COESIONE ITALIA 21-27
METRO PLUS E CITTÀ MEDIE SUD

Cofinanziato dall'Unione europea

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione e per il sud

COMUNE DI GENOVA

ZENiA
Manuale d'uso

versione 3.0 del 02/02/2026

Sommario

Sommario 2
Premessa 3
1. Accesso a ZENiA 3
- Informativa 3
- Timeout e countdown della conversazione 4
- Utilizzo in modalità “Write” 4
- Utilizzo in modalità “Speech” 6
2. Salvataggio della conversazione 8
- 1° caso – salvataggio durante la conversazione 8
- 2° caso – salvataggio a fine conversazione 8
- 3° caso - Possibilità di salvataggio del testo in maniera manuale 9
- Output del CSV 9
3. Reset della conversazione 10
4. Multilingua 12
5. Prompting 13
6. Autenticazione 13
- Invio di una Segnalazione 13
- Prenotazione appuntamento 18
- Richiesta di Assistenza 18
7. Senza Autenticazione ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
8. Segnalazioni di malfunzionamenti o miglioramenti 22
9. Sezione per i redattori 26
- Formazione 26
- Controlli in fase di redazione 26
  1. Accedere alla piattaforma 26
  2. Creazione o modifica pagine 26
  3. Inserimento o modifica allegato 26
10. Note importanti 28
11. Base di conoscenza di ZENiA 28

Glossario 29

Premessa

Nel contesto dell'evoluzione digitale e dell'impiego di strumenti sempre più avanzati per semplificare la comunicazione e la gestione delle informazioni, è essenziale comprendere le modalità d'uso e le funzionalità di piattaforme innovative come ZENiA. Questo strumento innovativo nasce con l'obiettivo di rendere più semplice e immediato l'accesso alle informazioni, migliorando l'interazione tra i cittadini e il Comune di Genova. Attraverso un'interfaccia intuitiva e funzionalità avanzate, ZENiA si propone come un alleato indispensabile nella gestione delle richieste quotidiane, garantendo un'esperienza fluida e personalizzata. Questo manuale fornisce una guida completa per sfruttare al meglio le sue potenzialità.

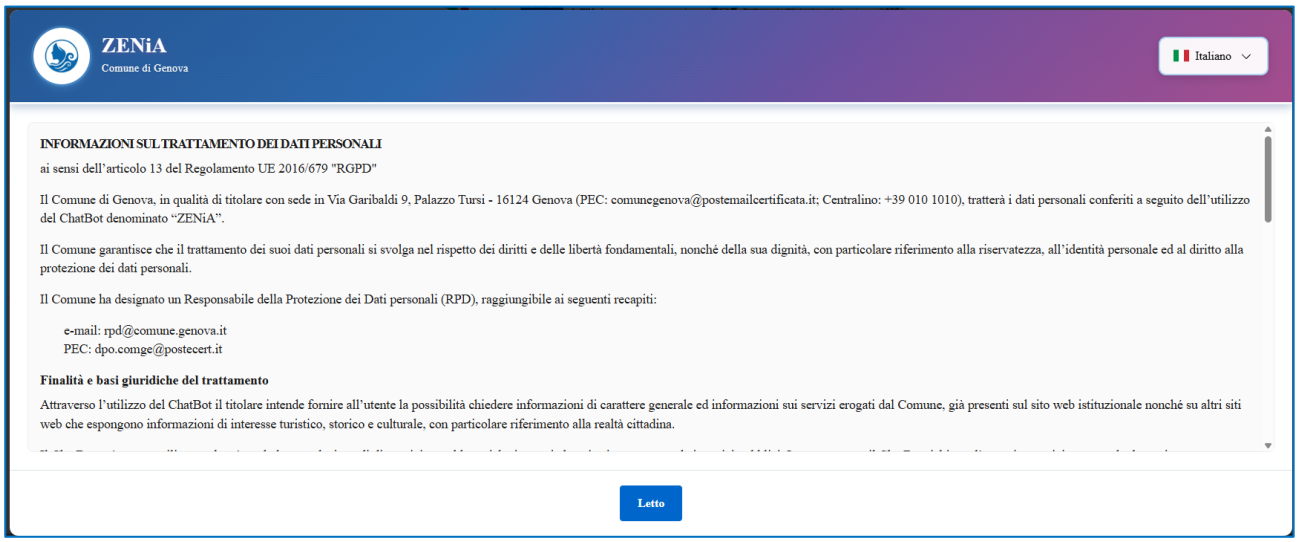
1. Accesso a ZENiA

Per avviare una conversazione con ZENiA è necessario collegarsi al seguente link:

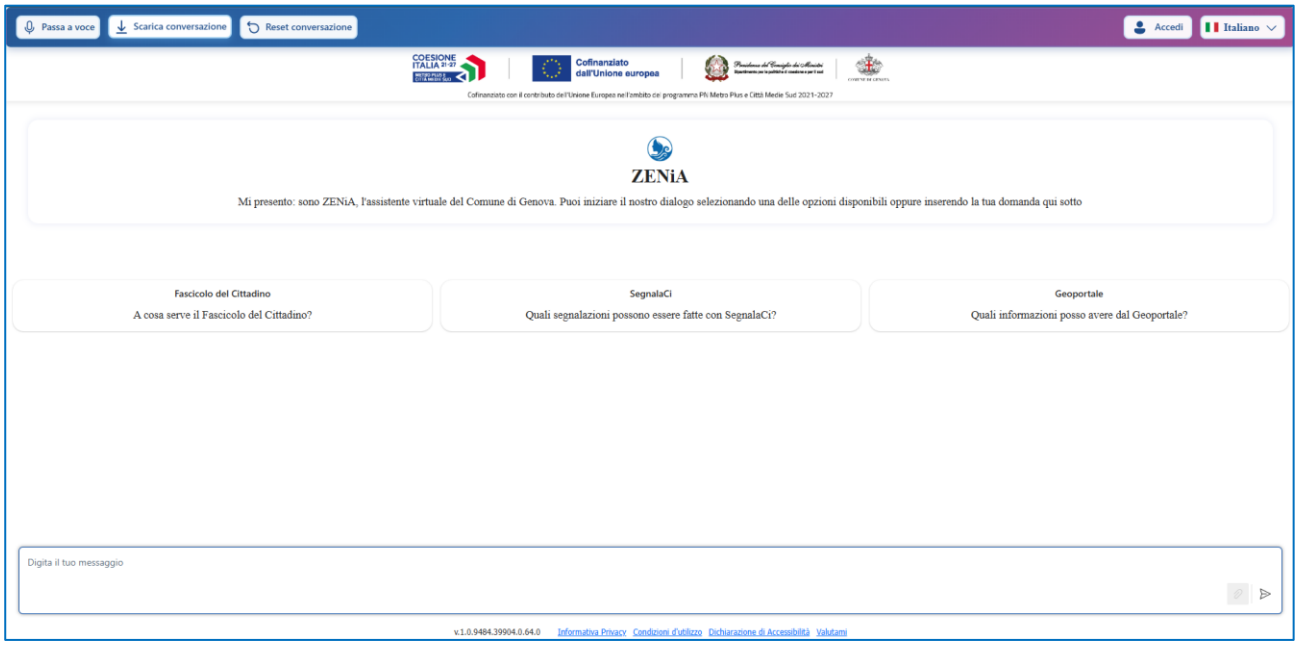
https://zenia.comune.genova.it/

➢ Informativa

Dopo aver cliccato sul link, verrà visualizzata la schermata contenente l'Informativa Privacy:



Per poter procedere sarà necessario leggere l'informativa e scorrere fino in fondo, quindi cliccare sul pulsante "Letto". Solo dopo aver confermato la lettura sarà possibile utilizzare ZENiA, e si aprirà la schermata seguente:



È possibile utilizzare ZENiA sia in modalità scritta ("write"), sia in modalità vocale ("speech").

➢ Timeout e countdown della conversazione

In ZENiA è stato introdotto un meccanismo di timeout per le conversazioni: l'utente dispone di 30 minuti per interagire con il sistema, trascorsi i quali apparirà un popup che inviterà l'utente a scegliere se avviare una nuova conversazione oppure salvarla.

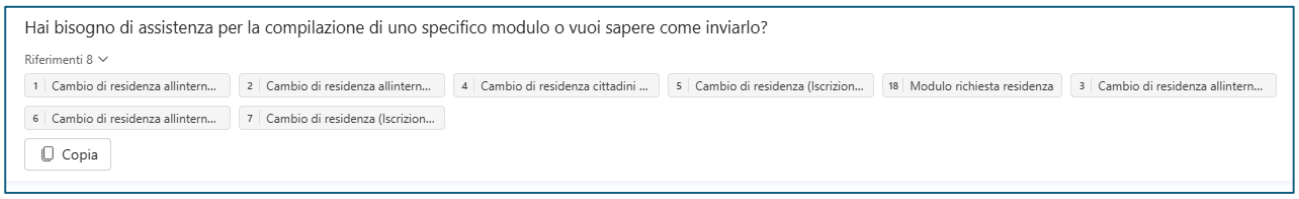
➢ Utilizzo in modalità "Write"

La prima modalità di interrogazione di ZENiA prevede l'inserimento di una domanda per iscritto:

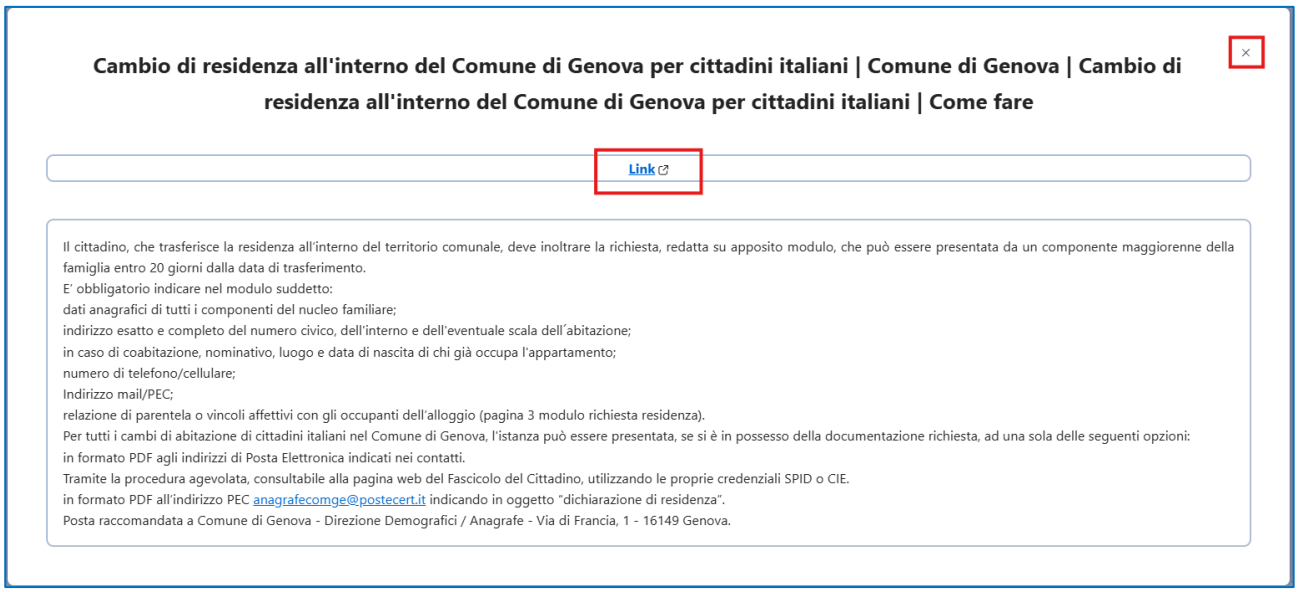


Dopo aver posto la domanda, ZENiA fornirà l'informazione richiesta. Alla fine della risposta, appariranno due elementi aggiuntivi:

