

COMUNICAZIONE PUBBLICA

Trasparenza, accesso, semplificazione e digitalizzazione della P.A. per il servizio del cittadino

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

Programma 2017 - Milano

MODULO 1 “Principi generali e regole della comunicazione pubblica”

I giornata – 8 novembre 2017

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

- Aree, finalità e obiettivi della comunicazione pubblica
- Cenni sulle principali norme in materia di comunicazione pubblica e loro applicazione
- Norme in materie collegate alla comunicazione pubblica
- L’articolazione delle strutture di comunicazione e informazione previste dalla L.150/2000: dal modello autoreferenziale al modello relazionale
- Alla riscoperta di un ruolo per il comunicatore pubblico

II giornata – 9 novembre 2017

“Comunicazione e trasparenza” (6 ore)

- “Amministrazione trasparente”: da adempimento a opportunità
- Le norme per la trasparenza e le prescrizioni dell’ANAC
- Innovazione digitale e trasparenza tra obblighi e buone prassi
- L’open government in Italia e in Europa: nuovi modelli di comunicazione
- Caratteristiche degli open data, riuso efficace, Linked data e Big data
- Il Freedom of Information Act: opportunità e cautele

III giornata - 15 novembre 2017

“Comunicazione, sicurezza delle informazioni e tutela della privacy online” (6 ore)

- Nuovi obblighi per la privacy e relative sanzioni
- Le norme di legge e i regolamenti in Italia e in Europa
- Il regolamento europeo sulla privacy: obblighi e opportunità per le PA
- Formato aperto e dati aperti: affidabilità, disponibilità e riservatezza delle informazioni
- Quali gli obblighi di pubblicazione online

IV giornata – 16 novembre 2017

“Semplificazione del linguaggio, nuovi media e scrittura efficace” (6 ore)

- Il linguaggio delle Istituzioni e la scrittura amministrativa
- Stili comunicativi efficaci, ambiguità ed errori redazionali
- Calcolare l’indice di semplificazione: i metodi più diffusi
- Web, posta elettronica e social media: tecniche e linguaggi

MODULO 2 “Comunicazione pubblica: una vera funzione strategica”

I giornata – 22 novembre 2017

“Modelli, strumenti e strategie di comunicazione organizzativa” (6 ore)

- La comunicazione integrata
- Il piano di comunicazione
- Dalla comunicazione interna alla comunicazione organizzativa: obiettivi, modelli e strategie
- Mission, vision, valori: coinvolgimento, condivisione, appartenenza
- La resilienza come leva dell’empowerment organizzativo: risorsa di comunicazione

II giornata – 23 novembre 2017

“URP: la relazione con il cittadino e la comunicazione di pubblico servizio” (6 ore)

- Urp: da “ufficio periferico” a snodo del sistema comunicazione
- Le strategie di ascolto: il rapporto con i cittadini tra condivisione, coinvolgimento e comunicazione
- Strumenti classici e sportello fisico: organizzazione delle attività di back office e front office
- Urp 2.0: il front end di un’Amministrazione partecipata

III giornata – 29 novembre 2017

“Ufficio stampa: tra media tradizionali e nuovi media” (6 ore)

- Le relazioni con i mass media tradizionali e interattivi
- La redazione di un comunicato stampa: il modello “Uomo vitruviano”
- Errori e trappole delle fonti informative (il fact check)
- Ufficio stampa 2.0: raggiungere i media nella community
- Il ruolo del portavoce e il coordinamento con le strutture per l’informazione e la comunicazione

VI giornata – 30 novembre 2017

“Ricerche e indagini di customer per valutare la qualità dei servizi”(6 ore)

- Valore, efficienza, economicità e qualità nei servizi pubblici
- Le diverse tipologie di ricerca per la conoscenza dei bisogni dei cittadini
- Le tecniche per la raccolta, l’elaborazione e l’interpretazione dei dati

MODULO 3 “Pubblica Amministrazione digitale”

I giornata – 5 dicembre 2017

“Principi di Amministrazione digitale” (6 ore)

- La P.A. digitale: opportunità e fattori critici nella comunicazione
- Il Codice dell’Amministrazione digitale: adempimenti, obblighi ed effetti sui modelli organizzativi
- Identità digitale, firma digitale, PEC, SPID...: opportunità, burocrazia 2.0 e i rischi del Digital Divide
- L’Agenda digitale italiana ed europea

II giornata – 6 dicembre 2017

“La P.A. 2.0: strategie e regole di presenza in rete” (6 ore)

- Strategie di comunicazione integrata e sistemica multicanale/multimediale/multiplatforma
- Strumenti e servizi digitali innovativi
- Tra piano editoriale digitale e web 3.0
- Giurisprudenza: dal Codice civile al diritto d’autore, dalle ‘Creative Commons’ alla Italian Open Data License

MODULO 4 “Comunicazione pubblica online e social media”

I giornata – 13 dicembre 2017

“Il sito web per un servizio efficace al cittadino”

- I portali istituzionali: linee guida e norme per la costruzione dei siti istituzionali, l’organizzazione e indicizzazione dei contenuti
- L’offerta di contenuti: organizzazione, gestione, aggiornamento
- L’integrazione con gli altri canali e strumenti interattivi

II giornata – 14 dicembre 2017

“Scrivere per il web” (6 ore)

- I linguaggi del web: regole e strumenti.
- Il lavoro redazionale
- Principi di accessibilità e usabilità e qualità delle informazioni

III giornata – 19 dicembre 2017

“P.A., Social network e comunicazione pubblica 2.0.”(6 ore)

- I social per ampliare la relazione con il cittadino (creazione di contenuti efficaci, il monitoraggio delle pagine, la policy e la gestione dei commenti)
- Piattaforme sociali: opportunità, utilizzo, fattori critici, uso efficace, presidio
- Panoramica su Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn, Google+
- I Social media per la partecipazione civica

IV giornata – 21 dicembre 2017

Laboratorio pratico “Social”

Impostare una campagna di comunicazione con i social media:

- la definizione di una strategia: i quattro passaggi chiave
- scrivere un post in modo efficace a seconda della piattaforma
- la realizzazione di un minivideo e la sua gestione con YouTube
- la pubblicazione su Fb con il cross-posting
- la diffusione su Instagram, Twitter e LinkedIn
- come integrare la comunicazione social con le principali chat

MODULO 5 “Comunicazione di relazione, problem solving e ottimizzazione del lavoro”

I giornata – 17 gennaio 2018

“Principi di comunicazione interpersonale” (6 ore)

- Gli automatismi relazionali: vantaggi e limiti
- Le “regole” alla base dei processi comunicativi e gli ostacoli alla comunicazione efficace
- Sviluppare la capacità di ascolto attivo
- L’assertività come strumento di lavoro

II giornata – 18 gennaio 2018

“Criticità relazionali e comunicazione: dal conflitto al problem solving” (6 ore)

- La gestione delle criticità nelle dinamiche relazionali nel rapporto con colleghi, collaboratori e responsabili e cittadini
- Il conflitto: cause, strumenti di analisi, strategie di prevenzione
- Metodi per il Problem solving e il decision making
- Esposizione quotidiana allo stress: situazioni di rischio nell’operatività lavorativa, tecniche di prevenzione e abilità di fronteggiamento