

AI

Progettare l'interazione con le IA conversazionali

Risultati dalla ricerca con cittadini




Federico Maria Giaimo
Referente di Designers Italia



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Designers Italia

 Una **PA più semplice, utile e vicina** alle persone.

 Promuoviamo la **cultura progettuale nella PA**, fornendo **indicazioni e strumenti** per realizzare siti internet e servizi digitali **conformi alle norme** e progettati con **le persone al centro**.



La domanda

«Quali caratteristiche devono avere le **IA conversazionali** per migliorare l'**esperienza del cittadino** nei servizi pubblici?»

Cosa abbiamo fatto

Tramite un workshop con 12 partecipanti abbiamo provato a rispondere a diverse domande più specifiche:

1. Quale **personalità e identità** dovrebbero avere?
2. Che **stile comunicativo** dovrebbero usare?
3. Che **tipo di azioni** dovrebbero essere in grado di compiere e con quale autonomia decisionale?
4. Queste caratteristiche sono **generalizzabili o dovrebbero variare** in base all'ambito del servizio o addirittura in base al servizio specifico?




Gli ambiti e i servizi

VALENZA
POSITIVA



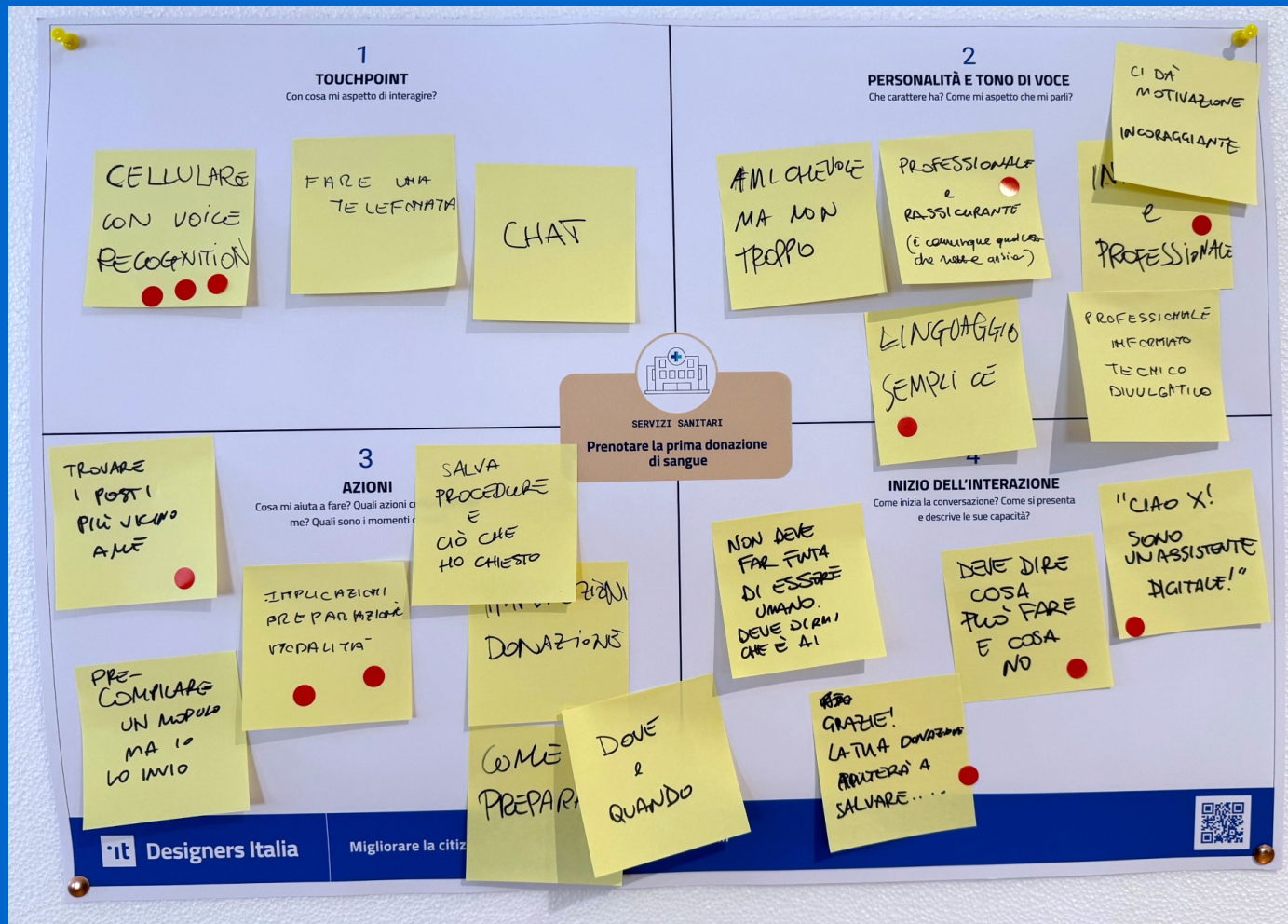
VALENZA
NEGATIVA

	SERVIZI SANITARI Prenotare la prima donazione di sangue
	SERVIZI SANITARI Scegliere il medico di base
	SERVIZI SANITARI Prenotare un follow-up oncologico

	SERVIZI COMUNALI Registrare una nascita all'anagrafe
	SERVIZI COMUNALI Dichiarare un cambio di residenza
	SERVIZI COMUNALI Pagare una multa

Attività 1


Ideazione



Attività 2

Profilo dell'IA

Prenotare la prima donazione di sangue



NOME
DONATA

L'AI SI PRESENTA
Come inizia la conversazione?
Come ti fa capire il suo valore?

“ CIAO! SONO DONATA
E SONO UN'ASSISTENTE DIGITALE.
GRAZIE, LA TUA DONAZIONE
DI SANGUE AIUTERÀ
A....
POSSO AIUTARTI A TROVARE
LE DISPONIBILITÀ PIÙ
ADATTE A TE E PRENOTARE
LA TUA PRIMA DONAZIONE.
COSA VUOI FARE O SAPERE? ”

AZIONI E COMPETENZE
L'AI potrebbe...

