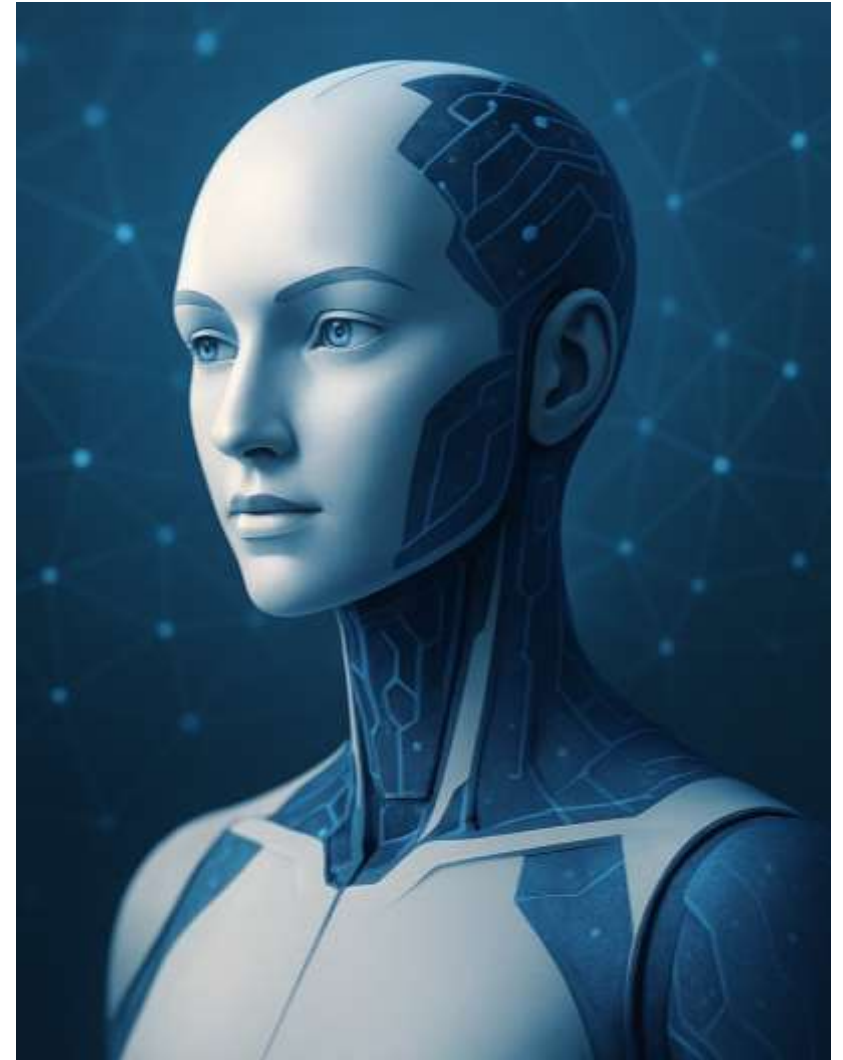
Governance dell'IA: freno o acceleratore?

Qual è il valore aggiunto generato dall'IA su servizi e decisioni?

Quali sono i rischi dell'IA senza governance?

Come costruire un modello operativo efficace?

Come mettere in relazione tecnologia, persone e competenze?



L'IT è chiamata a svolgere la funzione di «mediatore culturale»

Intelligenza aumentata, piuttosto che artificiale

L'IA non deve “stupire” deve creare valore

Problemi risolti, non soluzioni in cerca di problemi

«Contaminazione» reciproca tra IT e business

Accettare la complessità e governarla



La governance dell'IA deve essere un acceleratore

Governance come abilitatore

La governance dell'IA crea un ambiente sicuro e affidabile per l'innovazione, andando oltre la mera conformità normativa

Trasformare la compliance in vantaggio

Trasforma la conformità in un vantaggio competitivo, aumentando la fiducia di stakeholder interni ed esterni

Accelerazione della trasformazione digitale

Favorisce l'adozione rapida di soluzioni di IA migliorando la qualità dei servizi pubblici

Integrazione nei processi

La governance è integrata fin dall'inizio nello sviluppo dell'IA per allinearsi a normative e obiettivi strategici

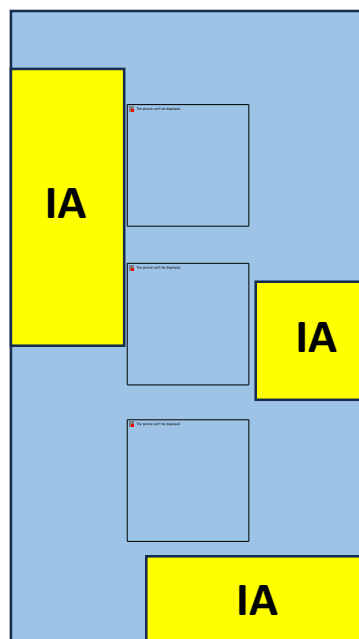
L'IA è un amplificatore

L'IA è un amplificatore, dove c'è cultura dell'efficienza, amplifica l'efficienza, negli altri casi si rischia di amplificare l'inefficienza

