

Chi la racconta, la fa esistere.

Comunicare la Rete Valore PA: scrivere bene, con l'aiuto dell'IA

Comunicare nella PA: strumenti e strategie · Lab 1 · Università degli Studi di Salerno

Introduzione al prompt engineering per la comunicazione istituzionale

Novantacinque minuti per imparare, ottanta minuti per scrivere.

14:00	14:10	14:25	14:50	15:05	15:40
Apertura	Perché iscriversi	Scrivere nella PA	L'IA che scrive	Il prompt	Laboratorio
Il progetto e il vostro compito	La psicologia di chi riceve	Sei regole e un testo vero	Una prova in diretta	Schema, tecniche, privacy	Due gruppi, una lettera

Alle 17:00 ciascun gruppo consegna la propria lettera. Il 14 ottobre le due lettere vengono messe a confronto.

La consegna si spiega alle 15:20, pausa dalle 15:35 alle 15:40, laboratorio dalle 15:40 alle 17:00.

**Quando ricevete una mail da un altro ente,
che cosa vi fa capire in tre secondi
se dovete occuparvene?**

Una risposta ciascuno in chat. Tenetele a mente: fra mezz'ora diventano i criteri con cui giudicherete il vostro lavoro.

Sei gruppi, uno per corso. Tre hanno già lavorato, voi siete il quarto.

G1 · 30/9 E 1/10

Progettisti

Fabbisogni, profilo,
community, vocabolario dei
tag

G2 · 2/10

Revisori

Rischi di privacy e regole
sui dati

G3 · 6/10 E 12/10

Attaccanti e configuratori

Sicurezza, veridicità,
configurazione

G4 · 12/10 E 14/10

Portavoce

Come la si racconta a chi
dovrebbe usarla

**Dopo di voi: Innovare i processi lavorerà sull'usabilità, Valutazione economica sulla sostenibilità.
Senza iscritti, però, resta un sito vuoto.**

01

Il progetto e il vostro compito

Che cos'è la Rete Valore PA e che cosa dovete scriverne

10 MINUTI

Serve a: sapere di che cosa dovrete parlare

Sto avviando un progetto. Come trovo, in un altro ente, chi lo ha già fatto?

Oggi si telefona a chi si conosce, si scrive al protocollo, si chiede in un gruppo WhatsApp. E spesso si rifà tutto da capo.

Una specie di LinkedIn, ma per lavorare insieme fra enti.

Tre parti, decise dai gruppi che vi hanno preceduto.

1

Il profilo

Chi sono, dove lavoro, che cosa so fare, su che cosa sono disponibile a collaborare.

2

La community

Un forum dove si chiede, si risponde, si condividono documenti e soluzioni.

3

Tag e matching

Parole chiave condivise. La piattaforma suggerisce a chi rivolgersi, e spiega perché.

L'hanno disegnata colleghi come voi, in quattro lezioni.

Non è un prodotto comprato: è il risultato dei laboratori di questa edizione.

G1 · TEAMWORKING

Campi del profilo, regole della community, vocabolario dei tag e criteri di matching.

G3 · IA E CYBER SECURITY

Iscrizione con SPID o CIE, verifica dell'identità, difese contro i profili falsi.

G2 · ORGANIZZAZIONE

Matrice dei rischi di privacy, regole su che cosa non entra nel profilo e nel forum.

G4 · COMUNICARE

Voi: il piano con cui la piattaforma viene presentata a chi dovrebbe usarla.

Nella lettera questo è il fatto che vale più di ogni altro: non è calata dall'alto.

Tutto quello che potete scrivere sulla piattaforma.

Se un'informazione non è in questa scheda, non entra nella lettera.

CHE COS'È

Una piattaforma che mette in contatto dipendenti pubblici di enti diversi per chiedersi aiuto, scambiarsi esperienze e lavorare insieme.

DA CHE PROBLEMA NASCE

Chi avvia un progetto non sa chi, in un altro ente, lo ha già fatto. Oggi si telefona a chi si conosce e spesso si rifà tutto da capo.

COM'È FATTA

Tre parti: il profilo professionale, la community con il forum, i tag con i suggerimenti di contatto.

COME CI SI ISCRIVE

Con SPID o CIE e con la mail istituzionale. L'identità è verificata prima dell'attivazione. Ente, ufficio e ruolo arrivano verificati e non si modificano.

