

Insieme nella sfida dell'Intelligenza artificiale

Intelligenza collettiva vs Intelligenza artificiale – un nuovo patto per lo spazio pubblico

Coordinatori: Mario Spada, Massimo Giammusso

Discussant: Stefania Piantoni

Prompting per il Bene Comune

Mario Di Massa

Partecipazioni e Sviluppo S.r.L.

L'ARTE DI ASCOLTARE LA VOCE DEI CITTADINI



Possibili Aree di interesse:

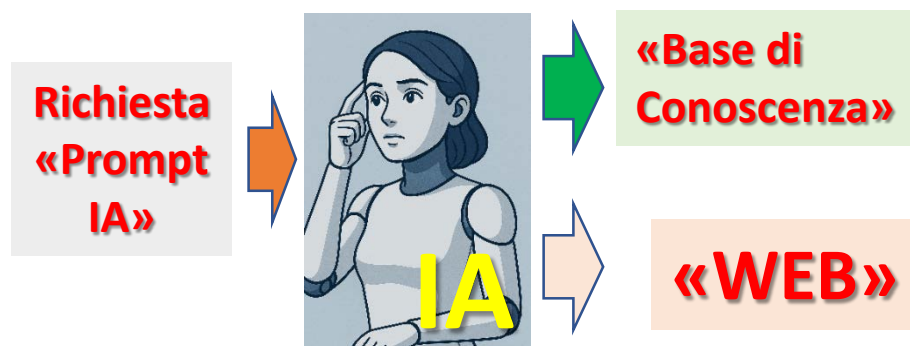
1) Vivibilità Urbana e Servizi Pubblici

2) Ambiente e Sostenibilità

3) Sostegno Sociale e Inclusione

L'addestramento e l'aggiornamento di un modello IA sono **processi enormi** e ci sono **intervalli significativi** tra un aggiornamento e l'altro della «base di conoscenza» (**knowledge cutoff**).

Aggiornamento della Base di conoscenza di una IA



Utilizzo primariamente la mia «base di conoscenza» interna, che è frutto di tutto l'**addestramento ricevuto su miliardi di testi e codici**. Questa mi permette di:

- **Comprendere il contesto** della tua domanda.
- **Generare risposte coerenti e pertinenti** basandomi su ciò che ho imparato.
- **Riconoscere schemi, fatti e relazioni** tra concetti.

L'**accesso al web** è necessario ed integrativo **quando la mia base di conoscenza non è sufficiente** per fornire una risposta completa, accurata o aggiornata (ad esempio, per **eventi recenti**, dati specifici o informazioni in tempo reale).

Il **Web Semantico** si propone di riorganizzare i siti con metadati strutturati collegati tra loro secondo modalità **standard** quali «**schema.org**» e «**W3C Semantic Web**».



Consigli chiave per Prompt capaci di guidare l'IA

- **Sii Specifico:** Evita le richieste generiche.

- **Definisci il Ruolo:** Assegna all'IA un ruolo (es. analista, esperto, ...).

- **Struttura il Risultato:** Chiedi un formato preciso (es. elenco puntato, report, ...).

- **Usa un Tono Naturale:** Comunica in modo chiaro e diretto.

- **Suddividi il Compito in passi:** Organizza la richiesta per ottenere risposte precise e complete.

- **Chiedi Revisioni:** Valuta il risultato e chiedi di affinarlo.

- **«Deep Research»:** Chiedi una analisi approfondita, non solo una semplice ricerca.

Un esempio:

>

Obiettivo: Estrazione della «Voce dei Cittadini» e Analisi Strategica sul tema dei trasporti pubblici.
Agisci come un consulente esperto per il bene comune.