- ✓ indicarmi dove posso trovare le informazioni a cui sono interessato
- spiegarmi i contenuti complessi che sto visualizzando, usando termini più facili da comprendere
- ✓ aiutarmi nella compilazione di un modulo chiedendomi le informazioni necessarie e inserendole al posto mio
- mettere in evidenza o riordinare i contenuti della pagina in base a ciò che mi è più utile in quel momento
- ✓ completare autonomamente la procedura per il servizio a cui sono interessato

Altre azioni
• SALVARE IL PROGRESSO • MODIFICARE INSERTIMENTI
• TROVARE SEDI VICINO A ME E DISPONIBILITÀ DI APPUNTAMENTI IN BASE ALLA MIA IDONEITÀ

AGENCY
Quanta autonomia ha l'AI nell'agire?
- ———— ● ———— +

IMPATTO
Quanto è rilevante l'azione dell'AI per le persone?
- ———— ● ———— +

TOUCHPOINT
Con cosa interagiscono le persone?
CHAT ANCHE VOCALE SUL PROPRIO SMARTPHONE

SUPERPOTERE
Quali sono i punti di forza di questa AI?
Quali sono i principali vantaggi per le persone?
RICORDA LE MIE INFO PERSONALI E PREFERENZE E TRIANGOLA QUESTE INFO PER DARMICI GLI APPUNTAMENTI

TALLONE D'ACHILLE
Quali sono i limiti e i punti deboli di questa AI?
Cosa potrebbe andare storto?
• MI CHIEDE COSE TROPPO PERSONALI E CHE POTREBBANO METTERMI IN ANSA / A DISAGIO
• SI INTERRAMPE
• MI DA INFO NON RILEVANTI O ~~.....~~
• SA TROPPO SU DI ME


PERSONALITÀ

Primaria	Secondaria
INSEGNA NTE	ASSISTENTE DI VOLD

TONO DI VOCE

Informale/Amichevole	●	Formale/Istituzionale
Ironico	●	Serioso
Ambizioso	●	Cauto
Superbo/Orgoglioso	●	Dimesso/Umile
Coinvolgente/Ingaggiante	●	Distaccato
Progressista	●	Conservatore
Generalista	●	Tecnico
Divulgativo	●	Accademico
Personale	●	Impersonale

it Designers Italia Migliorare la citizen-experience con le AI conversazionali



Azioni: agency e impatto

- **Agency:** quanto l'IA è autonoma nel prendere decisioni e compiere azioni senza intervento dell'utente.
- **Impatto:** quanto le azioni dell'IA sono rilevanti per il raggiungimento dell'obiettivo dell'utente.

