

Roma, 14 luglio 2023

Da opzione donna parte l'utilizzo dell'IA in INPS

L'Istituto rivoluziona l'esperienza utente introducendo l'intelligenza artificiale nella ricerca online del proprio sito

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, l'Inps avvia una sperimentazione basata sull'Intelligenza Artificiale di tipo generativo.

L'utente, sul sito INPS, può “conversare” con un assistente virtuale intelligente dopo aver effettuato una richiesta sul motore di ricerca.

L'Assistente fornirà risposte puntuali, aiuterà ad orientarsi tra le prestazioni e i servizi offerti dall'istituto. L'Intelligenza artificiale utilizzerà infatti i primi risultati del motore di ricerca per restringere la cornice informativa, così che l'Assistente possa offrire risposte circostanziate alle successive domande tratte da fonti ufficiali e certificate. Se necessario è previsto un passaggio di disambiguazione, in cui l'Assistente chiede all'utente di indicare la categoria di appartenenza tra opzioni predefinite.

L'utente, in questo modo, otterrà un aiuto sostanziale nella sua ricerca con un agile modello di risposta. Inoltre, in via sperimentale, nella pagina dedicata ad “Opzione donna” sul sito, l'assistente virtuale, mantenendo in memoria il dialogo, è in grado di “conversare” fornendo anche informazioni approfondite sulla prestazione tratte da circolari, messaggi e atti interni in materia, oltre che dalle schede prodotto/servizio presenti sul sito.

Successivamente, la sperimentazione sarà estesa a tutte le altre prestazioni, garantendo la trasparenza, l'immediatezza delle informazioni, la costruzione condivisa e la disseminazione della conoscenza. Con l'introduzione del modello di intelligenza artificiale di tipo generativo nel motore di ricerca del portale, l'Inps continua a investire in innovazione tecnologica per fornire servizi di qualità e si pone come punto di riferimento per l'accesso semplice e rapido alle informazioni.

“Il sistema di Intelligenza Artificiale dell'Inps, in linea con la normativa sulla privacy, utilizza, al momento, fonti limitate ma controllate per fornire risposte quanto più affidabili e impara con l'esperienza. Per questo motivo, gli utenti possono collaborare nell'addestramento riformulando la richiesta qualora la risposta non sia esauriente, a vantaggio di tutta la collettività” dichiara il direttore generale Vincenzo Caridi.

Per maggiori dettagli sul sistema di intelligenza artificiale è possibile consultare il messaggio n. 2659 del 14 luglio 2023.
