



Tecnologie avanzate per facilitare il rapporto con le PP.AA.

Intelligenza artificiale nel comune di Solarino

Sebastiano Galazzo, IT manager di axélero S.p.A.: “L’esigenza è rendere accessibile a tutti i cittadini i servizi del Comune, 24 ore al giorno, senza code e perdite di tempo”.

L’idea in breve

L’amministrazione del Comune di Solarino (SR) ha deciso di sperimentare un progetto molto innovativo rivolto alla cittadinanza con la finalità di facilitare l’interazione tra cittadino e pubblica amministrazione. Il Comune ha quindi sposato il progetto di axélero S.p.A, Internet Company attiva anche nel settore del Business Intelligence, integrando la soluzione con lo scopo di consentire ai cittadini di richiedere online documenti e pratiche, interagendo in tempo reale con gli uffici interessati, assistendo il cittadino e assicurandosi che la richiesta sia completa di tutta la documentazione accessoria necessaria, così da velocizzare l’ottenimento della certificazione.

Le tecnologie

Il sistema adottato prevede l’uso di tecnologie di intelligenza artificiale e NLP (Natural Language Processing) di proprietà di axélero. Questa soluzione alimenta il cuore di una piattaforma conversazionale, connessa a diversi canali: Facebook Messenger, Telegram, Skype, Web Chat e Telefonate.

Il sistema è in grado di interagire attivamente con il cittadino, utilizzando il linguaggio naturale, prendendo in carico le sue richieste, fornendo informazioni e assisterlo nell’ottenimento di un nuovo documento.

Nel caso di richiesta di documenti, la piattaforma è in grado di prendere in carico l’attività e inoltrarla all’ufficio competente.

L’evoluzione

Il progetto è in fase di test e diventerà attivo, per tutti i cittadini, entro fine 2016. I cittadini potranno accedere al servizio tramite Facebook, Telegram, Skype, Web Chat e Telefonate. axélero ha inoltre già avviato lo sviluppo del sistema, concentrandosi su due implementazioni. La prima riguarda la raccolta differenziata e il riciclo dei rifiuti domestici: anche in questo caso l’esigenza è risparmiare tempo e facilitare comportamenti corretti, fornendo informazioni



direttamente online.

La seconda, è dedicata alla rilevazione delle presenze e delle “code” negli uffici comunali. In questo caso il cittadino potrà collegarsi al servizio ed avere informazioni sui tempi di attesa, ricevendo suggerimenti su quando recarsi allo sportello, indicazioni meteo, viabilità ed eventi.

I benefici

L'utilizzo di una tecnologia avanzata, la cui complessità non è visibile all'utente, favorisce l'accesso dei cittadini ai servizi attraverso l'utilizzo di applicativi molto semplici e di uso comune, come le chat, la messaggistica vocale e le telefonate.

Attraverso l'utilizzo di queste soluzioni, il Comuni di Solarino intende inoltre ridurre il digital divide tra alcune fasce delle popolazione (anziani, soprattutto) e la tecnologia.

L'ente

Solarino è un comune siciliano di 8.025 abitanti, in provincia di Siracusa. Si trova nel retroterra siracusano, a 17 km a nordovest del capoluogo. È terzo maggior comune della provincia per densità abitativa. La sua economia è legata alla lavorazione dei prodotti agricoli, olive e mandorle. Agli inizi del Novecento, Solarino, fu interessata da un considerevole fenomeno di emigrazione, soprattutto verso gli Stati Uniti d'America, l'Australia, ma anche verso l'America Latina, l'Europa centrale (Svizzera e Germania) e le regioni dell'Italia settentrionale. Con la nascita del polo petrolchimico siracusano nel tratto di costa compreso tra Targia ed Augusta, Solarino, grazie alla posizione geografica, ha visto un'inversione di tendenza rispetto al passato, con l'arrivo di nuovi residenti e un significativo incremento demografico.

L'amministrazione comunale ha già sviluppato diversi progetti di e-government, dallo streaming delle sedute consiliari, all'Albo Pretorio on line. E in questo contesto si colloca questo progetto di intelligenza artificiale per facilitare le relazioni con i cittadini.