

**Programma**  
**La Comunicazione Pubblica di FORMEZ PA:**  
**i Progetti, gli Stakeholder, gli Opinion makers e i Cittadini**

**I giornata - Comunicazione, trasparenza e cultura del risultato nella PA**

- 09.30 – 09.40            Registrazione Presentazione dell'attività
- 09.40 – 11.30            *I fondamenti della comunicazione pubblica*  
*Il nuovo ruolo del cittadino utente*  
*La comunicazione interna*
- 11.30 – 11.40            **Pausa Caffè**
- 11.40 – 13.30            *La gestione del contatto col pubblico*  
*La customer satisfaction e la trasparenza comunicativa*

**II giornata - Comunicazione pubblica e condivisione delle conoscenze**

- 09.30 – 09.40            Registrazione Presentazione dell'attività
- 09.40 – 11.30            *Modelli e strumenti per comunicare le conoscenze al Formez PA:*  
*Creare conoscenza e lavorare in modo collaborativo*  
*Raccogliere e organizzare la conoscenza*  
*Dare accesso e rendere la conoscenza visibile*  
*Scambiare e condividere la conoscenza*
- 11.30 – 11.40            **Pausa Caffè**
- 11.40 – 13.30            *Comunicazione pubblica e web sociale*  
*Formez PA e comunicazione attraverso i social media: YouTube e Twitter*

**Docenti**

*Comunicazione, trasparenza e cultura del risultato nella PA:*

**Sergio Talamo**, direttore Comunicazione e Servizi al Cittadino Formez PA–responsabile Linea Amica - giornalista professionista - docente in comunicazione.

*Comunicazione pubblica e condivisione delle conoscenze:*

**Roberta Chiappe**, dipendente Formez PA esperta in eLearning e progetti di formazione in comunicazione;

**Laura Manconi**, dipendente Formez PA esperta in nuove tecnologie dei media;

**Claudia Cichetti**, dipendente Formez PA Area Comunicazione e Servizi al Cittadino;

**Alessandra Flora**, dipendente Formez PA Area Comunicazione e Servizi al Cittadino.