

CHATBOT E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PA: PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE PRATICA

La semplificazione dei processi interni e il
miglioramento del dialogo con i cittadini
attraverso i chatbot basati sull'AI

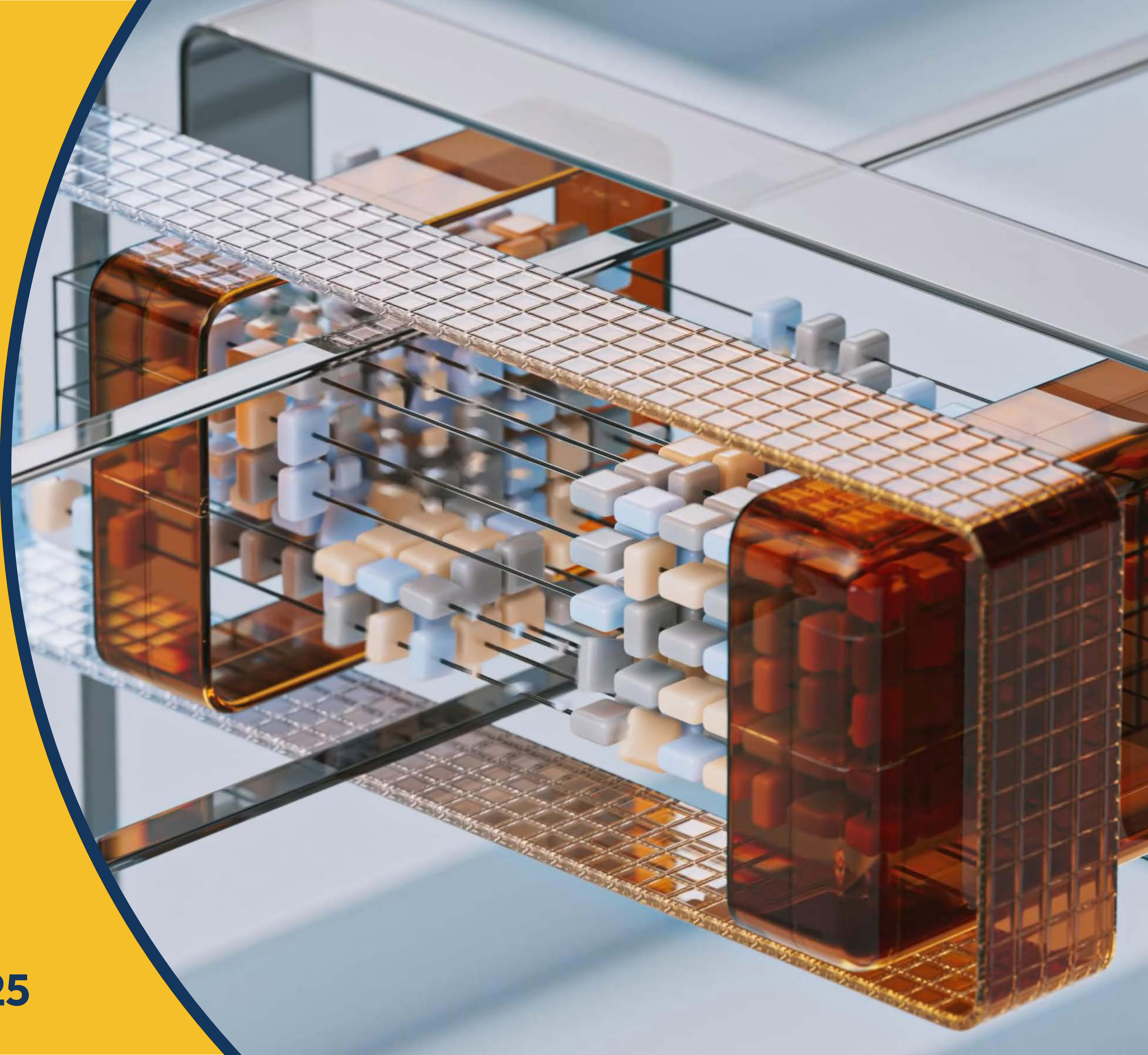
CORSO AVANZATO

2 webinar interattivi

4 lezioni online in FAD asincrona

12 ore di formazione

Dal 24 ottobre al 28 novembre 2025



CHATBOT E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PA: PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE PRATICA

