

Roma 5/07/2024

INPS Comunica

IA, INPS: GIÀ UTILIZZATA ABITUALMENTE DA 5 MILIONI DI UTENTI

Fava: grazie a queste innovazioni l'Istituto punta a migliorare la fruibilità e la trasparenza dei propri servizi

Negli ultimi 12 mesi oltre 2 milioni di cittadini attraverso il sito INPS hanno utilizzato l'Intelligenza Artificiale attraverso il "**Consulente digitale delle pensioni**": un servizio realizzato nell'ambito dei progetti del PNRR, attraverso cui i pensionati, in maniera semplice, possono già oggi verificare se hanno diritto o meno a prestazioni integrative in base alla propria specifica situazione.

L'INPS è stata tra le prime organizzazioni pubbliche in Europa ad aver implementato e oggi a utilizzare l'Intelligenza Artificiale nei servizi ai cittadini. Un dato in controtendenza stando alle evidenze emerse dal Rapporto della Commissione europea sul decennio digitale che vede l'Italia solo al 20° posto nell'implementazione della IA.

Dell'uso dell'Intelligenza Artificiale nelle Pubbliche Amministrazioni si è parlato nel convegno "Intelligenza Artificiale Amministrativa (IAA). Principi e regole per l'esercizio delle funzioni pubbliche" promosso dall'**INPS** e dall'**Università degli Studi di Roma "Foro Italico"** / Centro Studi di Diritto ed Etica, il 4 luglio e il 5 luglio a Roma nella sede di **Palazzo Wedekind**.

Il convegno è stato realizzato con il coordinamento scientifico del professor **Gennaro Terracciano** in collaborazione con l'Associazione Europa, organizzazione con status partecipativo presso il Consiglio d'Europa, e patrocinato dai Dipartimenti per la Trasformazione digitale e della Funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dal Ministero dell'Interno, dall'INAIL, dall'ISTAT e dalla Fondazione Lottomatica.

Oltre 40 i relatori nazionali e internazionali che hanno aderito in una prospettiva interdisciplinare e 600 i partecipanti collegati da tutto il mondo.

Ad aprire i lavori il ministro della Pubblica Amministrazione **Paolo Zangrillo**, insieme al presidente dell'INPS **Gabriele Fava**, il rettore dell'Università di Roma "Foro Italico", **Attilio Parisi**, l'avvocato generale dello Stato **Gabriella Palmieri Sandulli** e il delegato generale di Europa Ong **Michel Senimon**.

Sono intervenuti alla tavola rotonda finale il ministro degli Interni **Matteo Piantedosi**, il presidente INAIL **Fabrizio D'Ascenzo**, il presidente dell'ISTAT **Francesco Maria Chelli**, il presidente della Sezione del Consiglio di Stato **Michele Corradino**, il direttore generale di AGID **Mario Nobile**, il vicepresidente del Garante per la protezione dei dati personali **Ginevra Cerrina Feroni**.

Grazie al potenziamento dei sistemi di assistenza virtuale e attraverso **l'integrazione dell'IA sulle piattaforme trasversali, l'INPS punta a migliorare fruibilità e trasparenza dei servizi** e a ribadire il suo ruolo nell'innovazione tecnologica al servizio del valore pubblico. Anche nell'offerta dei servizi di welfare l'IA rappresenta già oggi un alleato per automatizzare i processi, permettendo di lavorare in minor tempo un numero crescente di pratiche, supportando attività come l'assegnazione ottimale, la classificazione delle richieste, l'analisi della documentazione e la successiva estrazione di informazioni.

L'Intelligenza Artificiale è impiegata già in diversi servizi dell'Istituto come, per esempio, la "**Classificazione e smistamento PEC**": sono già oltre 3 milioni i messaggi di posta certificata classificati e automaticamente indirizzati verso gli uffici competenti.

L'Intelligenza Artificiale Generativa ha poi consentito la realizzazione di assistenti virtuali avanzati per rispondere in modo rapido e puntuale alle esigenze dell'utenza, riducendo così i tempi di attesa e semplificando l'accesso.

Tra i servizi già implementati l'Assegno Unico Universale (AUU), il Supporto Formazione Lavoro (SFL) e la Cassa Integrazione (CIG). Fondamentale sarà poi l'utilizzo delle tecniche di Machine Learning per prevenire frodi e rendere i servizi proattivi sulla base delle informazioni già presenti nei propri archivi.

Il SIISL (Sistema Integrato di Inclusione Sociale e Lavorativa) rappresenta l'infrastruttura digitale e il caso d'uso ideale per soluzioni basate su Intelligenza Artificiale e interoperabilità. Nata per abilitare Supporto Formazione Lavoro e Assegno di Inclusione, la piattaforma si è subito evoluta in uno spazio dove incrociare domanda e offerta di lavoro. Aver sviluppato il sistema dalle fondamenta con strumenti in linea con le più moderne tecnologie ci sta consentendo di gestire in modo flessibile le nuove richieste di implementazione, anche nel campo dell'IA.

L'Istituto ha progettato e realizzato l'algoritmo denominato "SIISL Best Match" con lo scopo di fornire a cittadini e agenzie per il lavoro una percentuale di affinità tra curriculum vitae ed offerte di lavoro, l'Affinity score. Si tratta di un indicatore aggiuntivo tra quelli di ricerca, utile nella navigazione efficiente delle offerte presenti sul portale. Il SIISL Best Match utilizza un modello di apprendimento automatico basato su trasformatori utilizzato nell'elaborazione del linguaggio naturale. Queste tecnologie permettono al motore di intelligenza artificiale di interpretare i campi di testo libero da un punto di vista semantico, in modo da trovare le corrispondenze più significative.

Durante il convegno questi aspetti sono stati dettagliatamente illustrati dal direttore centrale Tecnologia e sistemi informativi dell'INPS: **Massimiliano D'Angelo**.

"L'Intelligenza Artificiale ci aiuterà molto nei prossimi anni a rimodulare e personalizzare i servizi e le prestazioni INPS sul ciclo della vita dei cittadini", spiega il presidente **Gabriele Fava** che aggiunge: "L'Intelligenza Artificiale non andrà a sostituire le persone ma a valorizzarle, a migliorare le competenze e a rendere i servizi sempre più competitivi e contestualizzati. Nel nostro Paese c'è una paura ingiustificata nell'impiego dell'Intelligenza Artificiale, eppure è una tecnologia che è presente nella nostra vita più di quanto possiamo immaginare".

"L'Istituto è stato uno dei primi Enti pubblici a emanare una specifica direttiva sull'uso della IA: un documento di respiro strategico con il quale ci impegniamo per un utilizzo etico e trasparente delle nuove tecnologie", aggiunge **Valeria Vittimberga**, direttore generale dell'INPS.