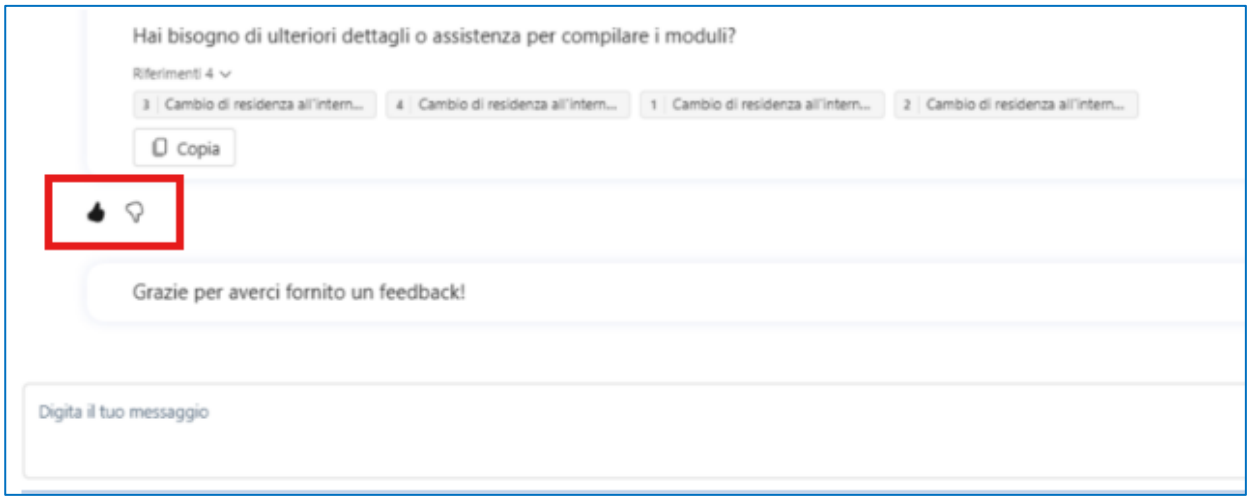
1. Le "references", ovvero dei link di approfondimento. Ad esempio, nel caso precedente compariranno i seguenti link:



È possibile consultare i link selezionandoli. Dopo la selezione, apparirà una scheda simile a quella riportata di seguito. Sarà quindi possibile cliccare sul link di riferimento o tornare alla schermata precedente facendo clic sulla "X" situata in alto a destra.



2. I pulsanti "Pollici su/giù" per fornire un feedback.



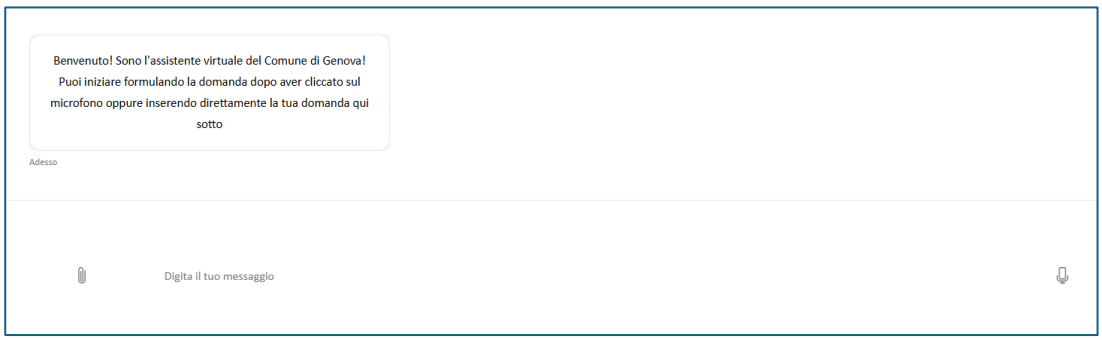
I pulsanti diventano visibili al passaggio del mouse. Il feedback aiuterà a migliorare il servizio e fornire risposte corrette ed esaustive, correggendo eventuali errori.

➢ Utilizzo in modalità "Speech"

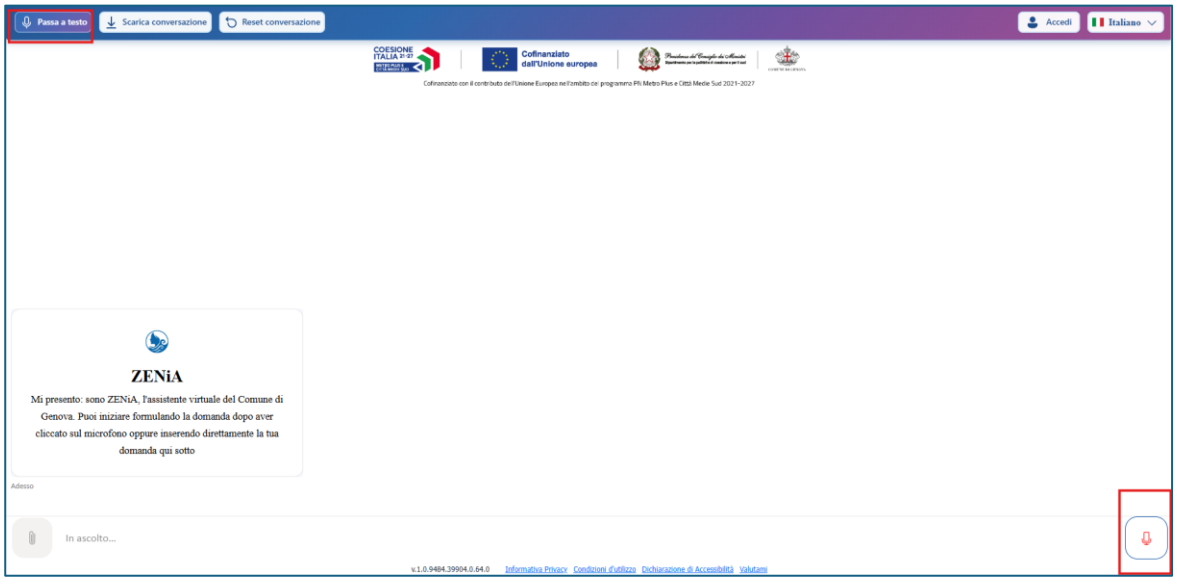
La seconda modalità di utilizzo di ZENiA avviene tramite comandi vocali, attivabili cliccando sul simbolo del microfono:



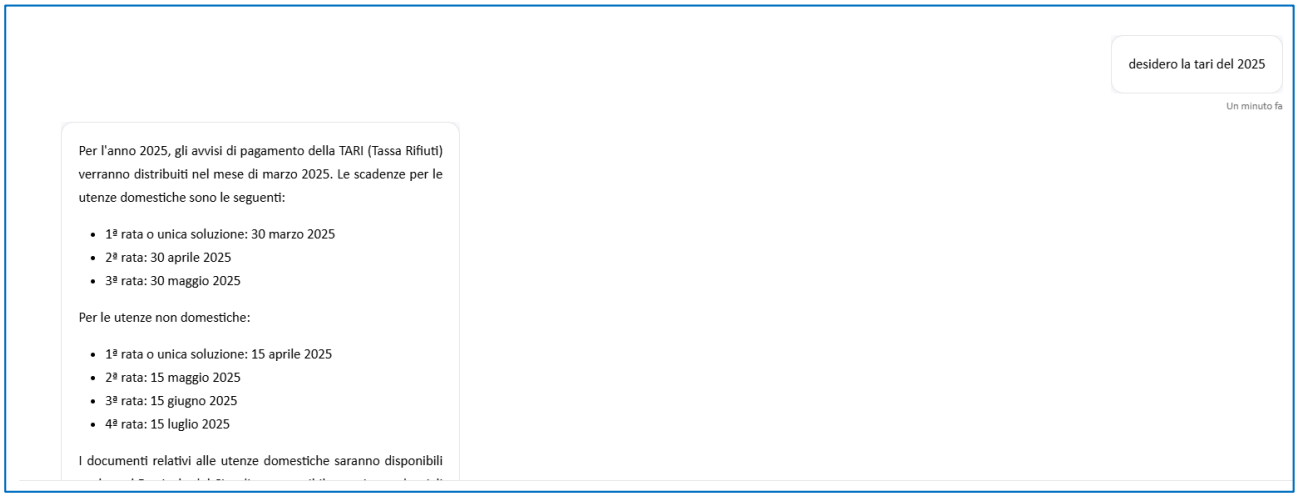
Una volta premuto il pulsante, la schermata si modificherà. Questo cambiamento segnala la transizione dalla modalità testuale alla modalità vocale.



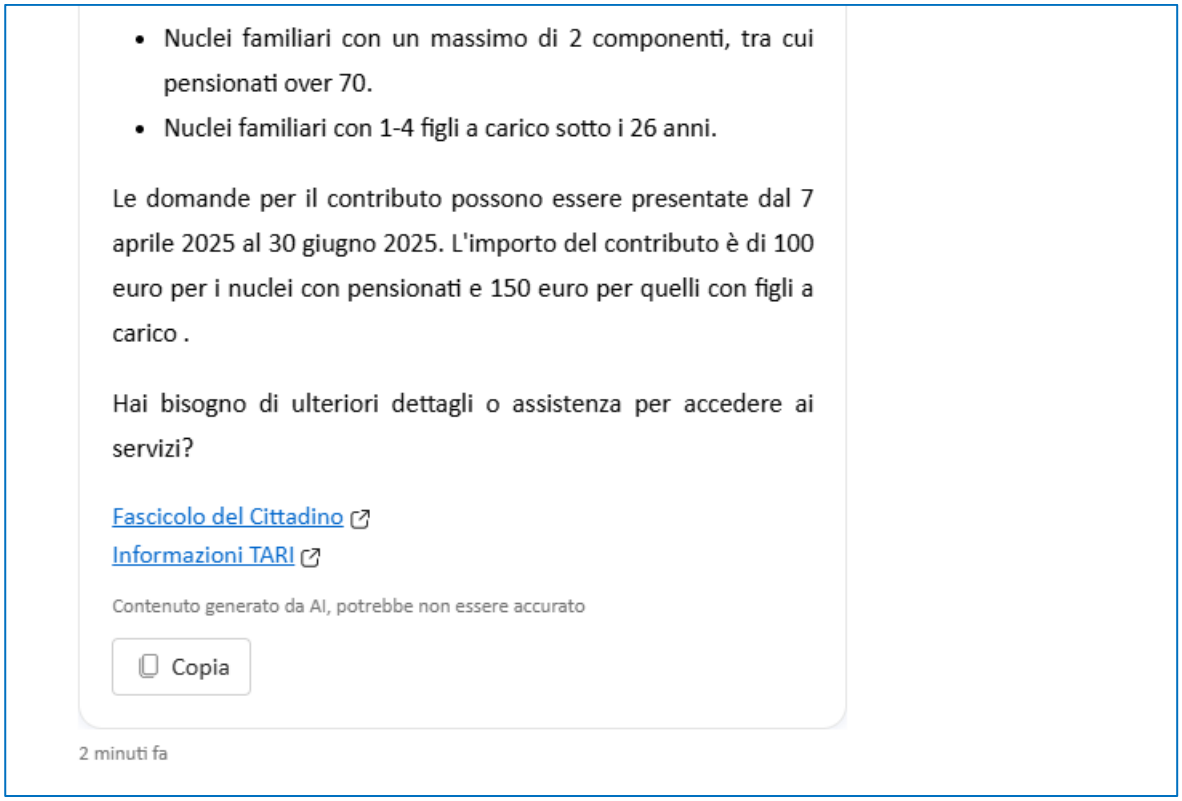
Per iniziare la conversazione, clicca sul tasto microfono. Una volta attivato, il tasto diventerà rosso.



Dopo aver presentato la richiesta, le informazioni saranno fornite come illustrato nell'esempio seguente, sia tramite trascrizione scritta che registrazione vocale.



Al termine della conversazione, saranno disponibili i link di riferimento, ad esempio:



Il testo sarà letto da ZENiA nella lingua associata.

2. Salvataggio della conversazione

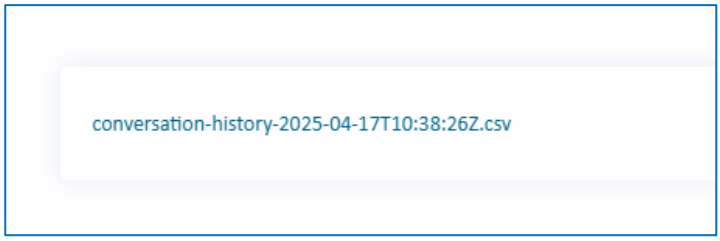
È possibile salvare il testo in modalità "write" o "speech". La conversazione può essere salvata in due modi: automaticamente come file .csv fino a 5 domande/prompt, oppure manualmente.