CHE COSA SI TROVA GIÀ PRONTO

Al primo accesso nome, mail istituzionale e ruolo sono già compilati. Si aggiungono competenze, progetti, tag e disponibilità a collaborare.

CHE COSA SI PUÒ CHIEDERE

Dubbi su novità normative, come un altro ente ha organizzato un servizio, buone pratiche, documenti e circolari.

E tutto quello che non potete dire.

COME PROTEGGE CHI SI ISCRIVE

Profilo professionale, non anagrafico: niente data di nascita, foto obbligatoria o contatti privati.

Il curriculum non si carica come allegato: si compilano campi, e il testo viene controllato.

Ci si scrive con la messaggistica interna, senza scambiarsi recapiti personali.

Il default è dalla parte della riservatezza: si sceglie che cosa rendere visibile.

Nel forum un controllo segnala i dati personali prima della pubblicazione, e c'è un moderatore.

CHE COSA NON È

Non è un social network.

Non è una chat informale.

Non è una vetrina personale.

Non è uno strumento di valutazione.

A CHE PUNTO È

In configurazione proprio oggi. Il primo prototipo è atteso subito dopo la chiusura dei laboratori.

Le quattro negazioni sono state scritte dal gruppo che ha progettato la community.

Da venti pagine di materiale a milleduecento caratteri.

Due lettere vere, che partiranno davvero.

OGGI, 12 OTTOBRE

La lettera che presenta la Rete Valore PA a chi ha frequentato i corsi.

Obiettivo: far capire che cos'è e invitare a iscriversi.
Entrambi i gruppi scrivono questa.

IL 14 OTTOBRE

L'invito al convegno conclusivo dei percorsi di alta formazione.

Lo scriverete da soli, applicando il metodo di oggi. E lo riceverete anche voi.

Il difficile non è scrivere: è scegliere che cosa lasciare fuori.

02

Perché qualcuno dovrebbe iscriversi

Che cosa spinge una persona a dare il proprio tempo, e che cosa la fa agire

15 MINUTI

Serve a: sapere su quale leva lavorare prima di scrivere

Perché un funzionario dovrebbe rispondere, gratis, a uno sconosciuto?

Non ne ricava un vantaggio immediato. E chi non risponde mai ottiene le stesse informazioni di chi risponde.

IL COSTO È DI CHI RISPONDE

Tempo, attenzione, il rischio di dire una cosa imprecisa davanti a colleghi di altri enti.

IL BENEFICIO È DI TUTTI

Chi legge senza mai contribuire riceve esattamente quanto chi contribuisce.

Se la rete non dà una risposta a questa domanda, resta vuota. La lettera è il primo posto in cui la risposta va data.

Tre motivi, e nessuno dei tre è la riconoscenza.

Sono le leve su cui la vostra lettera può lavorare.

LA REPUTAZIONE PROFESSIONALE

Rispondere bene, davanti a colleghi di altri enti, costruisce una reputazione che nel proprio ufficio non si costruisce.

L'ESPERIENZA DA SPENDERE

Chi ha già risolto un problema contribuisce più volentieri: sa di avere qualcosa che agli altri manca.

L'APPARTENENZA ALLA RETE

Chi si sente parte della comunità, e la frequenta, contribuisce. Chi la guarda da fuori no.

Tradotto per la lettera: non chiedete un favore. Offrite un posto dove quello che sanno vale.

Perché una persona compie un'azione: quattro condizioni.

Un quadro nato dentro un'amministrazione pubblica per progettare comunicazioni che producono un comportamento.

FACILE

Quanto costa compiere l'azione? Una sola azione, il modo per compierla scritto, nessun passaggio in più.

SOCIALE

Chi altro lo sta già facendo? Un riferimento vero ad altri come lui.

ATTRAENTE

Che cosa fa capire, in tre secondi, che la cosa lo riguarda? Oggetto e prima riga.

TEMPESTIVA

Perché proprio adesso? Un motivo per agire ora e una scadenza.

Le ritroverete nel laboratorio: sono le quattro domande da farsi prima di consegnare.

Che cosa succede se cambiate una frase in una lettera.

Due esperimenti su oltre 220.000 contribuenti: stessa lettera, una sola frase diversa, e si misura chi paga entro ventitré giorni.

