



LA FUNZIONE TRASFORMATIVA DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE

Strumenti, ambienti e pratiche per una relazione tra cittadini e istituzioni generativa di valore pubblico.

Le competenze professionali necessarie per comunicare con consapevolezza e responsabilità la trasformazione economica, 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

martedì, 29 settembre 2026 (4 ore) - Marco Magheri

1. Cos'è la Comunicazione Pubblica

- Cos'è pubblico e cos'è comunicazione in Italia e in Europa
- Specificità della comunicazione pubblica rispetto ad altre forme di comunicazione e informazione
- Mezzi e strumenti della comunicazione pubblica e istituzionale e del cerimoniale
- I linguaggi, i riti e i canali per costruire fiducia
- La legge 150 del 2000 e lo scenario attuale

mercoledì, 30 settembre 2026 (4 ore) – Sonia Fiucci

2. Ruolo e responsabilità del comunicatore e delle comunicatrici nelle PA

- Competenze del comunicatore pubblico nella società iperconnessa e ipercomplessa
- Codici deontologici della comunicazione e dell'informazione
- Norme, vincoli e responsabilità
- Il lavoro del comunicatore in un contesto di Pubblica Amministrazione moderna, trasparente ed efficiente, per un servizio che risponda alle attese e ai nuovi bisogni del cittadino.
- I vincoli per il comunicatore pubblico alla luce del GDPR: adempimenti Privacy e misure di sicurezza adottabili per evitare sanzioni e conflitti

martedì, 6 ottobre 2026 (4 ore) - Pierdomenico Lonzi

3. Lo scenario normativo

- Diritto all'informazione e all'accesso
- La comunicazione di pubblico servizio
- La trasparenza e la privacy
- La prevenzione della corruzione
- L'impatto delle norme italiane ed europee sui canali digitali
- I bandi di selezione nei concorsi della P.A. sui profili di comunicatore pubblico
- Riferimenti normativi

giovedì, 8 ottobre 2026 (4 ore) - Carlo Bianchessi

4. La P.A. come sistema relazionale

- Come è mutato il rapporto tra amministrazioni e cittadini
- Dalle riforme normative degli anni '90 alla dimensione europea
- I diversi pubblici/interlocutori della P.A.
- L'impatto della comunicazione sull'organizzazione (flussi di comunicazione esterno/interno- Back office e Front office.)
- Ascolto, misurazione dei bisogni e capacità di risposta

lunedì, 12 ottobre 2025 (4 ore) - Angelo Saccà

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

martedì, 13 ottobre 2026 (4 ore) – Claudio Tremontozzi

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, 20 ottobre 2026 (4 ore) – Silvia Lodi

7. 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 e gestione dei conflitti
- Relazione diretta e/o mediata
- Gestione dello stress e rischi di burnout

mercoledì, 21 ottobre 2026 (4 ore) – Silvia Mattoni e Sergio Mazza

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

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

martedì, 27 ottobre 2026 (4 ore) – Marco Magheri

9. 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, 28 ottobre 2026 (4 ore) – Leda Guidi

10. La gestione della redazione multicanale a supporto di programmazione, comunicazione e monitoraggio dei servizi

- L'architettura di un sistema di comunicazione multicanale: dall'URP all'AI generativa
- L'integrazione strategica tra canali e strumenti interattivi/fisici
- Il piano editoriale e la strutturazione di contenuti, servizi, processi
- Il linguaggio inclusivo e l'approccio rispettoso delle differenze di genere
- La Social media policy e le altre policy/carte di comportamento
- Licenze d'uso aperte, proprietà intellettuale e beni comuni digitali

MODULO 3 (20 ore)

La Comunicazione Pubblica sul Web e digitale

martedì, 3 novembre 2026 (4 ore) - Angelo Saccà

12. Le basi dell'Amministrazione digitale

- Il Codice dell'Amministrazione Digitale e il Piano triennale per l'informatica nella PA
- 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

giovedì, 5 novembre 2026 (4 ore) - Leda Guidi

11. Lo scenario socio-tecnologico onlife e il cambio di paradigma delle relazioni

- La comunicazione in rete nel quadro europeo
- Le tecnologie e i comportamenti mediali nella società italiana
- La PA inclusiva nella trasformazione tecnologica e i divari digitali nell'accesso e nelle competenze
- Opportunità e criticità nell'uso delle piattaforme civiche e dei social network
- Cenni su AI, algoritmi e uso dei dati nella PA, regolamentazione europea e sovranità digitale
- La comunicazione pubblica e l'approccio partecipativo in un'ottica di governo aperto: le Linee Guida nazionali per la Partecipazione pubblica

martedì, 10 novembre 2026 (4 ore) - Claudio Tremontozzi

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

- Social network: opportunità e criticità nella relazione con il cittadino
- Creare contenuti efficaci e controllare e i fattori di rischio
- Come gestire commenti e notizie false
- Rischi e cause per diffamazione o danno all'immagine

mercoledì, 11 novembre 2026 (4 ore) - Eugenio Iorio

14. Social media analysis

- Come monitorare i social network nel loro percorso evolutivo.
- Ricerca e analisi dei dati restituiti dai principali social network (Facebook, X, Instagram, YouTube, LinkedIn, Telegram, Bluesky...), per una migliore e più efficace interazione con il cittadino

lunedì, 16 novembre 2026 (4 ore) - Michela Di Michele

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, diritto d'autore, licenze CC

PRESENTAZIONE PROJECT WORK: entro 21 dicembre 2026

Invio project work entro il 9 dicembre 2026.

Milano, 7 luglio 2026