

***LA COMUNICAZIONE NELLA CAMERA DI COMMERCIO
A 10 ANNI DALLA LEGGE N. 150/2000:
NUOVE COMPETENZE E MODELLI ORGANIZZATIVI***



MAGGIO – GIUGNO 2010

PREMESSA

La Legge n. 150 del 2000 (*“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”*) apriva definitivamente la strada alla professione del comunicatore nella Pubblica Amministrazione accreditando la comunicazione come parte integrante di ogni organizzazione preposta all'erogazione di un servizio pubblico. A dieci anni da allora le esperienze maturate anche all'interno del sistema camerale dimostrano che la costituzione degli URP – seppur tappa fondamentale nella storia della comunicazione pubblica in Italia - non esaurisce il tema ben più complesso delle strategie di promozione e di dialogo con l'utenza.

OBIETTIVI

Il progetto intende offrire un'occasione di aggiornamento professionale per il personale dell'ente coinvolto nella gestione dei processi di comunicazione.

Con il supporto di referenti istituzionali e attraverso l'analisi delle *best practices* di comunicazione maturate in Italia e all'estero, l'iniziativa si pone l'obiettivo di accompagnare le Camere nella creazione di un Ufficio Comunicazione che sappia comprendere le accresciute aspettative dell'utenza, programmare e gestire in modo integrato vecchi e nuovi strumenti della comunicazione istituzionale.

DESTINATARI

Personale URP, Ufficio Stampa, Affari generali, Promozione



ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Il progetto prevede la realizzazione di **2 moduli formativi** della durata di **due giornate ciascuno**:

- I Modulo** – *“Dall’URP all’Ufficio Comunicazione. Competenze e modelli organizzativi vincenti per governare la complessità della comunicazione in Camera: best practices e testimonianze”*
- II Modulo** – *“Strumenti e nuove competenze per il professionista della comunicazione camerale”*

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:
DALL'URP ALL'UFFICIO COMUNICAZIONE. COMPETENZE E MODELLI
ORGANIZZATIVI VINCENTI PER GOVERNARE LA COMPLESSITÀ DELLA
COMUNICAZIONE IN CAMERA: BEST PRACTICES E TESTIMONIANZE"***

FACULTY

- Dipartimento della Funzione Pubblica
- Esperto di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione
- Responsabile URP camerale

DURATA

2 giornate

CONTENUTI

- ☑ La comunicazione pubblica prima e dopo la Legge n. 150/2000: risultati e nuove prospettive
- ☑ Dove sta andando la comunicazione pubblica in Italia: esempi e tendenze in atto nella Pubblica Amministrazione centrale e nelle Camere di Commercio
- ☑ Come strutturare efficacemente i processi di comunicazione all'interno della Camera: modelli organizzativi a confronto
- ☑ URP e Oltre – testimonianza camerale



II MODULO: "STRUMENTI E NUOVE COMPETENZE PER IL PROFESSIONISTA DELLA COMUNICAZIONE CAMERALE"

FACULTY

- Esperto di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione

DURATA

2 giornate

CONTENUTI

- La comunicazione istituzionale della Camera oggi: cosa è cambiato?
 - ⇒ La comunicazione come competenza diffusa
 - ⇒ Le nuove attese dell'utenza
 - ⇒ Le sfide della PA digitale e il ruolo di Internet nella trasformazione del servizio al cliente e dei processi di comunicazione
 - ⇒ L'immagine della Camera ieri e oggi
 - ⇒ Le nuove figure professionali necessarie per la comunicazione pubblica
- GLI STRUMENTI: come sono cambiate e come devo cambiare le leve della comunicazione istituzionale?
 - ⇒ Il piano integrato di comunicazione: dalla teoria all'applicazione pratica nel budget e nei processi
 - ⇒ Comunicare con Internet: dal sito "vetrina" al sito di servizi
 - ⇒ Gli uffici stampa oggi: l'evoluzione delle relazioni pubbliche nella PA
 - ⇒ La pubblicità sui media tradizionali: come ripensarli oggi nella pianificazione delle campagne
 - ⇒ I nuovi media e i nuovi spazi della comunicazione: i servizi mobile, le applicazioni iPhone, i servizi sms, il Web 2.0 e i nuovi contact center
- 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 **2 moduli**, si svolgerà nelle seguenti sedi e con i seguenti orari:

INIZIATIVA	DURATA	SEDE	ORARIO
I MODULO - "Dall'URP all'Ufficio Comunicazione. Competenze e modelli organizzativi vincenti per governare la complessità della comunicazione in Camera: best practices e testimonianze"	2 giornate	Istituto G. Tagliacarne (Via Appia Pignatelli, 62)	9.30 – 17.30
II MODULO - "Strumenti e nuove competenze per il professionista della comunicazione camerale"	2 giornate		9.30 – 17.30

L'**aula** sarà composta al massimo da **20 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 costituita da referenti istituzionali e docenti esperti 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 maggio e giugno 2010** con il seguente calendario:

INIZIATIVA	DATA
I MODULO – “Dall’URP all’Ufficio Comunicazione. Competenze e modelli organizzativi vincenti per governare la complessità della comunicazione in Camera: best practices e testimonianze”	26-27 maggio
II MODULO - “Strumenti e nuove competenze per il professionista della comunicazione camerale”	16-17 giugno

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).

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) 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 progetto**, articolato in 2 moduli della durata di due giornate ciascuno, è pari a **€ 1.400,00**.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Responsabile di progetto:

Dr.ssa Francesca Gaudenzi – Area formazione camerale e manageriale

Tel. 06 780521

E-mail: f.gaudenzi@tagliacarne.it