CORSO AVANZATO

2 webinar interattivi

4 lezioni online in FAD asincrona

12 ore di formazione

Dal 24 ottobre al 28 novembre 2025

OBIETTIVI

L'utilizzo dei **chatbot nella Pubblica Amministrazione** rappresenta oggi una leva strategica per rendere più efficiente il funzionamento interno degli uffici e, allo stesso tempo, migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Dal lato **interno**, i bot consentono di automatizzare attività ripetitive e a basso valore aggiunto, come la gestione documentale, le richieste di informazioni da parte dei colleghi o la predisposizione di atti standardizzati. Dal lato **esterno**, i bot sono strumenti di dialogo immediato e accessibile con i cittadini. Possono rispondere in tempo reale a domande frequenti, guidare gli utenti nella compilazione di pratiche online, fornire aggiornamenti su scadenze o bandi, e accompagnare le persone in percorsi personalizzati di fruizione dei servizi.

Grazie a tecnologie avanzate come la **Retrieval-Augmented Generation (RAG)**, i bot diventano veri e propri assistenti digitali capaci di consultare e organizzare la conoscenza dell'ente in modo dinamico, riducendo il rischio di errori e garantendo maggiore uniformità nelle procedure.

L'**obiettivo del corso** - svolto in partnership con **BEAMMEUP** - è fornire ai partecipanti una conoscenza avanzata e operativa dell'utilizzo dei chatbot, sia interni che esterni, nella Pubblica Amministrazione. Il corso guida i partecipanti dalla comprensione dei fondamenti teorici alla progettazione e messa in produzione di un chatbot basato su AI generativa, con un focus particolare sulla modalità Retrieval-Augmented Generation (RAG) e sulla gestione ottimale della documentazione.

www.promopa.it

www.osservatorioai4pa.it

www.beammeup.it

CHATBOT E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PA: PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE PRATICA

CORSO AVANZATO

2 webinar interattivi

4 lezioni online in FAD asincrona

12 ore di formazione

Dal 24 ottobre al 28 novembre 2025

STRUTTURA DEL CORSO

Il corso ha la durata di 12 ore ed è erogato in modalità blended (parte in diretta e parte in modalità registrata).

Sono previsti **2 webinar interattivi** su piattaforma ZOOM e **4 lezioni online in FAD asincrona** pubblicate sulla piattaforma di e-learning di PROMO PA.

L'**articolazione didattica** del corso è la seguente:

- **24 ottobre 2025** - Lezione live webinar (orario 10.00-12.00)
- **Settimana del 27 ottobre 2025** - Primo modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **Settimana del 3 novembre 2025** - Secondo modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **Settimana del 10 novembre 2025** - Terzo modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **Settimana del 17 novembre 2025** - Quarto modulo in FAD asincrona (2 ore)
- **28 novembre 2025** - Lezione live webinar laboratorio finale (orario 10.00-12.00)

E' possibile anche la partecipazione al corso esclusivamente in **modalità registrata**, con l'accesso alle lezioni del 24 ottobre e del 28 novembre tramite la piattaforma di e-learning.

