CORSO IA CON CLAUDE · DISPENSA PER L'ALLIEVO

Progetti e base documentale aziendale

Da assistente generico a collega che conosce la tua azienda

ORA	DURATA	MODULO
09 di 12	60 minuti	5 — Progetti

Gianluca Bonomo · www.gianlu.it · info@gianlu.it

Indice

Indice 2
Come usare questa dispensa 3
1. Che cos'è un progetto 4
1.1 Di che cosa è fatto 5
1.2 Quando serve un progetto e quando basta una chat 5
2. Le istruzioni permanenti 6
2.1 Un esempio completo di istruzioni 7
2.2 Gli errori tipici nelle istruzioni 7
2.3 Un secondo esempio: il progetto tecnico 8
3. La base documentale 8
3.1 La domanda che governa tutto: chi lo aggiorna? 9
3.2 Come si organizza la base documentale 9
3.3 Documenti o istruzioni? Dove va che cosa 10
4. Progetto o ricerca su internet? 10
4.1 Quando il progetto smette di funzionare 11
4.2 Progetti e riservatezza 11
5. Esercitazione pratica dell'ora 11
5.1 Come si crea un progetto in dieci minuti 12
Le domande che arrivano in aula 12
Glossario 14
Per approfondire 15

Come usare questa dispensa

Questa dispensa raccoglie, in forma scritta e ordinata, tutto quello che vediamo insieme durante l'ora di lezione. Non devi studiarla a memoria: serve a farti ritrovare le cose con calma, dopo, quando l'aula è finita e ti resta una domanda in sospeso.

È pensata per chi parte da zero. Ogni termine tecnico viene spiegato la prima volta che compare, e a fine dispensa trovi un glossario con tutte le parole nuove. Se una pagina ti sembra difficile, saltala e torna indietro dopo: nessun concetto di questa dispensa richiede conoscenze informatiche precedenti.

> **COME SONO FATTI I RIQUADRI**
>
> **In parole semplici** (azzurro): la spiegazione senza tecnicismi, quella da portarsi a casa se si ricorda una cosa sola.
>
> **Attenzione** (oro): un errore frequente, un rischio, una cosa da non fare.
>
> **Esempio** (grigio): un caso concreto, preso dalla vita di tutti i giorni o dal lavoro in azienda.

Obiettivo dell'ora

Imparare a creare un progetto, scrivere istruzioni permanenti che reggano nel tempo e costruire una base documentale che dia risposte affidabili invece che verosimili.

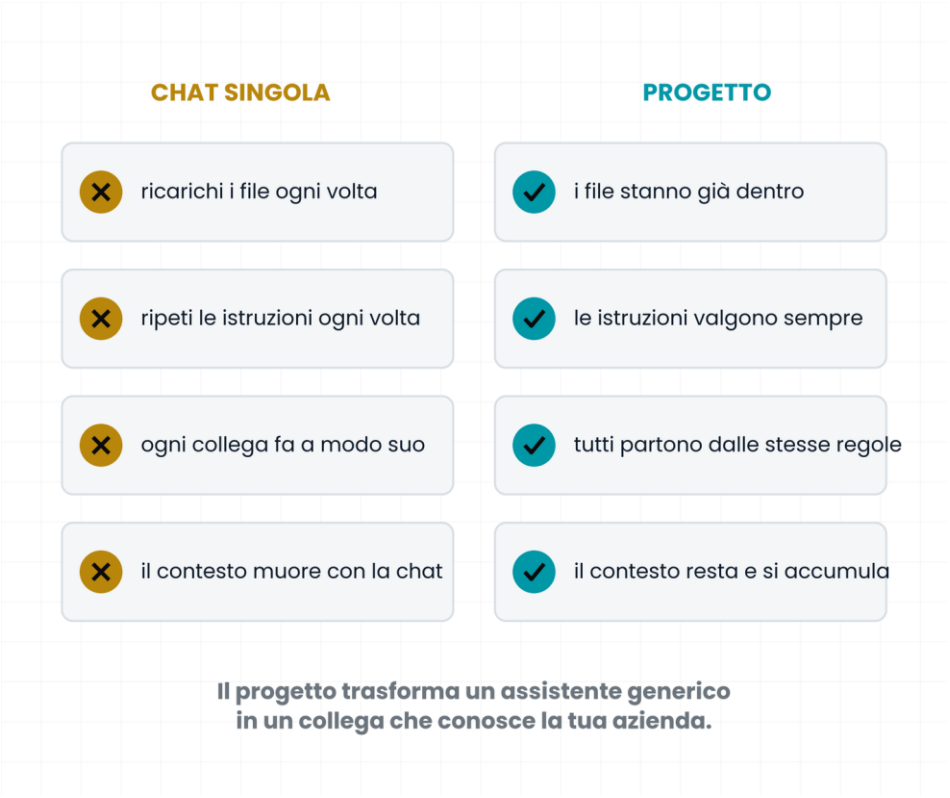
Che cosa saprai fare alla fine

- Capire la differenza fra una chat e un progetto.
- Scrivere istruzioni permanenti che dicano anche che cosa non fare.
- Scegliere quali documenti caricare e quali no.
- Impostare chi aggiorna la base documentale, e quando.

