PREMIO “PA AUMENTATA” 2025

Iniziativa promossa nell’ambito di FORUM PA 2025

#forumpa2025

SOGGETTO PROPONENTE: INPS

TITOLO DEL PROGETTO: GenAI per la comunicazione istituzionale

AMBITO: Inclusione

GRUPPO DI LAVORO

INPS, Direzione Centrale Comunicazione è il principale ente previdenziale italiano, che gestisce pensioni, prestazioni assistenziali e welfare per lavoratori e cittadini.

Almaviva è un'azienda specializzata in Information & Communication Technology. È uno dei principali player nel settore dei servizi digitali per la PA e per le imprese, sia in Italia che a livello internazionale.

Almawave è un'azienda specializzata in soluzioni di Intelligenza Artificiale, elaborazione del linguaggio naturale (NLP) e analisi dei dati. Parte del gruppo Almaviva, offre tecnologie avanzate per la trasformazione digitale

Unguess è un'azienda specializzata nel testing di software e nella quality assurance, con particolare focus sul crowdtesting

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

Semplificare il linguaggio amministrativo è un passo fondamentale per migliorare la comunicazione tra le Istituzioni e i cittadini. Lo scopo è rendere i testi chiari, comprensibili e accessibili, promuovendo **trasparenza e inclusione**.

L'utilizzo dell'**Intelligenza Artificiale** si pone l'obiettivo di rendere la semplificazione dei testi amministrativi un processo semi-automatico, in cui il testo viene generato automaticamente via GenAI, valutato tramite un framework di metriche, e successivamente validato da un utente (**human in the loop**).

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

L'introduzione di strumenti di Intelligenza Artificiale per la semplificazione dei testi agevola il lavoro delle Direzioni dell'Istituto, mettendo a disposizione delle stesse i testi già rielaborati, affinché queste possano provvedere più facilmente al controllo e alla verifica dei contenuti.

La combinazione fra intelligenza artificiale e supervisione delle Direzioni consente un continuo processo di miglioramento, al fine di ottenere un'ottimizzazione dei testi dal punto di vista della comprensione e della semplicità. Riduce inoltre i tempi di lavorazione che si rendono necessari in un tradizionale processo di riscrittura del testo.

L'efficacia della semplificazione AI è stata confermata tramite **indagine su larga scala** (oltre 1600 partecipanti), per la quale gli utenti **hanno espresso una netta preferenza** (71,4%).

Confrontando le valutazioni degli utenti nei vari aspetti del testo, emerge una **preferenza per la versione AI su tutte le metriche**.

La versione AI si distingue in termini di qualità su tutte le metriche, in particolare per la **fluidità** (+14%), **facilità di lettura** (+13,5%), **chiarezza del testo** (+11,1%) e **capacità di catturare attenzione e interesse** (+12.3%).

Metrica	Originale	Esperta	AI
Facilità di lettura	4,82	5,45	**5,47**
Chiarezza	4,96	5,55	**5,58**
Fluidità	4,77	5,51	**5,55**
Sicurezza verso l'azione	5,02	5,44	**5,44**
Tono e Stile	5,00	5,48	**5,52**
Attenzione e Interesse	4,78	5,43	**5,45**
Valutazione Complessiva	5,02	5,62	**5,66**

ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Nome e Cognome: **Giacomo Grassi**
Email:**giacomo.grassi@inps.it**
Altre informazioni: **Responsabile Area Digital Processes e UX Design**