

LegnanoNews

Le news di Legnano e dell'Alto Milanese

Nelle sedi Inail della Lombardia al via il servizio “Mediatore Linguistico” a supporto degli utenti stranieri

Francesco Mazzoleni · Wednesday, August 19th, 2026

Nel quadro delle iniziative avviate dall'Istituto per promuovere un accesso ai servizi sempre più inclusivo e garantire pari opportunità a tutte le categorie di utenza, Inail rende disponibile in via sperimentale il **Mediatore Linguistico alle sedi della Lombardia** e nelle quattro sedi del Varesotto (Varese, Busto Arsizio, Gallarate e Saronno). Lo strumento è pensato per facilitare l'interazione dei lavoratori stranieri con gli operatori, consentendo agli utenti che non possiedono una piena padronanza della lingua italiana di comunicare in modo semplice, comprensibile e privo di barriere linguistiche, utilizzando la propria lingua madre.

Il servizio, basato su tecnologie di Intelligenza Artificiale Generativa e progettato per supportare sia i lavoratori sia il personale delle sedi, consente di gestire le comunicazioni con maggiore efficacia, migliorando la qualità dell'accoglienza e ottimizzando i processi interni. Attraverso il Mediatore Linguistico è possibile richiedere e ricevere informazioni in maniera chiara e immediata, favorendo un accesso più inclusivo ai servizi istituzionali e contribuendo a un'esperienza d'uso più fluida per tutti gli utenti.

Come accedere al servizio. L'utente può accedere al servizio inquadrando con il proprio smartphone il QR Code presente sulla locandina esposta presso gli sportelli amministrativi, che rimanda direttamente all'applicazione web del Mediatore Linguistico. L'operatore fornirà un codice PIN univoco, che l'utente dovrà inserire nell'apposito campo. Dopo aver selezionato la propria lingua e indicato nome e cognome, l'utente accederà alla schermata di conversazione con l'operatore.

All'interno dell'interfaccia potrà comunicare nella propria lingua, sia in forma scritta sia tramite dettatura vocale, garantendo un'esperienza pienamente accessibile.

L'utente al centro. Il Mediatore Linguistico è stato sviluppato con un approccio *user-centered*, coinvolgendo operatori e lavoratori di diverse nazionalità sin dalle prime fasi del progetto. Attraverso test e momenti di ascolto, sono stati raccolti riscontri concreti sulle difficoltà di interazione con l'Istituto e sulle esigenze di mediazione linguistica, permettendo di progettare un'interfaccia semplice e funzionale. Questo modello di co-progettazione partecipativa ha garantito che il Mediatore Linguistico fosse non solo tecnologicamente avanzato, ma anche inclusivo e vicino alle esigenze dei lavoratori e del personale dell'Istituto, trasformandoli da destinatari del servizio a veri protagonisti della sua costruzione.

L'impegno dell'Inail per l'inclusione. Con l'avvio della fase sperimentale del Mediatore Linguistico, Inail conferma il proprio impegno nell'innovazione tecnologica e nell'ampliamento dell'accessibilità ai servizi, promuovendo un'esperienza inclusiva e semplificata per tutti gli utenti. Il progetto rappresenta un passo importante verso un modello di servizio più equo, capace di rispondere in modo efficace alle esigenze dell'utenza non italofona.

L'iniziativa contribuisce al raggiungimento di obiettivi di valore pubblico, rafforzando la digitalizzazione dei servizi attraverso l'impiego dell'Intelligenza Artificiale Generativa e migliorando l'inclusione digitale, in linea con i principi di equità e responsabilità sociale alla base dell'azione dell'Istituto.

This entry was posted on Wednesday, August 19th, 2026 at 8:38 am and is filed under [Lombardia](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can skip to the end and leave a response. Pinging is currently not allowed.