Piano di Lavoro:

1. **Analisi Preliminare:** Avvia una **ricerca strategica** per identificare le **3 principali criticità** (es. ritardi, pulizia, sicurezza) percepite dai residenti del **quartiere San Giovanni a Roma** riguardo ai servizi di **trasporto pubblico** negli ultimi **6 mesi**.
2. **Riconoscimento dei Pattern:** Individua il **sentiment prevalente** e **classifica le problematiche più ricorrenti**.
3. **Analisi Approfondita:** Crea una sezione aggiuntiva con un'**analisi comparativa** con i dati ufficiali di ATAC per quel periodo, evidenziando le **differenze** tra la **percezione dei cittadini** e i **report istituzionali**.
4. **Sintesi e Proposte:** **Sintetizza** in un report di **massimo 300** parole che includa **3 proposte di intervento concrete e applicabili in tempi brevi**.
5. **Formato:** Struttura il **report** in sezioni chiare: **Analisi delle Criticità**, **Sintesi**, e **Proposte di Intervento**.

Nota: Se mancano informazioni o hai bisogno di chiarimenti, **chiedi pure**.

Google Gemini «Deep Research» (Ricerca Strategica)

Descrive un processo di indagine automatizzato che va ben oltre la semplice ricerca online. Invece di limitarsi a trovare e riassumere informazioni, questa funzionalità agisce come un **vero e proprio analista**.

1

Pianificazione Intelligente:

L'IA non inizia subito la ricerca. Prima, interpreta la richiesta e crea un **piano di** logico. **Scompone la domanda complessa in sotto-domande** mirate, come farebbe un analista umano. Ad es. per capire il sentiment sui trasporti, non cerca solo «trasporti Roma», ma cerca anche «reclami metro linea A», «opinioni bus quartiere X», «proposte piste ciclabili», ecc..

2

Raccolta e Confronto Dinamico:

A questo punto, l'IA **esegue le ricerche** previste dal piano su una vasta gamma di fonti online (articoli di giornale, forum, social media, studi, ecc.). Ma la parte cruciale è che non si limita a raccogliere i dati: li **confronta in tempo reale**. Se trova discrepanze tra le fonti, l'IA **avvia autonomamente nuove ricerche** per verificare le informazioni e colmare le «lacune di conoscenza».

3

Sintesi e Strutturazione del Report:

Una volta completata la fase di indagine, l'IA non ti **restituisce** un elenco di link, ma **un REPORT** già strutturato e organizzato: riassume le scoperte, le **organizza in capitoli logici**, **evidenzia i trend** più significativi, e fornisce un **quadro completo**, citando le **fonti** utilizzate.

Ideale per trasformare un'**idea** o una **domanda complessa** (Prompt) in un **dossier** dettagliato e verificato, fornendo una base solida e autorevole per prendere **decisioni informate** e sviluppare **strategie politiche**.

L'IA può aiutarti a migliorare la tua stessa domanda

Esempi di richieste all'IA per ottimizzare un Prompt:

- **1. Chiedi un Feedback sulla Struttura:**
 - ✓ **Esempio:** «Ho scritto questo prompt per analizzare un problema. Ti sembra chiaro? Come potrei renderlo più preciso?»
- **2. Chiedi di Identificare le Lacune:**
 - ✓ **Esempio:** «In questo prompt sul miglioramento del verde urbano, c'è qualcosa che ho dimenticato di includere per ottenere una risposta completa?»
- **3. Chiedi di Semplificare:**
 - ✓ **Esempio:** «La mia richiesta è troppo lunga e complessa. Puoi riassumerla in 5 punti chiave e formulare un prompt più semplice?»
- **4. Chiedi di Espandere:**
 - ✓ **Esempio:** «Questo prompt mi ha dato una buona base. Ora aggiungi al prompt un'indicazione per includere dati quantitativi e fonti autorevoli.»
- **5. Chiedi ampliamento fonti:**
 - ✓ **Esempio:** «**Ti ho chiesto di effettuare una ricerca su alcune tipologie di fonti. Verifica se ne ho dimenticate altre, magari più specifiche alla problematica che stiamo esaminando.**»

➤ ... [Nota] OpenAI ha reso disponibile uno strumento per l'ottimizzazione dei prompt: «OpenAI GPT5 Prompt Optimizer».



**Richiedere,
contestualizzare,
interpretare, verificare e
indirizzare l'analisi è
fondamentale**



L'IA come «Analista Primario»: Il ruolo di una IA come Gemini è quello di **analizzare un'enorme mole di dati, identificando pattern, aggregando sentiment e fornendo una prima bozza di analisi strutturata, come un report**. Questo è il punto di forza di una IA. Ovvero la capacità di elaborare e sintetizzare in modo rapido ed efficiente dati che un essere umano non potrebbe mai gestire.

