

10 Aprile 2008
ore 15-19
PRIMA GIORNATA

SERVIZIO PUBBLICO E COMUNICAZIONE

Il sistema pugliese e la BAT - R. Canosa
Il quadro normativo di riferimento - G. L. Saraceni
La legge 150/2000 - V. Storelli
Innovazione e semplificazione dei processi - G. L. Saraceni
Il ruolo della comunicazione nei processi di cambiamento nel servizio pubblico - V. Storelli
L'organizzazione della comunicazione.
Organigramma, funzionigramma, personigramma: i diversi modelli - G. L. Saraceni

11 Aprile 2008
ore 15-19
SECONDA GIORNATA

L'IMMAGINE AZIENDALE

Comunicare e informare: forme, strumenti e prodotti nella strategia di marketing dell'immagine aziendale - R. Ragazzi
Il modello organizzativo: URP - A. Palmiotta
Ufficio Stampa - M. Abbinante
Ufficio Marketing - G. L. Saraceni
Comunicare la salute - Analisi di caso: il modello organizzativo del sistema di comunicazione e marketing dell'Azienda Usl di Modena - G. Fattori

17 Aprile 2008
ore 15-19
TERZA GIORNATA

CITTADINI O CLIENTI?

La qualità dei servizi e la qualità come sistema: narrazione di alcune esperienze - G. Lena
Cittadino o cliente? - G. L. Saraceni
La catena cliente - fornitore e la comunicazione interna - G. Frittoli
La rendicontazione sociale - G. Frittoli
Etica e informazione - N. Silvestri

18 Aprile 2008
ore 15-19
QUARTA GIORNATA

LA COMUNICAZIONE

Il linguaggio-uso dei linguaggi - I. Comar
La comunicazione interpersonale - M. Abbinante
L'efficacia della comunicazione - I. Comar
Comunicazione interna ed esterna - I. Comar

08 Maggio 2008
ore 15-19
QUINTA GIORNATA

QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE

Comunicare le cattive notizie - M. Portaluri
Il consenso informato - M. Masullo
La carta o le carte dei servizi - G. L. Saraceni
Il patto di qualità con i cittadini - A. Aquilino
La valutazione della qualità - M. Virgilio

09 Maggio 2008
ore 15-19
SESTA GIORNATA

ORGANIZZAZIONE DELL'URP - GESTIONE RECLAMI

Organizzazione del servizio: diritto d'accesso, privacy e autocertificazione - G. L. Saraceni
Come utilizzare i reclami - A. Aquilino
Gli strumenti dell'Urp: bancadati, carta dei servizi, numeri verdi - A. Palmiotta
Le campagne di comunicazione - G. Gammarota
La BAT e la campagna "La ASL ti ascolta" - M. Abbinante
Le campagne di screening in Puglia: l'esperienza della BAT - F. Salerno

15 Maggio 2008
ore 15-19
SETTIMA GIORNATA

I LINGUAGGI DELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione di massa - C. Foschini
La comunicazione efficace - C. Foschini
L'ufficio stampa - M. Abbinante
L'uso dei media - M. Abbinante
La conferenza e il comunicato stampa - M. Abbinante
Il rapporto con gli organi di stampa: visto dall'ASL - M. Abbinante
Visto dalla stampa - Capo Redattore Gazzetta del Mezzogiorno - Testimonianza a cura di R. Daloso

16 Maggio 2008
ore 15-19
OTTAVA GIORNATA

LOGO E IMMAGINE COORDINATA

Le strategie di marketing istituzionali - G. Gammarota
La pubblica amministrazione e gli sponsor - G. Gammarota
Il piano di comunicazione - G. L. Saraceni
Grafica: gli strumenti - F. Altobelli
Grafica: i principali programmi - F. Altobelli

22 Giugno 2008
ore 15-19
NONA GIORNATA

I NUOVI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

Le nuove tecnologie: internet e intranet - V. Angiulli
L'agenzia web - V. Angiulli
Internet e la comunicazione di una azienda sanitaria - M. Grana
Newsletter e Magazines in Sanità: Il caso Zadig - G. L. Saraceni