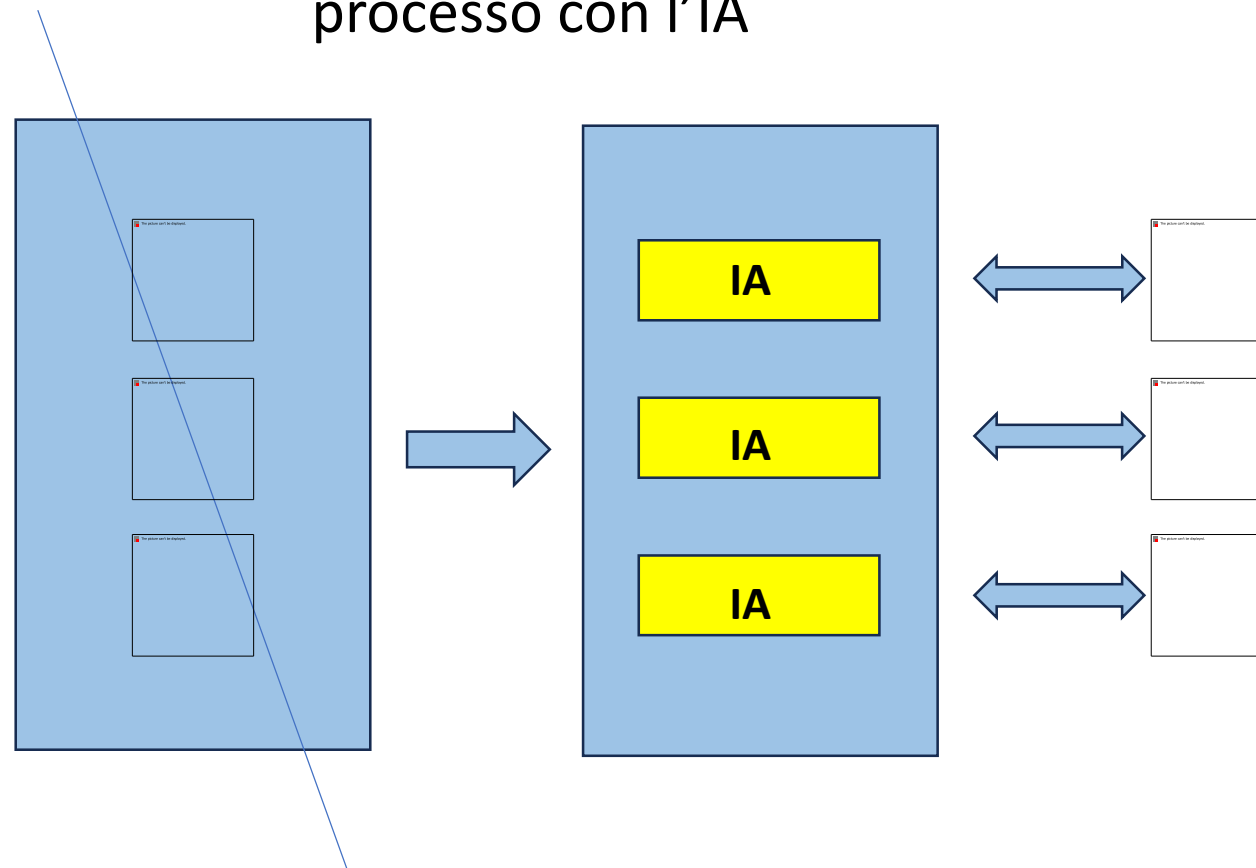


Come efficientare i processi con l'Intelligenza Artificiale

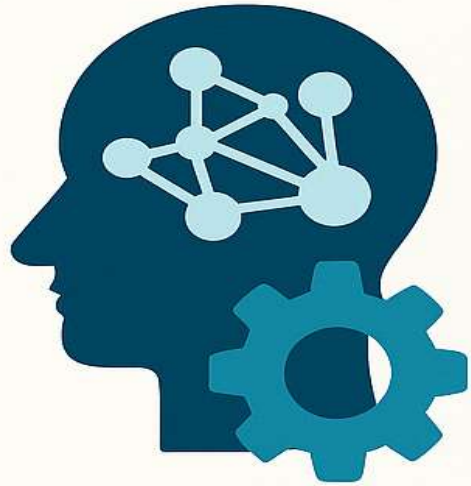
Applicare IA ad un processo esistente



Ridisegnare un processo con l'IA



L'IA come leva concreta per migliorare servizi e processi



Automazione dei processi complessi

L'IA automatizza processi complessi, riducendo i tempi di risposta e migliorando l'efficienza nei servizi.