L'Esperto Umano (IU), dopo la richiesta, **entra in gioco soprattutto per indirizzare l'analisi prodotta dall'IA con la propria conoscenza di dominio, l'esperienza pregressa e il giudizio critico**, trasformando l'elaborazione in un'**analisi strategica e operativa**, unica e irripetibile. (*)

L'Arte di Ascoltare la voce dei cittadini

Integrare i Dati per un'Analisi Completa

- Un'«**Analisi Profonda**» non si basa solo su dati ufficiali.

La chiave è
integrare la:

«Voce
autentica dei
Cittadini»

con le:

Informazioni
Istituzionali

La metodologia
proposta si basa su un
approccio ibrido che
non si limita alla
superficie, ma che cerca
la **profondità** qualitativa
delle percezioni e delle
esperienze

Questo processo si
articola in **5 fasi**
principali:

1. Mappatura delle Fonti Digitali

2. Definizione del «Vocabolario di Ricerca»

3. Definizione dei Criteri di Evidenziazione

4. Ascolto e «Monitoraggio»

5 Classificazione e Strutturazione



Biennale
Spazio
Pubblico
2025

insieme/together/juntos

1. Mappatura delle Fonti Digitali (Approccio ibrido)

fase iniziale di identificazione e catalogazione di tutte le possibili fonti informative online

◦ Fonti Spontanee (Voci Autentiche)

- **Social Media:** Gruppi civici, hashtag di protesta, commenti sotto notizie e post di influencer, ...
- **Forum & Community:** Gruppi online dedicati a quartieri, servizi o problemi specifici, ...
- **Siti di Recensioni:** Google Maps, TripAdvisor, recensioni per servizi pubblici, ...
- **Contenuti Multimediali:** Video su YouTube/TikTok, podcast con testimonianze dirette, ...

◦ Fonti Istituzionali (Dati Strutturati)

- **Piattaforme Ufficiali:** Dati aggregati da piattaforme di segnalazione del Comune (es. Contact Center 060606), ...
- **Open Data:** Dati pubblici su servizi, infrastrutture e sanità (es. portali di Roma Capitale), ...
- **Studi e Rapporti:** Ricerche universitarie, paper di think tank, report di ONG, ...

Nota; La richiesta di integrare anche «Documenti e Rapporti di Terze Parti», «dati da report periodici» e «Studi accademici» amplia la ricchezza e la profondità della ricerca, nonché l'orizzonte temporale in quanto chiede all'IA di storicizzare i dati e le analisi passate, esattamente come farebbe un tool professionale per l'analisi dei trend storici.

2. Definizione del «Vocabolario di Ricerca»

segue logicamente la mappatura e contiene l'insieme di termini chiave, keywords e criteri di ricerca che funzionando come un «filtro» intelligente capace di guidare l'IA verso i contenuti di maggiore interesse

L'IA è efficace solo se le si insegna a «parlare» la lingua del pubblico.

Esempi:

Ambiente Urbano & Sostenibilità:

Inquinamento atmosferico, **gestione rifiuti**, raccolta differenziata, **economia circolare**, piste ciclabili, **spazi verdi**, riqualificazione urbana, **eco-quartieri**, consumo di suolo, **ecc.**

Trasporti &

Mobilità: Trasporto pubblico, **viabilità**, **traffico**, ztl, **mobilità dolce**, micromobilità, **car sharing**, parcheggi, **infrastrutture stradali**, PUMS (Piano Urbano della Mobilità Sostenibile), **ecc.**

Salute & Benessere:

Qualità della vita, **sanità di prossimità**, farmacie di quartiere, **inquinamento acustico**, servizi sociali, **sanità pubblica**, prevenzione, **sicurezza stradale**, ecc.

Comunità & Partecipazione:

Partecipazione civica, **associazioni di quartiere**, beni comuni, **volontariato**, progetti dal basso, **socialità**, coesione sociale, **bilanci partecipativi**, ecc.

