ComunicaImpresa 2026
DODICESIMA EDIZIONE

GOVERNARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AI TEMPI DELL'IA



ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

17 novembre 2026
Via Ignazio Gardella, 2
Milano

Vittoria Assicurazioni
CHI PROTEGGE SE STESSO, PROTEGGE GLI ALTRI.

ComunicaImpresa 2026

GOVERNARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AI TEMPI DELL'IA



MARCO MINGHETTI
Chairman

SCENARIO



GIANNA MARTINENGO

CEO DIDAEL KTS

COMPETENZE



SIMONA MASOTINA

RESPONSABILE
SISTEMI INFORMATIVI
VITTORIA ASSICURAZIONI



FRANCESCO FACCHINI

FORMATORE IA
E GIORNALISTA

USO



LEONARDA VANICELLI

AI ADVISOR - SPEAKER & TRAINER



REMO PONTI

LABORATORIO DI AI PER LA
COMUNICAZIONE INTERNA
INTESA SANPAOLO - SPEAKER & TRAINER

ETICA E CULTURA



VERONICA NERI

DIPARTIMENTO DI CIVILTA'
E FORME DEL SAPERE
UNIVERSITÀ DI PISA

ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

ComunicaImpresa 2026
DODICESIMA EDIZIONE

GOVERNARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AI TEMPI DELL'IA



ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

17 novembre 2026
Via Ignazio Gardella, 2
Milano

Vittoria Assicurazioni
CHI PROTEGGE SE STESSO, PROTEGGE GLI ALTRI.

ComunicaImpresa 2026

GOVERNARE
LA COMUNICAZIONE INTERNA
AI TEMPI DELL'IA

SCENARIO …



L'INTERAZIONE È PIÙ POTENTE DELL'ALGORITMO

GIANNA MARTINENGO
| CEO di Didael KTS

ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

L'Interazione è Più Potente dell'Algoritmo



GIANNA MARTINENGO
Fondatrice & Presidente DIDAEL KTS
Istruttrice Women & Technologies

Comunicare il ruolo strategico dei professionisti della comunicazione nel guidare la conversazione con l'IA attraverso la sovranità cognitiva e il valore dell'interazione umana.

dkts

I Tre Fattori del Valore Umano



La Domanda

Sapere esattamente cosa chiedere ai sistema e comprenderne il vero motivo.



Il Contesto

Apportare la conoscenza specifica e profonda che solo l'essere umano possiede.



Il Giudizio

Volutare criticamente gli output, compiere scelte consapevoli e saper dire di no.



L'Intelligenza Artificiale non è un semplice strumento di automazione o un nuovo canale, ma un vero e proprio interlocutore cognitivo. Poiché il sistema tecnologico è uguale per tutti, il valore differenziante risiede nella **qualità dell'interazione** e nella capacità **umana** di **governare la conversazione**.

Verso la Sovranità Cognitiva



Preservare la Sovranità Cognitiva

Rimanere titolari di domande e criteri per evitare dipendenza e monocultura del pensiero.



Dalla Delega all'Aumentazione

Trasformare il rapporto con l'IA da semplice automazione a collaborazione guidata dell'uomo.



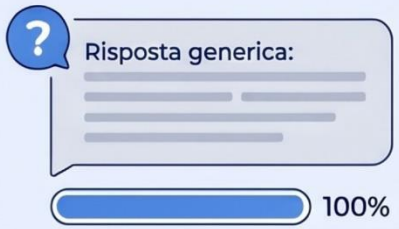
Più Voci nella Progettazione

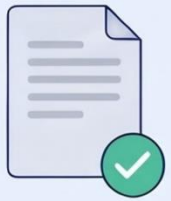
Spostare gli utenti al ruolo di progettisti, garantendo più diversità al tevolo di lavoro.

© 2026 – dkts – Gianna Martinengo – All rights reserved

Scrittura a Distanza & IA: Dalla Risposta al Criterio

DALLA RISPOSTA AUTOMATICA...

