



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

Dipartimento
Management

**Programma CUAP Valore P.A. - Corso "Per una comunicazione pubblica efficace:
gli strumenti innovativi per relazionarsi con i cittadini/utenti"**

Lezione	Data	Ore	MACRO TEMATICA	Argomenti trattati
Lezione 1 4 ore	Martedì 18/04	9:00- 13:00		La Comunicazione nella P.A: informazione, scambio interattivo e relazione.
Lezione 2 4 ore	Martedì 18/04	14:00- 18:00	Area tecnologica	L'ecosistema digitale: dalla nascita di Internet al WEB 3.0 (Metaverso)
Lezione 3 4 ore	Mercoledì 26/04	9:00- 13:00	Area tecnologica	I canali digitali: dai social network ai BOT (Intelligenza Artificiale)
Lezione 4 4 ore	Mercoledì 26/04	14:00- 18:00	Area tecnologica	Come comunicare sui diversi canali. La policy esterna, la policy interna Come ci comportiamo online.
Lezione 5 4 ore	Mercoledì 03/05	9:00- 13:00	Area giuridico- normativa/tec- nologica	Normativa internazionale e nazionale di riferimento. Vademecum P.A. Il regolamento europeo sulla privacy GDPR.
Lezione 6 4 ore	Mercoledì 03/05	14:00- 18:00	Area tecnologica/ operativa	Testimonianza S.M.M. e laboratorio applicativo - Strutturare un piano editoriale - Valutare quale ente (catena di comunicazione e responsabilità) e quali piattaforme
Lezione 7 4 ore	Mercoledì 10/05	9:00- 13:00	Area giuridico- normativa/ tecnologica	Come la comunicazione può essere distorta: il caso Cambridge Analytics e le fake news. Gestione dei rischi e degli incidenti
Lezione 8 4 ore	Mercoledì 10/05	14:00- 18:00	Area tecnologica/ operativa	L'ascolto dell'utente ai tempi dei social media. Strumenti di elaborazione del linguaggio naturale e di sentiment analysis. Nuovi indici socio-semantici per misurare il gradimento degli utenti rispetto a prodotti e servizi.
Lezione 9 4 ore	Mercoledì 17/05	9:00- 13:00	Area tecnologica/ operativa	Uso consapevole di strumenti di Intelligenza Artificiale: Modelli di generazione della lingua e ChatGPT (cosa fa e cosa non fa, opportunità e aspetti etici, impatto su istruzione e società). Esercitazione.
Lezione 10 4 ore	Mercoledì 17/05	14:00- 18:00		Conclusione del corso e Test di apprendimento



Università degli Studi di Torino
Dipartimento di Management
corso Unione Sovietica, 218bis - 10134 Torino (TO)