«Nove persone su dieci pagano le tasse in tempo.»

«Nove persone su dieci nel Regno Unito pagano le tasse in tempo.»

«Nove persone su dieci nel Regno Unito pagano le tasse in tempo. Lei fa attualmente parte della piccolissima minoranza di persone che non ha ancora pagato.»

«Pagare le tasse significa che tutti guadagniamo servizi essenziali come sanità, strade e scuole.»

Ha vinto la frase più specifica, non la più persuasiva.

La norma generica, nove su dieci pagano

+1,3 punti

La norma riferita al proprio Paese

+2,1 punti

La norma più specifica, con la minoranza e il riferimento locale

da +3,8 a +5,0 punti

Il messaggio sui servizi pubblici

+1,6 punti

La versione che parla di perdita invece che di guadagno

nessun vantaggio

Le norme descrittive, cioè «la maggior parte lo fa già», battono quelle ingiuntive, cioè «tutti dovrebbero farlo».

03

Scrivere nella pubblica amministrazione

Sei regole, un testo vero, e che cosa cambia quando le applichi

25 MINUTI

Serve a: riconoscere una buona lettera prima di scriverne una

Una mail di servizio è un atto amministrativo.

Produce effetti, fa partire termini, viene conservata, può essere esibita. Scriverla male ha un costo misurabile.

UNA TELEFONATA IN PIÙ

Chi non capisce chiama. Il tempo risparmiato scrivendo in fretta lo paga chi riceve, moltiplicato per il numero dei destinatari.

UNA COSA RIFATTA DUE VOLTE

Se l'azione richiesta non è chiara, arriva sbagliata e va rifatta.

UNA SCADENZA PERSA

Se il termine è nascosto in fondo al terzo periodo, qualcuno non lo vede.

Un testo funziona se chi lo riceve riesce a fare tre cose.

TROVARE

Trova subito l'informazione che gli serve, senza leggere tutto.

CAPIRE

Capisce che cosa ha trovato, alla prima lettura.

USARE

Sa che cosa deve fare, come e entro quando.

Sono i tre criteri che useremo il 14 ottobre per valutare le vostre lettere.

Sei regole, non venti.

Sono quelle che incidono davvero su una lettera. La Guida completa ve la lascio, e vale la pena leggerla.

01

Un'informazione per frase

Periodi brevi. Se un periodo supera le due righe, quasi sempre contiene due informazioni.

04

Parole comuni al posto delle formule

Se un termine tecnico serve, si usa e si spiega. Se non serve, si toglie.

02

Prima l'informazione, poi i dettagli

Chi legge deve capire di che si tratta nella prima riga, non alla quarta.

05

La stessa cosa si chiama sempre allo stesso modo

Cambiare parola per eleganza fa pensare che si parli di due cose diverse.

03

Forma attiva e personale

Chi fa che cosa. «Il Comune trasmette» e non «viene trasmesso».

06

L'azione richiesta è esplicita

Chi deve fare che cosa, come, entro quando. In una frase sola e in evidenza.

Un'informazione per frase.

Se un periodo supera le due righe, quasi sempre contiene due informazioni. Si spezza.

PRIMA

«Con riferimento alla nota prot. n. 12345 del 3 settembre, si comunica che, a seguito dell'istruttoria conclusa in data odierna, codesto ufficio è tenuto a trasmettere la documentazione integrativa entro e non oltre il 30 ottobre, pena l'archiviazione dell'istanza.»

DOPO

«L'istruttoria sulla vostra istanza si è conclusa oggi. Serve una documentazione integrativa. Inviatela entro il 30 ottobre: oltre quella data l'istanza viene archiviata.»

Quattro informazioni, quattro frasi. Nessuna è andata persa.

Prima l'informazione, poi i dettagli.

Chi legge deve capire di che si tratta nella prima riga, non alla quarta.

PRIMA

«Vista la delibera n. 44 del 12 marzo, visto il regolamento interno approvato con determina n. 118, e considerata la necessità di uniformare le procedure, si informa che dal 1° novembre cambia la modalità di prenotazione.»

DOPO

«Dal 1° novembre cambia la modalità di prenotazione. La decisione si fonda sulla delibera n. 44 del 12 marzo e sul regolamento approvato con determina n. 118.»

I riferimenti non si tolgono: si spostano dopo la notizia.

Forma attiva e personale.