➢ 1° caso – salvataggio durante la conversazione

Per salvare la conversazione in qualsiasi momento, è sufficiente cliccare su “Scarica conversazione” nella parte superiore della pagina, come mostrato nell'immagine:



Quando si clicca, apparirà il collegamento al file .csv. Sarà sufficiente cliccare su di esso per salvarlo sul computer locale.



➢ 2° caso – salvataggio a fine conversazione

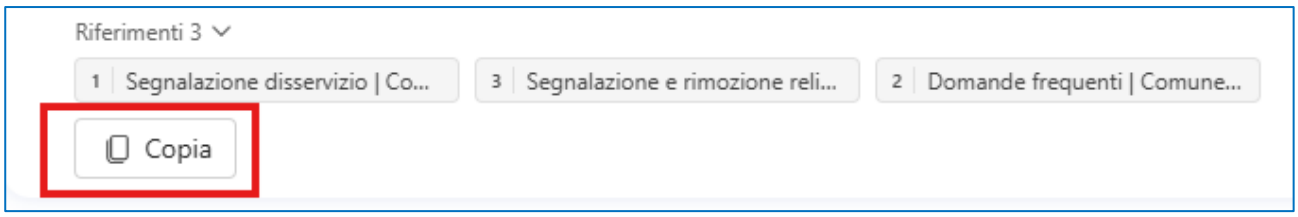
Dopo cinque (5) richieste/prompt, ZENiA non permetterà di porre ulteriori domande. Comparirà un popup che offrirà la possibilità di iniziare una nuova conversazione o di salvare quella precedente.



Cliccando su “*Salva conversazione*” verrà generato un file .csv, che potrai salvare sul tuo PC.

➢ 3° caso - Possibilità di salvataggio del testo in maniera manuale

È stata fornita all'utente la possibilità di effettuare un copia-incolla manuale. Per procedere, è necessario premere il pulsante “Copia” come mostrato nell'immagine seguente:



➢ Output del CSV

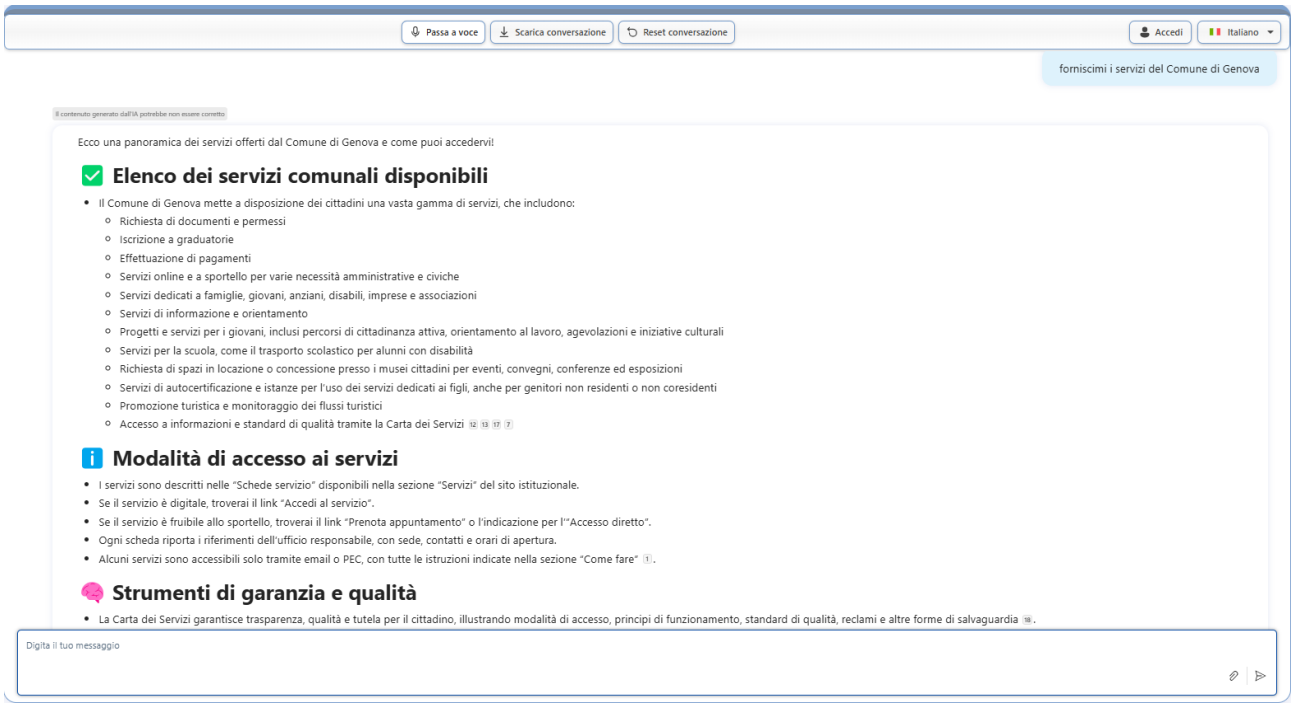
Il download del file CSV includerà la descrizione della chat con i relativi collegamenti.

3. Reset della conversazione

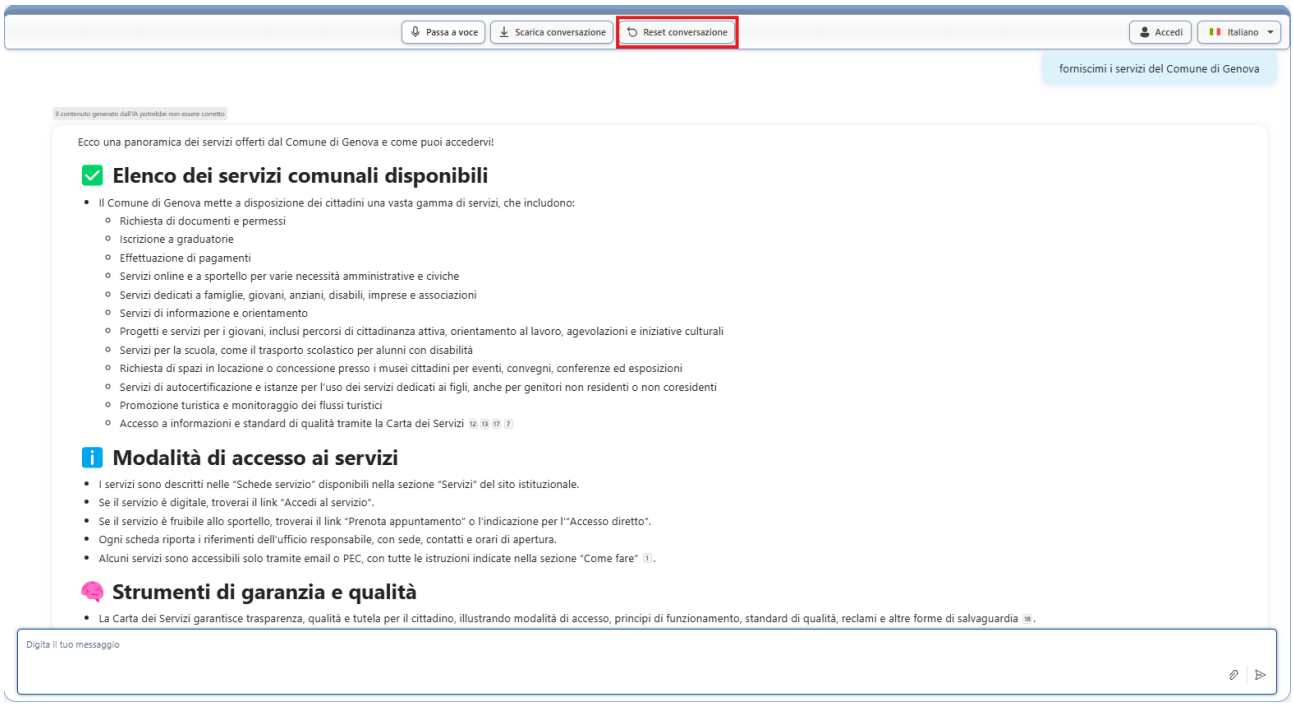
Il reset della conversazione comporta l'eliminazione dei prompt precedentemente inseriti. Per procedere con questa operazione, è necessario fare clic su "*Reset Conversazione*".



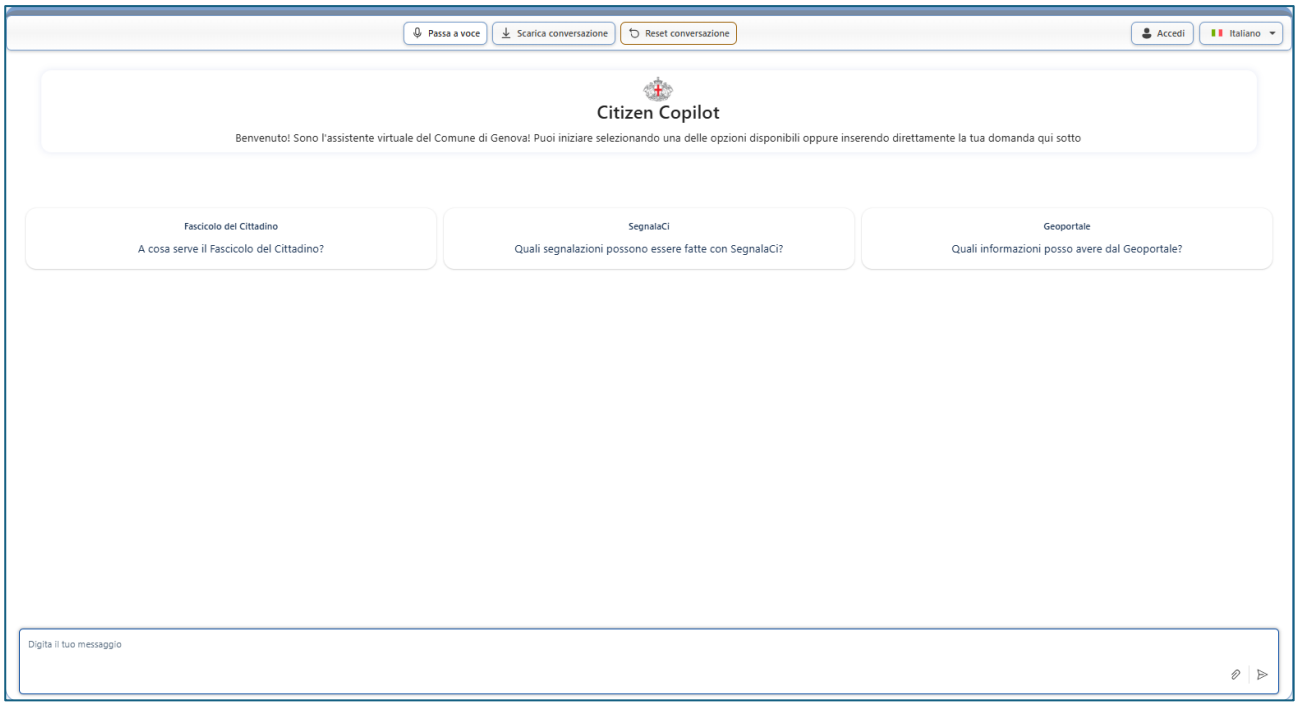
A titolo esemplificativo, qualora si inserisca il comando "*forniscimi i servizi del Comune di Genova*", si riceverà il seguente output:



Se si desidera cancellare la domanda precedente per iniziare una nuova conversazione, occorre cliccare su "*Reset Conversazione*":



A questo punto, la pagina tornerà bianca e sarà possibile fare ulteriori domande.



4. Multilingua

ZENiA è stato implementato con la funzionalità Multilingua. Questo consente di interagire in diverse lingue, tra cui italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, rumeno, bengalese e urdu. Per selezionare la lingua desiderata, è necessario accedere al menu a tendina situato nell'angolo superiore destro e scegliere l'opzione pertinente:



Questo sia in modalità "*Write*" che "*Speech*".

5. Prompting

Per un output soddisfacente la formulazione della richiesta deve essere specifica. Il chatbot non è deterministico ed è stato implementato affinché dia risposte giuste, coerenti e riscontrabili ***solo ed esclusivamente*** dal sito Istituzionale. Pertanto, a domande generiche corrisponderanno risposte generiche.

