



***Economia - Innovazione e servizi pubblici,
nasce il nuovo ecosistema di ascolto
dell'Inps: una piattaforma unica con IA***

Roma - 10 giu 2026 (Prima Notizia 24) I flussi informativi degli utenti diventano risorse strategiche per l'INPS, ottimizzando servizi e decisioni attraverso un'architettura digitale innovativa.

I flussi informativi derivanti dalle valutazioni degli utenti si trasformano in una risorsa strategica per l'evoluzione tecnologica della pubblica amministrazione. Nel corso del convegno intitolato "Il nuovo ecosistema di ascolto INPS: migliorare l'efficacia dei servizi per incrementare il valore pubblico generato", ospitato nella cornice del Forum PA, il direttore centrale Comunicazione dell'INPS, Diego De Felice, ha illustrato le linee guida di un'ambiziosa architettura digitale progettata per raccogliere, integrare e analizzare i feedback di cittadini e stakeholder, convertendo l'azione dell'ascolto in un motore di ottimizzazione dei servizi e di supporto alle scelte gestionali. L'iniziativa, come specificato in una nota ufficiale dell'Istituto previdenziale, risponde a una programmazione pluriennale avviata nel 2025 e il cui compimento è previsto entro il 2027. L'infrastruttura mira ad abbattere i compartimenti stagni e la frammentazione strutturale che caratterizzano i vecchi modelli di rilevazione, proponendo un ecosistema unificato in grado di far convergere comunicazione istituzionale, transizione tecnologica e data governance. A chiarire la filosofia operativa del nuovo portale è stato lo stesso De Felice: "L'obiettivo è centralizzare le informazioni provenienti dai diversi canali, costruire dashboard unificate e utilizzare i dati per comprendere meglio bisogni ed esigenze degli utenti, migliorando la qualità dei servizi e rafforzando la fiducia dei cittadini". Il vero fattore distintivo e l'elemento qualificante dell'intero programma risiedono nell'applicazione sistematica di algoritmi di intelligenza artificiale di ultima generazione. L'IA non sarà mutuata da pacchetti esterni, ma verrà alimentata in modo sicuro ed esclusivo attraverso un immenso patrimonio informativo proprietario, strutturato capitalizzando i milioni di questionari e feedback accumulati nel tempo dall'Istituto. Nelle previsioni illustrate da De Felice, l'adozione di questa interfaccia integrata permetterà di azzerare i doppioni procedurali, razionalizzare i costi operativi e strutturare un modello permanente di monitoraggio e analisi statistica, garantendo la totale sicurezza dei processi grazie al mantenimento, saldamente all'interno del perimetro dell'INPS, del presidio strategico delle competenze e dei dati.

(Prima Notizia 24) Mercoledì 10 Giugno 2026