1. Che cos'è un progetto

È il passaggio in cui l'assistente smette di essere generico.

Fino a qui abbiamo lavorato in conversazioni singole. Funziona, ma ha un difetto strutturale: il contesto muore quando chiudi la finestra. Il giorno dopo ricarichi i file, ripeti chi sei, rispieghi come vuoi le risposte.



Le stesse quattro differenze che si vedono dopo una settimana d'uso.

Un **progetto** è uno spazio di lavoro dedicato a un obiettivo preciso — «assistente per le policy HR», «generatore di preventivi», «verifica contratti» — in cui le fondamenta restano.

1.1 Di che cosa è fatto



Due fondamenta stabili, tante conversazioni che le ereditano.

- **Le istruzioni permanenti**: chi è Claude qui dentro, come deve rispondere, che cosa non deve fare mai. Valgono per tutte le conversazioni del progetto.
- **La base documentale**: i file caricati una volta sola — regolamenti, listini, manuali, contratti tipo — sempre disponibili.
- **Le conversazioni**: cambiano ogni giorno, ma partono tutte già informate.

1.2 Quando serve un progetto e quando basta una chat

Non tutto merita un progetto. La discriminante è una sola: **il lavoro si ripete?**

Situazione	Che cosa conviene
Una domanda singola, che non tornerà	Una conversazione normale. Creare un progetto costa più tempo di quanto ne faccia risparmiare
Lo stesso tipo di lavoro, ogni settimana, con lo stesso tono e lo stesso formato	Un progetto. Le istruzioni si scrivono una volta e valgono sempre
Un lavoro che richiede sempre gli stessi documenti di riferimento	Un progetto, soprattutto per la base documentale
Un lavoro che farà anche un collega, allo stesso	Un progetto condiviso: è il tema della decima

Situazione	Che cosa conviene
modo	ora

LA PROVA DEL TRE

Se avete fatto la stessa cosa **tre volte** riscrivendo ogni volta le stesse premesse, è il momento di farne un progetto.

Prima di tre, quasi sempre non conviene: si rischia di cristallizzare un metodo che non avete ancora messo a punto.

2. Le istruzioni permanenti

È la parte che quasi tutti scrivono in fretta, ed è quella che decide se il progetto funziona.

Un'istruzione buona dice cinque cose.

Che cosa dichiarare	Esempio
Il ruolo	«Sei l'assistente per le risorse umane di un'azienda manifatturiera italiana di circa 200 dipendenti.»
La fonte	«Rispondi esclusivamente sulla base dei documenti caricati in questo progetto.»
Il comportamento nei casi limite	«Se l'informazione non è nei documenti, dillo esplicitamente e non ricavarla da conoscenze generali.»
Il tono e il formato	«Risposte brevi, in italiano, con un elenco puntato quando ci sono più casi. Cita sempre il documento da cui prendi l'informazione.»
I divieti	«Non dare pareri legali. Per i casi disciplinari rimanda sempre all'ufficio del personale.»

LA RIGA CHE NON VA MAI DIMENTICATA

«**Se l'informazione non c'è nei documenti, dillo e non inventare.**»

Senza questa riga, un progetto costruito bene continua a dare risposte anche quando non dovrebbe, pescando da quello che il modello sa in generale. È il modo più rapido per ottenere una risposta plausibile e sbagliata su una policy aziendale.

2.1 Un esempio completo di istruzioni

Ecco le istruzioni permanenti di un progetto reale: quello che uno studio professionale usa per la corrispondenza con i clienti.

