

***LA CAMERA E IL WEB: LE NUOVE  
COMPETENZE PER COMUNICARE E  
INFORMARE L'UTENZA NELL'ERA  
DELLA P.A. DIGITALE***



***2<sup>^</sup> ANNUALITÀ  
MARZO – MAGGIO 2009***

in collaborazione con

## **OBIETTIVI**



La diffusione di Internet nell'erogazione dei servizi e nel dialogo con l'utenza - diventata ancora più rapida con l'introduzione del Codice della PA Digitale - richiede a tutti gli addetti della Pubblica Amministrazione, non solo a coloro che si occupano esplicitamente di comunicazione, di sviluppare nuove conoscenze e professionalità.

Nel sistema camerale molto è stato fatto per migliorare attraverso i canali telematici il contatto con l'utenza, ma la tecnologia da sola non consente di conseguire i risultati attesi. Per costruire un rapporto di fiducia con i cittadini e con le imprese e migliorare la qualità dei servizi è necessario sostenere il cambiamento esterno con la diffusione, all'interno della Camera, di nuove competenze trasversali agli Uffici dove ciascun addetto è chiamato a comprendere le logiche e le esigenze delle nuove modalità di comunicazione, in particolare del Web e della Posta elettronica .

L'intervento formativo si pone l'obiettivo di:

- ✦ **migliorare** l'efficacia della comunicazione nei rapporti con l'utente sia interno che esterno;
- ✦ **illustrare** i principali riferimenti normativi in materia di comunicazione e nuove tecnologie per la Pubblica Amministrazione;
- ✦ **condividere** le *best practices* della comunicazione pubblica nell'era di Internet;
- ✦ **trasferire** le tecniche per la redazione, la progettazione e la produzione di contenuti per siti web;
- ✦ **analizzare** le tecniche per la promozione dei servizi *online* offerti e di dialogo a distanza con l'utenza.



## **DESTINATARI**

Personale URP, Ufficio Stampa, Affari generali, Promozione



## **ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO**



Il progetto prevede la realizzazione di **3 moduli formativi della durata di due giornate ciascuno**.

La **metodologia didattica** sarà incentrata sulla sperimentazione diretta e sullo sviluppo di un apprendimento come risultato di una elaborazione, a livello individuale e di gruppo, di modelli di comportamento di successo.

Il ricorso alle tecniche della simulazione e della sperimentazione accompagnerà i partecipanti nel percorso di acquisizione di consapevolezza delle proprie abilità e di sviluppo dei comportamenti organizzativi.

Al termine delle sessioni formative verrà effettuata una prova di **verifica dell'apprendimento** conseguito dai partecipanti, che consisterà nella somministrazione di un **test a risposta multipla inerente alle tematiche affrontate**.



## *I MODULO: PROGETTARE PER IL WEB*



### *FACULTY*

- *Dr.ssa Viviana Cozi* (Complete srl - Esperto di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione)
- *Prof. Carlo Maria Medaglia* (LUA - Laboratorio Usabilità e Accessibilità dell'Università "La Sapienza")

### *DURATA*

2 giornate

### *CONTENUTI*

#### 1^ GIORNATA

- ✓ Introduzione al concetto di qualità nel Web: cenni sui criteri di accessibilità e usabilità dei siti Web secondo i requisiti di legge
- ✓ Le fasi operative di progettazione dei contenuti: gli scenari d'uso
- ✓ Il ruolo della grafica e la *Digital Identity*
- ✓ L'infrastruttura tecnologica: i sistemi di *content management* e i servizi di *outsourcing*
- ✓ **Esempi** di analisi dell'usabilità di siti Internet

#### 2^ GIORNATA

- ✓ Le caratteristiche della comunicazione Web nella Pubblica Amministrazione e nel sistema camerale: definizioni ed evoluzioni
- ✓ Analisi delle **best practices** camerali



## **II MODULO: SCRIVERE PER IL WEB**



### **FACULTY**

- *Dr.ssa Viviana Cozi* (Complete srl - Esperto di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione)
- *Testimonianza dal mondo dell'editoria*
- *Testimonianza Uffici stampa*

### **DURATA**

2 giornate

### **CONTENUTI**

#### 1^ GIORNATA

- ✓ La centralità dei contenuti nei siti Web di qualità
- ✓ La logica dell'ipertesto: limiti e potenzialità della scrittura a video
- ✓ Web e Uffici stampa: le tecniche di *web writing* per le news e per i contenuti diretti alla stampa
- ✓ Progettazione e strutturazione di una *newsletter* elettronica camerale
- ✓ **Testimonianza:** servizi Ufficio stampa nella Pubblica Amministrazione
- ✓ *Netiquette* e Tecniche di *mail writing*: come dialogare efficacemente con l'utente tramite posta elettronica
- ✓ **Testimonianza:** editoria elettronica per la Pubblica Amministrazione

#### 2^ GIORNATA

- ✓ La scrittura modulare
- ✓ L'utilizzo dei link e l'impostazione dei *form* per i servizi online
- ✓ La creazione di una redazione Web nella Camera trasversale agli uffici: elementi organizzativi interni, il ruolo dell'URP
- ✓ **Laboratorio** di ri-scrittura