Chi fa che cosa. La forma impersonale nasconde il soggetto, e nella PA il soggetto conta.

PRIMA

«Si rende noto che sarà data comunicazione dell'esito non appena saranno stati ultimati i controlli.»

DOPO

«L'ufficio personale vi comunica l'esito appena conclude i controlli.»

Quindici parole contro nove, ma soprattutto: adesso si sa chi fa che cosa.

Parole comuni al posto delle formule.

Se un termine tecnico serve, si usa e si spiega. Se non serve, si toglie.

PRIMA

«Si resta in attesa di un cortese riscontro al fine di poter procedere alla definizione della pratica de qua.»

DOPO

«Rispondeteci entro il 20 ottobre, così possiamo chiudere la pratica.»

Le formule di rito non aggiungono cortesia: aggiungono righe.

La stessa cosa si chiama sempre allo stesso modo.

Cambiare parola per eleganza fa pensare che si parli di due cose diverse.

PRIMA

«La piattaforma sarà accessibile da novembre. Il portale consentirà di cercare colleghi. Lo strumento è riservato ai dipendenti pubblici.»

DOPO

«La piattaforma sarà accessibile da novembre. La piattaforma consente di cercare colleghi. La piattaforma è riservata ai dipendenti pubblici.»

Tre frasi, tre volte la stessa parola. Nessun dubbio su quante cose siano.

L'azione richiesta è esplicita.

Chi deve fare che cosa, come, entro quando. In una frase sola e in evidenza.

PRIMA

«Si auspica la massima partecipazione all'iniziativa.»

DOPO

«Per partecipare, iscrivetevi dal collegamento qui sotto entro il 24 ottobre.»

È la regola più violata di tutte, ed è quella che decide se la mail funziona.

Come si vede un testo, prima ancora di leggerlo.

La Guida dedica un capitolo alla presentazione grafica. Per una mail significa cinque cose.

L'OGGETTO DICE CONTENUTO E AZIONE

È la sola parte che tutti leggono. Entro settanta caratteri: oltre, viene troncato.

ELENCO SE LE INFORMAZIONI SONO PIÙ DI TRE

Data, ora, luogo e collegamento, in elenco, si trovano. Dentro un periodo, no.

NIENTE MAIUSCOLE PER ENFASI

Un grassetto per lettera, sull'azione. Se tutto è importante, niente è importante.

PARAGRAFI DI DUE O TRE RIGHE

Un muro di testo si salta. Uno spazio bianco ogni tre righe è una pausa per chi legge.

L'AZIONE IN EVIDENZA

Non annegata a metà del terzo paragrafo.

Questa è una prima stesura. Che cosa non va?

Gentili Partecipanti,

desideriamo esprimere il più sincero apprezzamento per l'impegno e la partecipazione con cui avete preso parte ai Corsi Valore PA promossi dal nostro Ateneo. Il vostro contributo ha rappresentato un elemento essenziale per il pieno successo di questa edizione.

In occasione della conclusione delle attività formative, è in programma il convegno dal titolo «[...]», ispirato all'omonimo volume curato dalla [...].

L'evento si terrà il [...], dalle [...] alle [...], presso l'Università degli Studi di Salerno, Campus di Fisciano, in Aula [...], Edificio [...], e si svolgerà in modalità blended, prevedendo la possibilità di collegamento online.

È raccomandata partecipazione attiva.

Cinque difetti: quattro regole e la grafica.

Nessun oggetto che dica di che si tratta

Grafica

L'informazione arriva dopo quattro righe di ringraziamenti

Regola 02

Un periodo unico di cinque righe con data, ora, luogo e modalità

Regola 01

«È in programma», «è raccomandata»: nessuno fa niente

Regola 03

L'azione richiesta non c'è: che cosa devo fare per partecipare?

Regola 06

Stesse informazioni, trenta parole in meno.

Oggetto: Convegno conclusivo Valore PA, [data] a Fisciano: come partecipare

Gentili Partecipanti,

l'Università di Salerno organizza il convegno conclusivo dei Corsi Valore PA il [data], dalle [ora] alle [ora], nel Campus di Fisciano, Aula [...]. Potete partecipare in presenza oppure collegarvi online.

Il convegno presenta i risultati di questa edizione, compresa la piattaforma che avete progettato nei laboratori.