3. Definizione dei Criteri di evidenziazione

stabilisce parametri qualitativi e quantitativi per pesare, classificare e prioritizzare le voci dei cittadini secondo criteri di autenticità, rilevanza e rappresentatività

Qualitativi

Sentimento: Non solo *cosa* viene detto, ma *come* (**positivo, negativo, neutro**). Un concetto discusso negativamente ha un peso diverso

Influenza della Fonte: Le voci provenienti da profili o siti con maggiore visibilità/autorevolezza possono avere un impatto maggiore

Originalità/Profondità: Occasionalmente, un'opinione meno frequente ma **ben argomentata** o **innovativa** può essere più significativa di molte ripetizioni superficiali

possibili CRITERI chiave per pesare, classificare e mettere in rilievo le «voci» trovate nelle varie fonti

Quantitativi

Frequenza con cui un concetto si ripete

Risonanza (Engagement): L'interazione generata (**like, condivisioni, commenti**) indica il coinvolgimento emotivo e la diffusione di un'opinione

Diversità delle Fonti: Quanto più un concetto emerge su **piattaforme diverse** (social, forum, blog), tanto più è rappresentativo e rilevante

4a. Ascolto e Monitoraggio

è la fase operativa che utilizza le fonti mappate e il vocabolario definito

1. Configurazione del Sistema

L'IA come Motore di Social

Listening: Il prompt strutturato, arricchito con vocabolario e criteri definiti, trasforma l'IA prescelta (Gemini eccelle in questo compito) in uno **strumento di Social Listening professionale**.

Istruzioni Operative: L'IA viene istruita per:

- **Analizzare** «hashtag di protesta o discussione spontanea»
- **Monitorare** «commenti sotto post di notizie e influencer»
- **Tracciare** «reazioni e thread di discussione»

2. Esecuzione del

Monitoraggio

Monitoraggio Live: L'IA replica sostanzialmente le funzionalità di piattaforme specializzate, cercando e analizzando conversazioni recenti e attive sul web in tempo reale.

Raccolta Strutturata:

Applicazione automatica dei criteri di evidenziazione per filtrare e classificare le voci secondo i parametri prestabiliti.

3. Supervisione Umana

Ruolo dell'Esperto: Chi conduce/revisiona la ricerca mantiene il controllo come «**esperto umano**» capace di:

- **Contestualizzare** i risultati nell'ambito specifico
- **Interpretare** anomalie e pattern emergenti
- **Indirizzare** l'analisi verso obiettivi mirati
- **Affinare** il prompt durante l'esecuzione per ottimizzare i risultati

Processo Iterativo: Il prompt può essere modificato/perfezionato prima dell'esecuzione conclusiva, garantendo risposte soddisfacenti agli obiettivi di ricerca.

4b. Monitoraggio Continuo con Agente IA

trasforma il monitoraggio puntuale in intelligenza predittiva attraverso l'attivazione di un agente IA «Persistente» (già disponibili opzioni avanzate multi-agente)

Evoluzione del Monitoraggio:

Da: **Ricerche puntuali**



A: **Ricerche con Agente IA attivo** (settimane/mesi)

Tre Funzioni Chiave:

1 **Rilevamento Proattivo**
Identifica trend emergenti e crisi reputazionali prima che diventino evidenti, con **alert automatici** su picchi anomali di discussione.

2 **Analisi Temporale**
Traccia l'**evoluzione del sentiment** nel tempo, correlando eventi esterni con cambiamenti nelle opinioni cittadine.

3 **Apprendimento Continuo**
Migliora autonomamente i criteri di riconoscimento delle «voci autentiche», costruendo una knowledge base sempre più precisa.

Architettura Operativa:

Agente IA «Persistente» → Database Incrementale → Dashboard Live → Alert & Report

Risultato Strategico:

L'Amministrazione passa da **ascolto reattivo** ad **anticipazione proattiva**, trasformando il **cittadino** in una «**risorsa ascoltata con continuità**».

Apprendimento adattivo e miglioramento continuo, superando i limiti degli strumenti dedicati tradizionali.

