

1.1.1 b Sviluppo di servizi per migliorare l'accessibilità ai servizi metropolitani e comunali, anche attraverso l'Intelligenza artificiale (IA)

Obiettivi

Semplificare l'accesso e l'utilizzo dei servizi erogati digitalmente dalla PA attraverso l'applicazione di algoritmi basati sull'intelligenza artificiale (IA) in modo da migliorare la «customer experience» dell'utenza che accederà al nuovo portale metropolitano / comunale

Descrizione

L'integrazione dell'IA nella piattaforma sarà possibile attraverso:

- lo sviluppo di algoritmi capaci di interpretare le esigenze dell'utenza ed efficientare l'accesso al servizio della piattaforma desiderato
- l'integrazione dell'IA con meccanismi di machine learning, consentendo all'algoritmo di acquisire in tempo reale tutte le informazioni relative ai nuovi servizi della PA che saranno progressivamente integrati nella piattaforma e fornire agli utenti un supporto efficace, tale da evitare asimmetrie tra le parti

L'IA potenzierà altresì i servizi di assistenza artificiale per il Cittadino (i.e. chatbot) che supportano l'utente nell'individuazione del servizio ricercato. Grazie ai meccanismi di machine learning, infatti, il chatbot sarà aggiornato in tempo reale rispetto alla totalità dei servizi che la PA eroga in digitale attraverso la piattaforma.



Localizzazione: Tutta l'area metropolitana di Bari

Risultati attesi

- Valorizzare, efficientare e automatizzare i procedimenti amministrativi e servizi offerti digitalmente dalla PA
- Offrire una *customer experience* basata sui bisogni dell'utente, che potrà accedere sempre più facilmente ai servizi di interesse

Indicatori di risultato

- Grado di utilizzo dei servizi digitali da parte di cittadini e imprese
- Livello di gradimento dei servizi digitali da parte degli utenti
- Indice di digitalizzazione dei servizi PA

Principali progetti	Tipologia
Progetto unificato di miglioramento dell'accessibilità ai servizi comunali	In corso

Orizzonte temporale	Investimenti attesi
<p>2023 — Inizio: 2024 Q1 — Fine: 2027 Q4 — 2030</p>	€ 95.071.490,00