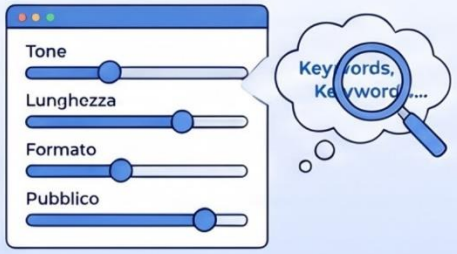




L'utente come semplice autore accetta il risultato.

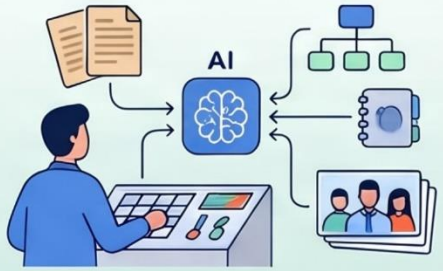
...AL CRITERIO, CONTESTO E GIUDIZIO UMANO

DEFINIRE I REQUISITI IN ANTICIPO



Chi parte senza criteri accetta la prima risposta plausibile fornita dal sistema.

ARRICCHIRE LA CONVERSAZIONE CON IL CONTESTO



L'IA non conosce la storia, le persone e la memoria implicita dell'azienda.

ESERCITARE IL GIUDIZIO CRITICO

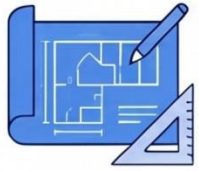


Occorre il coraggio di bocciare l'output e sfuggire allo "stile medio" rassicurante.

IL RUOLO DEL META-AUTORE

PROGETTARE VINCOLI, NON SOLO FRASI

Il meta-autore progetta le regole, seleziona le opzioni e risponde del risultato finale







SPOSTARE IL FOCUS DAI RISULTATI AI CRITERI

Focalizzarsi solo sul risultato fa decidere il prezzo; governare i criteri fa decidere le persone.

© 2026 – dkts – Gianna Martinengo – All rights reserved

dkts



GIANNA MARTINENGO
Fondatrice & Presidente DIDAEL KTS
Illustrious Women & Technologies

Dall'Utente al Progettista: Scalare l'IA in Azienda

Il passaggio dall'adozione spontanea dell'IA a una vera maturità organizzativa richiede di superare la semplice curiosità individuale. Servono condizioni chiare che legittimino le persone a diventare progettiste delle proprie interazioni con l'IA e un nuovo ruolo per la comunicazione interna.

Le 4 Condizioni per l'Adozione Organizzativa



Legittimazione e Focus sui Problemi

Definire limiti d'uso chiari e partire dai problemi reali sulla scrivania.

Sicurezza Psicologica

Creare uno spazio dove mostrare anche i fallimenti per imparare dagli errori.





Criteri e Misure Condivisi

Stabilire cosa costituisce una buona risposta, chi assume la responsabilità e come misurarla.

Il Ruolo Trasformativo della Comunicazione Interna



Rendere Visibile la Sperimentazione

Condividere apertamente successi ed errori per sviluppare un linguaggio aziendale comune.

Creare Comunità di Pratica

Trasformare l'esperienza dei singoli in un metodo diffuso e governato dal feedback.