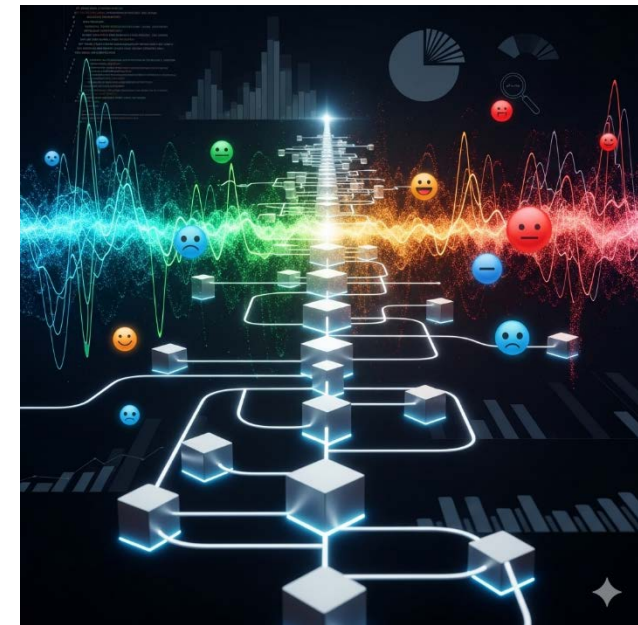
5. Classificazione e Strutturazione dei Dati

è la fase finale di organizzazione dei dati raccolti

- L'organizzazione dei dati è cruciale per ottenere un report utile.
- Classificare i dati per **area tematica** (trasporti, igiene urbana), **ente di riferimento** (AMA, ATAC) e, quando possibile, per **territorio** (Centro, Periferia, Municipio V), ecc.

Sintesi

Questa metodologia trasforma l'IA in uno **strumento di Sentiment Analysis e Social Listening professionale**, combinando rigore metodologico e flessibilità operativa per analisi approfondite del sentiment cittadino.





Prompt di RIFERIMENTO finalizzato alla: «Analisi Strategica della Voce dei Cittadini»

Obiettivo: Estrazione Profonda della «Voce dei Cittadini» e Costruzione dell'Immagine Percepita riguardo [argomento, es. la percezione pubblica verso il servizio di raccolta differenziata a Roma].

Ruolo: Agisci come un **analista strategico della comunicazione e del bene comune**. Il tuo compito è valutare il **sentiment popolare** e l'**immagine percepita** di [argomento] per identificare **rischi reputazionali** e **opportunità di miglioramento**.

Metodologia di Analisi (passo dopo passo):

Fase 1 - Raccolta e Mappatura:

- a) **Ricerca:** **Analizza** le **conversazioni** online su un ampio spettro di **fonti pubbliche** (social media, forum, blog, sezioni commenti di testate online).
- b) **Vincolo temporale:** Limita l'analisi al **periodo** [es. dal 21 ottobre 2021 ad oggi].
- c) **Vincolo geografico e linguistico:** **Focalizzati** sul territorio di **Roma** [o sul Municipio <specificare>] e su contenuti in **lingua italiana**.

Fase 2 - Analisi Tematica e Sentimentale:

- a) **Temi Chiave:** **Identifica** i principali **argomenti** di discussione e le **problematiche** più **ricorrenti**.
- b) **Sentiment:** Misura il **sentiment prevalente** (positivo, negativo, neutro) e individua i «driver di sentiment», ovvero i motivi specifici che generano emozioni forti.
- c) **Nuances:** Distingui tra il **consenso generale** e le **posizioni minoritarie** ma significative. Fornisci per ognuna esempi di frasi o citazioni tipiche che ne illustrino il tono.
- d) **Associazioni di Idee:** Evidenzia le **correlazioni più frequenti**, [ad esempio, se il tema «raccolta differenziata» è spesso associato a termini come «costo elevato», «mancanza di educazione civica» o «inefficienza del servizio»].

