

Sergio Talamo

Nuovo millennio, primo quarto di secolo



**La persona
la fiducia e il
pensiero critico
come bussola**

Il fulcro: la comunicAzione

**L'IA, il bagliore e le ombre
da diradare**

**La Pubblica Amministrazione
incubatore del nuovo**



Lo spartiacque

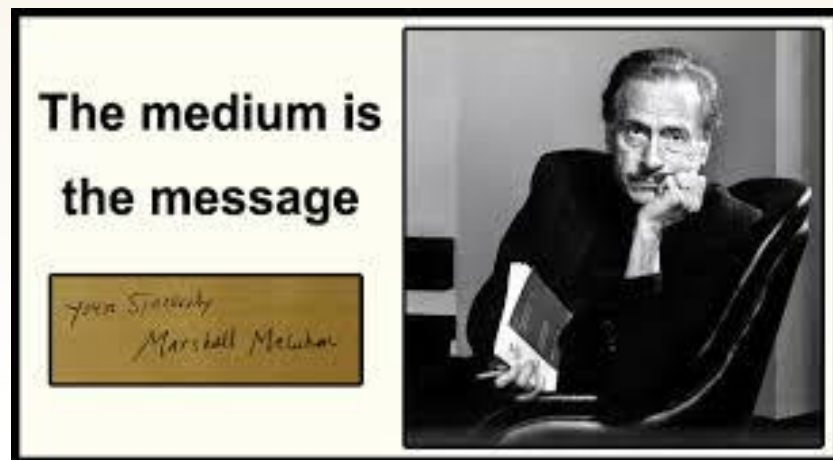


1. Comunicazione o ComunicAzione?
2. Trasparenza-adempimento o Trasparenza partecipazione-accountability?
3. Digitale come tecnologia o digitale come spazio interattivo?

----- Il Luogo è il Messaggio

La linea che fa da spartiacque
è l'ascolto finalizzato

- I due percorsi accidentati della trasparenza e della comunicazione e la variabile IA: un approccio e una teoria di uso



Il romanzo della trasparenza italiana



AMMINISTRAZIONE
TRASPARENTE
Conoscere per dare fiducia

➤ **Renzo, Lucia e il Freedom
Of Information Act italiano**



La legge analogica comunicati e sportelli ... e la comunicazione è ferma al 2000

- ❖ Mancata applicazione legge 150
- ❖ Mancato riconoscimento professionalità
- ❖ Delega ad altre funzioni: IT, segreterie particolari, persino legale
- ❖ Delega a strutture esterne per comunicazione-spot
- ❖ Contratti precari e/o atipici



➤ **Risultato: comunicatore =
Mister Wolf**

I SERVIZI AL PUBBLICO

<https://avanzamentodigitale.italia.it/it>

<https://io.italia.it/numeri/>

<https://www.pagopa.gov.it/it/numeri/>



Sergio Talamo



VERSO UNA NUOVA LEGGE
COMUNICAZIONE PUBBLICA

151

DL
P
A
È LEGGE

**Social media e digital manager
In cammino verso il ... presente!**

... la figura del
Digital Manager

Ruolo e Normativa del Social Media Manager

**Decreto PA
69/2025**

*“Al fine di rafforzare il processo di transizione digitale, di sfruttare al meglio e nel modo corretto l'applicazione delle nuove tecnologie, **come l'intelligenza artificiale**, e di migliorare la qualità dei servizi destinati alle imprese e ai cittadini nonché la necessaria partecipazione dei cittadini stessi alla gestione delle politiche pubbliche, le pubbliche amministrazioni possono individuare, tra il personale in servizio e nell'ambito delle nuove assunzioni autorizzate a legislazione vigente, la figura professionale del Social Media e Digital Manager, con compiti di elaborazione di strategie comunicative specifiche per i social media, in conformità agli obiettivi istituzionali, anche fatte salve le attuali competenze, e di gestione delle piattaforme di reti sociali telematiche”.*

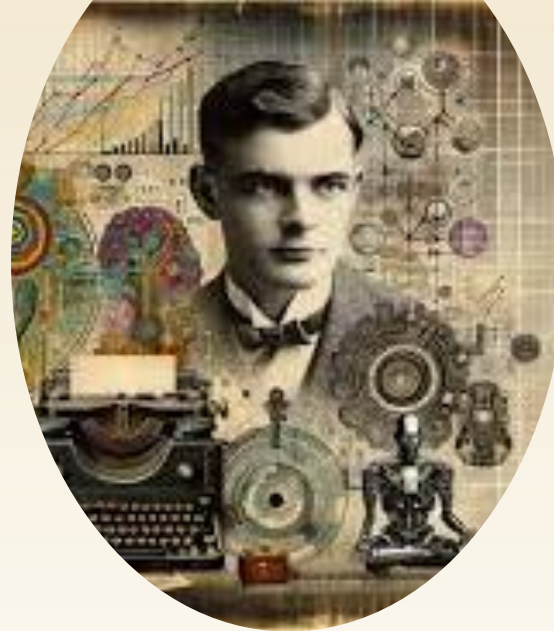
IA, il bagliore e le ombre

Può pensare una macchina?

