



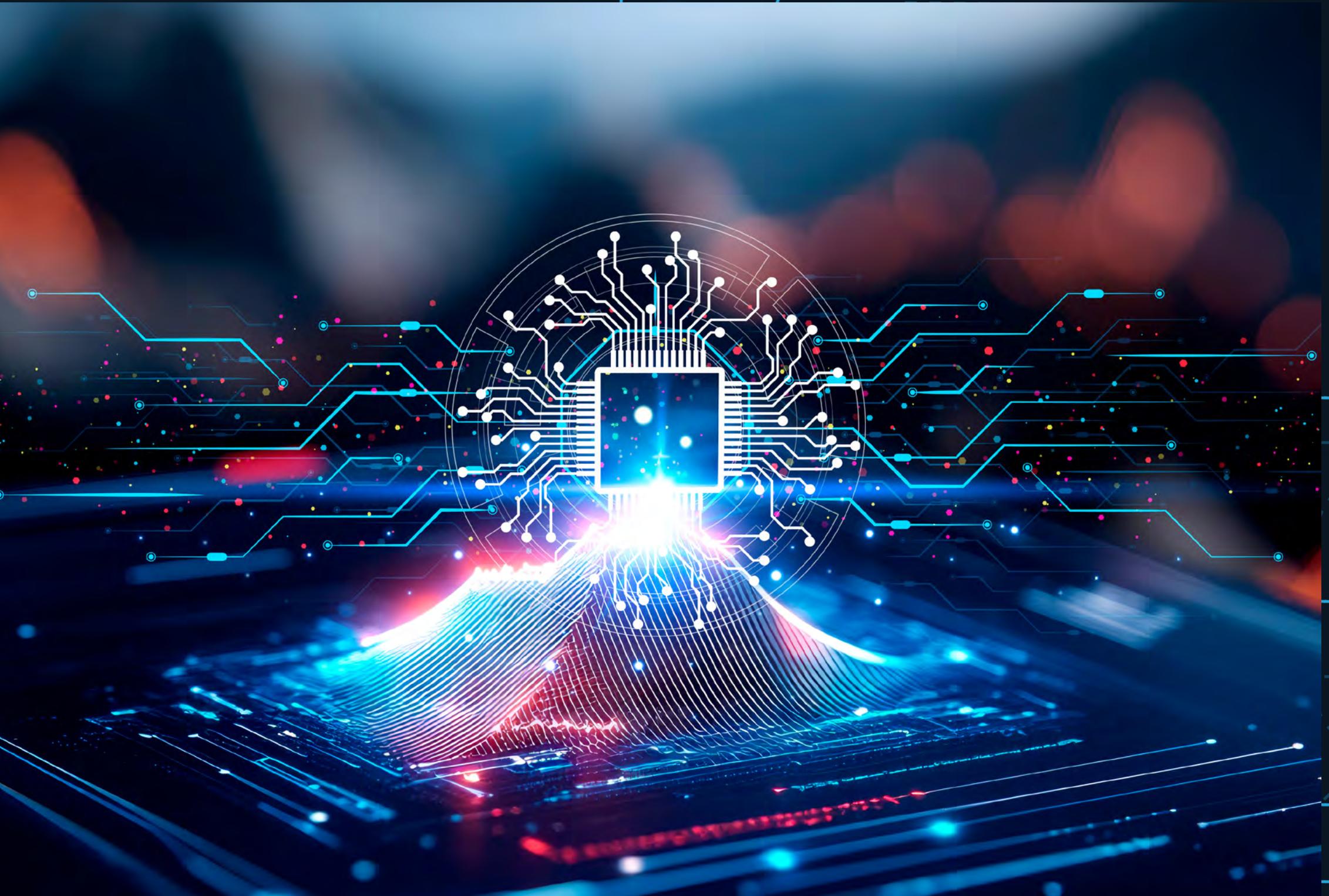
# Piano per l'adozione dell'Intelligenza Artificiale 2026-2028

La Giunta comunale ha approvato il Piano per l'adozione dell'**Intelligenza Artificiale 2026-2028**, promosso dall'Assessorato all'Innovazione. Il documento definisce una strategia chiara per l'utilizzo responsabile, trasparente e sicuro delle tecnologie di IA all'interno dell'amministrazione pubblica, in linea con le norme europee e nazionali, con particolare riferimento all'AI Act (Reg. UE 2024/1689) e alle linee guida AGID sull'adozione dell'IA nella PA.



