

Argomento: Exprivia: si parla di noi

# Dalle città Un' assistente virtuale risponde ai baresi: così la chat del Comune chiarisce i dubbi

di Silvia Dipinto Il nome d' arte è Rita, come Rita Levi Montalcini. Ogni singola risposta, infatti, punta a essere scientifica, precisa, non equivocabile. Non c' è un volto umano a rassicurare gli utenti che navigano sul sito del Comune di Bari e di altri trentasette municipi della regione Puglia. «Abbiamo messo a disposizione un chatbot basato su linguaggio naturale e intelligenza artificiale, utile a fornire risposte scientifiche in maniera immediata - spiega il vicesindaco Eugenio Di Sciascio, assessore all' Innovazione tecnologica e ai servizi informativi - Gli utenti possono quindi rivolgere le loro specifiche domande al sistema, senza necessità di muoversi all' interno delle informazioni distribuite sul portale comunale». Posso andare a fare la spesa? Si possono celebrare i matrimoni civili? Posso ritirare in Comune la carta d' identità elettronica richiesta nei giorni scorsi? Dove trovo l' autocertificazione? Sono solo alcuni degli oltre 450 quesiti cui il chatbot è programmato a rispondere, a partire da tutto quello che riguarda il decreto della Presidenza del consiglio dei ministri sulle misure di contenimento dell' emergenza Coronavirus, insieme agli altri provvedimenti che ne sono derivati. Non solo. « Il chatbot viene continuamente aggiornato anche sui servizi del Comune e sulle modalità con cui essi vengono attualmente forniti - conferma Di Sciascio - e arricchito con nuove informazioni, anche con le faq che vengono raccolte dagli uffici». A sviluppare il sistema di intelligenza artificiale è stata la società molfettese



**Exprivia**. Per scoprire l' utilità di Rita, basta raggiungere il portale del Comune alla sezione dedicata al Coronavirus ( [www.comune.bari.it/coronavirus-informazioni-e-link](http://www.comune.bari.it/coronavirus-informazioni-e-link)). In basso a destra è possibile cliccare sulla nuvoletta con le domande da porre al sistema, selezionando la categoria di interesse o affidandosi alla ricerca libera attraverso parole chiave. «Il chatbot, che ha un motore di Artificial Intelligence, è operativo senza sosta ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette - spiega Domenico Lofù, che per **Exprivia** si sta occupando di sviluppare il meccanismo informatico a disposizione degli enti locali - Inoltre stiamo ampliando la knowledge base, la base di conoscenza del chatbot, in maniera tale da potere rispondere alle domande corrispondenti a tutti i domini: scuola, università, welfare, anagrafe, tasse, solo per citare qualche esempio». © RIPRODUZIONE RISERVATA k I controlli Un mezzo dell' Esercito in corso Vittorio Emanuele: la presenza dei militari per controllare eventuali assembramenti si è intensificata.