Agency e impatto sono **strettamente legati alla fiducia.**

La fiducia si sviluppa quando l'utente percepisce che l'IA è **affidabile, agisce in modo trasparente e fornisce risultati coerenti con le aspettative.**

Azioni: agency e impatto

- **Bassa agency:** l'IA guida l'utente ma richiede conferme o input continui.

L'IA guida l'utente
passo passo nella
compilazione di
un modulo

- **Alta agency:** l'IA agisce in modo autonomo, anticipando e completando azioni senza il coinvolgimento diretto dell'utente.

L'IA precompila
automaticamente
moduli e li invia
una volta
completi

Azioni: agency e impatto

- **Basso impatto:** l'IA effettua azioni semplici che non influenzano direttamente il raggiungimento degli obiettivi dell'utente.

L'IA mette in evidenza nella pagina le informazioni più rilevanti

-
- **Alto impatto:** l'IA effettua azioni decisive che portano l'utente verso l'obiettivo.

L'IA completa un pagamento per conto dell'utente

Azioni: agency e impatto

AZIONI E COMPETENZE

L'AI potrebbe...

- indicarmi dove posso trovare le informazioni a cui sono interessato
- spiegarmi i contenuti complessi che sto visualizzando, usando termini più facili da comprendere
- aiutarmi nella compilazione di un modulo chiedendomi le informazioni necessarie e inserendole al posto mio
- mettere in evidenza o riordinare i contenuti della pagina in base a ciò che mi è più utile in quel momento
- completare autonomamente la procedura per il servizio a cui sono interessato

Altre azioni

AGENCY

Quanta autonomia ha l'AI nell'agire?



IMPATTO

Quanto è rilevante l'azione dell'AI per le persone?



L'autonomia decisionale (agency) varia a seconda del contesto:

- i gruppi con **servizi sanitari** hanno assegnato un'**agency maggiore (8*)** rispetto a quelli comunali (6)
- i **servizi a valenza negativa** hanno assegnato un'**agency maggiore (8,5)** rispetto a quelli a valenza positiva (5,5)

In tutti i casi, le decisioni finali e le conferme **rimangono all'utente**, anche in presenza di un'AI altamente autonoma.

Ci si aspetta che tutte le azioni dell'IA, in qualsiasi contesto, siano **sempre utili (8)**.

* Punteggi su scala likert a 10 punti

Touchpoint

TOUCHPOINT

Con cosa interagiscono le persone?

Tutti i gruppi concordano sull'importanza di un'esperienza su **smartphone, senza una chiara preferenza tra app e web.**

L'interazione potrebbe essere anche veicolata da **app di messaggistica** già esistenti (es: Whatsapp) e facilitata da **chat vocale.**

Alcuni gruppi hanno pensato a una AI connessa con **touchpoint fisici e altre app**: totem e cartelli stradali, sistemi di navigazione, calendario, social media.

Personalità



Tutti i gruppi si aspettano IA conversazionali **disponibili e affidabili**, selezionando caratteristiche quali paziente, di supporto, esperto, organizzato, attento e responsabile.

Tre gruppi su quattro hanno descritto l'IA come **amichevole**, ma rimanendo professionale, mentre emerge anche l'importanza dell'**empatia per l'ambito sanitario**.