Una parte significativa del Piano è dedicata alla formazione del personale comunale - inclusa la dirigenza - e a programmi di alfabetizzazione digitale rivolti ai cittadini.

Grande attenzione è rivolta anche alla sicurezza informatica. Il Piano prevede misure specifiche per rafforzare la cybersicurezza, sviluppare competenze interne e promuovere una cultura digitale diffusa tra cittadini e dipendenti.



Il Comune di Firenze ha individuato **quattro aree di intervento** dove l'IA sarà utilizzata come supporto all'attività lavorativa.

- 1. Miglioramento dell'efficienza operativa**
- 2. Supporto ai processi decisionali**
- 3. Miglioramento dell'efficienza delle risposte ai cittadini con chatbot di IA generativa multilingue**
- 4. Sperimentazione di un sistema avanzato di protezione cyber basato su IA**



# MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA



Due gli ambiti:

- **la gestione documentale:** protocolli, PEC e classificazioni saranno affidati a sistemi IA capaci di smistare e categorizzare i documenti, sempre sotto il controllo degli uffici competenti.

Vantaggi attesi: riduzione dei tempi, migliore assegnazione delle competenze, analisi aggregata dei flussi informativi;

- **la produzione documentale:** creazione di bozze di testi, che dovranno essere revisionati e validati dai responsabili.

L'obiettivo: riduzione del carico redazionale, maggiore rapidità nei tempi di produzione, diminuzione degli errori.



# SUPPORTO AI PROCESSI DECISIONALI



Tra i diversi ambiti coinvolti, il principale riguarda l'applicazione degli algoritmi di IA a grossi volumi di dato con finalità di analisi predittiva e strategica a supporto del governo della città. Questa modalità di utilizzo ha un particolare rilievo in relazione al digital twins, uno strumento in grado di simulare scenari urbanistici, sociali e ambientali e di supportare le decisioni dell'amministrazione su mobilità, verde pubblico o lotta all'evasione.