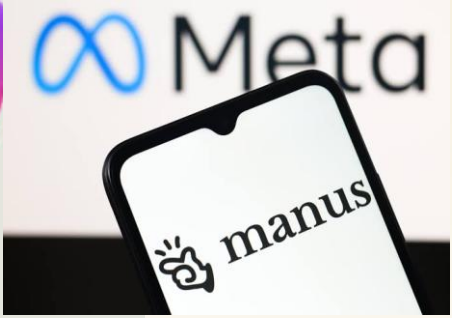
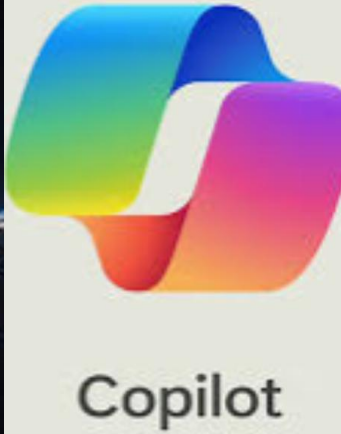
Il test di Turing del 1950

Un sistema in grado di manipolare “simboli” (numeri, lettere, formule, etc.), come un computer, può ragionare e compiere azioni intelligenti, indipendentemente da come sono realizzati i simboli (Newell e Simon 1976, e molti altri)

L'intelligenza umana dipende strettamente da aspetti fisiologici propri dell'uomo e dell'ambiente in cui agisce, troppo complessi da riprodurre in una macchina (Lakoff 1987, Winograd e Flores 1986)



In campo



I numeri di ChatGPT e di Google



Nel 2026 ChatGPT supera i **900 milioni di utenti attivi settimanali** e i **50 milioni di abbonati consumer**, per **oltre 2,5 miliardi di messaggi al giorno**. Sul fronte Google, **AI Overviews** resta attestato a **oltre 2 miliardi di utenti mensili**, mentre l'app **Gemini** è salita a **oltre 750 milioni di utenti attivi mensili**.



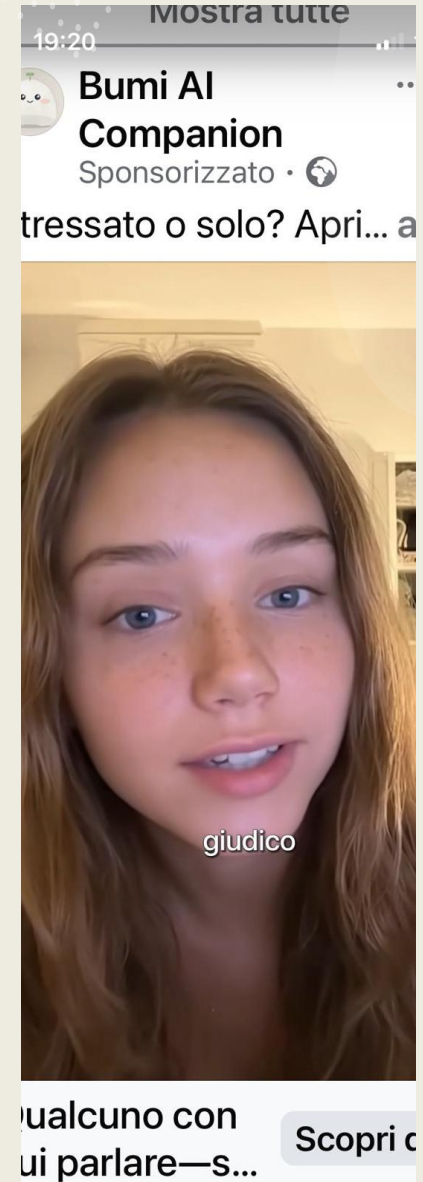
Verso l'IA agentica e ... il ghepardo



Her, l'IA e la paura di noi stessi

- *"Dato che GPT-4o è il nostro primo modello che combina tutte queste modalità, stiamo ancora solo esplorando la superficie di ciò che il modello può fare e dei suoi limiti", hanno affermato i dirigenti di OpenAI durante la presentazione.*
- Il nuovo mondo dell'Agentic

[La fotografia Eurispes](#)



PROFESSIONALITA' COME ANTIDOTO

La communication room: le funzioni...

