

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 **(calendario provvisorio)**

MODULO 1 (12 ore)

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

mercoledì 30 settembre 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 1 ottobre 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 7 ottobre 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 8 ottobre 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 14 ottobre 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 15 ottobre 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 21 ottobre 2020

“La comunicazione organizzativa” (6 ore)

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

giovedì 22 ottobre 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 28 ottobre 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”

mercoledì 4 novembre 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.

giovedì 5 novembre 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.

mercoledì 11 novembre 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.

giovedì 12 novembre 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 18 novembre 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 19 novembre 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, luglio 2020