Per partecipare, [azione] entro il [data].

Grazie per il lavoro di queste settimane.

496 caratteri

71 parole contro 101

1 azione, con scadenza

Sei domande da farsi rileggendo.

La Guida la chiama verifica della stesura. Oggi è una delle ultime cose che farete prima delle 17:00.

- 01 **Si capisce al primo colpo d'occhio di che cosa si tratta?**

- 02 **Si capisce chi deve fare che cosa, ed entro quando?**

- 03 **C'è un periodo più lungo di due righe?**

- 04 **Ci sono parole che posso togliere senza perdere significato?**

- 05 **La stessa cosa è chiamata sempre allo stesso modo?**

- 06 **L'azione si vede senza dover scorrere?**

04

L'intelligenza artificiale che scrive

Dove regge, dove non regge, e che cosa resta vostro

15 MINUTI

Serve a: sapere che cosa potete delegare e che cosa no

Sui compiti operativi funziona. Su quelli strategici no.

È il risultato principale di uno studio del 2025 sull'uso dell'IA nella gestione del personale.

REGGE

Mettere in forma un testo che avete già deciso.

Rispettare un formato, una lunghezza, una struttura.

Proporre varianti della stessa frase.

Controllare la coerenza di un termine.

NON REGGE

Decidere a chi parlate.

Decidere che cosa vale la pena dire.

Decidere che cosa tacere.

Sapere che cosa è vero nel vostro ente.

La qualità del risultato crolla quando chi scrive il comando non conosce la materia. Voi la conoscete: è il vostro vantaggio.

Saleem I., Rauf A., Prompt engineering techniques for human resource practices, Global Knowledge Memory and Communication, 2025.

Leggete questo testo. Vi sembra scritto bene?

Oggetto: Scopri Rete Valore PA, la nuova community dei dipendenti pubblici

Gentili colleghi,

siamo lieti di presentarvi Rete Valore PA, la piattaforma online attiva da settembre che mette in contatto migliaia di dipendenti pubblici in tutta Italia.

Iscriversi è semplicissimo: basta registrarsi con il proprio indirizzo email e caricare il curriculum in allegato. In pochi minuti il vostro profilo sarà visibile a tutta la community.

Non perdetevi questa straordinaria occasione di crescita professionale!

Cordiali saluti

Alzata di mano: chi lo firmerebbe?

Cinque affermazioni false in otto righe.

Nessuna di queste informazioni è nella scheda dei fatti. Il testo le ha scritte lo stesso.

«attiva da settembre»

In configurazione. Non è ancora aperta a nessuno.

«migliaia di dipendenti pubblici»

Nessun dato del genere esiste: è stato inventato.

«basta registrarsi con la propria email»

Serve SPID o CIE, con verifica dell'identità.

«caricare il curriculum in allegato»

Il curriculum non si carica: si compilano dei campi.

«visibile a tutta la community»

Il default è la riservatezza: si sceglie che cosa mostrare.

Più due superlativi e un punto esclamativo. Eppure vi sembrava scritto bene: era scritto bene.

Il rischio non è che scriva male: è che vi sembri convincente.

Lo studio del 2025 osserva che l'assistenza dell'IA aumenta la sicurezza percepita di chi la usa.

FIDUCIA NON MOTIVATA

Il testo è scorrevole, quindi sembra giusto. Si firma senza rileggere, e l'errore esce con la firma di chi ha firmato.

FIDUCIA MOTIVATA

Si verifica ogni affermazione contro ciò che si sa. La fluidità non è una prova: la verifica sì.

La responsabilità di ciò che esce con la firma dell'ente resta intera, qualunque strumento abbiate usato per scriverlo.

05

Il prompt

Che cos'è, com'è fatto, quali tecniche esistono, che cosa non ci si mette

15 MINUTI

Serve a: saper scrivere il comando che userete fra poco

Un prompt non è una domanda: è un incarico.

Significa dare a un collaboratore che non conosce il vostro ufficio tutto ciò che gli serve: il ruolo, il contesto, l'obiettivo, i vincoli, il formato atteso.

UNA DOMANDA

«Scrivimi una mail per invitare al convegno.»

UN INCARICO

«Sei l'ufficio formazione di un ateneo. Scrivi a funzionari pubblici che hanno appena concluso un corso. Devono iscriversi entro il [data]. Massimo 1.200 caratteri, nessun superlativo.»

