



# PREMIO “PA AUMENTATA” 2025

Iniziativa promossa nell’ambito di FORUM PA 2025

*#forumpa2025*



**FORUM PA 2025**

«PA AUMENTATA 2025»



**SOGGETTO PROPONENTE: Regione autonoma Friuli Venezia Giulia**

**TITOLO DEL PROGETTO: L'inaspettato maestro: come l'AI ha ridefinito il nostro apprendimento**

**AMBITO: ORGANIZZAZIONI INTELLIGENTI**

*#forumpa2025*



## GRUPPO DI LAVORO



Raffaella Plos, Barbara Borin, Monica Feletig, Rosaria Laezza e Massimiliano Varutti, Regione FVG

Mauro Maran, Comune di Grado

Eva Benetti e Chiara Passoni, Comunità Collinare del Friuli

Marialucia Di Santolo, Comunità di montagna del Natisone e Torre

Antonia Saltarini, Comune di Udine

Michela Leonetti, Comunità del Collio

Fabrizio Preciso e Simone De Giusti, Comune di Azzano Decimo

Marco Giacomello, Massimo de Colle, Consiglia Cesareo, Alessandra Nassivera, INSIEL S.P.A.

## PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

Obiettivo del progetto è la realizzazione di un **chatbot in modalità copilota**, che fornisca le informazioni necessarie per istruire correttamente le pratiche di commercio (**processi di c.d. back office**), attingendo da una base di conoscenza chiusa, protetta, aggiornata.

Essendo a servizio dei **neoassunti** presso gli sportelli comunali attività produttive - **SUAP** della regione FVG, ha anche una **finalità formativa**, assolta con la generazione di quiz di autoapprendimento che trasformano l'agente artificiale in un **business coach** dell'operatore inesperto.



Il chatbot completa il servizio di consulenza offerto dal Gruppo tecnico regionale per il **suap** e dalle sezioni informative del portale regionale, nel quale sarà integrato.

Lavorare con l'AI ha fatto emergere l'esigenza di sviluppare **competenze umane nuove, cambiando i processi di apprendimento del gruppo di sperimentatori** che oggi esercitano il pensiero anticipante, la scrittura normativa semplificata, la correzione predittiva prevenendo gli errori, pensando come traduttori, correggendo come editor.

### PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

Poichè il SUAP è un servizio obbligatorio, il progetto **potrebbe essere esteso in tutti i Comuni italiani** quando le dinamiche di turn over non permettono di effettuare azioni di accompagnamento o mentoring dei neoassunti.

Sebbene l'assistente AI sia progettato per soccorrere il personale inesperto, anche gli operatori esperti lo ritengono un utile supporto per la **velocità e la sicurezza** di recupero delle informazioni dalla base di conoscenza chiusa.

Sono in corso altre 2 richieste di sviluppo di agenti AI, stavolta all'interno dell'organizzazione regionale, che sfruttano la scalabilità del modello.



## FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



## PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI (video, articoli, pubblicazioni, riferimenti)

### Bibliografia

#Learning organization

23 soft skill strategiche

Guida alla gestione efficace di programmi, progetti e portfolio

Guida alle conoscenze di Innovation Project Management

Il pensiero laterale

PAntascienza

### Testimonianze del gruppo di lavoro Addestrare l'AI è stato.....

Come usare una ruota del Khadi digitale per riannodare fili preziosi della nostra conoscenza, Massimiliano

Entusiastica connessione, Raffaella

Una meravigliosa possibilità di vedere dietro le quinte dello spettacolo dell'AI, Marialucia

Facciamoci tenere in scacco dall'AI, ma cum grano salis..., Mauro

Ogni giorno mi meraviglia, Barbara

Generativo, Fabrizio

L'AI sfida il pensiero laterale, Rosaria



#forumpa2025



## FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



### ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Raffaella Plos, Struttura stabile per la semplificazione ed il coordinamento normativo, amministrativo e digitale in materia di sportello unico di Regione FVG (Centro di competenza regionale per la semplificazione)

[Email raffaella.plos@regione.fvg.it](mailto:raffaella.plos@regione.fvg.it)

Tel. 0432-555470

*#forumpa2025*

