



Con il nuovo chatbot, ENAC favorisce l'autonomia dei dipendenti non vedenti e promuove l'inclusione.

ENAC modello di PA inclusiva: l'AI al servizio dell'accessibilità

Roberto Giagnacovo, Resp. Direzione Sistemi Informativi: "La piena accessibilità non si misura sulla carta, ma nell'esperienza quotidiana delle persone: il nostro obiettivo era adattare la tecnologia per rispondere alle esigenze dei colleghi non vedenti".

L'ente

L'ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile è autorità unica di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, nel rispetto dei poteri derivanti dal Codice della Navigazione.

Istituito con D.Lgs 25 luglio 1997 n. 250, è sottoposto all'indirizzo, vigilanza e controllo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

L'ENAC opera in aree strategiche dell'aviazione civile, garantendo la sicurezza del volo e dei passeggeri nelle operazioni aeronautiche (safety) e in ambito aeroportuale (security).

È un ente pubblico non economico dotato di autonomia regolamentare, organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile e finanziaria.

Con 860 dipendenti, l'ente ha prodotto nel 2023 un fatturato annuo di 110.340.727 euro.

Abbatte le barriere digitali

L'ENAC ha avviato un percorso di trasformazione digitale già da diversi anni, scegliendo di adottare strumenti innovativi come Google Workspace per modernizzare i processi interni. Tuttavia, l'Ente si è presto reso conto che i colleghi non vedenti incontravano difficoltà concrete nell'utilizzo quotidiano di applicazioni fondamentali come la mail o la piattaforma di video call. Questa evidenza ha messo in luce un divario significativo tra le linee guida teoriche sull'accessibilità e la reale esperienza degli utenti con disabilità visive. Da qui è nata la sfida: sviluppare una soluzione in grado di superare tali barriere, favorendo l'autonomia delle persone non vedenti e creando un ambiente di lavoro più inclusivo. L'obiettivo non era solo tecnico, ma culturale e sociale per valorizzare i dipendenti, rafforzare la sensibilità verso l'accessibilità e posizionare ENAC come modello virtuoso nella Pubblica Amministrazione, capace di utilizzare l'AI in modo etico e responsabile.

ENAC

Settore: aviazione civile

Sito web: www.enac.gov.it



Come funziona l'assistente virtuale

La soluzione, sviluppata in collaborazione con l'azienda Dinova, si articola attorno a un assistente virtuale conversazionale progettato specificamente per supportare i colleghi non vedenti nell'uso di Gmail e degli strumenti di Google Workspace. Il progetto si fonda su tre pilastri tecnologici: una base di conoscenza semantica, che integra la documentazione ufficiale con contenuti specifici sull'uso dello screen reader JAWS; un chatbot, costruito con Dialogflow CX e Agent Builder, capace di interagire in linguaggio naturale; e un'infrastruttura su Cloud Run, che assicura leggerezza, scalabilità e un'interfaccia completamente accessibile. Lo sviluppo è avvenuto nel 2025 in circa otto mesi, con un approccio graduale e partecipativo. I dipendenti non vedenti sono stati coinvolti fin dall'inizio per testare e affinare le funzionalità, mentre i partner tecnologici hanno garantito supporto tecnico e consulenza mirata. Questa collaborazione ha permesso di costruire una soluzione realmente efficace, senza interrompere le attività quotidiane e garantendo una transizione fluida.

I vantaggi per l'Ente e per le persone

L'introduzione dell'assistente virtuale e delle tecnologie abilitanti ha portato benefici concreti sia ai dipendenti non vedenti sia all'intera organizzazione. In primo luogo, è aumentata l'autonomia nell'uso degli strumenti collaborativi, con un conseguente incremento della produttività e una riduzione della necessità di supporto tecnico. In secondo luogo, l'ente ha rafforzato il proprio impegno verso l'inclusione, garantendo a tutti la possibilità di contribuire pienamente al lavoro comune. Il progetto ha inoltre stimolato una crescita culturale interna, sensibilizzando i dipendenti sui temi dell'accessibilità e consolidando una visione etica dell'uso dell'intelligenza artificiale. Infine, a livello di immagine e comunicazione, ENAC si è posizionata come un punto di riferimento nella Pubblica Amministrazione per la capacità di tradurre in pratica i principi dell'accessibilità e dell'innovazione responsabile. Un traguardo che non si misura solo in termini di numeri o KPI, ma soprattutto nella soddisfazione e nella consapevolezza dei lavoratori coinvolti.