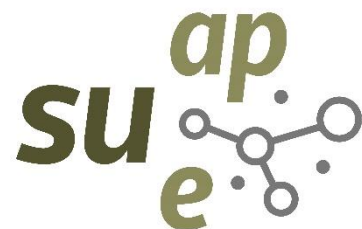




Assistenti virtuali nei servizi pubblici

Il progetto chatbot AI SUAP Friuli Venezia
Giulia

Monica Feletig, 11 giugno 2025



Il progetto Chatbot SUAP, un'esperienza di rete



GRUPPO DI LAVORO

- 5 dipendenti del **Gruppo tecnico SUAP** della Regione FVG, tutte ex dipendenti comunali già specialiste nel settore delle attività produttive, da anni impegnate nella trasformazione digitale dei servizi regionali e comunali
- 3 dipendenti della società in house per l'informatica **INSIEL S.P.A.**, enterprise architect con esperienza su AI
- 8 dipendenti di **Enti locali**, in parte esperti e in parte non esperti di SUAP e materie collegate (oggi sono 18) della Comunità di pratica ed apprendimento SUAP FVG

Il progetto Chatbot SUAP, il conflitto inaspettato



LIMITI NOTI DEI SISTEMI LLM

- Allucinazioni, capacità di imbrogliare, affermazioni sopravvalutate, interpretazioni errate, incapacità di contestualizzare un prompt, scarsa comprensione dei contenuti, informazioni distorte, Bias nei dati di addestramento.
- Da qui la scelta di addestrare il chatbot su una **base di conoscenza chiusa, protetta, aggiornata.**
- Ma non è bastato!

Il progetto Chatbot SUAP, l'apprendimento è collettivo



LA GRANDE SORPRESA

- Questa esperienza **sta cambiando i processi di apprendimento** degli sperimentatori
- E avvicina i dipendenti comunali alle tecnologie **superando le paure e le resistenze** verso la rivoluzione che è già tra noi

Il progetto Chatbot SUAP, cultura dell'errore



COMPETENZE UMANE NUOVE

- Quando l'AI ancora sbaglia, ci chiediamo: con il suo nuovo errore cosa ci sta insegnando? cosa abbiamo dato per scontato? siamo alla radice del problema? cosa dobbiamo ancora imparare per aiutarla ad evolversi?

Il progetto Chatbot SUAP, inaspettato maestro



VERSOSUNA
PA
AUMENTATA
persone | tecnologie | relazioni

2025
FORUM PA

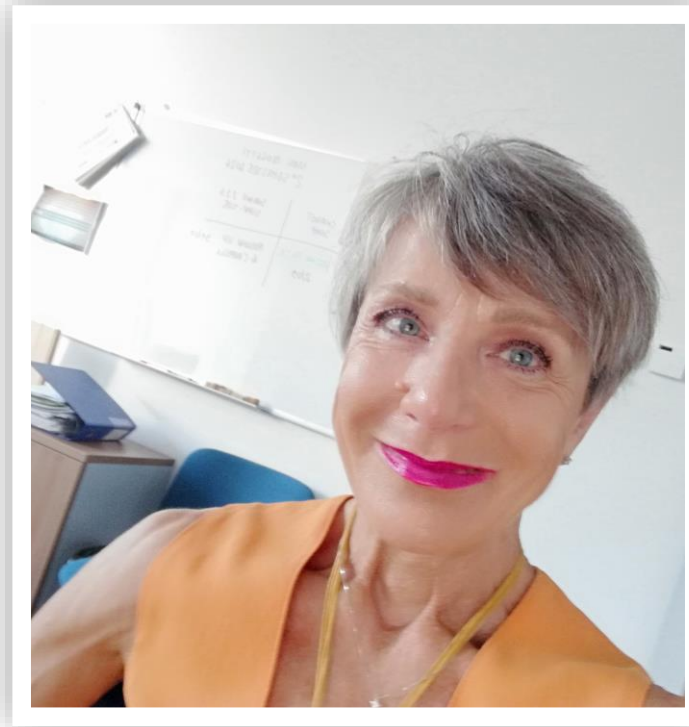
FINALISTA

ORGANIZZAZIONI INTELLIGENTI
L'inaspettato maestro:
come l'AI ha ridefinito il nostro
apprendimento

Collaborando con l'AI abbiamo scoperto quanto gli errori, le anomalie e i fenomeni inspiegabili siano centrali per la conoscenza umana.

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Grazie per l'attenzione



Monica Feletig, Coordinatrice di Struttura stabile per la semplificazione ed il coordinamento normativo, amministrativo e digitale in materia di sportello unico

monica.feletig@regione.fvg.it

<https://it.linkedin.com/in/feletig-monica-4229006a>