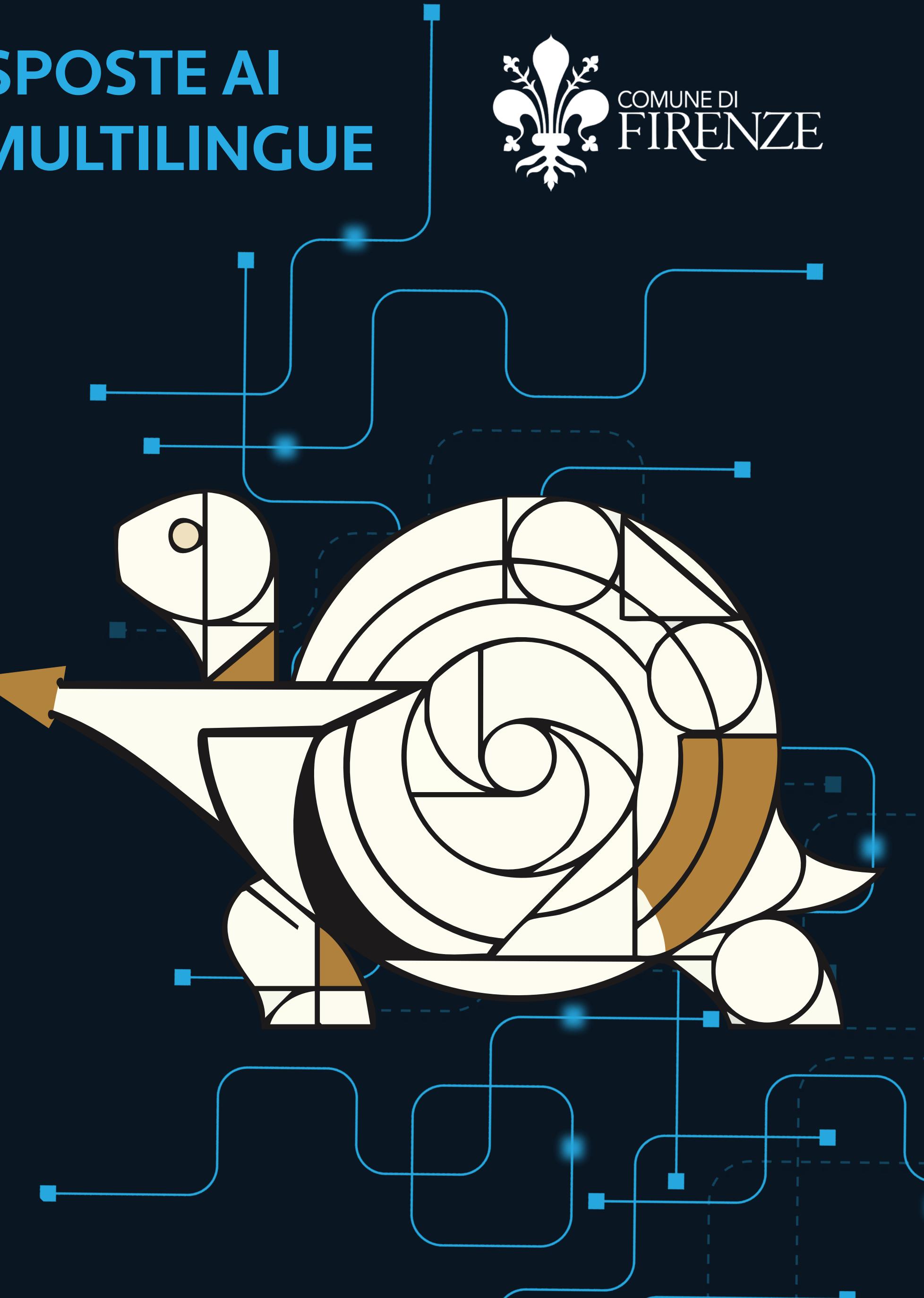
Risultati attesi: miglioramento della capacità di pianificazione strategica, ottimizzazione delle risorse pubbliche e maggiore trasparenza

# MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLE RISPOSTE AI CITTADINI CON CHATBOT DI IA GENERATIVA MULTILINGUE



La terza area di intervento riguarda i servizi al cittadino e alle imprese: chatbot multilingue basati su modelli generativi offriranno risposte personalizzate (ad esempio il contact center 055055 e la piattaforma per il turismo Feel Florence).

Le finalità sono la riduzione dei tempi di attesa per le richieste ripetitive agli sportelli, una accessibilità h24 ed interazioni in 13 lingue e personalizzate. Già attiva la sperimentazione della chatbot “**Festinalente**” addestrato da personale specializzato dell’ente e dedicato a fornire prime informazioni sulle pratiche di cambio di residenza.



# SPERIMENTAZIONE DI UN SISTEMA AVANZATO DI PROTEZIONE CYBER BASATO SU IA



**Focus sulla cybersicurezza rafforzata.** Il Comune punta, infatti, a irrobustire le difese cyber alla luce dell'aumento degli attacchi informatici registrato a livello nazionale. Sistemi IA analizzeranno in tempo reale i flussi di rete, riconoscendo minacce avanzate, phishing e comportamenti anomali, con l'obiettivo di ridurre tempi di rilevazione e risposta.

**Maggiore efficienza nella tutela dei sistemi informativi e i dati sensibili gestiti quotidianamente dagli enti locali a fronte di un significativo aumento delle criticità.**





**Con questo documento Firenze  
compie un passo decisivo verso una pubblica amministrazione  
capace di rispondere ai cambiamenti, innovare le risposte  
e snellire la burocrazia nel pieno rispetto  
della trasparenza, della sicurezza  
e della centralità delle persone.**