



# CIRPA

Centro Interdipartimentale per la Ricerca in  
Diritto, Economia e Management della Pubblica Amministrazione

## PROGRAMMA

### TITOLO: Comunicare nella PA: strumenti e strategie

#### I LIVELLO

60 ore / 10 CFU

**AREA TEMATICA: Comunicazione efficace: utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione pubblica con i cittadini attraverso un approccio innovativo. Regole e strumenti per comunicare attraverso i social - Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni (primo livello)**

#### Articolazione didattica:

<b>Didattica</b>	Il contesto di riferimento: la PA come sistema complesso
	Principi della formazione-intervento: il modello T.R.E.E.
	Comunicazione e creatività: i bias cognitivi e percettivi
	La comunicazione interna
	Il piano di comunicazione
	Comunicazione istituzionale nella PA: tecniche, strumenti, stili comunicativi
	Teorie e tecniche della comunicazione pubblica
	Comunicazione e rapporti con i media
	La comunicazione a servizio del marketing nella PA
	Il quadro normativo di riferimento: le norme in materia di protezione dei dati personali; disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle PA (legge 150/2000) e successive modificazioni
	Il public speaking: specificità della comunicazione in pubblico: dizione, interpretazione, improvvisazione, motivazione; Pianificazione del discorso e gestione dello stress; Tecniche di public speaking
	Comunicazione interpersonale e tecniche di ascolto efficace. Il personal branding: la costruzione dello "stile personale"
	Comunicazione 4.0: social media mix
	Gli strumenti di comunicazione online e offline a servizio della PA. La PA e l'uso dei social media
	Tecnologie comunicative web & Smart per il dialogo con il cittadino
	Servizi web erogati dalla PA
	Strumenti e tecniche di Project Management
	Pubblica Amministrazione e innovazione: open government, cittadinanza digitale e servizi pubblici, big data e open data
	La trasformazione digitale: il piano triennale per l'informatica nella PA



<b>Casi studio e testimonianze</b>	Testimonianze di attori chiave della P.A.
<b>Laboratorio (Formazione- Intervento)</b>	Applicazione di modelli e strumenti appresi in aula: casi pratici
<b>Team working guidati da tutor esperti</b>	Realizzazione di un elaborato
<b>Verifica dell'apprendimento</b>	Discussione dell'elaborato con verifica delle conoscenze acquisite

Università degli Studi di Salerno, 08/09/2021