La differenza fra i due risultati non sta nel modello: sta in chi ha scritto il comando.

Tre gruppi di due corsi diversi, lo stesso schema.

Nessuno sapeva che cosa stessero facendo gli altri. Hanno scritto i loro comandi così.

G1 · PROFILO UTENTE

1 ottobre

Ruolo

Obiettivo

Contesto

Dati

Vincoli

Formato

Verifica

G2 · IL CV E L'IA

2 ottobre

Ruolo

Obiettivo

Contesto

Dati

Vincoli

Formato

Verifica

G2 · IL FORUM

2 ottobre

Ruolo

Obiettivo

Controllo

Vincoli

Piattaforma

Formato

Non ve lo propone chi vi parla: lo hanno trovato loro, lavorando. Questo schema ha un nome.

CO-STAR: lo stesso schema, con un nome.

In blu i tre campi che negli schemi dei gruppi non c'erano, e che a voi servono.

C**Contesto**

Che cos'è la Rete Valore PA, a chi si rivolge, quanti sono i destinatari.

O**Obiettivo**

L'azione che chiediamo. Una sola, in una frase.

S**Stile**

Registro istituzionale e linguaggio chiaro. Le sei regole di prima.

T**Tono**

Sobrio. Nessun superlativo, nessun punto esclamativo.

A**Audience**

Chi legge, e che cosa sa già.

R**Risposta**

Formato atteso: oggetto, struttura, lunghezza massima.

Loro facevano leggere dati a una macchina. Voi dovete parlare a una persona.

Due caselle che riprendiamo dai colleghi.

Erano nei loro schemi, non sono in CO-STAR, e nella pubblica amministrazione servono.

VINCOLI

Che cosa non si deve dire.

Nessun dato personale, di nessuno, nemmeno nel comando.

Nessuna promessa che non possiamo mantenere.

Nessun riferimento a decisioni non ancora assunte.

Nessun superlativo, nessun punto esclamativo.

VERIFICA

L'elenco dei fatti ammessi.

È la scheda che avete visto all'inizio. Tutto ciò che non è lì dentro, il modello non lo può scrivere e voi non lo potete confermare. È il modo pratico per impedire che inventi.

Otto sezioni in tutto. Sono quelle del comando che scriverete fra poco.

Tre tecniche, e un esempio per ciascuna.

Le rassegne scientifiche ne censiscono oltre quaranta. A voi ne servono tre.

ZERO-SHOT

Si chiede e basta, senza esempi.

«Scrivi l'invito al convegno.» Va bene quando il compito è semplice e il formato non conta.

FEW-SHOT

Si allegano due o tre esempi.

«Ecco due nostre comunicazioni precedenti. Scrivi l'invito nello stesso registro.» È il modo più rapido per ottenere il tono istituzionale giusto.

CHAIN OF THOUGHT

Si chiede di procedere per passaggi.

«Prima elenca le informazioni indispensabili, poi ordinale per importanza, poi scrivi la lettera.» Utile quando il compito ha più passaggi.

Tre situazioni. Quale tecnica usereste?

- 01 Dovete scrivere una comunicazione di servizio identica a una che già mandate ogni anno.

- 02 Dovete produrre un testo nuovo, su cui non avete precedenti, con molti vincoli da rispettare.

- 03 Dovete riassumere un documento lungo e poi trarne una lettera di due paragrafi.

Rispondete in chat. Non c'è una sola risposta giusta: conta la ragione.

Scrivere un dato in un prompt è un trattamento di dati.

Non è una precauzione prudenziale: è la qualificazione giuridica di ciò che state facendo.

CHE COSA SUCCEDDE MATERIALMENTE

Il testo che incollate lascia il vostro computer, viene trasmesso a un servizio esterno e lì viene conservato per un certo tempo.

PERCHÉ È UN TRATTAMENTO

Comunicare dati personali a un terzo rientra nella definizione di trattamento. Che lo si faccia per scrivere una mail non cambia la qualificazione.

LA CONSEGUENZA PRATICA

Nel prompt non entrano nomi, indirizzi, recapiti, dati di colleghi o di cittadini. Nemmeno «tanto è solo per farmi scrivere il testo».

Quello che non entra nella piattaforma non entra nel comando.