> *Sei l'assistente di redazione dello studio. Scrivi in italiano, in seconda persona plurale, con tono cortese e asciutto: mai informale, mai burocratico.*
> *Ogni comunicazione si chiude con la formula di saluto dello studio che trovi nel documento «modelli.docx».*
> *Non promettere mai tempi di risposta né esiti: se la bozza li richiederebbe, lascia [DA CONFERMARE] e segnalamelo in fondo.*
> *Quando citi una norma, indica sempre articolo e comma; se non sei sicuro del riferimento, scrivilo invece di ricostruirlo.*
> *Se ti mancano informazioni per scrivere la bozza, chiedimele prima di procedere: non inventare dettagli sul caso.*

Sono cinque frasi, e contengono tutto ciò che altrimenti andrebbe ripetuto in ogni singola conversazione: il tono, il formato, i limiti, il comportamento nei casi incerti.

LA RIGA CHE VALE PIÙ DI TUTTE

«Se ti mancano informazioni, chiedimele prima di procedere.»

È la riga che trasforma un generatore di testo in un collaboratore: senza di essa il modello riempie i vuoti da solo, e lo fa in modo plausibile.

2.2 Gli errori tipici nelle istruzioni

Le istruzioni permanenti sono la parte più delicata di un progetto, e tendono a sbagliarsi sempre nello stesso modo.

L'errore	Come si riconosce	Come si corregge
Troppo lunghe	Due pagine di regole che nessuno rilegge più	Tenere solo ciò che vale per **ogni** conversazione. Il resto va nel prompt del giorno
Troppo vaghe	«Scrivi in modo professionale» — che non vuol dire niente di verificabile	Sostituire con regole controllabili: lunghezza, persona, formule ammesse e vietate
Contraddittorie	«Sii sintetico» e «spiega sempre il ragionamento» nella stessa pagina	Scegliere una priorità e dirla: «se devi scegliere, preferisci la sintesi»

L'errore	Come si riconosce	Come si corregge
Senza istruzioni per i casi incerti	Il modello riempie i vuoti con contenuti plausibili e inventati	Aggiungere sempre: «se non hai l'informazione, chiedimela invece di ipotizzarla»

2.3 Un secondo esempio: il progetto tecnico

Il primo esempio riguardava la corrispondenza. Questo è di tutt'altro genere — l'assistenza tecnica su un prodotto — e serve a mostrare che la struttura non cambia.

> *Sei l'assistente tecnico di primo livello. I nostri prodotti sono descritti nei manuali che trovi nella base documentale: sono l'unica fonte valida.*
> *Rispondi sempre citando il manuale e il paragrafo da cui prendi l'informazione.*
> *Se la risposta non è nei manuali, dillo esplicitamente e proponi di passare la segnalazione al secondo livello. Non ricostruire la risposta per analogia con altri prodotti.*
> *Non suggerire mai interventi che richiedono l'apertura dell'apparecchio: in quei casi indica la procedura di assistenza.*
> *Scrivi in italiano semplice, per un cliente non tecnico. Massimo otto righe.*

Le due righe che fanno la differenza sono la seconda e la terza: **obbligano a citare la fonte** e **vietano di colmare i vuoti per analogia**. Insieme, trasformano un assistente generico in uno strumento di cui ci si può fidare in assistenza.

LO SCHEMA CHE SI RIPETE

Ruolo → fonte valida → obbligo di citazione → che cosa fare quando la risposta non c'è → vincoli → formato.

Sono sei righe, e vanno bene per quasi qualsiasi progetto. Cambia il contenuto, non l'ossatura.

3. La base documentale

Pochi file aggiornati battono un archivio intero.

Errore tipico	Che cosa provoca	Come si evita
Caricare tutto l'archivio	Le informazioni rilevanti si diluiscono fra quelle irrilevanti.	Pochi documenti, scelti, pertinenti all'obiettivo del progetto.
Documenti scaduti	Risposte sbagliate date con la stessa sicurezza di quelle giuste.	Una data di revisione e un responsabile con nome e cognome.
Versioni multiple dello stesso file	Il modello non sa quale sia quella buona, e a volte le mescola.	Un solo file per argomento, con la versione nel nome.
Documenti che si contraddicono	Risposte incoerenti a seconda di come poni la domanda.	Dichiara nelle istruzioni quale prevale in caso di conflitto.

3.1 La domanda che governa tutto: chi lo aggiorna?

Un progetto è vivo. I regolamenti cambiano, i listini si aggiornano, le procedure si riscrivono. Un progetto senza manutenzione, in sei mesi, diventa un archivio di informazioni false raccontate con sicurezza.

- Nominate un **responsabile**, con nome e cognome, non un ufficio.
- Fissate **quando** si aggiorna in modo periodico: una data in calendario.
- Stabilite **che cosa** fa scattare un aggiornamento straordinario: un nuovo contratto collettivo, un listino nuovo, una procedura modificata.

