

L'EVOLUZIONE DELLA COMUNICAZIONE NELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE: funzione strategica per la relazione con il cittadino, strumento per l'ottimizzazione delle risorse

(Formazione e aggiornamento professionale conforme alla L. 150/2000 - DPR 422/2001)

Programma 2012: Sede di Milano

Modulo n. 1 – LE COMPETENZE DELLA COMUNICAZIONE

10 ottobre 2012, mercoledì – 6 ore

La comunicazione organizzativa leva del cambiamento

- Strategie per una comunicazione organizzativa efficiente ed efficace;
- Tecniche, modalità e strumenti della comunicazione interna, leva dell'empowerment organizzativo;
- Intranet ed Extranet: risorse umane competenti per comunicare con le nuove tecnologie;
- Il benessere organizzativo: le nuove norme, il monitoraggio del clima, la prevenzione dello stress;
- Come migliorare le performances organizzative.

11 ottobre 2012, giovedì – 6 ore

La comunicazione ai cittadini

- Strategie, tecniche, modalità e strumenti della comunicazione esterna;
- La comunicazione integrata quale ottimizzatrice delle risorse;
- Il piano di comunicazione: tecniche di redazione, sinergie attivabili, principi di economicità dei media.

17 ottobre 2012, mercoledì – 6 ore

Il marketing nei servizi pubblici

- Diversità e analogie tra marketing pubblico e privato;
- Strategie e tecniche del marketing nei servizi pubblici;
- Le innovazioni dei media: i social network e il "guerrilla marketing".

Modulo n. 2 – GLI STRUMENTI "CLASSICI" PER COMUNICARE

18 ottobre 2012, giovedì – 6 ore

Il linguaggio della Pubblica Amministrazione

- I principi fondamentali della scrittura amministrativa;
- Semplificare il linguaggio;
- Scrivere chiaro ed efficace;

24 ottobre 2012, mercoledì – 6 ore

Valutare la qualità dei servizi: le ricerche

- Significato e valore della efficienza, economicità e qualità nei servizi pubblici;
- Le ricerche per rilevare la soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici: la Customer Satisfaction;
- Le diverse tipologie di ricerca: indagini, sondaggi d'opinione, focus groups, survey;
- Tecniche di ricerca: come realizzare i questionari, la raccolta, l'elaborazione e l'interpretazione dei dati.

Modulo n. 3 – LE TECNICHE PER COMUNICARE

25 ottobre 2012, giovedì – 6 ore

La comunicazione interpersonale

- Comunicazione verbale e non verbale;
- Sviluppare la propria assertività;
- Saper gestire i conflitti: il problem solving strategico.

31 ottobre 2012, mercoledì – 6 ore

La gestione del tempo

- Il time management: principi guida
- La pianificazione delle attività
- Il metodo delle "5 P"
- Economizzare il tempo

Modulo n. 4 – LE TECNOLOGIE DIGITALI PER LA COMUNICAZIONE PUBBLICA

7 novembre 2012, mercoledì – 6 ore

Il web 2.0 per le P.A. e per una nuova relazione con il cittadino

- Progettare l'interazione con il cittadino: approcci metodologici e case history di successo;
- Semplificare l'accesso, i linguaggi, le procedure, la relazione;
- I processi di partecipazione: lo sportello virtuale;
- Il concetto e gli strumenti della multicanalità;
- Web tv, Iptv, Digitale Terrestre, Telefonia mobile e M-government.

8 novembre 2012, giovedì – 6 ore

Nuove frontiere dei servizi on-line

- I servizi on-line e le opportunità in termini di efficacia, efficienza, economicità;
- Blog, social network e P.A. 2.0;
- Utilizzo di community e gruppi di discussione per la comunicazione pubblica;
- Internet come ecosistema: l'integrazione del sito con vari strumenti interattivi.

14 novembre 2012, mercoledì – 6 ore

I Social network

- Ascoltare i cittadini nei social network: una questione di reputazione
- Fenomeni o strumenti di comunicazione?;
- Nuovi media per l'immagine o per le relazioni di fiducia?;
- Community e gruppi di discussione;
- Qualità e affidabilità delle informazioni;
- Strumenti di monitoraggio della reputazione aziendale.

15 novembre 2012, giovedì – 6 ore

Le regole e gli strumenti per la P.A. digitale

- Nuove norme in materia di P.A. digitale;
- La tutela della privacy;
- Il diritto d'autore nell'era delle reti.

21 novembre 2012, mercoledì - 6 ore

Il digitale e le reti nei processi organizzativi delle Amministrazioni pubbliche

- La comunicazione di rete;
- La P.A. digitale: opportunità e fattori critici (il digital divide);
- Il Codice dell'Amministrazione Digitale;
- La Firma digitale, la PEC, il Protocollo Informatico.

22 novembre 2012, giovedì – 6 ore

Scrivere per il web

- Accessibilità, usabilità ma soprattutto utilità del sito web;
- Requisiti, percorsi, regole della scrittura nell'ecosistema di Internet;
- Qualità delle informazioni: scrittura per il web;
- Netiquette.

Modulo n. 5 – LE STRUTTURE PER LA COMUNICAZIONE

28 novembre 2012, mercoledì – 6 ore

URP 2.0

- Da ufficio a sistema per comunicare;
- Urp 2.0: front end per una Amministrazione partecipata;
- Le strategie di ascolto;
- La gestione del reclamo.

29 novembre 2012, giovedì – 6 ore

Ufficio stampa

- Gestire le relazioni con i mass media;
- Strumenti dell'informazione: media 'classici' e nuovi media;
- Il monitoraggio dei nuovi media nel "mare magnum" dei blog e dei social network;
- Notizia, comunicato stampa, conferenza e cartella stampa, news letter;
- Il coordinamento con l'Ufficio del portavoce.

Associazione "Comunicazione Pubblica"

Via Taramelli 12 - 20124 Milano

Telefono 02 67100712

e-mail compubblica@compubblica.it

www.compubblica.it