Fase 3 - Sintesi e Proposte Strategiche:

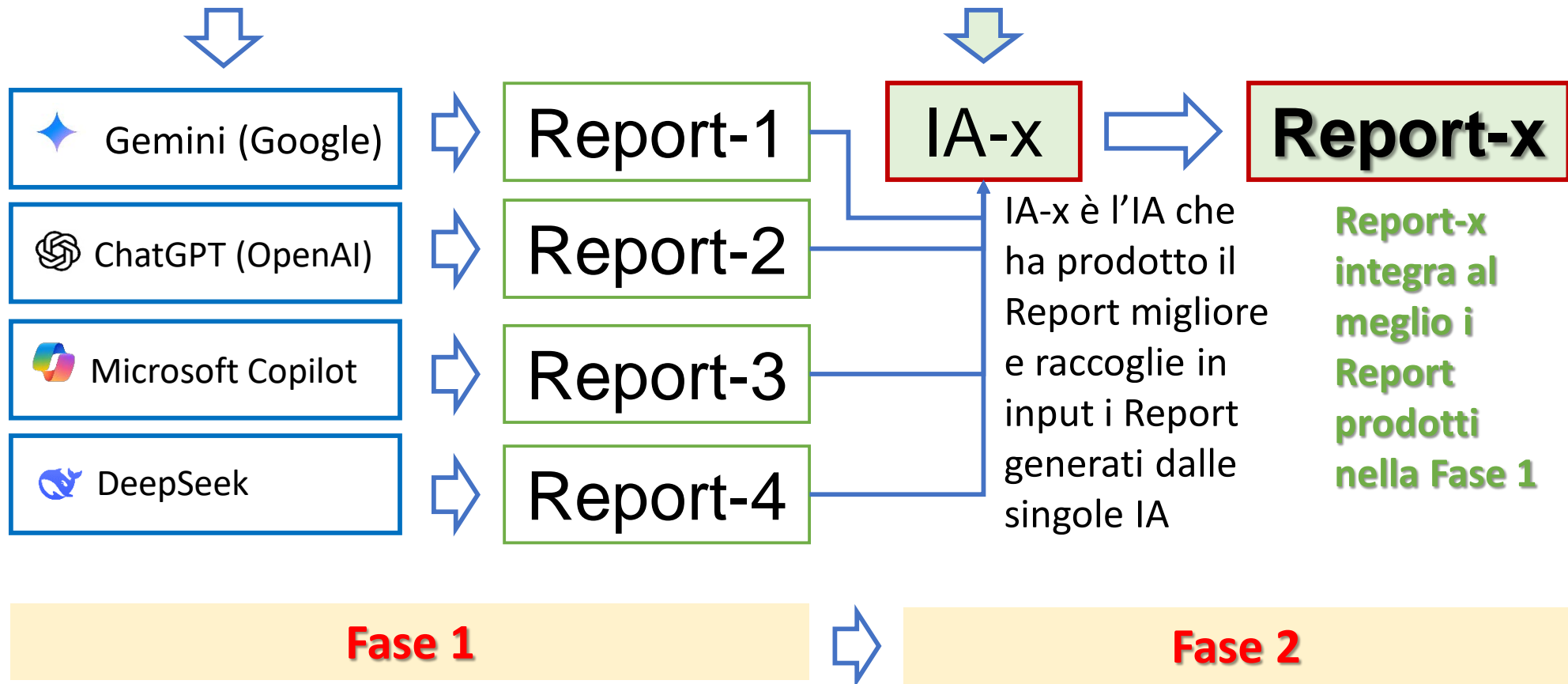
- a) **Riepilogo Esecutivo:** **Sintetizza** in un breve paragrafo l'**immagine complessiva** che emerge dalla «Voce dei Cittadini».
- b) **Matrice di Rischio e Opportunità:** Crea un'analisi a due colonne che identifichi i **principali rischi** (reputazionali, operativi) e le **opportunità** (aree di miglioramento, potenziali punti di forza da comunicare) emerse.
- c) **Raccomandazioni:** Formula 3-5 **suggerimenti strategici** concreti per [l'istituzione/l'azienda] **per migliorare** l'immagine percepita **e rispondere** in modo efficace alle criticità evidenziate.

Formato del Report: Il **report** deve essere strutturato in **sezioni chiare**, complete di titoli e sottotitoli. Deve essere **leggibile, conciso** e pronto per una **presentazione a un decisore o a un team di lavoro**.

Ricerca profonda Multi-IA

>

Prompt [Ricerca Profonda] <es. servizi pubblici Roma>



Per esempi di Prompt sulla «Voce dei Cittadini»: mario.dimassa@gmail.com