Il gruppo di Organizzazione, il 2 ottobre, ha costruito questo semaforo per il forum. Oggi lo usiamo per i prompt.

VERDE

Si può scrivere

Informazioni professionali e generiche, riferimenti a norme, procedure o atti già pubblicati, ruolo ed ente.

GIALLO

Da ricontrollare

Dettagli che rendono riconoscibile una persona anche senza nome, procedimenti in corso, toni critici verso colleghi o uffici.

ROSSO

Non si scrive mai

Nome, indirizzo, codice fiscale, recapiti, dati sanitari, permessi, famiglia, sindacato, religione, opinioni politiche, atti non pubblicati, credenziali.

E una regola in più: nei testi che sottoporrete a un sistema non si nascondono istruzioni. Il 14 ottobre vedremo perché.

06

La consegna

Le informazioni, le domande, il comando e che cosa si consegna

15 MINUTI

Serve a: avere tutto quello che serve per cominciare senza fare domande

Le informazioni ve le do io. A voi tocca usarle.

Non dovete inventare niente e non dovete cercare niente. Tutto quello che serve per scrivere la lettera è qui sotto.

CHI RICEVE

Funzionari e dipendenti pubblici che hanno appena concluso un percorso di alta formazione. Non conoscono la piattaforma e l'adesione è volontaria.

IL PROBLEMA

Chi avvia un progetto non sa chi, in un altro ente, lo ha già fatto, e spesso rifà tutto da capo.

L'AZIONE RICHIESTA

Iscriversi con SPID o CIE e con la mail istituzionale, e completare il profilo professionale.

ENTRO QUANDO

[Termine da inserire.]

CHE COSA LI TRATTIENE

Il timore dell'ennesimo strumento inutile, il tempo che non hanno, il dubbio che serva a valutarli.

Cinque informazioni, e bastano a rispondere a tutte e sei le domande della slide seguente.

E tutto il resto lo trovate nella scheda dei fatti.

È la stessa che avete visto all'inizio della lezione. Da adesso è lo strumento di lavoro principale.

CHE COS'È

L'elenco chiuso di ciò che si può affermare sulla piattaforma. Tutto quello che c'è è verificato, tutto quello che non c'è non si scrive.

A CHE COSA SERVE A VOI

A rispondere alla quarta domanda: quali informazioni non possono mancare, e quali restano fuori.

A CHE COSA SERVE ALL'IA

È l'ultima sezione del comando. Senza, il sistema riempie i vuoti inventando, e lo avete visto succedere un'ora fa.

Se un'informazione non è nella scheda, non entra nella lettera. Per quanto bene suoni.

Sei domande. Una risposta scritta per ciascuna.

Prima di scrivere il comando si risponde a queste sei. Le risposte sono il materiale con cui poi lo si costruisce.

- 01 Chi riceve questa lettera, e che cosa sa già della Rete Valore PA?
- 02 Quale problema concreto la piattaforma gli risolve oggi?
- 03 Che cosa deve capire in dieci secondi, se legge solo l'oggetto e la prima riga?
- 04 Quali tre informazioni non possono mancare? E quali lasciamo fuori?
- 05 Che cosa lo trattiene dall'iscriversi, e come lo togliamo di mezzo in una frase?
- 06 Qual è l'unica azione che gli chiediamo, e che cosa deve fare per compierla?

Venticinque minuti. Si risponde per iscritto: una risposta che non è scritta non esiste.

Otto sezioni, e un modo per attaccare ciascuna.

Le frasi in blu sono esempi di apertura: si copiano e si continuano con le vostre risposte.

CONTESTO	«Rete Valore PA è una piattaforma che...»
OBIETTIVO	«Scrivi una lettera che inviti i destinatari a...»
STILE	«Usa un registro istituzionale e un linguaggio chiaro: periodi brevi, una informazione per frase, forma attiva...»
TONO	«Mantieni un tono sobrio: nessun superlativo, nessun punto esclamativo...»

Non si scrive «fai una bella lettera». Si scrive che cosa deve fare, per chi, e con quali parole.

Le altre quattro sezioni.

AUDIENCE	«Chi legge è un funzionario pubblico che ha appena concluso...»
RISPOSTA	«Fornisci un output in formato testuale, con oggetto e corpo, di massimo 1.200 caratteri spazi inclusi...»
VINCOLI	«Non scrivere nomi, recapiti o dati personali di nessuno. Non promettere nulla che non sia...»
VERIFICA	«Usa soltanto le informazioni che trovi qui sotto. Se un'informazione non c'è, non scriverla...»