## **III MODULO: LA PROMOZIONE DEI SERVIZI CAMERALI E IL DIALOGO CON L'UTENZA**



### **FACULTY**

- *Dr.ssa Viviana Cozi* (Complete srl - Esperto di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione)
- *Testimonianza camerale*

### **DURATA**

2 giornate

### **CONTENUTI**

#### 1^ GIORNATA

- ✓ Il Web e la Posta elettronica nel nuovo codice della PA Digitale: riferimenti normativi per la costruzione di servizi online efficaci e di qualità
- ✓ La promozione dei servizi camerali nel Web:
  - come leggere le statistiche del proprio sito
  - l'indicizzazione sui motori di ricerca: come farsi trovare sul Web
  - introduzione al concetto di *link popularity*
  - *AdWords* e la pubblicità su Internet
- ✓ Web e Posta Elettronica nel dialogo con l'utenza: il CRM camerale e oltre
- ✓ **Testimonianza** camerale

#### 2^ GIORNATA

- ✓ Misurare i risultati: il Web come strumento di monitoraggio della qualità dei servizi *online* delle Camere
- ✓ **Workshop** su applicativi di *Web Analysis* e *Web CRM*
- ✓ **Test di verifica dell'apprendimento** sugli argomenti trattati nei tre moduli, consistente in test a risposta multipla
- ✓ **Correzione e commento** del test di verifica





## MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il progetto formativo, articolato in 3 moduli, si svolgerà nelle seguenti sedi e con i seguenti orari:

INIZIATIVA	DURATA	SEDE	ORARIO
I MODULO - Progettare per il Web	2 giornate	Istituto G. Tagliacarne (Via Appia Pignatelli, 62)	9.30 – 17.30
II MODULO - Scrivere per il Web	2 giornate		9.30 – 17.30
III MODULO - La promozione dei servizi camerali e il dialogo con l'utenza	2 giornate		9.30 – 17.30

L'**aula** sarà composta al massimo da **15 partecipanti**: il numero ristretto è finalizzato ad implementare le capacità tecnico - operative del singolo partecipante.

L'iniziativa sarà replicata qualora le iscrizioni, essendo significativamente superiori al numero di 10, lo richiedano.

La **faculty** sarà composta da docenti esperti di progettazione Web e di strategie di comunicazione nella Pubblica Amministrazione.

L'**Istituto** garantirà:

- ✉ il coordinamento didattico - scientifico dell'iniziativa;
- ✉ la gestione degli incarichi ai docenti;
- ✉ la predisposizione del materiale didattico;
- ✉ il monitoraggio del gradimento del corso, mediante la predisposizione e somministrazione di questionari;
- ✉ il rilascio dell'attestato di partecipazione al corso.



## TEMPISTICA



Il periodo di realizzazione del progetto è previsto **fra marzo e maggio 2009** con il seguente calendario:

INIZIATIVA	DATA
I Modulo - Progettare per il Web	23-24 marzo 2009
II Modulo - Scrivere per il Web	21-22 aprile 2009
III Modulo - La promozione dei servizi camerali e il dialogo con l'utenza	20-21 maggio 2009



## ISCRIZIONE

L'iscrizione deve pervenire **entro 10 giorni dalla data di inizio del percorso formativo** mediante la compilazione della scheda di iscrizione scaricabile dal sito dell'Istituto nella sezione Progetti Speciali ([www.tagliacarne.it](http://www.tagliacarne.it)).

La **scheda di iscrizione**, compilata in tutte le sue sezioni, dovrà essere inoltrata via fax (06 78052346) o per e-mail ([f.gaudenzi@tagliacarne.it](mailto:f.gaudenzi@tagliacarne.it)) all'attenzione della Dr.ssa Francesca Gaudenzi.

I moduli non potranno essere fruiti singolarmente.

### ATTIVAZIONE PROGETTO

L'eventuale carenza di iscrizioni comporterà **l'annullamento del progetto** e la comunicazione - **5 giorni prima della data di inizio** - mediante e-mail.

### DISDETTA

Fino al 7° giorno di calendario dall'inizio del corso, è data facoltà agli iscritti di **disdire** l'iscrizione **senza oneri** mediante comunicazione scritta alla Segreteria Organizzativa.

**Oltre tale termine**, la disdetta dell'iscrizione comporterà a carico dell'Ente di appartenenza **il pagamento di una penale** (ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile) **corrispondente al 30% del corrispettivo individuale previsto**.

Tale impegno e' richiesto a garanzia di tutti i partecipanti.



## ***TICKET DI PARTECIPAZIONE***



La quota individuale di **partecipazione all'intero percorso formativo**, articolato in 3 moduli di due giornate ciascuna , è pari a **€ 1.800,00**.



### ***PER ULTERIORI INFORMAZIONI***

Dr.ssa Francesca Gaudenzi – Area formazione camerale e manageriale

Tel. 06 780521

E-mail:[f.gaudenzi@tagliacarne.it](mailto:f.gaudenzi@tagliacarne.it)