6. Utilizzo con Autenticazione

È possibile autenticarsi tramite diversi provider di Identità Digitale, come mostrato in figura.



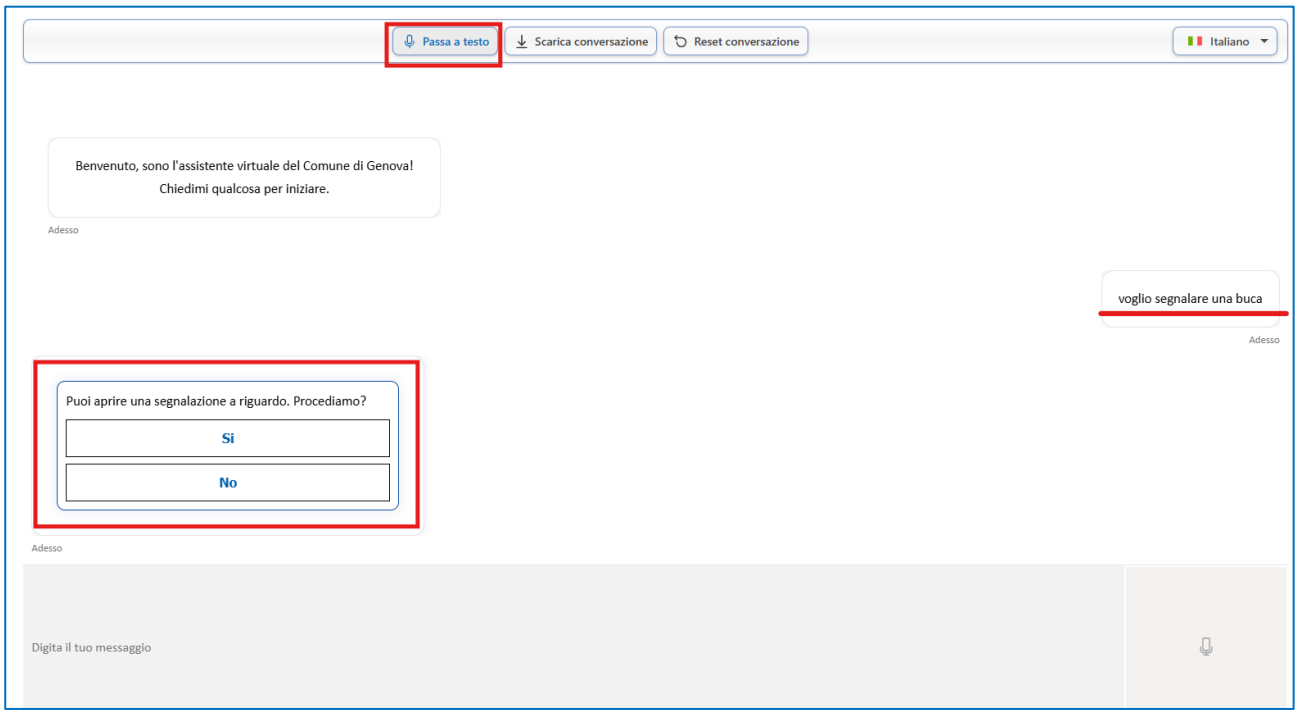
Durante la selezione saranno disponibili modalità come CIE, SPID e/o CNS per cittadini italiani. Anche cittadini, PA e aziende dell'UE possono autenticarsi tramite eIDAS.



Questo processo consente di eseguire automaticamente uno o più passaggi, nel rispetto della normativa sulla privacy. Si potrà quindi procedere con:

➢ Invio di una Segnalazione

Quando si richiede a ZENiA di riportare un problema, si può effettuare una "segnalazione". Nell'esempio tramite comando vocale, è stato segnalato il seguente caso:

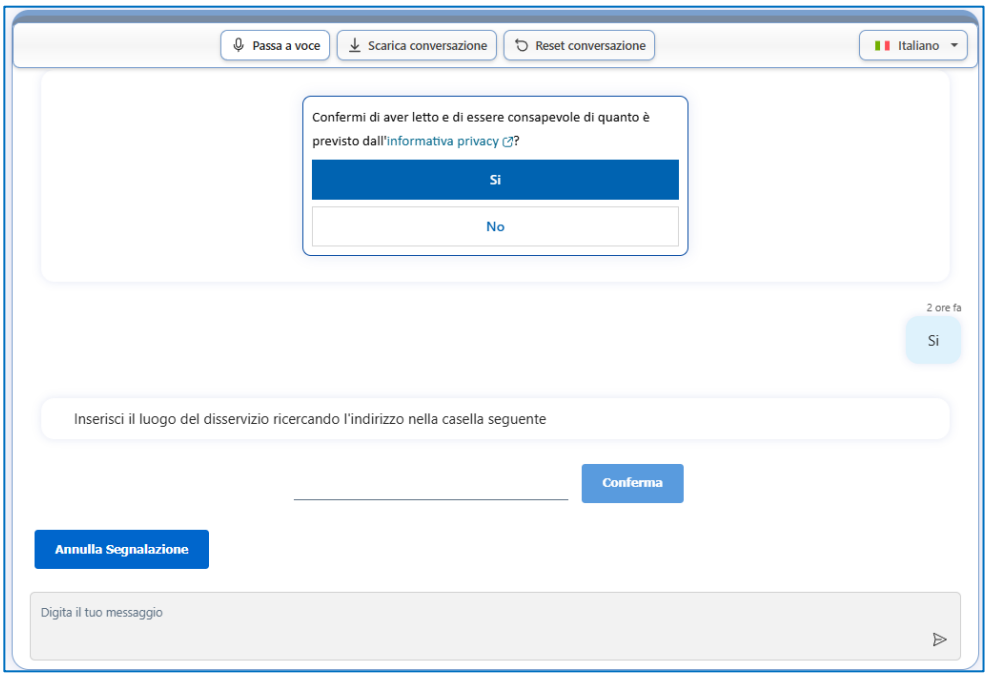


Dopo aver scelto "*voglio segnalare*", si apre una finestra che chiede se vuoi procedere. Se rispondi "*No*", questo sarà l'output:

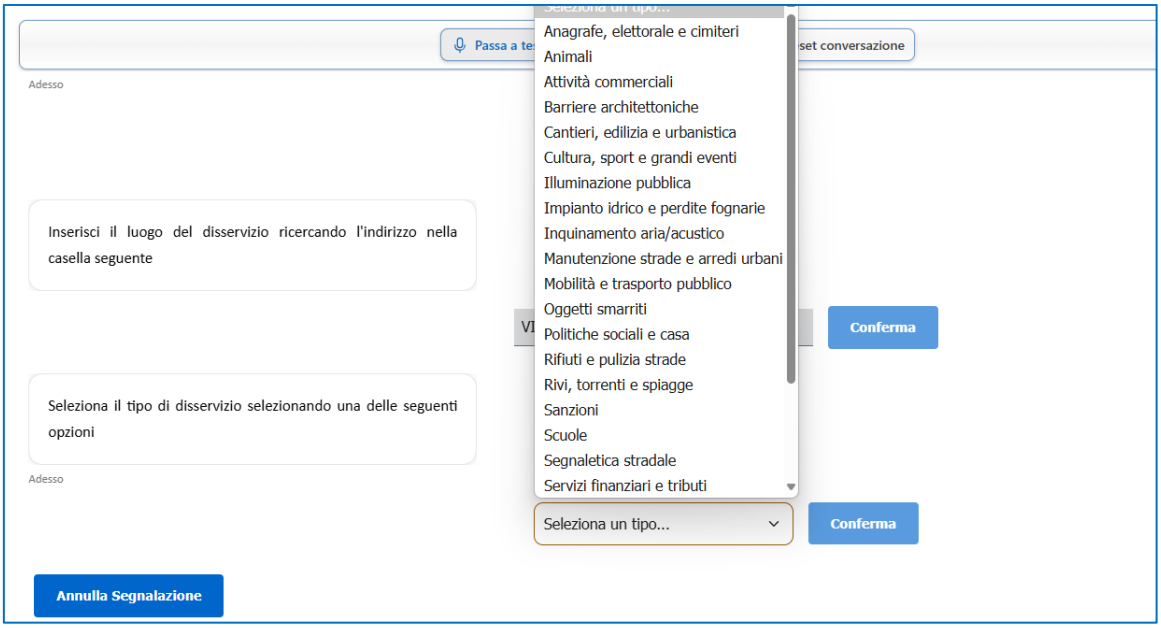


Se si digita “Si”, sarà possibile procedere con l’inserimento della segnalazione e il sistema chiederà:

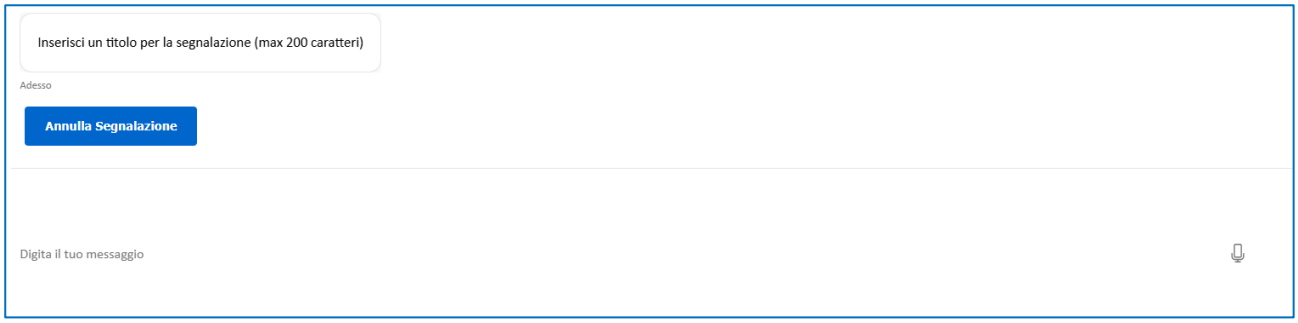
- Confermi di aver letto e di essere consapevole di quanto è previsto dall'informativa privacy?
- il luogo del disservizio



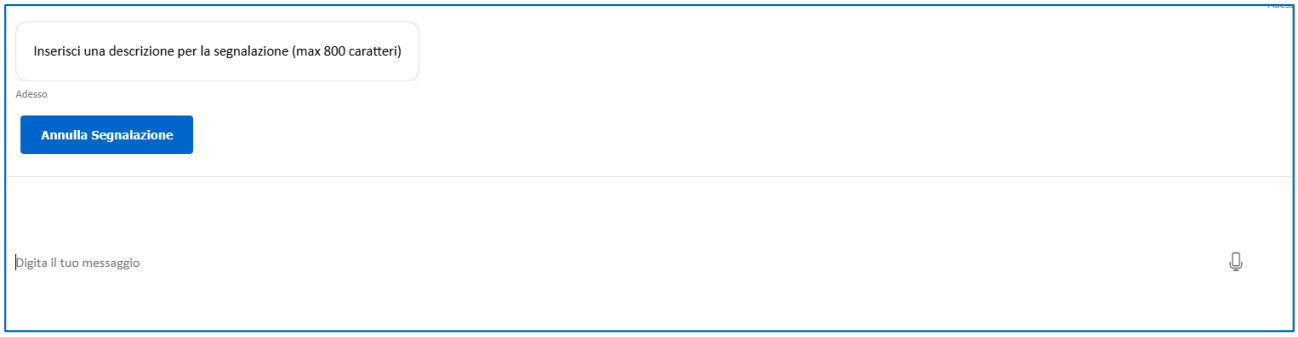
- dal menù a tendina si dovrà scegliere il tipo di disservizio:



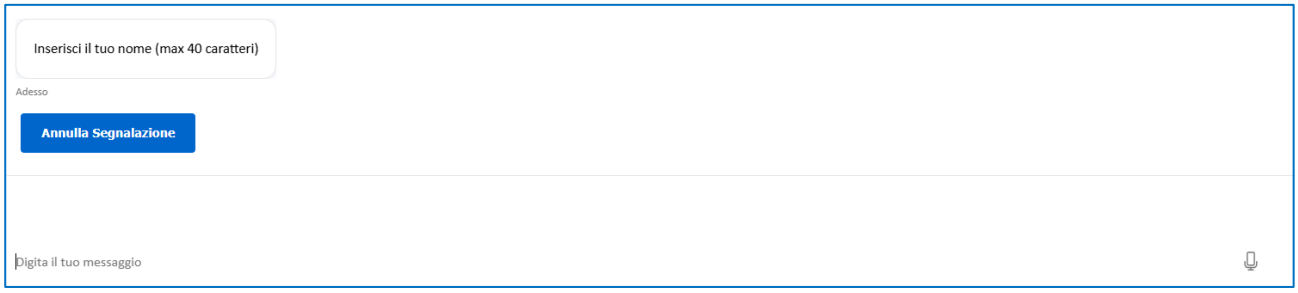
- Il titolo della segnalazione:



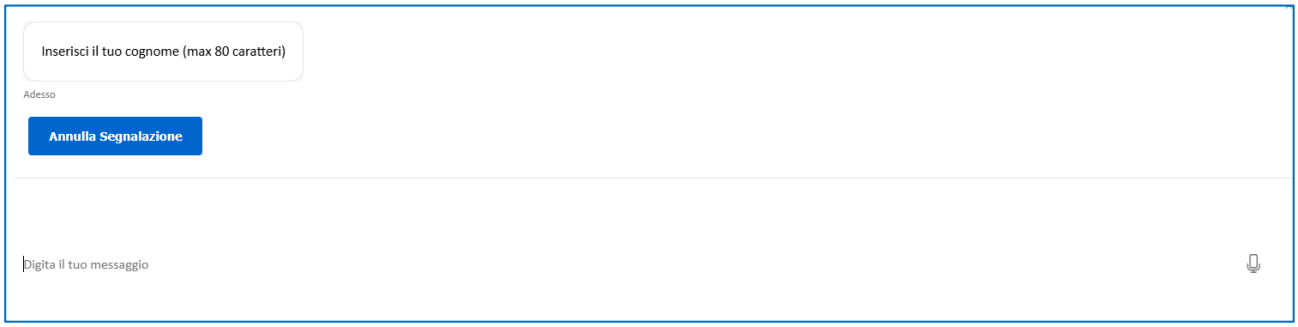
- una descrizione di dettaglio:



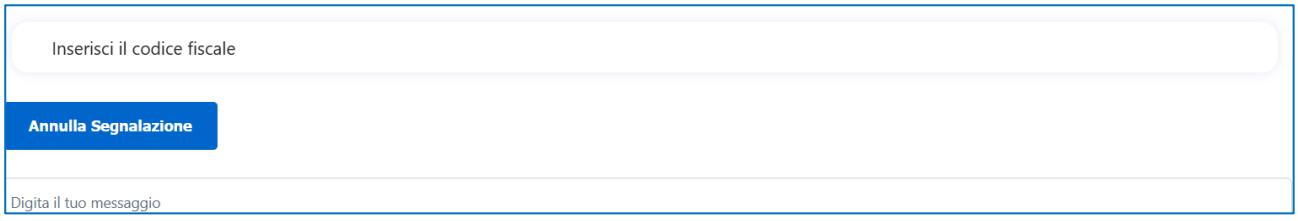
- il tuo Nome:



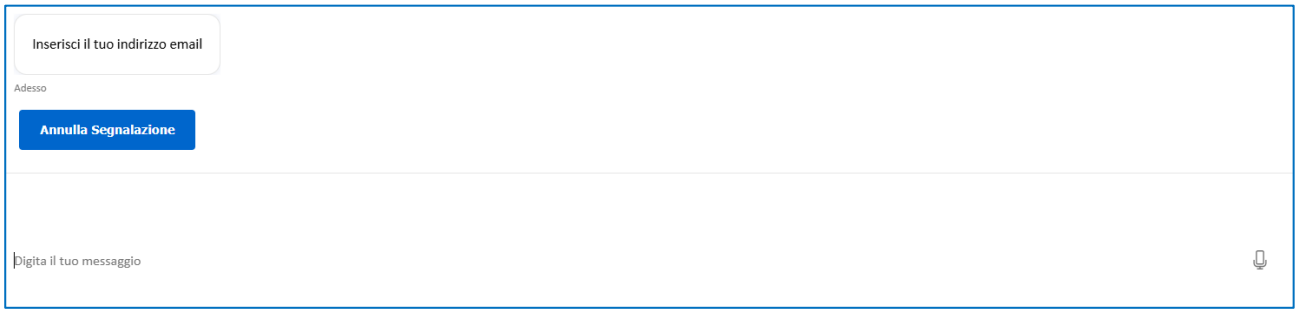
- il tuo Cognome:



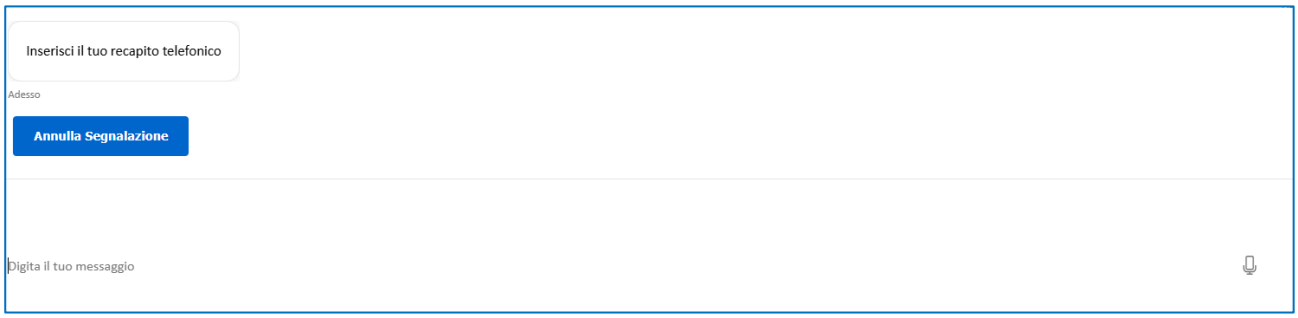
- il codice fiscale:



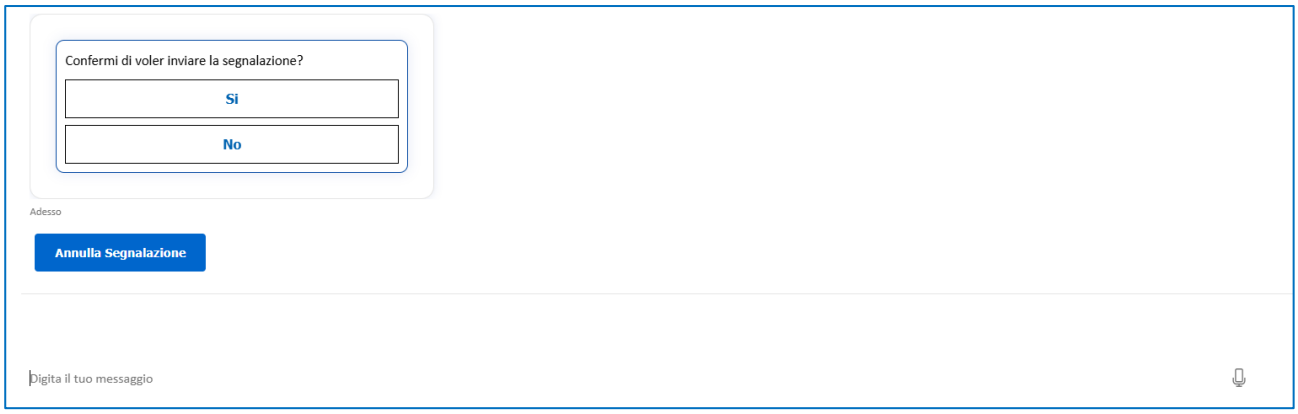
- il tuo indirizzo e-mail:



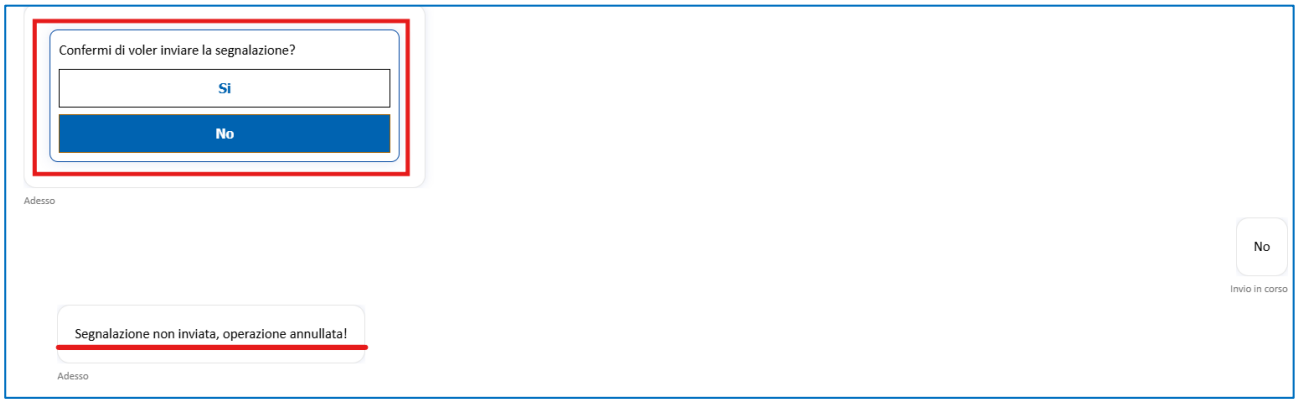
- il tuo recapito telefonico:



Al termine della compilazione, comparirà la seguente finestra:



Dove selezionando "*No*", l'output sarà:



Selezionando "*Si*", l'output sarà:



Il sistema ha assegnato a quella segnalazione un identificativo, che sarà gestito dagli assegnatari della segnalazione tramite il CzRM.

➢ Prenotazione appuntamento

Per prenotare un appuntamento, basterà digitare su ZENiA ”*appuntamento*”. Nell’esempio è stato chiesto di prendere un appuntamento per Baby Kit

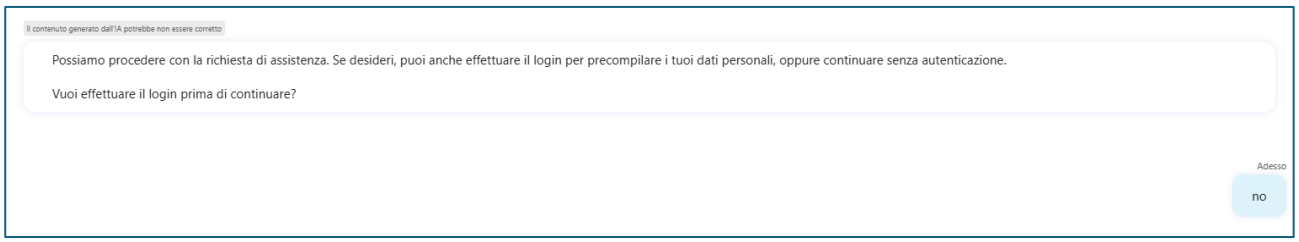


➢ Richiesta di Assistenza

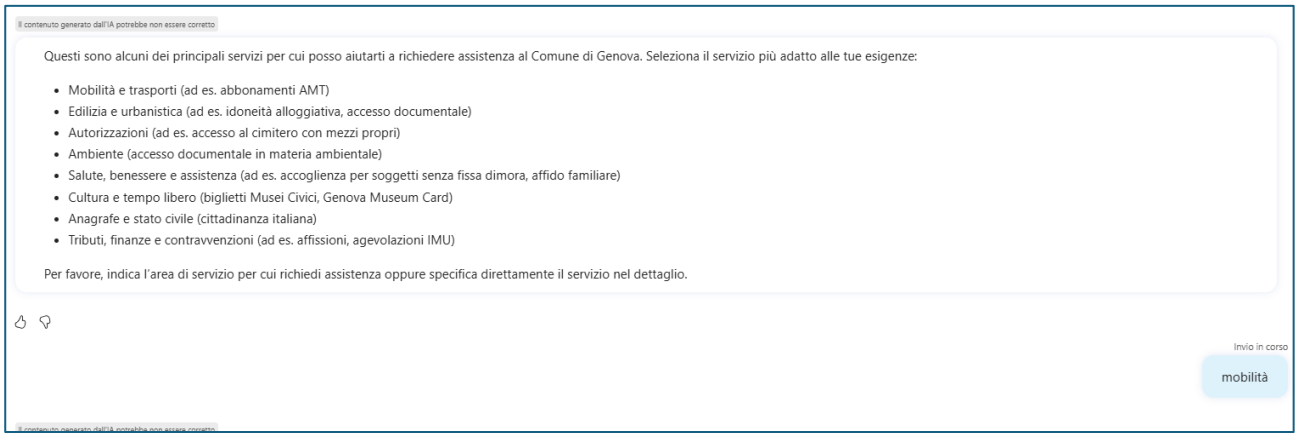
Se si desidera effettuare una richiesta di assistenza, basterà digitare su ZENiA ”assistenza”