Analisi predittiva

Algoritmi predittivi anticipano i bisogni degli utenti e favoriscono interventi proattivi.



Personalizzazione dei servizi

L'IA consente di offrire risposte rapide e pertinenti, migliorando la qualità dell'esperienza utente.



Efficienza operativa e trasparenza

L'adozione dell'IA migliora l'efficienza, riduce errori e rafforza la fiducia nelle istituzioni pubbliche.

Piattaforma applicativa per Internal Audit, dedicata all'analisi antifrode e alla segnalazione di rischi. Integra front-end, motori Python, componenti analitiche/predittive e regole di business.

Il sistema si colloca nel contesto delle attività istituzionali di controllo interno e presidio dei rischi, con applicazione su diversi ambiti operativi, tra cui compensazioni indebite, gestione degli infortuni, costituzione del rapporto assicurativo e rimborsi.

Lo scenario di utilizzo è quello di un sistema a supporto delle strutture competenti in materia di audit e antifrode, che fornisce evidenze analitiche e output strutturati a supporto dei successivi approfondimenti istruttori e delle eventuali azioni di verifica.

OBIETTIVI

- Rafforzare il presidio dei rischi nei processi critici dell'Istituto.
- Individuare anomalie, pattern ricorrenti e casi potenzialmente critici.
- Alimentare segnalazioni ad alto rischio e approfondimenti mirati.

VALORE PER L'ISTITUTO

- Controlli data-driven, sistematici e preventivi.
- Maggiore efficacia nelle verifiche e nelle azioni istruttorie.



Dashboard e strumenti di consultazione rendono gli esiti disponibili per analisi, verifiche e gestione strutturata delle segnalazioni.

La soluzione combina modelli analitici, predittivi e regole di business per rendere il controllo interno più mirato, tracciabile e scalabile.

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

- Pipeline dati end-to-end: ingestion, elaborazione, modellazione, output e dashboard.
- Motori Python con componenti analitiche, supervisionate e predittive.
- Modelli ML, regole e retraining periodico su Data Lake on-premise INAIL.
- Output su dashboard e Portale di Indagine.

VANTAGGI

- Prioritizzazione tempestiva dei casi più rilevanti.
- Tracciabilità documentabile di elaborazioni ed esiti.
- Scalabilità e integrazione nell'ecosistema informativo.
- Supporto alle decisioni senza sostituire la valutazione umana.



Archimede orienta controlli e priorità con evidenze tracciabili, senza automatizzare la decisione.

Il Mediatore linguistico supporta gli operatori di sportello INAIL nelle interazioni con utenti non italofoeni, riducendo le barriere linguistiche e migliorando accessibilità, qualità e continuità del servizio.

OBIETTIVI

- Facilitare la comunicazione tra operatore e utente in tempo reale.
- Migliorare la comprensione reciproca su contenuti tecnici e specialistici.
- Supportare la continuità operativa dello sportello.
- Rendere più accessibili i servizi INAIL a un'utenza multilingue.

VALORE PER L'ISTITUTO

- Servizi più inclusivi, accessibili e omogenei sul territorio.
- Modello replicabile in altri contesti PA con interazioni multilingue.



La mediazione linguistica rende più fluida l'interazione allo sportello e aiuta a condividere informazioni in modo chiaro.

La soluzione integra IA generativa, traduzione, trascrizione e sintesi vocale per abilitare una mediazione linguistica real-time, sicura e integrata nel processo di sportello.

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

- Mediazione linguistica in tempo reale, vocale e testuale.
- Trascrizione, traduzione e generazione audio integrate.
- Servizi AI: Translator, Speech Service, Azure OpenAI e modelli personalizzati.
- Tuning sulla terminologia tecnica dell'Istituto.
- Sintesi conversazione, classificazione e creazione del case; retention e cancellazione dati.

VANTAGGI

- Accessibilità: riduce le barriere linguistiche nei servizi al pubblico.
- Qualità del servizio: migliora accuratezza e chiarezza della comunicazione.
- Efficienza: supporta l'operatore senza mediazione esterna.
- Continuità: mantiene l'interazione nel flusso di sportello.
- Scalabilità e riuso in altri ambiti INAIL e PA; rischio minimo o nullo.



Il Mediatore non sostituisce l'operatore: ne potenzia la capacità di comunicare con utenti multilingue.

L'Assistente virtuale per i bandi ISI facilita l'accesso alle informazioni ufficiali e supporta imprese e utenti nella consultazione dei contenuti e nella corretta compilazione della domanda.