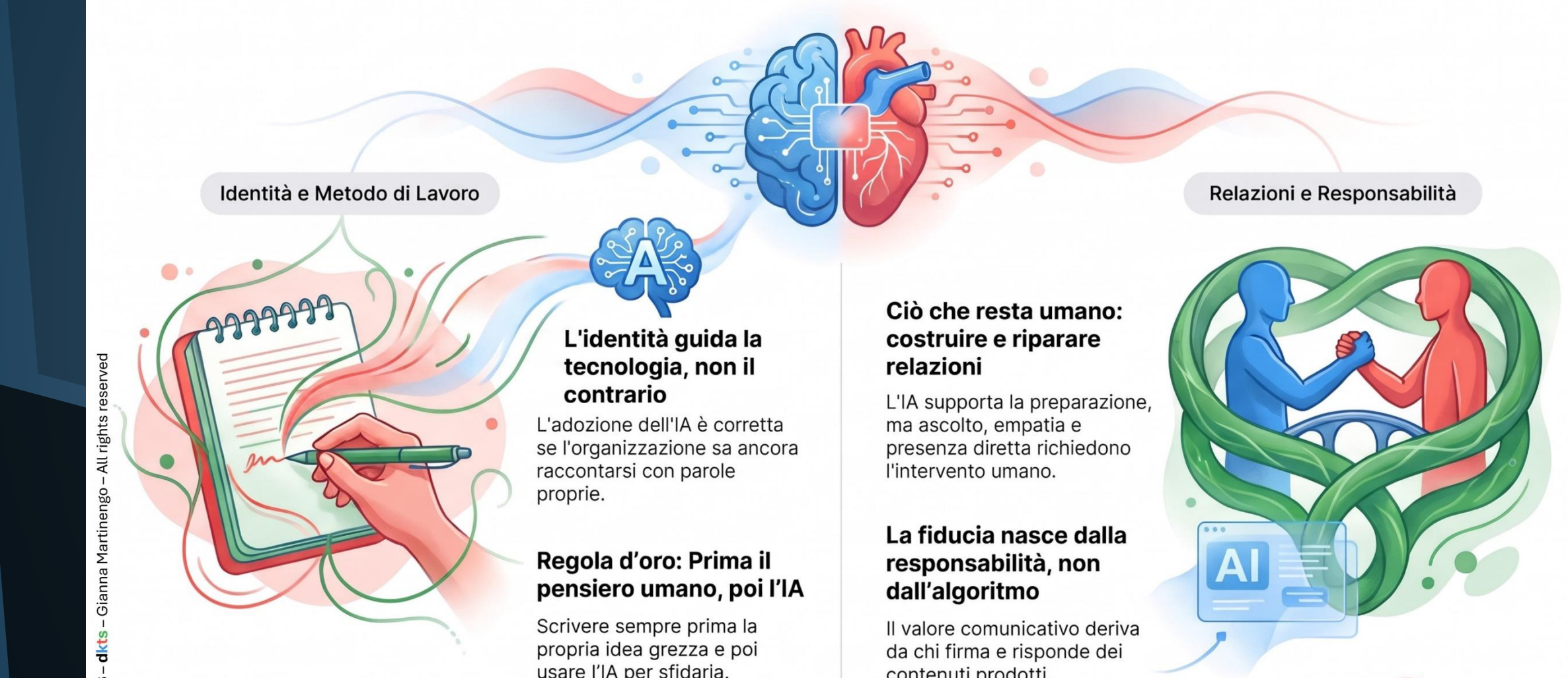
Sviluppare la "Maturità Convocativa"

Riunire persone, strumenti, dati e responsabilità attorno a obiettivi condivisi.

© 2026 – dkts – Gianna Martinengo – All rights reserved

dkts
GIANNA MARTINENGO
Fondatrice & Presidente, DIDAEL KTS
Istruttrice Women & Technology

IA e Valore Umano: Guida all’Adozione Consapevole in Azienda



Identità e Metodo di Lavoro

L'identità guida la tecnologia, non il contrario

L'adozione dell'IA è corretta se l'organizzazione sa ancora raccontarsi con parole proprie.

Regola d’oro: Prima il pensiero umano, poi l’IA

Scrivere sempre prima la propria idea grezza e poi usare l’IA per sfidarla.

Relazioni e Responsabilità

Ciò che resta umano: costruire e riparare relazioni

L'IA supporta la preparazione, ma ascolto, empatia e presenza diretta richiedono l'intervento umano.

La fiducia nasce dalla responsabilità, non dall’algoritmo

Il valore comunicativo deriva da chi firma e risponde dei contenuti prodotti.