- Relazioni con i media tradizionali e produzione di contenuti informativi.
- Gestione dei canali social e creazione di contenuti digitali engaging.
- Visibilità dell'amministrazione con specialisti SEO e SEM.
- Creazione e manutenzione di siti web e applicazioni con web designer e sviluppatori.
- Produzione di contenuti multimediali con grafici e videomaker.
- Relazioni pubbliche e rapporti con stakeholder e partner istituzionali.
- Eventi pubblici e istituzionali.
- Monitoraggio e analisi delle performance comunicative con analisti di dati.
- Rilevazione del feedback degli utenti con indagini di customer satisfaction.
- Relazioni e comunicazione internazionale.
- Consultazioni pubbliche per implementare processi di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini.
- Comunicazione di crisi per gestire situazioni di emergenza e tutelare la reputazione dell'ente.



#forumpa2024

**SMDM e
Communication room:**

- controllo base dati
- flusso
- feedback
- correzione
- responsabilità



... e le funzioni di Intelligence!

Data specialist, che gestisce l'organizzazione, la qualità e l'accesso ai dati e cura la preparazione e la documentazione dei dataset, anche per garantirne la riutilizzabilità, in coerenza con il Data Governance Act europeo

- **IA developer**, che sviluppa o adatta i modelli di intelligenza artificiale, integrandoli con le architetture digitali esistenti.
- **Comunicatore/prompt engineer**, in continuità con il social media-digital manager inserito nel decreto PA del maggio 2025, che rende comprensibili i sistemi di IA agli utenti finali, curando l'esperienza d'uso attraverso l'ottimizzazione dei prompt e delle interfacce.
- **Esperto legale e data protection**, che presidia il rispetto delle normative su privacy, trasparenza algoritmica e protezione dei dati, collaborando con il DPO e gli organi di controllo.
- **Formatore interno/change agent/empathic manager**, che opera come promotore dell'inclusione fra i dipendenti, della sollecitazione di nuove idee e della diffusione delle soluzioni intelligenti, co-progettando nuovi flussi formativi e di lavoro.

"Le proposte della Task Force
sull'Intelligenza Artificiale per

FORMEZ
AL SERVIZIO



IA: per favore, ti spiego bene, parliamone

Dubbio come leva

Empatia come sistema efficiente



I quattro quadranti dell'IA (schema di lavoro)

Impatto alto



Policy pubbliche

Decisioni pratiche
ad alto impatto
(salute, giustizia,
sicurezza, trasporti)



Sfera personale-cognitiva

Relazione/empatia
ad alto impatto
Compagna/confidente,
orientamento, counselling
(rischi etici)

Pratico

Bussola: empatia etica
+ governance della relazione

Emotivo



Lavoro assistito

Automazioni ripetitive
Burocrazia svelta,
report, sintesi,
bozze



Bot gentili

Interazioni leggere
Promemoria benessere,
feedback semplice,
folklore tech

Impatto basso

Protocollo SAVE

Minimizzazione dell'errore nel quadrante empatico

S

Stato

Dichiarare in una frase lo stato emotivo-cognitivo:
"Sono in uno stato di..."



A

Accaduto

Fissare l'evento-fulcro irreversibile:
"È successo..."



V

Vincoli

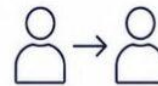
Definire 2-3 regole non negoziabili:
non minimizzare, non cambiare tema,
non abbandonare con un diniego freddo.



E

Escalation

Se emergono segnali ad alto rischio
o richieste non gestibili, passaggio
a un secondo livello: contatto umano,
servizio, aiuto reale.



Controlli trasversali

Recap vincolante periodico + check di coerenza
prima dell'output

*Nel quadrante empatico non serve ricordare tutto:
serve non tradire il punto centrale.*



Digitale Popolare

1. <https://digitalepopolare.it/la-e-i-suoi-quattro-quadranti/>
2. <https://digitalepopolare.it/la-teoria-dei-4-quadranti-della-e-il-problema-dell'errore-nel-quadrante-empatico/>



Sergio Talamo



Immaginare
l'inesistente



Dopo il webinar coffee break

gentilmente offerto da Eduardo De Filippo e Sergio Talamo
329 0522483 - stalamo@formez.it