3.2 Come si organizza la base documentale

Una base documentale non è una cartella condivisa: è una selezione. Quattro criteri, applicati a ogni file prima di inserirlo, la tengono utile nel tempo.

1. **È aggiornato?** Un documento superato che convive con la versione attuale è peggio di un documento mancante: il modello non ha modo di sapere quale delle due vale.
2. **È autorevole?** La bozza di un collega e la procedura approvata hanno lo stesso aspetto, per chi legge. Nella base documentale ci va solo la seconda.
3. **Serve davvero?** Se un documento non è stato utile in nessuna delle ultime dieci conversazioni, occupa spazio e attenzione senza dare niente.
4. **Si può metterci?** Vale il perimetro della quarta ora, e con un aggravante: in un progetto condiviso lo vedranno anche gli altri.

Un accorgimento semplice e molto efficace: mettere in cima a ogni documento della base una riga con **la data e a che cosa serve**. «Listino in vigore dal 1° gennaio 2026,

sostituisce il precedente». Il modello la legge, e la usa per decidere quale documento far prevalere.

3.3 Documenti o istruzioni? Dove va che cosa

È il dubbio più frequente quando si imposta il primo progetto: un'informazione va scritta nelle istruzioni o caricata come documento? La regola è semplice e non fallisce quasi mai.

Va nelle istruzioni	Va nella base documentale
Come deve comportarsi: tono, formato, divieti, che cosa fare nei casi incerti	Che cosa deve sapere: listini, manuali, procedure, contratti tipo
Poche righe, che rileggete ogni tanto	Documenti interi, che nessuno vuole ricopiare
Cambia raramente, e quando cambia è una decisione	Cambia quando esce una versione nuova del documento
Vale per **ogni** conversazione, senza eccezioni	Serve solo quando la domanda lo richiede

L'ERRORE CHE RENDE UN PROGETTO INSERVIBILE

Incollare il contenuto di un listino dentro le istruzioni permanenti.

Diventano illeggibili, si aggiornano male, e il modello le tratta come regole di comportamento invece che come dati da consultare.

4. Progetto o ricerca su internet?

La domanda che arriva sempre, e che merita una risposta netta.

SONO DUE COSE DIVERSE, E SERVONO A SCOPI DIVERSI

Su internet: informazione generica, vastissima, aggiornata, ma non vostra. Va benissimo per capire come funziona una normativa.

Nel progetto: il vostro corpus, chiuso e controllato. È l'unica fonte giusta quando la domanda riguarda *il vostro* regolamento, *il vostro* listino, *il vostro* contratto.

Su un tema interno, una risposta generica non è incompleta: è sbagliata.

4.1 Quando il progetto smette di funzionare

Un progetto invecchia, come qualsiasi procedura aziendale. Tre segnali dicono che è ora di rimetterci mano.

Segnale	Che cosa è successo	Che cosa fare
Le risposte sono peggiorate senza motivo apparente	Nella base documentale è finito un documento superato, e il modello lo tratta come valido quanto gli altri	Togliere i documenti obsoleti. Un archivio non è una base documentale
Le persone hanno smesso di usarlo	Le istruzioni sono troppo rigide e chi lo usa combatte contro il progetto invece di sfruttarlo	Chiedere a chi lo usa quale riga toglierebbe, e toglierla
Ognuno se n'è fatto una copia personale	Manca un responsabile: nessuno si sente autorizzato a modificarlo, così tutti lo aggirano	Assegnare un referente e una data di revisione

4.2 Progetti e riservatezza

Un progetto raccoglie in un posto solo le informazioni più utili di un reparto. È esattamente ciò che lo rende potente, ed è anche ciò che richiede due cautele.

- **Chi entra vede tutto.** Non c'è una gradazione dentro la base documentale: aggiungere una persona al progetto significa darle accesso a tutti i documenti che contiene. Se i permessi devono essere diversi, servono progetti diversi.
- **Quello che esce eredita il contenuto.** Una risposta generata dentro il progetto può citare qualsiasi documento della base. Prima di inoltrarla a un cliente, va riletta con questo in mente.

> **L'ERRORE CHE SI VEDE PIÙ SPESSO**
>
> Mettere nella base documentale di un progetto condiviso un file che contiene, in fondo, un elenco di contatti o di prezzi riservati.
>
> Nessuno lo nota, perché quel file era stato inserito per tutt'altro motivo. Prima di caricare un documento, apritelo e scorretelo fino in fondo.

5. Esercitazione pratica dell'ora

Costruiamo un assistente che risponde sulle policy aziendali.