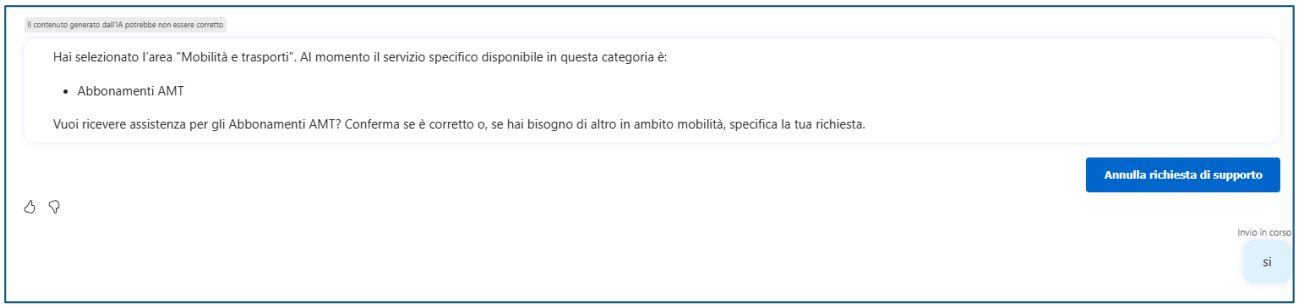
Ti chiederà se



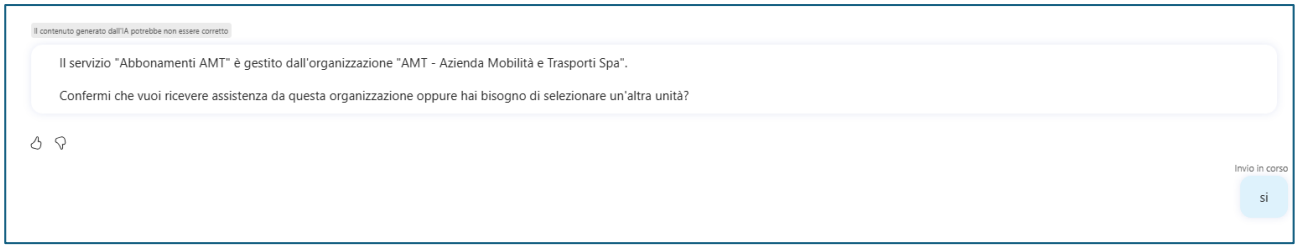
Scegli la categoria



Nel nostro esempio è stata scelta la voce “mobilità”



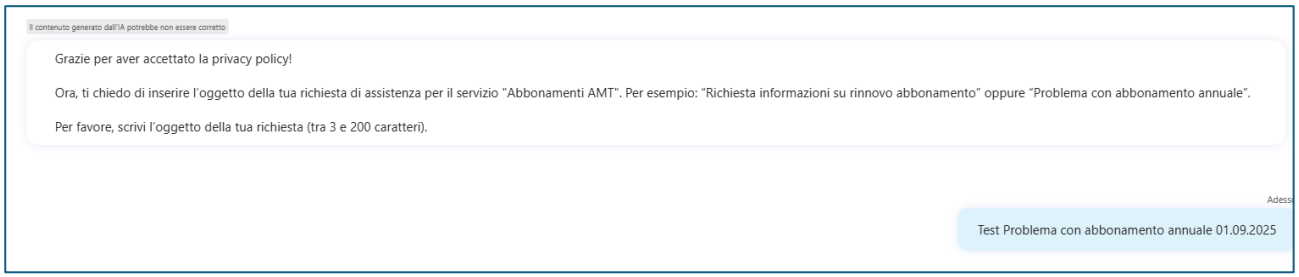
Ti chiederà se confermare



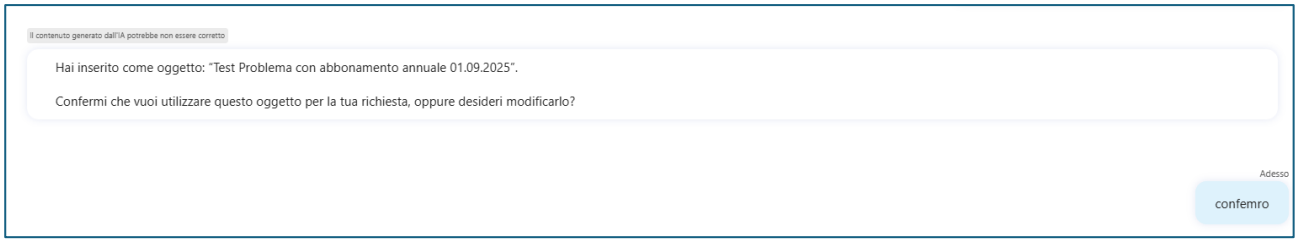
Si accetta la privacy



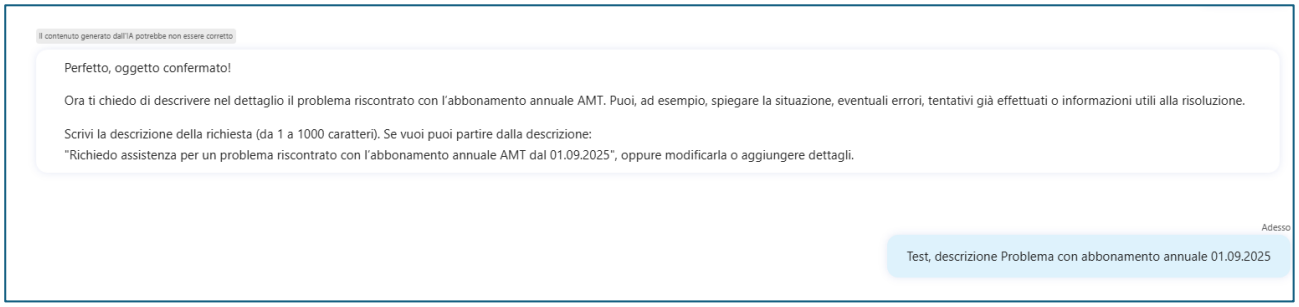
Poi chiede di inserire l'oggetto, nel nostro caso sarà "Test Problema con abbonamento annuale 01.09.2025":



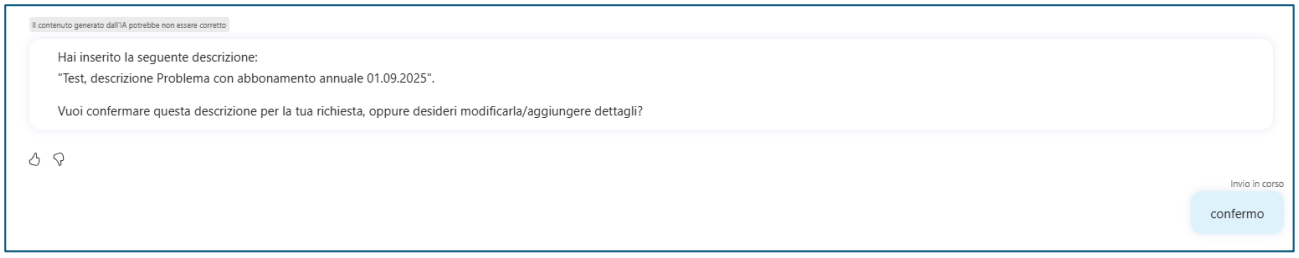
Si conferma il titolo:



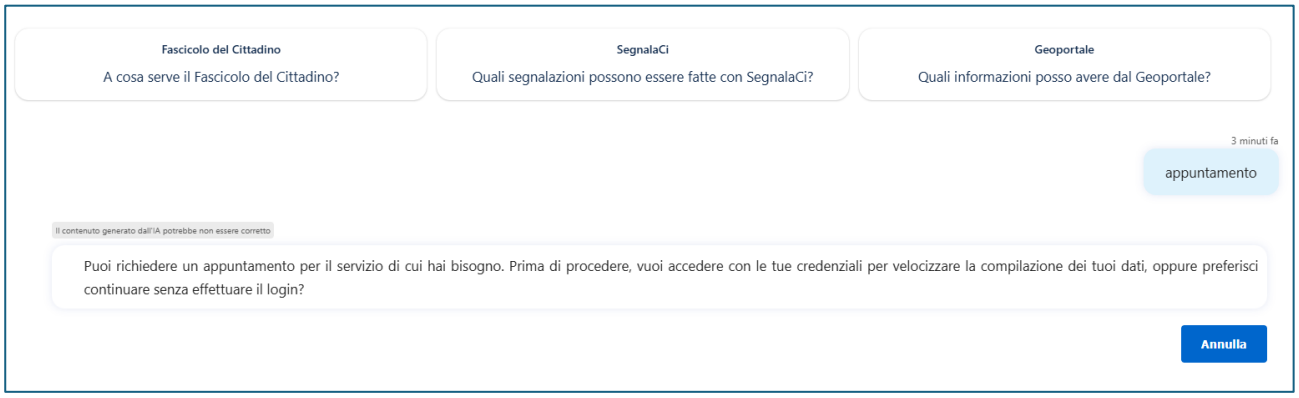
Si dettaglia una descrizione:



Il sistema chiederà se confermare o meno



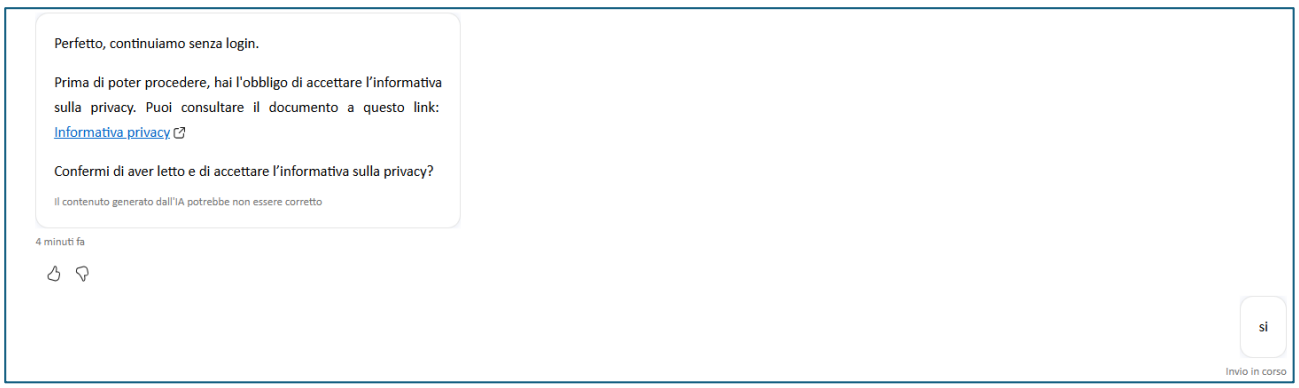
Se si proverà ad inserire un appuntamento o una segnalazione senza essere autenticati, comparirà la seguente schermata:



L'output mi dirà se posso continuare:

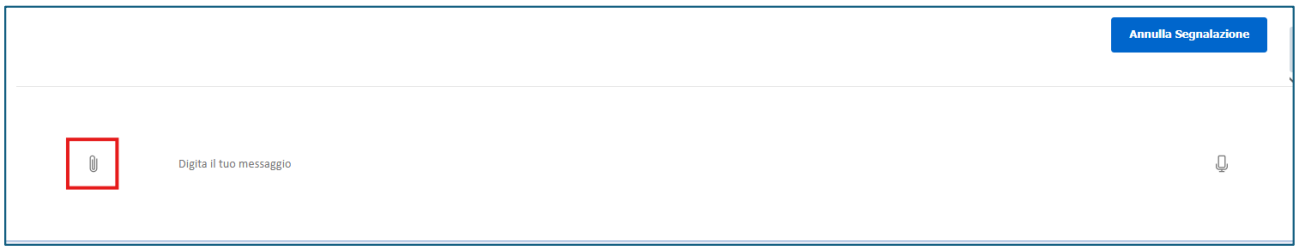


Comparirà un popup in cui chiederà se si vuole proseguire effettuando l'accesso con l'identità digitale: se si risponde "no" l'iter andrà avanti comunque:



e si potrà procedere indicando le informazioni necessarie.

