



COMUNICAZIONE PUBBLICA INTELLIGENTE

Strategie, strumenti e laboratori per una relazione omnicanale e inclusiva tra cittadini e istituzioni

Le competenze professionali necessarie per comunicare con consapevolezza e responsabilità il cambiamento verso lo sviluppo economico, ambientale, sociale e digitale.

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)

MODULO 1 (20 ore)

Principi e obiettivi della Comunicazione Pubblica

mercoledì, 9 ottobre 2024 (4 ore)

1. Cos'è la Comunicazione Pubblica

- Cos'è pubblico e cos'è comunicazione
- Specificità della comunicazione pubblica rispetto ad altre forme di comunicazione
- Mezzi e strumenti della comunicazione pubblica
- La legge quadro n. 150/2000

giovedì, 10 ottobre 2024 (4 ore)

2. Ruolo e responsabilità del comunicatore pubblico

- Competenze del comunicatore pubblico
- Codice etico
- Norme e vincoli rischi
- Il lavoro del comunicatore in un concetto di Pubblica Amministrazione moderna, trasparente ed efficiente, per un servizio che risponda alle attese del cittadino
- I vincoli per il comunicatore pubblico anche alla luce del GDPR: adempimenti Privacy e le misure di sicurezza adottabili per evitare sanzioni

mercoledì, 16 ottobre 2024 (4 ore)

3. Lo scenario normativo

- Diritto all'informazione
- La comunicazione di pubblico servizio
- La trasparenza e la privacy
- L'anticorruzione
- L'impatto delle norme sugli strumenti digitali
- I bandi di selezione nei concorsi della P.A. sui profili di comunicatore pubblico
- Riferimenti normativi

giovedì, 17 ottobre 2024 (4 ore)

4. La P.A. come sistema relazionale

- Come è mutato il rapporto tra amministrazioni e cittadini
- La riforma normativa degli anni '90
- I diversi pubblici/interlocutori della P.A.
- L'impatto della comunicazione sull'organizzazione (flussi di comunicazione esterno/interno- Back office e Front office.)
- Ascolto dei bisogni e capacità di risposta

mercoledì, 23 ottobre 2024 (4 ore)

5. Efficacia, efficienza, economicità, imparzialità e qualità della Comunicazione pubblica

- Integrazione degli interventi e degli strumenti
- Piano di comunicazione
- La misurazione dell'impatto della comunicazione
- La misurazione "tempo speso/investito" in comunicazione: come misurare aspetti quantitativi ed aspetti qualitativi

MODULO 2 (20 ore)

Modi e strumenti della Comunicazione Pubblica

giovedì, 24 ottobre 2024 (4 ore)

6. La comunicazione interna organizzativa

- L'organizzazione tra comunicazione interna e comunicazione organizzativa
- Trasmettere coinvolgimento, condivisione e appartenenza
- Le relazioni nel gruppo di lavoro. Lavorare in gruppo, le dinamiche alla base dei gruppi, la gestione delle riunioni e delle attività
- Le intranet

martedì, 29 ottobre 2024 (4 ore)

7. Comunicazione di crisi e comunicazione di emergenza

- Le caratteristiche di una crisi
- Up&down: nella testa dei vertici, in quella dei dipendenti, dei media, del pubblico
- Ruolo, funzione e limiti della comunicazione
- Organizzazione, ruoli e responsabilità
- Quali strumenti e quali canali utilizzare

mercoledì, 30 ottobre 2024 (4 ore)

8. La gestione della relazione interpersonale

- 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
- Front office conflitti
- Relazione diretta e/o mediata
- Gestione dello stress e rischi di burnout

mercoledì, 6 novembre 2024 (4 ore)

9. L'ascolto del cittadino, la misurazione della soddisfazione e le ricerche

- L'importanza dell'ascolto
- Gli strumenti e le metodologie di indagine: dalle customer cartacee alle indagini on line
- Esempi pratici per strutturare un questionario
- Alcuni software per i sondaggi on line

giovedì, 7 novembre 2024 (4 ore)

10. La gestione dei contenuti e l'organizzazione della redazione digitale

- Disegno e gestione di un sistema di comunicazione multicanale
- L'integrazione tra canali e strumenti interattivi
- Il piano editoriale
- Costruzione, cura e controllo della presenza istituzionale on line
- Social media policy e le altre policy nella dimensione digitale
- Licenze d'uso e copyright
- Disclaimer

MODULO 3 (20 ore) La Comunicazione Pubblica sul Web e digitale

martedì, 12 novembre 2024 (4 ore)

11. Le basi dell'Amministrazione digitale

- Il Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD
- Come destreggiarsi tra norme e vincoli per operare attraverso i canali del Web
- Agenda digitale italiana ed europea
- Le linee guida per i portali istituzionali

mercoledì, 13 novembre 2024 (4 ore)

12. La comunicazione delle P.A. e i social network

- 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
- Rischi e cause per diffamazione o danno all'immagine

martedì, 19 novembre 2024 (4 ore)

13. Come monitorare i social network

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

mercoledì, 20 novembre 2024 (4 ore)

14. Lo scenario socio-tecnologico onlife

- Come evolve e si trasforma la comunicazione in rete
- La penetrazione delle tecnologie nella società italiana ed europea
- I comportamenti socio-tecnologici degli utenti e il cambiamento del paradigma relazionale
- La PA nella transizione digitale
- Panoramica sui principali social network (Facebook, X, Instagram, YouTube, LinkedIn, TikTok), luci ed ombre delle piattaforme nel quadro europeo
- Cenni su AI, algoritmi e uso dei big data nella PA

lunedì, 25 novembre 2024 (4 ore)

15. Il sito web per un servizio efficace al cittadino

- 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
- Accessibilità e usabilità
- Copyright, diritti d'autore, licenze CC

Milano, luglio 2024