© 2026 – dkts – Gianna Martinengo – All rights reserved

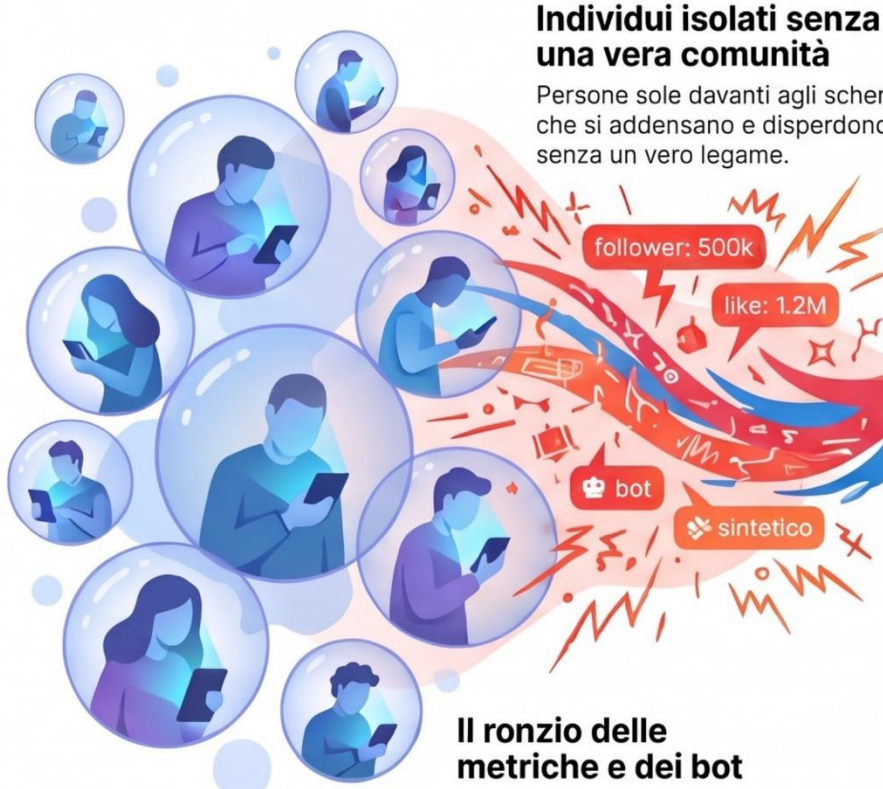
dkts
GIANNA MARTINENGO
Fondatrice & Presidente DIDAEL KTS
Istruttrice Women & Technology

Dallo Sciame Digitale al “Noi”

Il Problema: Lo Sciame Digitale

Individui isolati senza una vera comunità

Persone sole davanti agli schermi che si addensano e disperdono senza un vero legame.



Il ronzio delle metriche e dei bot

L'interazione è dominata da follower, like e contenuti sintetici invece del racconto umano.

Byung-Chul Han,
«Nello sciame. Visioni del digitale», 2013

La Soluzione: Costruire il “Noi”

Le dinamiche digitali sono scelte di progettazione

Viralità e indignazione non sono leggi naturali, ma decisioni di design modificabili.

Dal dialogo autentico al “Noi”



Dalla connessione al dialogo autentico

Un "noi" richiede responsabilità del proprio nome, tempo per l'ascolto e tecnologia umanizzata.

© 2026 – dkts – Gianna Martinengo – All rights reserved

dkts



GIANNA MARTINENGO
Fondatrice & Presidente DIDAEL KTS
Incubatrice Women & Technologies

ComunicaImpresa 2026

GOVERNARE
LA COMUNICAZIONE INTERNA
AI TEMPI DELL'IA

SCENARIO …



L'INTERAZIONE È PIÙ POTENTE DELL'ALGORITMO

GIANNA MARTINENGO
| CEO di Didael KTS

ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

ComunicaImpresa 2026
DODICESIMA EDIZIONE

GOVERNARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AI TEMPI DELL'IA



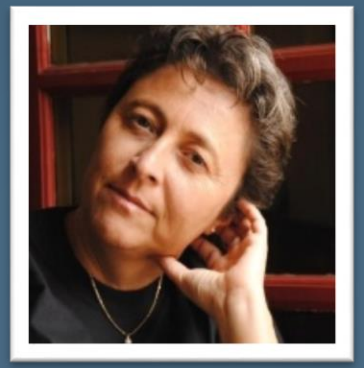
ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

17 novembre 2026
Via Ignazio Gardella, 2
Milano

Vittoria Assicurazioni
CHI PROTEGGE SE STESSO, PROTEGGE GLI ALTRI.