Se necessario, puoi allegare foto o altri file tramite la graffetta in basso a sinistra.



7. Segnalazioni di malfunzionamenti o miglioramenti

Per effettuare segnalazioni o inoltrare suggerimenti relativi a ZENiA, è necessario aprire un ticket su *JIRA* al seguente link:

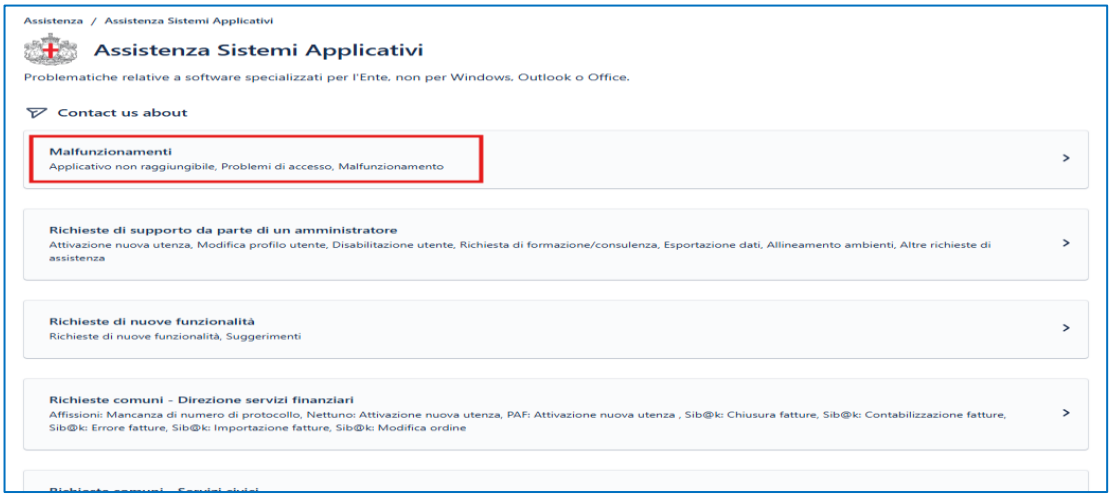
Centro assistenza - Jira Service Management

Cliccare su "*Assistenza Sistemi Applicativi*"

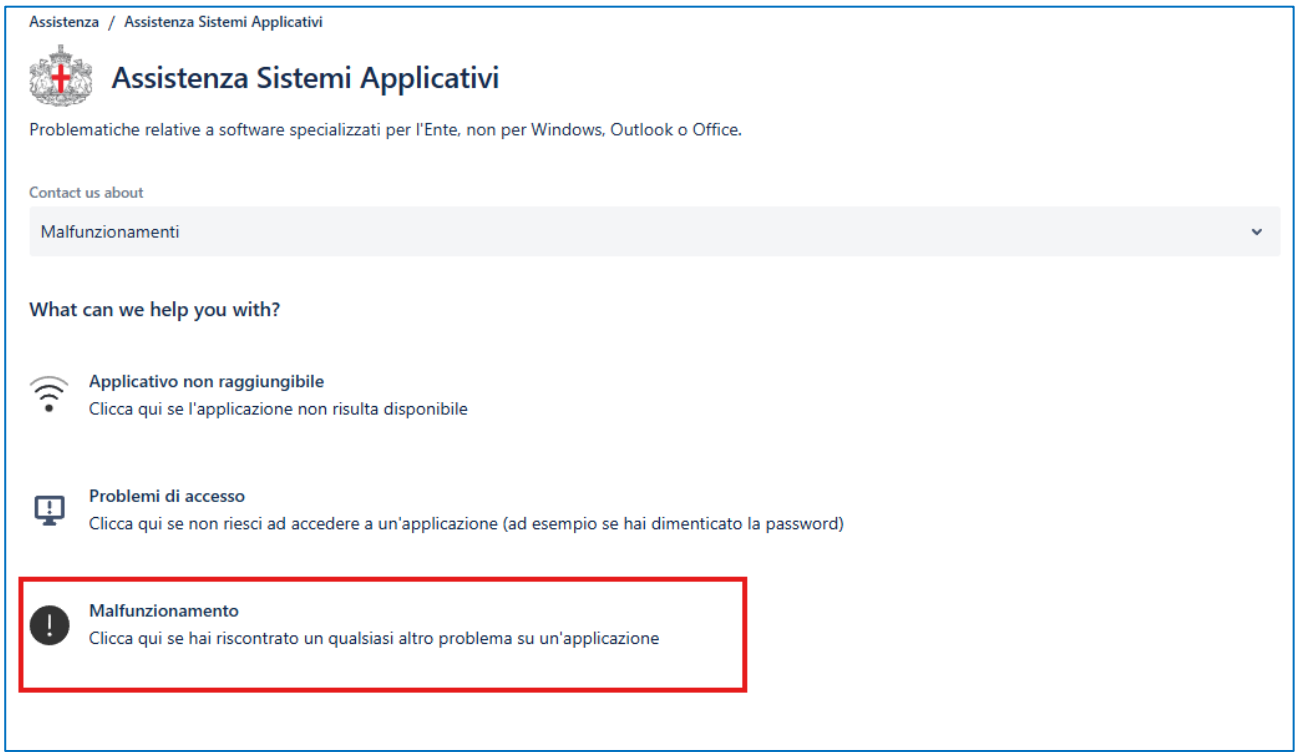


Per segnalare un errore, si prega di cliccare su "Malfunzionamenti".

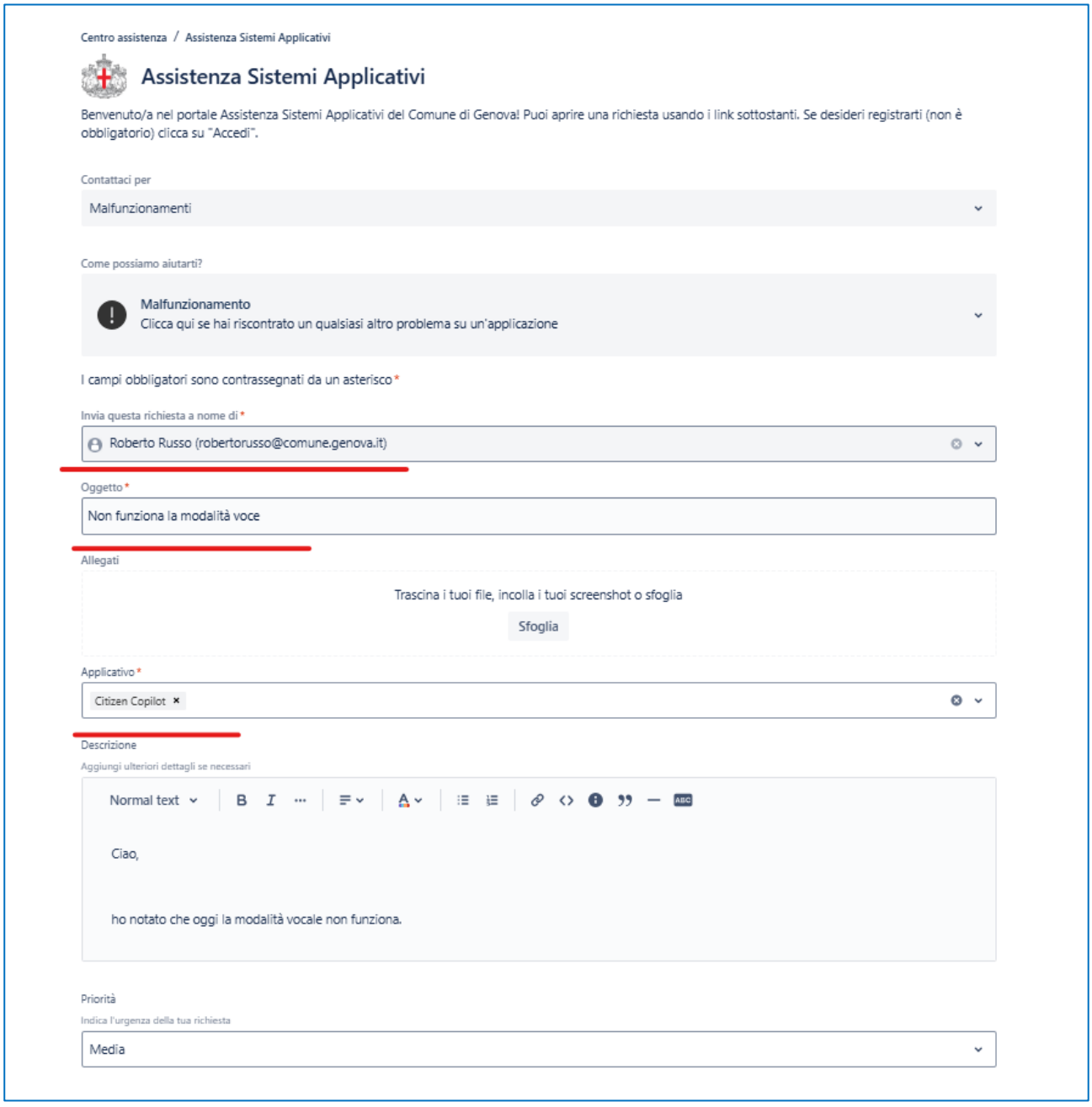
Per richieste di miglioramenti o nuove implementazioni, è possibile cliccare su "Richiesta di nuove funzionalità".



Selezionare poi nuovamente la voce "*Malfunzionamento*"