OBIETTIVI

- Facilitare l'orientamento dell'utente tra i contenuti ufficiali del bando.
- Ridurre ambiguità interpretative nella lettura della documentazione.
- Supportare la corretta compilazione della domanda.
- Migliorare la qualità delle richieste presentate.
- Ottimizzare l'assistenza digitale nelle fasi di picco.

VALORE PER L'ISTITUTO

- Migliora l'esperienza digitale dell'utenza esterna.
- Offre supporto informativo chiaro, tempestivo e scalabile.
- Riduce il carico ripetitivo sui canali tradizionali di assistenza.



L'Assistente semplifica la consultazione di documentazione tecnica, articolata e soggetta a interpretazioni operative.

La soluzione combina chatbot, ricerca documentale intelligente e IA generativa per fornire risposte ancorate alla documentazione ufficiale e migliorare l'accessibilità dei contenuti istituzionali.

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

- Applicazione conversazionale chatbot.
- Motore AI Search per recuperare contenuti ufficiali del Bando ISI.
- Risposte generate e ancorate alla documentazione istituzionale.
- Trattamento di dati testuali non strutturati dalle interazioni utente.
- Architettura ibrida on-premise/cloud, replicabile per supporto informativo e knowledge management.

VANTAGGI

- Accessibilità: rende più semplice la fruizione di contenuti complessi.
- Qualità informativa: risposte coerenti con le fonti ufficiali.
- Efficienza: assorbe richieste ricorrenti e riduce il carico sui canali di assistenza.
- Scalabilità: sostiene picchi di utilizzo nelle fasi critiche.
- Presidio del rischio: limita la generazione libera grazie all'ancoraggio ai documenti.



L'Assistente non sostituisce i canali istituzionali di supporto: li potenzia e migliora l'efficienza del servizio digitale.

Il sistema supporta la valutazione del danno alla salute ai fini dell'indennizzo per menomazioni da infortunio o malattia professionale.

FUNZIONAMENTO

- Identifica il codice di menomazione sulla base della normativa di riferimento.
- Quando la norma prevede un intervallo, usa casi precedenti omogenei per proporre un range più mirato.
- Presenta la proposta al medico, che può accettarla, modificarla o rifiutarla.

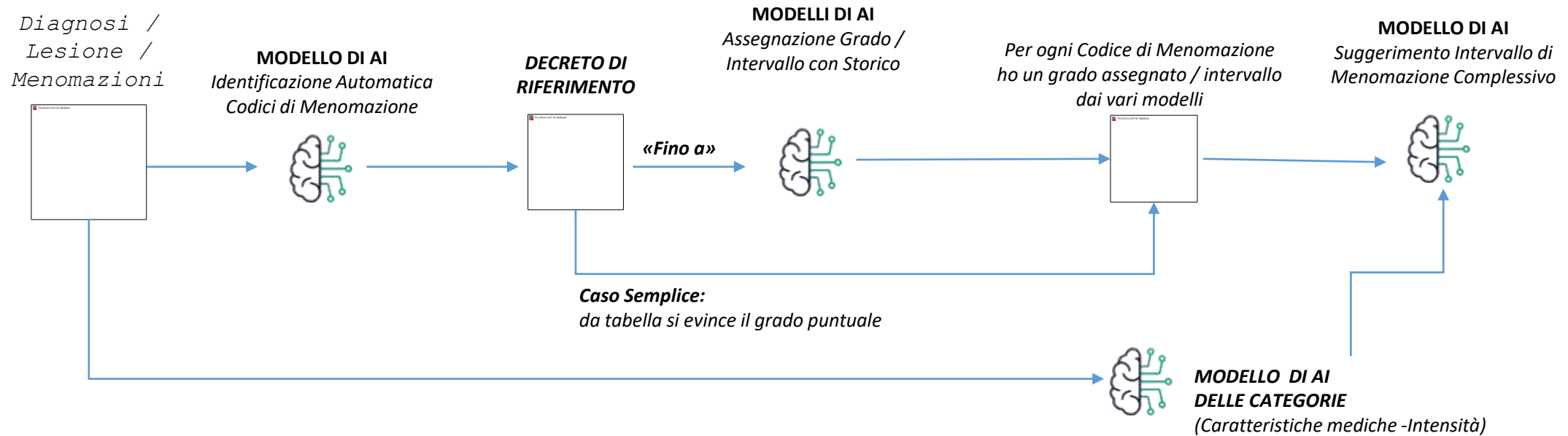
PRESIDIO DEL RISCHIO

- Decisione finale sempre in capo al medico: l'IA agisce come supporto istruttorio.
- Possibile classificazione come sistema ad alto rischio ai sensi dell'AI Act per l'accesso a servizi/prestazioni essenziali.



Valutazione assistita, con responsabilità clinica e presidio umano mantenuti.

Pipeline mista di tecniche di AI (generative e tradizionale).



Le parole chiave dell'Intelligenza Artificiale



INAIL



Grazie per l'attenzione