

Convegno internazionale • Bressanone • 14 maggio 2026

Più vicini al cittadino, più efficienti nel lavoro quotidiano.

La Pubblica Amministrazione 2.0 assieme alle AI

Alessio Trazzi • Chief of AI Officer • Informatica Alto Adige • SIAG lab.ai

INTRODUZIONE

Chi parla.



RUOLO

CAIO

Chief of AI Officer di Informatica
Alto Adige – SIAG.

LABORATORIO

SIAG lab.ai

Laboratorio provinciale di
intelligenza artificiale applicata,
presso il NOI Techpark.

MANDATO

PA dell'Alto Adige

Sviluppo di soluzioni AI per cittadini,
imprese e amministrazioni del
territorio.

CONTESTO

Una PA bilingue, 116 comuni, oltre 500.000 cittadini.

534k

abitanti dell'Alto Adige

116

comuni provinciali

3

gruppi linguistici (ITA / DEU /
LAD)

~955

servizi pubblici su myCivis

Una macchina pubblica complessa, distribuita, multilingue: ogni semplificazione conta.

PARTE I

Più vicini al cittadino.

Servizi pubblici accessibili, in lingua, in tempo reale.

Cosa vive un cittadino oggi.

01 Frammentazione

Centinaia di procedimenti distribuiti su enti, portali e canali differenti.

02 Bilinguismo

Servizi e informazioni da garantire in italiano e tedesco, con qualità simmetrica.

03 Asimmetria informativa

Il cittadino spesso non sa chi fa cosa, dove, e con quali tempi.

PARTE I · CASO EMMA

EMMA, l'assistente AI per il cittadino.

Periodo 24 febbraio – 3 maggio 2026 · 69 giorni di operatività

153.153

sessioni totali

2.220

sessioni / giorno (media)

47%

interazioni in tedesco

24%

richieste su lavoro, economia,
agricoltura

Picco giornaliero: 5.352 sessioni (27 marzo). Termini più frequenti: «fascicolo», «digitale», «mensa».

La lezione: non è il modello, sono i dati.

«Senza dati buoni, anche il miglior assistente diventa solo un pappagallo elegante.»

Le criticità non sono tecnologiche

Sono di qualità, completezza e interpretabilità dei dati.

L'AI non è una scorciatoia

È un nuovo canale di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico.

La PA che ascolta, in modo strutturato.

1

Raccolta

Idee da cittadini,
imprese, dipendenti.

2

Valutazione

Comitato Operativo:
rilevanza, fattibilità,
etica.

3

Co-progettazione

Workshop con l'ente
proponente.

4

Prototipazione

MVP in ambiente
controllato.

5

Delivery

Rilascio o riuso assistito
tra enti.

Online: lab-ai.bz.it · cittadini, imprese e PA possono proporre use case.

PARTE II

Più efficienti nel lavoro quotidiano.

Strumenti AI per chi la PA fa funzionare ogni giorno.

Dove l'AI toglie fatica, non posti.

Ricerca e sintesi

Trovare la norma giusta, riassumere documenti lunghi, recuperare precedenti — in due lingue.

Compiti ripetitivi

Compilazione, classificazione, controlli formali, micro-automazioni di processo.

Decisioni informate

Dati pronti e affidabili al momento giusto, non ricostruiti a mano da fogli sparsi.

PARTE II · LA PIATTAFORMA

DataBloom: la piattaforma sotto l'AI della PA.

TOOL E SERVIZI AL CITTADINO

Diversi tool AI già live, integrati nei servizi digitali, in conformità con la legge e i suoi principi.

Data Governance

qualità, ownership, lineage

AI Gateway

accesso controllato ai modelli

Guardrail

filtri sicurezza I/O

Sicurezza

logging, audit, segregazione

AI Act

classificazione rischio per use case

DATABLOOM

Piattaforma data intelligence moderna — la base su cui tutto il resto è costruito.

Conformità by design, non come aggiunta successiva.

L'AI come strumento quotidiano.

500

licenze Copilot distribuite
in Provincia

AI-Angels e AI-Champions

Una rete di referenti distribuiti negli enti pubblici, formati a riconoscere casi d'uso, accompagnare i colleghi e fare da ponte con il lab.ai.

Non un progetto calato dall'alto: una capacità che cresce dal basso, dove il lavoro avviene davvero.

PARTE III

Le condizioni perché funzioni.

Governance, conformità, fattore umano.

Ogni decisione AI passa da un tavolo umano.

COMITATO

Strategico

Le priorità si scelgono, non si subiscono.

COMITATO

Etico

Una valutazione di impatto su rischi, equità e persone esposte — prima di costruire.

COMITATO

Operativo

Monitoraggio continuo: anomalie, errori, segnalazioni.

Le decisioni difficili restano umane. Per scelta, non per limite.

PARTE III · FATTORE UMANO

L'AI cambia il lavoro.

Le persone vanno con noi, non dietro.

Formazione continua

Percorsi differenziati per ruolo: dirigenti, tecnici, operativi.

Dialogo trasparente

Cosa cambia, cosa no, su quali processi, con quale supervisione umana.

Confronto con le rappresentanze

I lavoratori della PA sono parte del progetto, non oggetto del progetto.

SINTESI

Tre cose da portare a casa.

1

Cittadino e dipendente, insieme

Ogni servizio pubblico ha due utenti. L'AI va progettata pensando a entrambi.

2

Senza dati buoni, niente AI

Governance, qualità e ownership dei dati vengono prima dei modelli.

3

Trasparenza con chi lavora dentro

Coinvolgere i lavoratori della PA non è un optional: è parte del progetto.

Grazie.

Domande, idee, casi d'uso: sempre benvenuti.

Alessio Trazzi

Chief of AI Officer · Informatica Alto Adige · SIAG lab.ai

alessio.trazzi@lab-ai.bz.it · +393341025314