

URP E COMUNICAZIONE: COMPETENZE RELAZIONALI E UTILIZZO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

9 Luglio 2026

Relatori:

Giuseppe Ferrari

Esperto di dinamiche relazionali e processi interpersonali negli ambienti di lavoro

Valerio Parodi

PhD Data Scientist, Università degli Studi di Genova



**DIRETTA
STREAMING**

Programma

- La comunicazione assertiva nei servizi URP
- L'utilizzo delle domande per migliorare l'efficienza
- Ascolto attivo e riformulazione per ridurre incomprensioni e richieste ripetute
- Gli script per la gestione del primo contatto
- Comunicare risposte difficili, limiti procedurali e tempi di attesa senza generare conflitto
- Gestire utenti confusi, insistenti o oppositivi mantenendo controllo e collaborazione
Giuseppe Ferrari
- Intelligenza artificiale e automazioni per l'URP
 - cos'è l'intelligenza artificiale e come sta cambiando la comunicazione con i cittadini
- Esempi pratici di utilizzo di strumenti Intelligenza Artificiale in ambito URP
 - supporto alla redazione di risposte e comunicazioni
 - smistamento automatico delle richieste
 - assistenti virtuali e chatbot per il cittadino
- Rischi, limiti e utilizzo consapevole dell'Intelligenza Artificiale
 - uomo al centro
 - privacy e trattamento dei dati
 - limiti e possibili errori dei sistemi Intelligenza Artificiale
 - corretto utilizzo degli strumenti Intelligenza Artificiale nella P.A.

Valerio Parodi

Codice: 26SS199

Modalità di iscrizione

Telefonare alla Segreteria SOIseminari (011/23.01.047- 011/07.21.031)

In seguito confermare l'iscrizione via e-mail (seminari@soi.it) o compilare la scheda sul sito www.soi.it, **indicando tutti i riferimenti necessari al fine della fatturazione elettronica**

Quota di partecipazione individuale (1 connessione per 1 persona)

Euro 490,00 più IVA

Sono previste condizioni agevolate per iscrizioni di due o più persone

La quota è comprensiva di documentazione.

È possibile interagire con i docenti.

Pagamento

Bonifico bancario da effettuarsi presso Intesa Sanpaolo

IBAN: IT13 H030 6901 0001 0000 0071 138

Data

Giovedì 9 Luglio 2026

Orario

Ore 9:00 collegamento all'aula virtuale ed eventuale assistenza tecnica

Ore 9:15 inizio corso

Ore 13:00 termine corso

Disdetta

La disdetta dovrà pervenire in forma scritta almeno 5 giorni lavorativi prima della data dell'evento. In caso contrario sarà fatturata l'intera quota di iscrizione. In ogni momento è possibile sostituire il partecipante.

Codice MEPA

MR26SS199A