ComunicaImpresa 2026

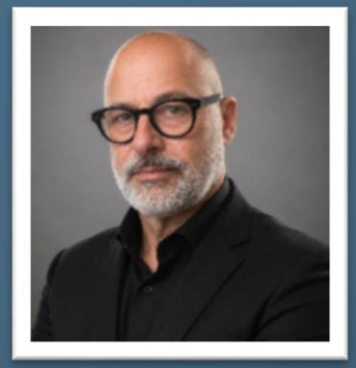
GOVERNARE
LA COMUNICAZIONE INTERNA
AI TEMPI DELL'IA



USARE L'AI SENZA SMETTERE DI PENSARE

LEONARDA VANICELLI
AI Advisor | Speaker & Trainer

USO …



ME, MYSELF AND AI

REMO PONTI
Laboratorio di AI per la Comunicazione Interna
Intesa Sanpaolo | Speaker & Trainer

ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

Il mio sistema di lavoro con l'AI

Istruzioni base · lo sparring partner critico

- Evita la compiacenza, fai l'«avvocato del diavolo»
- Metti alla prova le mie idee
- Segnala ciò che è verificato, dedotto, ricordato o solo ipotizzato
- Protocollo esegui / analizza
- Pushback: una volta sola sulle scelte consolidate

governano

Progetti

Tutti con knowledge base dedicata

Skill

Workflow operativi ricorrenti

Automazioni

In Cowork, compiti ricorrenti che l'AI esegue da sola

In ogni prompt, due step:

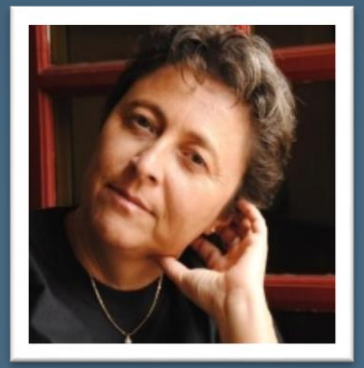
Step di controllo · Step di approfondimento

Leonarda Vanicelli
AI Advisor

© 2026 Leonarda Vanicelli. Tutti i diritti riservati.

ComunicaImpresa 2026

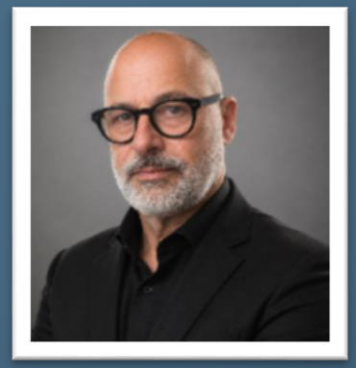
GOVERNARE
LA COMUNICAZIONE INTERNA
AI TEMPI DELL'IA



USARE L'AI SENZA SMETTERE DI PENSARE

LEONARDA VANICELLI
AI Advisor | Speaker & Trainer

USO …



ME, MYSELF AND AI

REMO PONTI
Laboratorio di AI per la Comunicazione Interna
Intesa Sanpaolo | Speaker & Trainer

ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

COMUNICAIMPRESA 2026 · MILANO, 17 NOVEMBRE

Me, Myself and AI.



Il nostro prossimo collega non sarà una persona. Sarà un agente AI.

Remo Ponti · Laboratorio di Artificial Intelligence per la Comunicazione Interna, Intesa Sanpaolo

BENVENUTO A BORDO

Abbiamo un nuovo collega.

Non chiede aumenti, non va in ferie, non si lamenta del parcheggio. Ma va formato, guidato e tenuto d'occhio. Come tutti i neoassunti.



CHATBOT O AGENTE?

Il chatbot risponde. L’agente si mette al lavoro.

CHATBOT

Una domanda, una risposta.

Poi si ferma e aspetta la prossima domanda. Il lavoro resta a te.