BARISTA

Chiacchierone
Curioso
Empatico
Attento

INSEGNANTE

Paziente
Esperto
Organizzato
Di supporto

MAGGIORDOMO

Discreto
Efficiente
Affidabile
Rispettoso

ASSISTENTE DI VOLO

Amichevole
Paziente
Attento
Responsabile

GUIDA TURISTICA

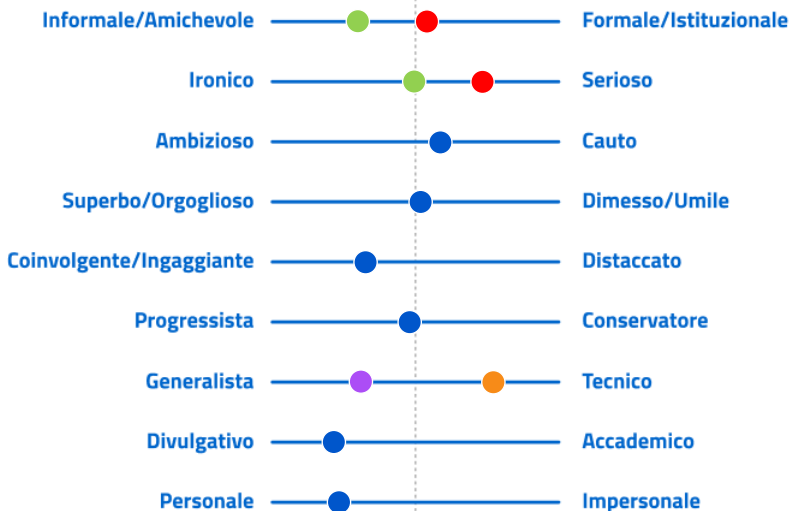
Entusiasta
Esperta
Amichevole
Energica

BIBLIOTECARIO

Silenzioso
Preciso
Organizzato
Paziente

Tono di voce

TONO DI VOCE



In generale il tono di voce dovrebbe essere **coinvolgente/incoraggiante, divulgativo e personale.**

Nel caso di servizi **negativi** il tono dovrebbe essere più **formale/istituzionale e serio**, mentre nel caso di servizi **positivi** dovrebbe essere più **informale/amichevole e ironico.**

Nell'ambito **comunale** dovrebbe essere più **generalista** nell'ambito **sanitario** dovrebbe essere più **tecnico.**

Tono di voce **dell'ente e dell'IA conversazionale** devono essere allineati.

Superpotere e tallone d'achille

SUPERPOTERE

Quali sono i punti di forza di questa AI?
Quali sono i principali vantaggi per le persone?

TALLONE D'ACHILLE

Quali sono i limiti e i punti deboli di questa AI?
Cosa potrebbe andare storto?

I vantaggi principali sono dati dalla **proattività, aiuto nella programmazione/organizzazione** delle cose da fare e **disponibilità h24**.

Tutti i gruppi vorrebbero un **supporto a 360°** all'interno dell'**intero percorso** di fruizione di un servizio.

La **privacy è il rischio principale** per tutti i gruppi.

La possibile **perdita di fiducia a seguito di un errore** dell'AI è un rischio alla sua adozione, soprattutto in contesti delicati come la **salute**.

Presentazione dell'IA

NOME

“ L'AI SI PRESENTA
Come inizia la conversazione?
Come ti fa capire il suo valore?

Tutti hanno reso chiaro che l'IA è un'**entità non-umana**, sia **rappresentandola** come tale sia **comunicandolo** esplicitamente nell'introduzione all'utente.

Gli **accessori**, utilizzati come simboli, possono facilitare la **riconoscibilità** (es: cappello da vigile, camice da medico, ecc).

Nell'introduzione si preferisce che l'IA proponga subito potenziali azioni o chieda informazioni utili per **iniziare velocemente a essere utile**.

Preferenza per **soluzioni neutre** oppure per un approccio che consenta all'utente di **scegliere il genere** dell'AI.

Cosa abbiamo imparato?

- Non può esserci un'IA conversazionale uguale per tutto e tutti, bisogna **progettare l'interazione in base a che servizi si offrono e per chi**.
- È necessario che temi come il **tono di voce, la personalità**, ecc. facciano parte della **progettazione dell'IA**.
- L'**agency** da dare all'IA deve essere una **scelta conscia e non una conseguenza** delle possibilità della tecnologia a disposizione.
- Le **Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA** aiutano a progettare i contenuti e l'interazione corretti.

Iscriviti alla newsletter di Designers Italia per ricevere i nostri aggiornamenti

Visita designers.italia.it

Scrivici a contatti@designers.italia.it