CORPO DOCENTE

- **Pietro Del Debbio**, Innovation Engineer in Beam Me Up
- **Andrea Cappalunga**, CTO presso Erre Quadro e software engineer
- **Federico Andrea Galatolo**, Assistant Professor presso Università di Pisa e CTO presso Cartesia
- **Diana Domenichini**, Dottoranda nel programma di dottorato nazionale AI & Society
- **Alessio Miaschi**, Ricercatore presso l'Istituto di Linguistica Computazionale del CNR
- **Vito Giordano**, Assistant professor presso l'Università di Pisa

CHATBOT E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PA: PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE PRATICA

CORSO AVANZATO

2 webinar interattivi

4 lezioni online in FAD asincrona

12 ore di formazione

Dal 24 ottobre al 28 novembre 2025

PROGRAMMA

24 OTTOBRE 2025, ORARIO 10.00-13.00 | Live webinar

AWARENESS SULL'AI GENERATIVA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Obiettivi

- Introdurre i concetti chiave dell'AI generativa nel contesto della PA.
- Presentare il percorso formativo, la struttura del corso e i risultati attesi.
- Raccogliere i fabbisogni e i casi d'uso dei partecipanti in ottica laboratoriale.

Contenuti

- Cos'è l'AI generativa: principi e ambiti di applicazione nella PA.
- Esempi di utilizzo dell'AI per l'automazione e il miglioramento dei servizi pubblici.
- Struttura del corso: moduli, metodologia didattica, laboratorio finale.
- Raccolta partecipata dei casi d'uso: mappatura dei bisogni e contesto operativo.
- Discussione guidata sui potenziali impatti e sfide nell'introduzione dei bot generativi.

SETTIMANA DEL 27 OTTOBRE 2025, DURATA 2 ORE | Lezione registrata INTRODUZIONE AI BOT E COSTRUZIONE DI BASE

Obiettivi

- Introdurre i partecipanti ai concetti fondamentali legati ai bot.
- Guidare alla costruzione di un semplice bot operativo.
- Sviluppare una comprensione pratica delle piattaforme di sviluppo.

Contenuti

- Definizione e tipologie di bot: conversazionali, transazionali, interni/esterni.
- Architettura e funzionamento di base: ciclo di vita di un bot.
- Casi d'uso nella PA: automazione, semplificazione, miglioramento dei servizi.
- Scelta del caso d'uso: come identificare un problema risolvibile tramite bot.
- Introduzione a piattaforme e strumenti (es. GPT/OpenAI).
- Sviluppo guidato: dalla progettazione alla prima versione funzionante.
- Test e iterazione: introduzione alle logiche di miglioramento continuo.

CHATBOT E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PA: PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE PRATICA

CORSO AVANZATO

2 webinar interattivi

4 lezioni online in FAD asincrona

12 ore di formazione

Dal 24 ottobre al 28 novembre 2025

SETTIMANA DEL 3 NOVEMBRE 2025, DURATA 2 ORE | Lezione registrata INTRODUZIONE ALLA MODALITÀ RAG

Obiettivi

- Far comprendere il funzionamento della Retrieval-Augmented Generation.
- Dimostrare i vantaggi dell'uso di fonti dinamiche e aggiornate nei bot.
- Illustrare l'implementazione pratica di bot in modalità RAG.

Contenuti

- Cos'è la RAG e perché è rilevante per la PA.
- Architettura: unione tra recupero documentale e generazione AI.
- Confronto tra bot statici e bot RAG.
- Esempi di utilizzo: interazioni documentali, accesso a database normativi.
- Tecnologie e framework utilizzabili (panoramica operativa).

SETTIMANA DEL 10 NOVEMBRE 2025, DURATA 2 ORE | Lezione registrata STRUTTURAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE PER L'INPUT AI

Obiettivi

- Insegnare a strutturare la knowledge base per garantire risposte affidabili.
- Prevenire errori di interpretazione e allucinazioni del sistema AI.

Contenuti

- Strutturazione efficace delle fonti: formati, tag, segmentazione logica.
- Tecniche di validazione e verifica delle fonti.
- Gestione e aggiornamento continuo della knowledge base.
- Casi studio: buone pratiche e implementazioni reali.
- Prevenzione delle allucinazioni nei bot generativi.

