

Breve descrizione del progetto

L'assistente digitale presente sulla pagina istituzionale del Comune di Rimini da Ottobre 2021 è un servizio innovativo disponibile H24, sette giorni su sette, che affianca e supporta il cittadino nella ricerca di informazioni relative a tutti i servizi amministrativi offerti sul Portale istituzionale.

Attraverso una finestra di chat è possibile conversare con l'assistente digitale, sottoponendogli domande e richieste, ottenendo informazioni, assistenza e supporto.

Questo è possibile grazie all'utilizzo di tecnologie di Intelligenza Artificiale (AI) come il Machine Learning e il Deep Learning utilizzate per implementare l'addestramento della AI con l'applicazione del NLP per la comprensione del linguaggio umano.

Perché il servizio è centrato sull'utente

L'assistente digitale è stato progettato seguendo i principi del design conversazionale per garantire al cittadino un'esperienza di interazione il più possibile naturale e intuitiva. Grazie all'utilizzo della tecnologia di Intelligenza Artificiale (AI) e algoritmi di Deep Learning, l'Assistente Digitale è in grado di interpretare le richieste degli utenti in modo sempre più preciso rispondendo ad un numero sempre maggiore di quesiti.

In questo modo il cittadino che ha necessità di usufruire di uno dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione locale, è supportato e reso autonomo nella ricerca di informazioni e nell'accesso ai servizi stessi. La disponibilità continua e la velocità di risposta dell'Assistente Digitale permettono di usufruire di un canale più informale e complementare rispetto a quelli tradizionali (e-mail, telefono, sportello fisico...) alleggerendo di conseguenza anche il carico lavorativo degli operatori.

Impatto (sia per i cittadini che per l'amministrazione)

Nei primi cinque mesi di attività, l'Assistente digitale ha risposto a oltre 50.000 messaggi inviati dai cittadini del Comune di Rimini. Le conversazioni sono state circa 15.000 di cui il 93% gestite in autonomia dall'Assistente robotico, cioè senza dover richiedere il successivo intervento di un operatore umano del Comune per risolvere le domande poste dai cittadini.

I punti di forza dell'assistente digitale sono:

- La disponibilità 24/7/365 nell'assistere e orientare il cittadino nell'accesso e fruizione di tutti i servizi del Comune di Rimini;
- La velocità e immediatezza di risposta via chat, oltre alla possibilità di gestire più conversazioni avviate da più utenti nello stesso momento, alleggerendo il carico lavorativo degli operatori;
- La capacità di prendere in carico richieste diversificate e di rispondere su argomenti anche molto differenti tra loro;
- La capacità di riconoscere e interpretare le richieste espresse in linguaggio naturale;
- La possibilità da parte dell'amministrazione di poter modificare, aggiornare e ampliare l'ambito informativo su cui l'assistente digitale è istruito.