AGENTE

1. Capisce l'obiettivo che gli dai
2. Si organizza i passaggi da solo
3. Usa gli strumenti: intranet, mail, calendario, archivi
4. Porta a termine e torna a riferire

NON È IL FUTURO, È GIÀ LUNEDÌ MATTINA

52%

dei professionisti della comunicazione interna usa già l'AI almeno una volta a settimana.

La domanda non è più "se". È "come", e con quali regole.

Fonte: Simppir, State of Internal Communications, 2026

LA PRIMA REGOLA DELLA NOSTRA CARTA DEL COMUNICATORE

Prima gli obiettivi. Lo strumento sempre per ultimo.

O

Obiettivi

Che cosa voglio ottenere, e come capirò se ci sono riuscito.

→

D

Destinatari

A chi parlo, che cosa sa già, di che cosa ha bisogno.

→

S

Strumenti

Solo alla fine. **Anche quando lo strumento è l'AI**, generativa o agentica.

Se si parte dallo strumento, si cerca un problema da dargli.

IL LABORATORIO DI AI PER LA COMUNICAZIONE INTERNA

Accanto ai corsi per tutta la banca, uno spazio per noi comunicatori.

3 anni

di lavoro sull'AI applicata alla comunicazione interna

INCONTRI PERIODICI

Le novità del mondo AI, tradotte nel nostro mestiere: che cosa cambia, che cosa no.

PILOTI ED ESPERIMENTI

Provare sul campo, misurare costi, benefici e accoglienza, e solo dopo decidere.

L'OBIETTIVO DEL LABORATORIO

Non volevamo convincere nessuno a usare l'AI.

NÉ

Artigiani della penna

che la rifiutano per principio.

NÉ

Neoluddisti

che la temono senza conoscerla.

Ma professionisti consapevoli, che sanno quando, come e perché non usarla.

E proprio per questo sanno anche consigliarla, spiegarla e usarla al meglio.

Quattro progetti e 1/2.



Tre piloti, un progetto in arrivo e un bonus: AI per la comunicazione interna, per capire costi, benefici e soprattutto l'accoglienza dei colleghi.

PERCHÉ PILOTA

Tre cose da capire prima di estendere a tutto il Gruppo.

Costi

Licenze, sviluppo e, soprattutto, le ore di revisione umana che ogni contenuto richiede.

Benefici

Tempo risparmiato, canali coperti, accessibilità, qualità percepita dai colleghi.

Accoglienza

Se i colleghi si fidano, ascoltano, leggono, rispondono. È la misura che conta di più.

UNA REGOLA, TRE PILOTI

L’agente raccoglie, collega e propone. Il comunicatore sceglie, contestualizza e firma.

E l’agente mostra sempre anche quello che ha scartato, con il motivo.

PILOTA 1 · PODCAST

Il notiziario in cuffia

Ogni venerdì gli highlight della settimana, dai canali interni e da materiali inediti, in un podcast di sei minuti a due voci sintetiche dichiarate.

OBIETTIVO

Raggiungere chi non legge l'intranet e capire se l'ascolto funziona: ascolti completi, gradimento, commenti.

DESTINATARI

Tutti i colleghi, a partire dalla rete commerciale e da chi lavora in mobilità.

STRUMENTI

Agente su Microsoft 365 Copilot, sintesi vocale neurale, pubblicazione su intranet e app.

PILOTA 1 · CASO TIPO

Il momento in cui serve l’umano

L'AGENTE PROPONE

Apre la puntata con i risultati trimestrali: è la notizia più letta della settimana. Tono brillante.

IL CONTESTO

Nella stessa settimana un’alluvione colpisce una regione con molte filiali. I colleghi sono in difficoltà.

IL COMUNICATORE DECIDE

Cambia apertura e tono: prima la vicinanza ai colleghi, poi i numeri.

“L’agente aveva ragione sui dati. Leggere la sala resta un mestiere umano.”

PILOTA 2 · FLUSSO DEI CONTENUTI

La redazione aumentata

Il comunicatore scrive un articolo per l'e-magazine. L'agente lo declina in news per la intranet, clip da 60 secondi per la web TV e versione accessibile.