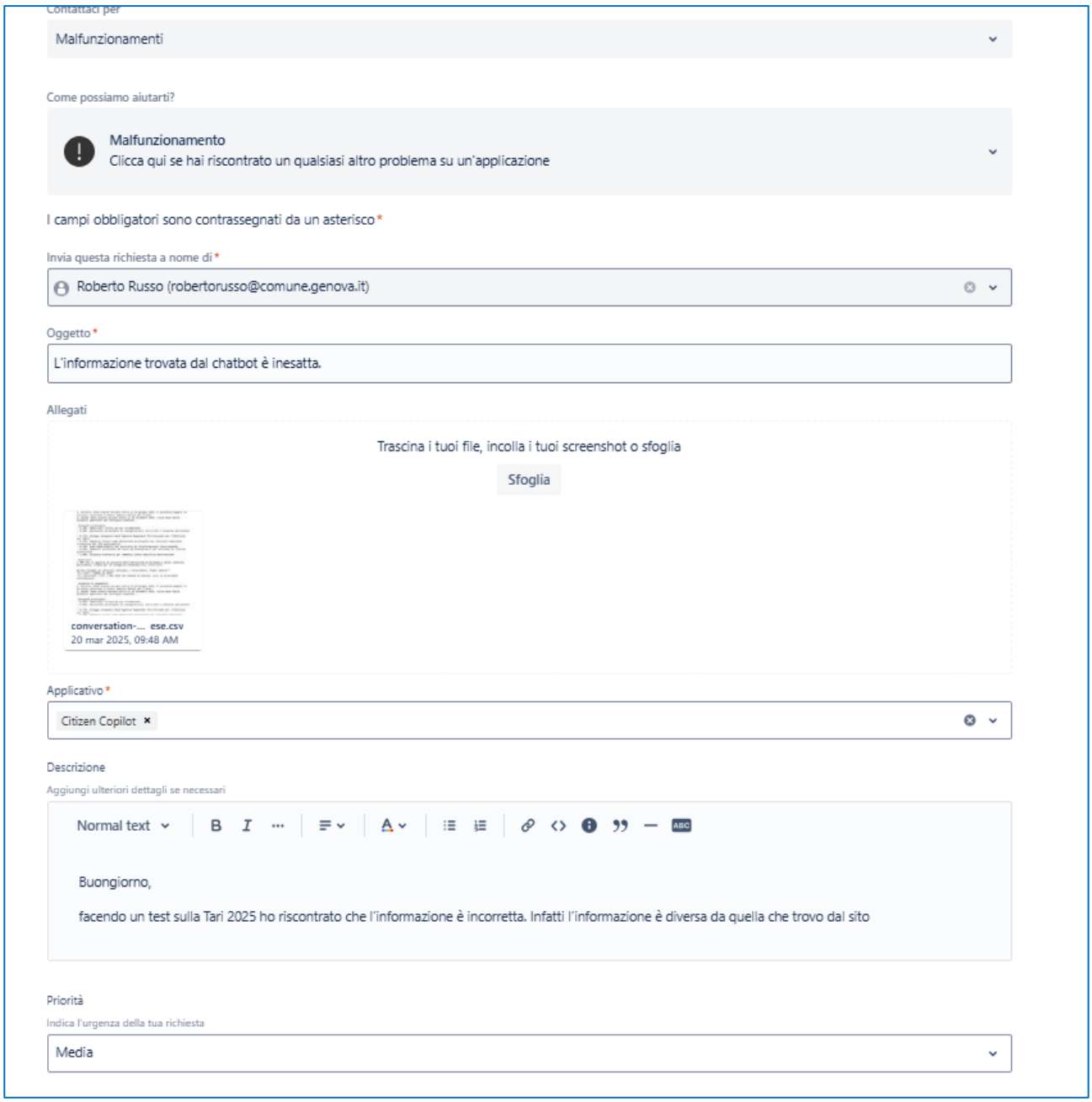

Assistenza / Assistenza Sistemi Applicativi
Assistenza Sistemi Applicativi
Problematiche relative a software specializzati per l'Ente, non per Windows, Outlook o Office.
Contact us about
Malfunzionamenti
What can we help you with?
Applicativo non raggiungibile
Clicca qui se l'applicazione non risulta disponibile
Problemi di accesso
Clicca qui se non riesci ad accedere a un'applicazione (ad esempio se hai dimenticato la password)
Malfunzionamento
Clicca qui se hai riscontrato un qualsiasi altro problema su un'applicazione

Apparirà una schermata per descrivere il malfunzionamento. Sarà necessario compilare i campi obbligatori indicati con un asterisco rosso (*) al fine di inviare la richiesta. L'applicativo da selezionare nell'apposito campo è "Citizen Copilot".



Una volta inviata la segnalazione, verrà generato il ticket corrispondente che sarà gestito dall'Ufficio Agenda Digitale. Al termine della risoluzione, il segnalante riceverà un riscontro.

Se vuoi segnalare che l'informazione fornita da ZENiA è inesatta, è necessario compilare i campi obbligatori come indicato in precedenza, ma per una gestione più efficace, **si richiede di allegare anche il file .csv** prodotto dal chatbot (vedi sezione 2) per poter replicare l'errore e verificare la problematica segnalata.



L'Ufficio Agenda Digitale prenderà in carico la segnalazione e fornirà un riscontro appena sarà risolta.

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento e/o di miglioria devono essere inviate esclusivamente attraverso **Jira** per assicurare una gestione organizzata ed efficace.

8. Sezione per i redattori

➢ Formazione

I redattori del sito istituzionale saranno invitati a partecipare a un webinar che includerà anche elementi relativi ai principi della privacy, per chiarire cosa debba o possa essere pubblicato sul sito istituzionale. Sarà inoltre spiegato quali documenti caricati sul sito debbano essere indicati come "_da escludere_" dall'indicizzazione di ZENiA (ad esempio i CV, compensi, ecc.).

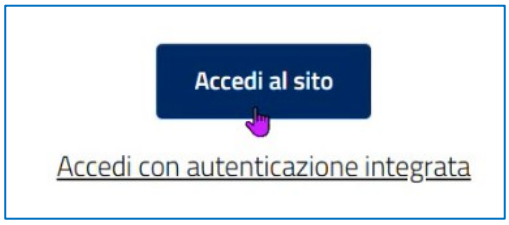
➢ Controlli in fase di redazione

I redattori, dopo aver partecipato al webinar indicato sopra, dovranno, in fase di pubblicazione di contenuti sul sito istituzionale, indipendentemente dalla tipologia di contenuto (pagine, documenti allegati, ecc.):

1. Accedere alla piattaforma

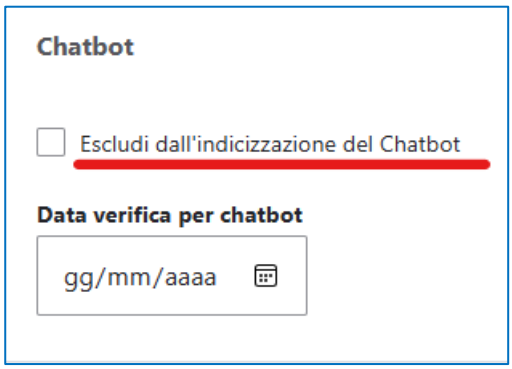
Per accedere collegarsi alla pagina https://www.comune.genova.it/user

Cliccare su "*Accedi al sito*"



2. Creazione o modifica pagine

Per escludere una pagina dalla conoscenza di ZENiA, seleziona la checkbox "*Escludi dall'indicizzazione del Chatbot*" nella parte inferiore della pagina.

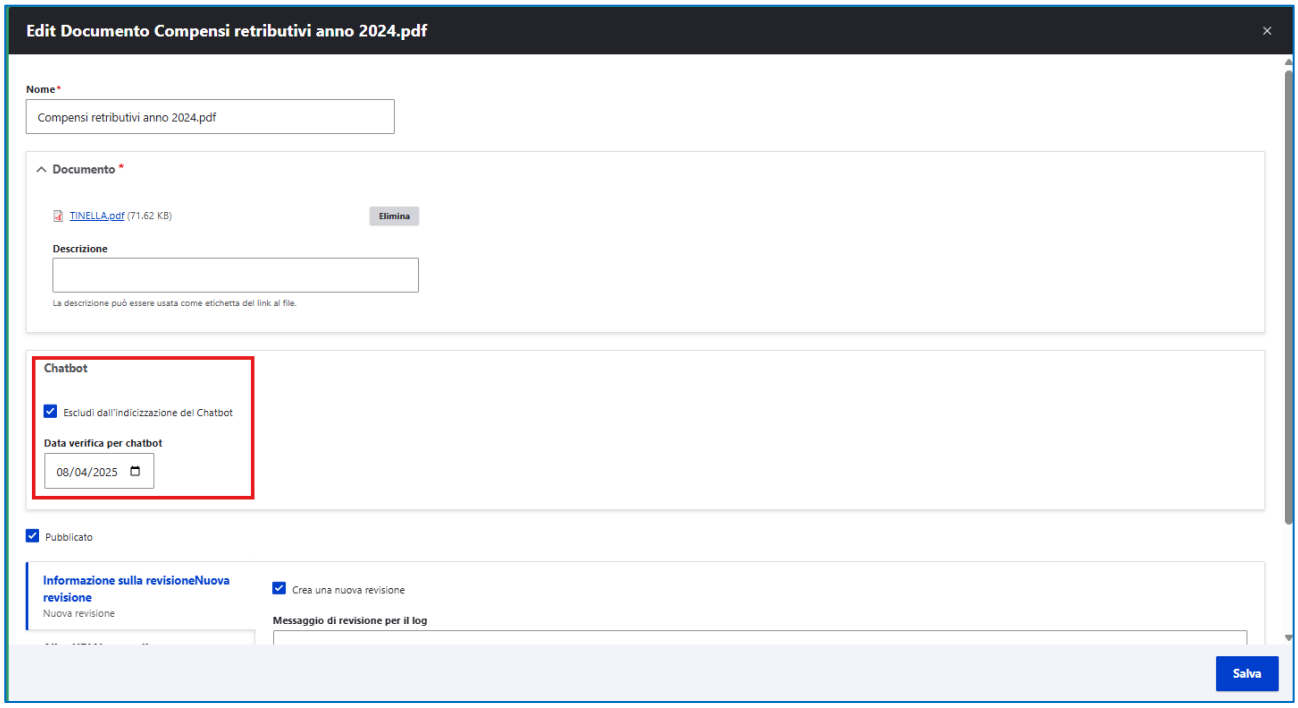


3. Inserimento o modifica allegato

Durante il caricamento o la modifica di un allegato, sarà necessario compilare la sezione dedicata al Chatbot nella pagina, che includerà:

- La checkbox "**Escludi dall'indicizzazione del Chatbot**", da selezionare per escludere il contenuto dalla conoscenza di ZENiA.

- Il campo "**data verifica per chatbot**", da completare con la data corrente della revisione del campo precedente.



Durante la fase di pubblicazione o revisione, è richiesto compilare la sezione "Chatbot", includendo il flag di esclusione (se necessario) e la "data verifica per chatbot" (anche in caso di non esclusione).

9. Note importanti

ZENiA fornirà risposte basandosi *esclusivamente* sui contenuti presenti nel sito istituzionale del Comune di Genova. Pertanto, se si pongono domande che vanno al di fuori di tale perimetro, la risposta fornita da ZENiA sarà: "*Mi dispiace, ma non posso rispondere a domande non inerenti al Comune di Genova. Hai bisogno di informazioni su qualche servizio o evento specifico del Comune di Genova?*"

10. Base di conoscenza di ZENiA

ZENiA è stato trainato sulle seguenti fonti:

- Sito istituzionale con aggiornamento giornaliero: https://www.comune.genova.it/

In aggiunta è stato istruito per dare risposte su ulteriori argomenti affini quali:

- Architettura residenziale dopo il 1945 nel Levante genovese: https://mappe.comune.genova.it/MapStore2/#/geostory/1000015081/
- Euroflora 2025: https://euroflora.genova.it/
- Visitgenoa: https://www.visitgenoa.it
- Rolli Days: https://landing.visitgenoa.it/rollidays-online/
- AMT - MIV Metropolitana e Impianti Verticali: https://www.amt.genova.it/amt/biglietti-e-abbonamenti-2/abbonamento-metropolitana-e-impianti-verticali/

Per aggiungere nuovi argomenti a ZENiA, segui il capitolo 6 e invia una "Richiesta di nuove funzionalità" con:

- un esempio di domanda,
- un esempio di risposta attesa,
- l'URL del sito o della pagina esterna.

Glossario

ZENiA/Citizen Copilot: Un assistente digitale progettato per aiutare i cittadini a navigare e utilizzare i servizi pubblici online.

Modalità Write: La modalità di utilizzo di ZENiA in cui le domande vengono poste per iscritto.

Modalità Speech: La modalità di utilizzo di ZENiA in cui le domande vengono poste oralmente.

Prompt: Una richiesta o comando inserito dall'utente per ottenere una risposta da ZENiA.

Servizi pubblici: Servizi offerti dal Comune ai cittadini, come demografici, istruzione, tributi, polizia locale, trasporti, ecc.

References: Le visualizzazioni dei link di approfondimento forniti da ZENiA in risposta a una domanda. Questi link permettono agli utenti di consultare ulteriori informazioni relative alla risposta fornita. Una volta cliccati, apparirà una scheda con i dettagli del link di approfondimento.

Checkbox: Elemento di controllo grafico che permette all'utente di selezionare o deselezionare un'opzione. È rappresentato da un piccolo quadrato che può contenere un segno di spunta quando selezionato. Le checkbox sono comunemente utilizzate nei moduli e nelle interfacce utente per consentire la selezione di più opzioni indipendenti.

Navigazione: Il processo di esplorazione e utilizzo di un sito web o di un'applicazione.

Reset della conversazione: La funzione che permette di cancellare i prompt precedentemente inseriti per iniziare una nuova conversazione.

Jira: La piattaforma di gestione delle segnalazioni utilizzata per aprire ticket di malfunzionamento o richieste di nuove funzionalità.

Ticket: Una segnalazione o richiesta di assistenza sul funzionamento di ZENiA aperta tramite la piattaforma di gestione Jira. I ticket vengono utilizzati per tracciare e gestire problemi, malfunzionamenti, richieste di miglioramenti o nuove funzionalità. Una volta inviato, il ticket viene preso in carico dall'Ufficio Agenda Digitale e, alla risoluzione, verrà dato riscontro al segnalante

VPN (Virtual Private Network): tecnologia che crea una connessione sicura e criptata su una rete meno sicura, come Internet. Le VPN sono utilizzate per proteggere la privacy online e per consentire l'accesso remoto sicuro a una rete interna.