Sotto la sezione Verifica si incolla la scheda dei fatti, per intero. È l'ultima cosa che il comando contiene.

La struttura è fissa. I vincoli non si negoziano.

LA STRUTTURA DELLA LETTERA

Oggetto: che cosa è e che cosa si deve fare.

Una frase che dice di che si tratta.

Due o tre frasi su che cosa la piattaforma fa per chi legge.

Una frase sull'azione richiesta, con il come.

Chiusura istituzionale.

I VINCOLI

Massimo 1.200 caratteri, spazi inclusi.

Oggetto entro 70 caratteri.

Una sola azione richiesta.

Nessun superlativo, nessun punto esclamativo.

Nessun dato fuori dalla scheda dei fatti.

Nessun dato personale nel comando.

Il limite di caratteri non è un capriccio: è quello che vi costringe a scegliere.

La chat è il documento del vostro lavoro.

Dal momento in cui inviate il comando, tutto quello che succede deve restare dentro la conversazione.

- 01 Incollate il comando nella conversazione e inviatelo.
- 02 Leggete la risposta per intero, ad alta voce, prima di giudicarla.
- 03 Se qualcosa non va, non correggetelo a mano: chiedete all'intelligenza artificiale di cambiarlo, nella stessa chat.
- 04 Ogni revisione che chiedete resta scritta. È la parte più interessante del vostro lavoro.
- 05 Registrate l'ultima versione prodotta dal sistema. È quella che si consegna.

Il testo finale deve essere quello che la macchina ha prodotto su vostra richiesta, non quello che avete riscritto voi.

Il 14 ottobre le due lettere verranno messe a confronto.

Vi dico i criteri adesso, perché sapere come si viene giudicati serve a lavorare meglio.

REPERIBILITÀ

L'oggetto e la prima frase dicono di che si tratta e che cosa fare.

COMPRENSIBILITÀ

Periodi brevi, parole comuni, nessuna formula inutile.

UTILIZZABILITÀ

L'azione è una, esplicita, con il come e l'entro quando.

PERTINENZA

Nessuna informazione che il destinatario non deve usare.

MISURA

Nessuna enfasi: niente superlativi, niente punti esclamativi.

A valutare sarete voi, sul testo dell'altro gruppo, e un sistema di intelligenza artificiale sugli stessi due testi.

Quattro domande da farvi prima di consegnare, e tre righe vostre.

Sono le quattro leve di prima, trasformate in verifica. Si risponde sì o no: se una risposta è no, si torna sul testo.

FACILE

C'è una sola azione? Il modo per compierla è scritto? Serve cercare altrove?

SOCIALE

C'è un riferimento vero e verificabile ad altri come lui? È nella scheda dei fatti?

ATTRAENTE

L'oggetto nomina il beneficio o il problema, non il mittente? La prima riga dice che cosa cambia per chi legge?

TEMPESTIVA

C'è un motivo per agire ora? C'è una scadenza?

E poi tre righe vostre: che cosa avete chiesto di cambiare al sistema, e perché.

Nessuna leva giustifica un'affermazione falsa. Se il riferimento non è vero, si toglie.

Ottanta minuti, cinque passaggi.

15:40	10'	Si aprono le stanze	Si rileggono le informazioni e la scheda dei fatti, e ci si divide i ruoli.
15:50	25'	Si risponde alle sei domande	Una risposta scritta per ciascuna. È il materiale del comando.
16:15	15'	Si scrive il comando	Otto sezioni, usando le frasi di esempio come attacco, e la scheda incollata in fondo.
16:30	15'	Si invia e si registra	Si legge la risposta, si chiedono le revisioni nella chat, si registra l'ultima versione.
16:45	15'	Le quattro domande e le tre righe	Si verifica il testo e si scrive che cosa avete chiesto di cambiare, e perché.

**Hanno progettato una piattaforma.
Adesso qualcuno deve
invitare qualcuno a entrarci.**

Rete Valore PA · Comunicare nella PA · Lezione 1 · 12 ottobre 2026

Il 14 ottobre: come si valuta un testo, e che cosa vede una macchina che voi non vedete.