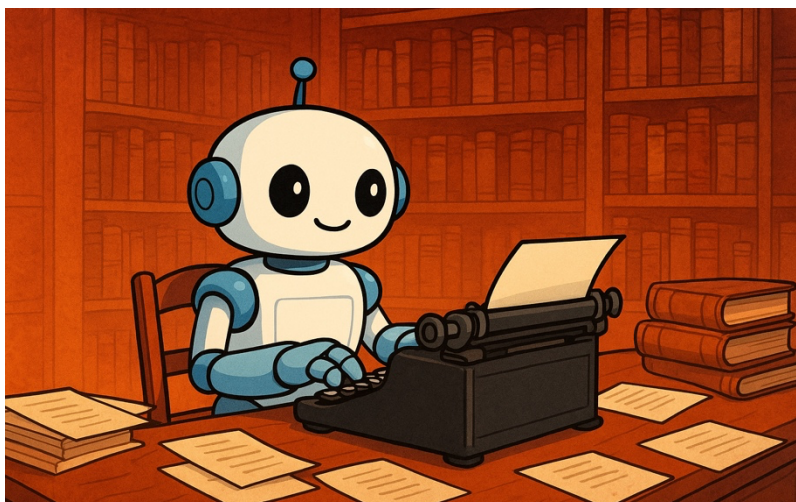


COME LA COMUNICAZIONE SCRITTA ISTITUZIONALE PUÒ AVVALERSI DELL'AI



Testi chiari, professionali e orientati al risultato.

Strumenti e metodologie per migliorare le tue email verso cittadini, utenti e colleghi, utilizzando sapientemente il supporto dell'Intelligenza Artificiale

Azione formativa coerente con il Decreto del Ministro per la P.A. adottato il 28 giugno 2023 sulle Soft Skills ("Framework delle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle pubbliche amministrazioni")

 **Mercoledì 29 aprile 2026**

 **Mercoledì 6 maggio 2026**

dalle 9:30 alle 13:00

 **Streaming Online su piattaforma Zoom**

Docente

Dott. Paolo Fossati, già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di Ente Pubblico, dal 2015 è docente specializzato in competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della P.A. e delle società partecipate. Si è formato frequentando il percorso "Leadership Principles" (Harvard Business School Online, Boston) e i master "Leadership and Empowerment" (24ORE Business School, Milano), "Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego" (School of Management, Torino) e "PNL e Coaching" (Ekis, Reggio Emilia). Autore del libro "Vivi Presente. Strategie di cambiamento per tornare al timone della tua vita", Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.



Descrizione

Non c'è solo lo sportello fisico, dove incontri i cittadini e i loro problemi. Con l'utenza interagisci **anche per iscritto**, inviando e rispondendo a numerose email ogni giorno.

- Come dare **risposte efficaci**, dunque, quando sei dall'altra parte della tastiera del computer? E soprattutto: come sfruttare il supporto dell'**Intelligenza Artificiale**?
- Il corso è strutturato proprio per rispondere a queste domande, fornendoti gli **strumenti pratici** per trarre il meglio dal potere del linguaggio scritto e per chiedere aiuto ai diversi chatbot presenti in rete, come ad esempio ChatGPT, Copilot, Gemini...
- Tutto quello che apprenderai lo potrai applicare anche quando comunichi per iscritto con i tuoi **colleghi**.

Obiettivi



- Rafforzare la capacità di scrivere testi sintetici ed esaurienti
- Ridurre i tempi di risposta, fare meno fatica, aumentare l'efficienza operativa
- Gestire situazioni complesse con tono istituzionale
- Interpretare l'IA come una leva di produttività, pur mantenendo il controllo umano
- Tutelare l'immagine e la credibilità dell'Ente



PROGRAMMA

1. Comunicazione istituzionale nell'era digitale

- Il valore della chiarezza e della sintesi
- Emozioni e linguaggio: impatto sulla percezione del cittadino
- Limiti dell'IA nella relazione umana

2. Linee guida operative

- I principi universali per email scritte bene, utili e orientate al servizio
- Ridurre il burocratese e semplificare i concetti complessi
- Gestire le richieste difficili (confuse, prolisse, conflittuali)

3. Struttura e forma

- Architettura della risposta: ordine e priorità
- Impaginazione e leggibilità: accorgimenti grafici

4. L'IA come alleato

- Prompting istituzionale: impara a dare istruzioni chiare, complete, che arrivano dritte al punto
- Errori tipici dell'IA e strategie di prevenzione
- Attività delegabili e responsabilità non delegabili
- Controllo qualità degli output: tono, correttezza, omissioni



Laboratorio Pratico

Tra la prima e la seconda unità didattica, i partecipanti selezionano 2 email tra quelle che hanno richiesto un maggior dispendio di energia e attenzione.

Per ciascuna:

- Redigono la risposta manualmente
- Generano la stessa risposta con IA
- Integrano i due risultati
- Inviano gli elaborati al docente, con anticipo rispetto alla seconda unità didattica

All'aula è demandato il compito di redigere un elenco di "best practice" e di individuare eventuali margini di miglioramento.

Destinatari



Personale della P.A. e delle società partecipate, che utilizza prevalentemente il testo scritto per comunicare con cittadini, utenti e colleghi



Quando



Due appuntamenti di tre ore ciascuno:

Mercoledì **29 aprile** e Mercoledì **6 maggio** 2026, dalle 9:30 alle 13:00.



Quota di partecipazione

- **€120,00 procapite Iva esente***
- **€102,00 per gli abbonati**
- *La formazione erogata agli Enti Locali è esente Iva ai sensi dell'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537
-
- **La quota comprende la fornitura di materiale didattico e l'attestato di partecipazione che verrà trasmesso successivamente allo svolgimento dell'incontro.**

Adesione e recesso

Per aderire al servizio è necessario compilare la scheda di adesione in allegato in tutte le sue parti e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineapa.it **preferibilmente entro il 22/04/2026.**

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto e non comporta addebiti se avviene entro 48 ore dall'inizio dell'evento. Ricordiamo che è sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile concordare con la segreteria il trasferimento dell'iscrizione ad una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineaPA. In tutti gli altri casi si procederà all'emissione della fattura. Per eventuali informazioni aggiuntive potete contattare i riferimenti in calce.



Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 339.2537662

Per iscriversi al corso cliccare il seguente link:

<https://lineatenei.wufoo.com/forms/zvciotj02jmu90/>