Descrizione del percorso di co-creazione nella progettazione del servizio

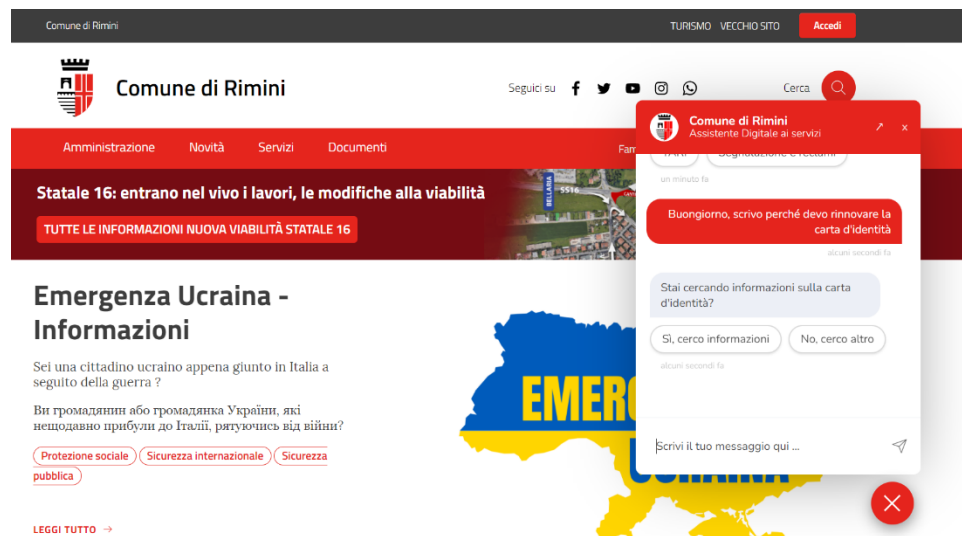
L'assistente digitale è stato implementato in collaborazione con gli esperti di dominio del Comune di Rimini che sono stati coinvolti in primo luogo per definire gli argomenti su cui dare risposta al cittadino e successivamente anche per testare i flussi conversazionali progettati. Inizialmente l'Assistente Digitale rispondeva ad alcuni macro-temi che nel corso del tempo, anche grazie all'analisi delle richieste dei cittadini pervenute alla chat, sono stati arricchiti e ampliati fino alla definizione dell'attuale perimetro informativo.

L'assistente digitale è stato testato seguendo apposite linee guida standard per la valutazione dell'usabilità delle interfacce conversazionali, coinvolgendo i cittadini in sessioni di test di usabilità svolti all'interno degli Uffici del Comune. Durante i test è stata valutata l'efficacia e l'efficienza dell'Assistente Digitale, il livello di soddisfazione da parte dei cittadini e la propensione di quest'ultimi ad utilizzare in futuro la chat, non solo come strumento di ricerca delle informazioni, ma anche come supporto attraverso cui gestire direttamente le proprie istanze.

A seguito dell'avvio online dell'Assistente Digitale sono state organizzate attività periodiche di manutenzione del servizio coinvolgendo i referenti dell'amministrazione. In questo modo lo strumento rimane sempre aggiornato e l'amministrazione acquisisce e consolida le competenze digitali necessarie alla gestione del servizio.

Se disponibili: URL del servizio, una immagine, un video

Pagina istituzionale Comune Rimini ([assistente digitale aperto](#))



The image shows a screenshot of the Comune di Rimini website. The page header includes the logo and name of the Comune di Rimini, along with navigation links for 'Amministrazione', 'Novità', 'Servizi', and 'Documenti'. A red banner at the top right contains the text 'TURISMO VECCHIO SITO Accedi'. The main content area features a news item titled 'Statale 16: entrano nel vivo i lavori, le modifiche alla viabilità' and another titled 'Emergenza Ucraina - Informazioni'. Overlaid on the right side of the page is a chat window titled 'Comune di Rimini Assistente Digitale ai servizi'. The chat window shows a conversation where a user asks 'Buongiorno, scrivo perché devo rinnovare la carta d'identità' and the assistant responds 'Stai cercando informazioni sulla carta d'identità?' with buttons for 'Sì, cerco informazioni' and 'No, cerco altro'.



Statale 16: entrano nel vivo i lavori, le modifiche alla viabilità

TUTTE LE INFORMAZIONI NUOVA VIABILITÀ STATALE 16



Emergenza Ucraina - Informazioni

Sei una cittadino ucraino appena giunto in Italia a seguito della guerra ?

Ви громадянин або громадянка України, які нещодавно прибули до Італії, рятуючись від війни?



[Protezione sociale](#) [Sicurezza internazionale](#)

Comune di Rimini
Assistente Digitale ai servizi

IMU TARI

Segnalazione e reclami

alcuni secondi fa

Cambio di residenza

alcuni secondi fa

Hai bisogno di cambiare residenza o cerchi informazioni sull'Anagrafe temporanea?

Si, devo cambiare residenza

Anagrafe temporanea

No, cerco altro

alcuni secondi fa

Scrivi il tuo messaggio qui ...