

Lunedì, 24 Marzo 2025

**Oltre 1300 i quesiti risolti dall'AI integrata nella chatbot sperimentale messa a disposizione degli aspiranti collaboratori scolastici**

## **Concorso scuola, l'intelligenza artificiale a supporto dei candidati**

**Interpretare normative e gestire le procedure è da oggi più facile per gli utenti, grazie anche ai nuovi servizi digitali della pubblica amministrazione trentina e all'intelligenza artificiale. La conferma arriva dall'esperienza degli oltre 800 candidati che hanno inviato la propria domanda d'iscrizione al concorso per collaboratore scolastico, il cui termine è scaduto negli scorsi giorni. I candidati hanno beneficiato della chatbot, integrata con l'intelligenza artificiale, che ha consentito di poter contare su un supporto online, disponibile 24 ore su 24, in relazione ad aspetti procedurali e normativi del Bando.**

**Il servizio, attivato in forma sperimentale, è stato sviluppato da Trentino Digitale in accordo con il Dipartimento istruzione e cultura della Provincia autonoma di Trento, ed ha portato a risultati concreti: minori tempi per la compilazione delle domande e diminuzione del numero di richieste di supporto telefonico. Sono state avviate poco meno di 1.300 conversazioni con la chatbot, in gran parte dei casi risolutive, a fronte di circa 800 domande di iscrizione al concorso inviate, con successo, online.**

L'iniziativa nasce dall'esigenza della Provincia autonoma di Trento - in questo primo caso, dal Dipartimento istruzione e cultura - di rispondere tempestivamente alle domande dei potenziali candidati ad un concorso pubblico. La risposta è arrivata da Trentino Digitale, società pubblica in house che supporta i propri soci e il Sistema pubblico trentino nella trasformazione digitale.

"Il concorso - ha affermato la vicepresidente della Provincia e assessore all'istruzione Francesca Gerosa - rappresenta un'opportunità importante per la stabilizzazione del personale scolastico, con effetti positivi sia per i lavoratori che per l'organizzazione delle scuole. L'adozione della chatbot ha consentito ai candidati di ottenere informazioni in modo più rapido e preciso, facilitando l'accesso alla procedura concorsuale e alleggerendo così l'attività di sportello degli uffici provinciali".

"L'uso dell'intelligenza artificiale in questo progetto dimostra come le nuove tecnologie possano, concretamente, rendere più efficiente ed efficace l'interazione tra cittadini e istituzioni - afferma il direttore generale di Trentino Digitale, Kussai Shahin-. Grazie al monitoraggio continuo e all'ottimizzazione del sistema, possiamo garantire un servizio sempre più rispondente alle esigenze degli enti e degli utenti".

### **Tecnologia avanzata per risposte accurate**

La chatbot nasce per fornire risposte rapide e puntuali a chi desidera iscriversi al concorso, riducendo il carico di lavoro per l'ente organizzatore e migliorando l'esperienza degli utenti. Grazie alla sua interfaccia intuitiva, disponibile online 24 ore su 24, la chatbot guida i candidati nella comprensione del bando, nell'interpretazione dei requisiti e nella compilazione della domanda.

Sviluppato da Trentino Digitale, il sistema sfrutta la tecnologia Retrieval-Augmented Generation (RAG), combinando l'intelligenza artificiale generativa con un sistema di recupero delle informazioni. L'approccio permette di fornire risposte basate su fonti ufficiali, garantendo pertinenza e affidabilità. Il sistema, infatti, analizza i documenti del bando, gli allegati e le FAQ selezionate dall'ente promotore del concorso per offrire risposte contestuali e precise.

### **Risultati positivi e prospettive future**

I primi test hanno evidenziato un alto tasso di utilizzo e soddisfazione: quasi 1.300 le conversazioni avviate, per lo più risolutive. In soli 32 casi, dopo tre inviti a riformulare la domanda, la chatbot ha suggerito all'utente di contattare l'operatore.

L'iniziativa conferma le potenzialità delle chatbot basate sull'intelligenza artificiale generativa per gestire le richieste relative alle iscrizioni ad un concorso, verso una completa digitalizzazione delle procedure concorsuali. L'esperienza maturata nel comparto scuola consentirà in futuro applicazioni anche in altre aree della pubblica amministrazione.

Con l'adozione di strumenti innovativi come questo, la Pubblica Amministrazione conferma il suo impegno nell'offrire servizi sempre più accessibili, chiari e funzionali per i cittadini.