

FARE COMUNICAZIONE PUBBLICA

Come comunicare in tempo reale tra vincoli normativi, evoluzione tecnologica e nuove aspettative dei cittadini

Aggiornamento e formazione professionale, conforme alla L. 150/2000, al DPR 422/2001 e valida per la qualificazione professionale di comunicatore pubblico (L.4/2013)

Programma Milano 2020

MODULO 1 (12 ore)

“LE NORME PER FARE COMUNICAZIONE, A SERVIZIO DEL PROFESSIONISTA”

mercoledì 18 marzo 2020

“Conoscere le norme per utilizzarle al meglio” (6 ore)

- Diritto all’informazione, la comunicazione di pubblico servizio, la trasparenza e la privacy, l’anticorruzione e l’impatto delle norme sugli strumenti digitali. Il lavoro del comunicatore in un concetto di Pubblica Amministrazione moderna, trasparente ed efficiente, per un servizio che risponda alle attese del cittadino.

giovedì 19 marzo 2020

“Il trattamento dati, dopo il GDPR” (6 ore)

- Quali sono i vincoli per il comunicatore pubblico e come il GDPR condiziona dal punto di vista metodologico il lavoro di chi opera nel sistema della comunicazione. L’impatto del GDPR sugli adempimenti e le azioni indispensabili per evitare sanzioni.

MODULO 2 (24 ore)

“LA P.A. COME SISTEMA RELAZIONALE”

mercoledì 25 marzo 2020

“La Pubblica Amministrazione come sistema relazionale” (6 ore)

- La comunicazione al servizio del cittadino: il ruolo del “comunicatore pubblico”. URP, front office e back office di una struttura di comunicazione. Dallo sportello fisico a quello virtuale. Lavorare di concerto con l’ufficio stampa.

giovedì 26 marzo 2020

“L’ascolto del cittadino, la misurazione della soddisfazione e le ricerche” (6 ore)

- L’importanza dell’ascolto. Gli strumenti e le metodologie di indagine: dalle customer cartacee alle indagini on line. Esempi pratici per strutturare un questionario. Esercitazioni in aula.

mercoledì 1 aprile 2020

“Semplificazione ed efficienza comunicativa” (6 ore)

- Come semplificare il linguaggio per una buona relazione con il cittadino. La semplificazione per snellire i processi amministrativi. Esempi ed esercizi pratici.

giovedì 2 aprile 2020

“Tecniche di crisis communication” (6 ore)

- Le caratteristiche di una crisi e l’influenza di una comunicazione corretta. Come comunicare in situazioni di emergenza. Organizzazione, ruoli e responsabilità per prevedere i possibili scenari. Privacy, diritto di conoscenza e di riservatezza. Strumenti e canali da utilizzare per comunicare in maniera tempestiva, integrata e coerente.

MODULO 3 (18 ore)

“COMUNICAZIONE E ORGANIZZAZIONE”

mercoledì 8 aprile 2020

“La comunicazione organizzativa” (6 ore)

- L’organizzazione tra comunicazione interna e comunicazione organizzativa. Trasmettere coinvolgimento, condivisione e appartenenza. Gli strumenti.

giovedì 9 aprile 2020

“Relazione interpersonale e comunicazione” (6 ore)

- Le “regole” alla base dei processi comunicativi, capacità di ascolto e assertività. Le competenze utili da sviluppare. Come risolvere le criticità. Il ruolo e la gestione delle emozioni.

mercoledì 15 aprile 2020

“Le relazioni nel gruppo di lavoro” (6 ore)

- Lavorare in gruppo in modo efficace: le dinamiche alla base dei gruppi, la gestione delle riunioni e delle attività.

MODULO 4 (36 ore)

“IL WEB E IL DIGITALE”

giovedì 16 aprile 2020

“Le basi dell’Amministrazione digitale” (6 ore)

- Il Codice dell’Amministrazione Digitale – CAD. Come destreggiarsi tra norme e vincoli per operare attraverso i canali del Web. Agenda digitale italiana ed europea.

mercoledì 22 aprile 2020

“Strategie e regole della presenza in rete” (6 ore)

- Il governo di un sistema organico di comunicazione digitale. L’integrazione tra canali e strumenti interattivi. Il piano editoriale. Costruzione, cura e controllo della reputazione pubblica on line. Gestione delle crisi generate dalle social community.

giovedì 23 aprile 2020

“Il sito web per un servizio efficace al cittadino” (6 ore)

- Le linee guida per i portali istituzionali. Organizzazione dei contenuti e verifica delle fonti. Che cos'è la SEO (Search Engine Optimization) e come utilizzarla nelle P.A. Leggere e utilizzare i dati dei portali attraverso la Web Analysis.

mercoledì 29 aprile 2020

“La comunicazione delle P.A. e i social network” (6 ore)

- Social network: opportunità di relazionarsi con il cittadino in tempo reale. Creare contenuti efficaci e controllare i fattori di rischio. Come gestire commenti e notizie false. Panoramica sui principali social network (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn ...)

mercoledì 6 maggio 2020

“Come monitorare i social network” (6 ore)

- Social media analysis: ricerca e analisi dei dati restituiti dai principali social network (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn ...), per una migliore e più efficace interazione con il cittadino.

giovedì 7 maggio 2020

“Laboratorio pratico social” (6 ore)

- I quattro passaggi chiave per impostare una campagna con i social media e l'integrazione con gli altri strumenti di comunicazione.

Associazione “Comunicazione Pubblica”

Via Marsala 8 - 20121 Milano

Tel. 02 67100712 - formazione@compubblica.it

www.compubblica.it

Milano, gennaio 2020