

URP 4.0: COMUNICAZIONE EFFICACE E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

27 Ottobre 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: 26SS249

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

Martedì 27 Ottobre 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

MR26SS249A