CHATBOT E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PA: PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE PRATICA

CORSO AVANZATO

2 webinar interattivi

4 lezioni online in FAD asincrona

12 ore di formazione

Dal 24 ottobre al 28 novembre 2025

SETTIMANA DEL 17 NOVEMBRE 2025, DURATA 2 ORE | Lezione registrata MISURAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL SISTEMA GENERATIVO

Obiettivi

- Offrire strumenti e tecniche per valutare l'efficacia del bot.
- Integrare un sistema di monitoraggio e feedback iterativo.

Contenuti

- Principali metriche: accuratezza, tempo di risposta, soddisfazione utente.
- Implementazione di dashboard di performance.
- Raccolta ed elaborazione del feedback degli utenti.
- Ottimizzazione continua tramite cicli di miglioramento.

28 NOVEMBRE 2025, ORARIO 10.00-13.00 | Live webinar laboratorio finale APPLICAZIONE PRATICA E VALUTAZIONE FINALE

Obiettivi

- Applicare in un laboratorio finale tutte le competenze acquisite.
- Progettare e implementare un bot con funzionalità RAG.
- Concludere il corso con una valutazione delle competenze sviluppate.

Contenuti

- Progetto guidato: sviluppo di un bot basato su caso reale.
- Messa online e test del bot.
- Valutazione collettiva e feedback formativo.
- Discussione di criticità e potenzialità.

PREREQUISITI E OUTPUT ATTESI

E' preferibile una familiarità con **concetti di base sull'automazione** e una **conoscenza generica dei sistemi AI e degli strumenti digitali**.

Output attesi: capacità di progettare e realizzare un bot funzionante e contestualizzato per la PA; competenze nell'integrazione della modalità RAG; abilità nella strutturazione e gestione di documentazione per sistemi AI; competenze nella valutazione e ottimizzazione continua del bot.

CHATBOT E INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER LA PA: PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE PRATICA

CORSO AVANZATO

2 webinar interattivi

4 lezioni online in FAD asincrona

12 ore di formazione

Dal 24 ottobre al 28 novembre 2025

INFORMAZIONI DI RIEPILOGO

Struttura del corso

12 ore di formazione in modalità blended (parte in diretta e parte in modalità registrata).

2 webinar interattivi e 4 lezioni online in FAD asincrona.

Calendario delle lezioni

24/10/2025 - Lezione live webinar

Settimana del 27/10/2025 - 1° modulo in FAD asincrona

Settimana del 3/11/2025 - 2° modulo in FAD asincrona

Settimana del 10/11/2025 - 3° modulo in FAD asincrona

Settimana del 17/11/2025 - 4° modulo in FAD asincrona

28/11/2025 - Lezione live webinar laboratorio finale

Piattaforme di formazione

Lezioni live webinar: **piattaforma ZOOM**, accesso su invito tramite PC, tablet o smartphone.

Lezioni in FAD asincrona e materiale didattico: **piattaforma di e-learning Moodle** di PROMO PA.

Attestazione

Al termine del corso verrà rilasciato l'**attestato di partecipazione**, anche in **formato open badge**, previo superamento del test finale di valutazione dell'apprendimento.

Quota di iscrizione

790,00 euro + IVA se dovuta.

Se la fattura è intestata ad un Ente Pubblico, la quota è esente IVA (art.10, D.P.R. 633/72).

La quota di partecipazione è comprensiva di materiale didattico e registrazione video dei webinar.

Riduzione del 20% in caso di iscrizione di più persone: 630,00 euro + IVA se dovuta. La riduzione si applica su tutte le quote, a partire da due adesioni.

Partecipazione al corso solo in modalità registrata: 700,00 euro + IVA se dovuta

PER ISCRIZIONI

<https://www.promopa.it/corsi/chatbot-intelligenza-artificiale-pubblica-amministrazione/>