

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

**Pomeriggio - Comunicazione, trasparenza e cultura del risultato nella PA**

- 14.30 – 14.40            Presentazione dell'attività
- 14.40 – 16.00            *I fondamenti della comunicazione pubblica  
   Il nuovo ruolo del cittadino utente  
   La comunicazione interna*
- 16.00 – 16.10            **Pausa Caffè**
- 16.10 – 17.15            *La gestione del contatto col pubblico  
   La customer satisfaction e la trasparenza comunicativa*
- 17.15 – 17.30            *L'attività dell'Area Comunicazione: la gestione condivisa e multimediale del  
   flusso di informazioni prodotte dall'Istituto*

**Docenti**

*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;

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

*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.

**Roberta Crudele**, dipendente Formez PA Area Comunicazione e servizi al cittadino.