



COMUNICAZIONE PUBBLICA OMNICANALE

Strategie e strumenti operativi per una cittadinanza digitale inclusiva

L'uso consapevole dei mezzi, delle opportunità e delle tecniche per comunicare e rispondere con efficacia alle aspettative delle persone nella transizione ecologica 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)

CORSO BASE (60 ore)

MODULO 1 (20 ore)

Principi e obiettivi della Comunicazione Pubblica

mercoledì, 2 novembre 2022 (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 150

giovedì, 3 novembre 2022 (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, 9 novembre 2022 (4 ore)

3. Lo scenario normativo

- Diritto all'informazione e la sua evoluzione
- La comunicazione di pubblico servizio
- La trasparenza e la privacy
- L'anticorruzione e il monitoraggio
- L'impatto delle norme sui canali e le piattaforme digitali
- I bandi di selezione nei concorsi della P.A. sui profili di comunicatore pubblico

giovedì, 10 novembre 2022 (4 ore)

4. La P.A. come sistema relazionale

- Come è mutato il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini
- Le riforme normative e organizzative 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 e ciclo di miglioramento



mercoledì, 16 novembre 2022 (4 ore)

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

- Integrazione degli interventi e degli strumenti in un'ottica strategica
- Il Piano di comunicazione e le campagne di comunicazione omnicanale
- La misurazione dell'impatto della comunicazione, indicatori di valutazione
- 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, 17 novembre 2022 (4 ore)

6. La comunicazione interna e organizzativa

- L'organizzazione tra comunicazione interna e comunicazione organizzativa
- Trasmettere e attivare coinvolgimento, condivisione e appartenenza. Comunità di pratica tra i dipendenti e valorizzazione delle competenze
- Le relazioni nel gruppo di lavoro
- Lavorare in gruppo: le dinamiche relazionali alla base dei gruppi, la gestione delle riunioni e delle attività
- Le intranet e l'articolazione delle competenze comunicative interne alla P.A.

mercoledì, 23 novembre 2022 (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 e ritorno
- Ruolo, funzione e limiti della comunicazione
- Organizzazione, ruoli e responsabilità
- Quali strumenti e quali canali utilizzare

giovedì, 24 novembre 2022 (4 ore)

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

- L'importanza dell'ascolto attivo
- 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

mercoledì, 30 novembre 2022 (4 ore)

9. 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 positiva delle emozioni
- Front office e gestione dei potenziali conflitti
- Relazione diretta e/o mediata
- Gestione dello stress e misure per contenere i rischi di burnout
- Lavorare in gruppo e engagement dei partecipanti

giovedì, 1 dicembre 2022 (4 ore)

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

- Il governo organico di un sistema di comunicazione digitale e non
- L'integrazione tra canali e strumenti interattivi
- Il piano editoriale omnicanale
- Costruzione, cura e controllo della reputazione on line
- Social media policy e le altre policy



MODULO 3 (20 ore)

La Comunicazione Pubblica sul Web e digitale

martedì, 6 dicembre 2022 (4 ore)

11. Lo scenario socio-tecnologico online

- Come si evolve la comunicazione in rete
- La diffusione delle tecnologie e dei media digitali nella società italiana nel quadro europeo
- I comportamenti socio-tecnologici degli utenti/cittadini nell'ecosistema online
- La P.A. nella transizione digitale
- Panoramica sui principali social network (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn, TikTok)

mercoledì, 14 dicembre 2022 (4 ore)

12. Le basi dell'Amministrazione digitale

- Il Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD
- Come declinare norme e vincoli per operare in modo positivo e sicuro attraverso i canali del Web
- Agenda digitale italiana ed europea
- Le linee guida per i portali istituzionali citizen centred

martedì, 10 gennaio 2023 (4 ore)

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

- Social network: potenzialità di dialogo nella relazione con il cittadino in tempo reale
- Social media policy
- Creare contenuti efficaci e controllare i fattori di rischio
- Come gestire commenti e notizie false
- Rischi e cause per diffamazione o danno all'immagine

mercoledì, 11 gennaio 2023 (4 ore)

14. Come scegliere e monitorare i social network

- Quale piattaforma scegliere in funzione degli interlocutori e degli obiettivi strategici
- 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

martedì, 17 gennaio 2023 (4 ore)

15. Il sito web per un servizio efficace al cittadino

- Organizzazione dei contenuti, gestione 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 Creative Commons
- Disclaimer

mercoledì 15 febbraio 2023 – Presentazione project work

Milano, ottobre 2022