OBIETTIVO

Ridurre i tempi di declinazione sui canali, aumentare l'accessibilità, controllare coerenza di stile e numeri.

DESTINATARI

La redazione della comunicazione interna e, a valle, tutti i lettori e gli spettatori dei canali.

STRUMENTI

Copilot in Word e Teams, agente con guida di stile e documenti ufficiali, sottotitoli e montaggio assistiti.

PILOTA 2 · CASO TIPO

Il momento in cui serve l’umano

L'AGENTE PROPONE

Per stare nei 60 secondi della clip, taglia la frase in cui una collega racconta perché ha scelto quel lavoro.

IL CONTESTO

Era la frase più umana del pezzo, quella che dava senso a tutto il resto.

IL COMUNICATORE DECIDE

La rimette nella clip e taglia altrove.

“L’agente ottimizza la durata. Noi ottimizziamo il senso.”

PILOTA 3 · FONTI INTERNE ED ESTERNE

Il radar delle fonti

Ogni mattina un briefing personalizzato con cinque segnali da fonti interne ed esterne, ognuno con il link alla fonte e un grado di affidabilità dichiarato.

OBIETTIVO

Essere informati prima, trovare materiale per le notizie, intercettare i temi di cui parlano i colleghi.

DESTINATARI

La redazione e i referenti di comunicazione delle diverse aree del Gruppo.

STRUMENTI

Agente con ricerca su web, intranet e community interne; briefing consegnato in Teams e Outlook.

PILOTA 3 · CASO TIPO

Il momento in cui serve l'umano

L'AGENTE PROPONE

Nella community sull'AI crescono le lamentele su Copilot in PowerPoint. Propone una news con cinque consigli.

IL CONTESTO

Nei thread il problema è un altro: molti si aspettavano che facesse la presentazione al posto loro. Qualcuno ha smesso di usarlo.

IL COMUNICATORE DECIDE

Sessione dal vivo con due colleghi che lo usano bene, poi una clip per la web TV. Le segnalazioni tecniche vanno all'IT.

"Il problema non era lo strumento. Erano le aspettative."

PROGETTO 4 · MEMORIA E CULTURA AZIENDALE - POC

“Beh, è meglio chiedere ad Andrea.”

La frase più ricorrente della nostra Direzione, davanti a ogni dubbio.

IL CAPO AGENTICO

A.N.D.R.E.A.

Archivio **N**avigabile di **D**ati, **R**eport ed **E**sperienze **A**ziendali: un consulente virtuale che conosce tutta la storia della nostra comunicazione interna.

OBIETTIVI

Centralizzare la conoscenza dispersa, imparare dai risultati passati, tenere coerenti tono di voce e principi di inclusione, considerare la nostra cultura, l'ascolto delle persone, i piani di comunicazione pregressi, risultati positivi e negativi.

DESTINATARI

I nostro comunicatori per non partire dal "foglio bianco".

STRUMENTI

Una consulenza basata sulla conoscenza del nostro mondo, che fornisce suggerimenti, best practice, ma dice anche come non commettere gli stessi errori e critica e mette alla prova le nostre idee ("l'avvocato del diavolo")

PROGETTO 4 · CASO TIPO

Il momento in cui serve l'umano

IL SISTEMA SEGNALA

Un format di video-interviste doppie ai manager è già stato provato: ingaggio basso. Allega materiali e risultati del sondaggio.

IL CONTESTO

La nota del collega di allora spiega il perché: video troppo lunghi, usciti in pieno agosto.