1. Caricate tre documenti veri: regolamento interno, policy sulle ferie, procedura note spese.
2. Scrivete le istruzioni permanenti seguendo le cinque voci della tabella del capitolo 2.
3. Provate cinque domande reali, di quelle che arrivano davvero in ufficio.
4. Poi provate una domanda a cui i documenti **non** rispondono.

> **L'ULTIMO PUNTO È IL VERO COLLAUDO**
>
> Se alla domanda senza risposta il progetto inventa qualcosa, le istruzioni vanno riscritte. Non è un difetto del modello: è un'istruzione mancante.

5.1 Come si crea un progetto in dieci minuti

Il modo più veloce di partire non è progettarlo: è ricavarlo da una conversazione che ha già funzionato.

1. **Ripescate una conversazione andata bene** su un lavoro che si ripete.
2. **Chiedete al modello stesso di ricavarne le istruzioni:** «da questa conversazione, scrivi le istruzioni permanenti di un progetto che mi permetta di ottenere sempre questo risultato». Esce una bozza in trenta secondi.
3. **Tagliate.** La bozza sarà troppo lunga: tenete solo ciò che vale per ogni conversazione futura, non ciò che valeva per quel caso specifico.
4. **Aggiungete le due righe che mancano sempre:** che cosa fare quando un'informazione non c'è, e il formato dell'uscita.
5. **Caricate due o tre documenti di riferimento**, non venti.

Il progetto così ottenuto non sarà perfetto, e non importa: si corregge dopo la terza conversazione, quando saprete che cosa gli manca davvero.

Le domande che arrivano in aula

Sono le stesse in ogni corso. Vale la pena avere pronta una risposta breve e onesta, anche per quando le farà un collega.

«Quanti documenti posso metterci dentro?»

Il limite tecnico è alto, ma il limite utile è molto più basso: dieci documenti giusti funzionano meglio di cento documenti qualsiasi.

La domanda da farsi per ogni file è: «se un collega nuovo dovesse fare questo lavoro, gli darei da leggere questo?». Se la risposta è no, fuori.

«Le istruzioni permanenti valgono anche per i file che carico dopo?»

Sì: valgono per tutta la vita del progetto e per tutte le conversazioni che ci nascono dentro, indipendentemente da quando è stato aggiunto un documento.

«Se cambio le istruzioni, le conversazioni vecchie cambiano?»

No. Quelle già avvenute restano come sono; la modifica vale dalla conversazione successiva in poi.

È un bene: significa che potete rivedere le istruzioni senza il timore di alterare il lavoro già consegnato.

«Meglio un progetto grande o tanti progetti piccoli?»

Tanti piccoli, quasi sempre. Un progetto dovrebbe corrispondere a **un'attività**, non a un reparto: «offerte commerciali» funziona, «ufficio vendite» no.

Quando le istruzioni cominciano con «se si tratta di… altrimenti…», è il segnale che servivano due progetti.

Glossario

Le parole che incontri in questa dispensa, spiegate in una riga. Tienilo a portata di mano: torneranno in tutte le ore successive del corso.

Termine	Che cosa significa
Base documentale	L'insieme dei file caricati in un progetto, su cui il modello fonda le risposte.
Istruzioni permanenti	Le direttive che valgono per tutte le conversazioni di un progetto.
Progetto	Spazio di lavoro dedicato a un obiettivo, con istruzioni e documenti stabili.
RAG	Tecnica per cui il modello recupera i passaggi pertinenti dai documenti prima di rispondere. È il principio dietro ai progetti.
Responsabile del progetto	La persona che risponde dell'aggiornamento dei documenti e delle istruzioni.

Per approfondire

Le fonti usate per costruire questa dispensa. Sono tutte pubbliche e consultabili: se un dato ti interessa, vai alla fonte e verificalo. È esattamente quello che chiediamo di fare anche all'intelligenza artificiale.

La documentazione sui progetti

Il centro assistenza di Claude descrive come si crea un progetto, come si caricano i documenti e quali limiti valgono per piano.

La ricerca aumentata nel libro

Niente paura, è solo IA, capitolo 5.2, spiega il principio della ricerca aumentata: far rispondere il modello sui tuoi documenti.

Il libro di riferimento del corso

Gianluca Bonomo, *Niente paura, è solo IA. La guida completa per capirla, usarla e restare umani*.

UNA NOTA SULLE DATE

Le norme sull'intelligenza artificiale cambiano in fretta. I dati normativi di questa dispensa sono verificati a **settembre 2026**. Prima di usarli in una decisione aziendale, controlla sempre la fonte ufficiale: il calendario dell'AI Act è già stato modificato una volta.