

# PREMIO "PA E FUTURO" 2026

## Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2026

*#forumpa2026*

**FORUM PA 2026**

«PA E FUTURO 2026»



**SOGGETTO PROPONENTE: Università degli Studi di Palermo – Area Sistemi Informativi di Ateneo**

**TITOLO DEL PROGETTO: Virtual Receptionist on-premise per l'accoglienza e l'orientamento ai servizi di Ateneo**

**TAG DI RIFERIMENTO: #InnovazioneDigitale, #IntelligenzaArtificiale, #ServiziPubbliciDigitali, #AccoglienzaIntelligente**

*#forumpa2026*



**FORUM PA 2026**

«PA E FUTURO 2026»



## **GRUPPO DI LAVORO**

Riccardo Uccello (Dirigente Area), Pietro Brignola (Resp.le Settore),  
Roberto Gallea (Esperto AI), Giuseppe Di Gangi (Esperto AI)

**#forumpa2026**



## PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

### Breve descrizione

Il progetto prevede la realizzazione di un receptionist virtuale sviluppato interamente in house e distribuito on-premise, pensato per supportare l'accoglienza e l'orientamento di studenti, docenti, personale, visitatori e cittadini. Il sistema interagisce in linguaggio naturale attraverso un avatar virtuale e utilizza una base di conoscenza specialistica relativa a uffici, servizi, contatti, procedure, orari e informazioni logistiche dell'Ateneo.

### Obiettivi

- migliorare l'accesso ai servizi e alle informazioni di Ateneo
- offrire un punto di contatto digitale continuo, uniforme e affidabile
- supportare l'orientamento verso uffici, referenti e procedure corrette
- ridurre tempi di attesa, disorientamento e richieste ripetitive al front-desk
- rafforzare la qualità del servizio senza sostituire il personale
- garantire pieno controllo su dati, modelli, log e integrazioni

## PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

### Per chi è adatto / Contesti di attuazione

La soluzione è adatta a università, enti pubblici, biblioteche, musei, aziende sanitarie, sedi amministrative, centri di ricerca e, più in generale, a tutte le organizzazioni che gestiscono attività di accoglienza, informazione e orientamento al pubblico. Può essere adottata sia in sedi centrali sia in strutture decentrate, portinerie, front-office, sportelli informativi e spazi ad alta affluenza.

### Punti di forza e distinguibilità

- sviluppo interamente in house
- distribuzione on-premise con maggiore controllo e sovranità del dato
- adattabilità a procedure, servizi e contenuti del singolo contesto
- riduzione della dipendenza da piattaforme proprietarie e del lock-in tecnologico
- integrazione tra linguaggio naturale, avatar virtuale e base di conoscenza dedicata
- coerenza con esigenze di sicurezza, conformità normativa e IA responsabile

**FORUM PA 2026**

«PA E FUTURO 2026»



## **ANAGRAFICA DEL REFERENTE**

Nome e Cognome: Riccardo Uccello

Email: [riccardo.uccello@unipa.it](mailto:riccardo.uccello@unipa.it)

Altre informazioni: Dirigente Area Sistemi Informativi di Ateneo

*#forumpa2026*