IL COMUNICATORE DECIDE

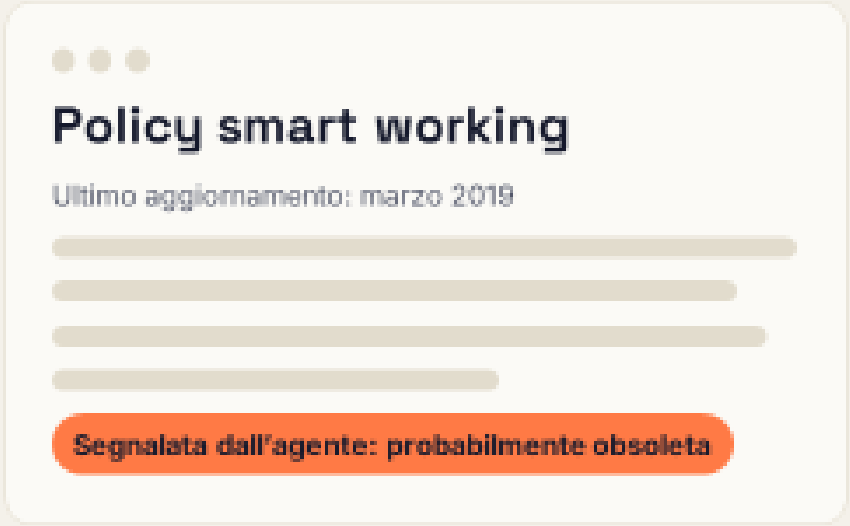
Non lo scarta: lo rilancia con clip brevi, in un altro periodo dell'anno.

"A.N.D.R.E.A. ricorda tutto. Ma sa solo quello che gli abbiamo raccontato con onestà."

BONUS · GOVERNANCE DEI CONTENUTI

Avete anche voi quella pagina del 2019?

L'agente "bidello" non scrive niente: fa pulizia. Segnala da solo le informazioni obsolete o duplicate nella intranet.



LA DOMANDA DI OGNI PROGETTO

Questo agente ci aiuta a comunicare meglio?

Se la risposta è sì, lo estendiamo. Se ci fa solo comunicare di più, lo fermiamo.

IL LATO OSCURO

Cosa dobbiamo evitare: il workslop.

Contenuto prodotto con l'AI che sembra curato ma non ha sostanza, è stato fatto senza controllare, senza **ODS**.

LE REGOLE D'INGAGGIO

Il contratto di assunzione dell’agente.

Art. 1	L’agente prepara. **L’umano firma.**
Art. 2	L’agente dichiara sempre di essere un agente.
Art. 3	L’agente decide il *come*. **Mai** il ***perché***.

E QUINDI

Il nostro prossimo collega sicuramente sarà un agente AI.

Ma il governo della comunicazione resta a una persona.

Me, Myself and AI. L'ordine conta:

human in the loop

E QUINDI

Il nostro prossimo collega sicuramente sarà un agente AI.

Ma il governo della comunicazione resta a una persona.

Me, Myself and AI. L'ordine conta:

human in the lead

ComunicaImpresa 2026
DODICESIMA EDIZIONE

GOVERNARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AI TEMPI DELL'IA



ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

17 novembre 2026
Via Ignazio Gardella, 2
Milano

Vittoria Assicurazioni
CHI PROTEGGE SE STESSO, PROTEGGE GLI ALTRI.

ComunicaImpresa 2026

GOVERNARE
LA COMUNICAZIONE INTERNA
AI TEMPI DELL'IA

COMPETENZE …



SIMONA MASOTINA

Responsabile
Sistemi Informativi
| Vittoria Assicurazioni



FRANCESCO FACCHINI

Formatore IA
| Giornalista

ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

ComunicaImpresa 2026
DODICESIMA EDIZIONE

GOVERNARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AI TEMPI DELL'IA



ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

17 novembre 2026
Via Ignazio Gardella, 2
Milano

Vittoria Assicurazioni
CHI PROTEGGE SE STESSO, PROTEGGE GLI ALTRI.

ComunicaImpresa 2026

GOVERNARE
LA COMUNICAZIONE INTERNA
AI TEMPI DELL'IA



VERONICA NERI

Dipartimento di Civilta'
e Forme del Sapere
| Università di Pisa

ETICA E CULTURA …

ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

ComunicaImpresa 2026
DODICESIMA EDIZIONE

GOVERNARE LA COMUNICAZIONE INTERNA AI TEMPI DELL'IA



ASCAI
Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia

17 novembre 2026
Via Ignazio Gardella, 2
Milano

Vittoria Assicurazioni
CHI PROTEGGE SE STESSO, PROTEGGE GLI ALTRI.