

**I PORTALI WEB E I SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE DELLE
AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE: ASPETTI TECNOLOGICI, NORMATIVI, ETICI,
PSICOLOGICI, SOCIOLOGICI E DI MARKETING PER LA PROGETTAZIONE
INTEGRATA DEI SERVIZI ON LINE**

PROGRAMMA E CALENDARIO DEL CORSO

DATA	ORE	LEZIONE
08/04/2026	14.00 – 16.00	Presentazione e introduzione al Corso. Aspetti organizzativi e didattici.
15/04/2026	14.00 – 18.00	I servizi digitali della PA: il quadro attuale e l'evoluzione prevista nell'ambito dell'AI.
22/04/2026	9.00 – 13.00	Le linee guida AgID per la progettazione dei portali della PA e gli aspetti di Data Governance.
27/04/2026	9.00 – 13.00	Governare la relazione con il cittadino: principi di marketing dei servizi per la PA digitale.
06/05/2026	14.00 – 18.00	I dati, le conversazioni e l'usabilità dei servizi di PA supportati dall'AI.
11/05/2026	9.00 – 13.00	Esperienza, aspettative e accettazione delle decisioni pubbliche nella PA digitale.
18/05/2026	9.00 – 13.00	Ascolto e analisi dei contenuti digitali (social, blog, forum ecc.) per rendere più efficace la comunicazione con i cittadini. Principi e applicazioni di etnografia digitale.
25/05/2026	9.00 – 13.00	L'AI come attore relazionale: progettazione e governance di chatbot e assistenti virtuali nella PA.
01/06/2026	9.00 – 13.00	Principi di psicologia del linguaggio per una comunicazione efficace nei rapporti tra PA e utenti: mitigazione e cortesia conversazionale.
05/06/2026	14.00 – 18.00	Laboratorio di design dei servizi digitali e di AI.
15/06/2026	9.00 – 13.00	Buone pratiche e casi d'eccellenza.
17/06/2026	9.00 – 13.00	Profili etici dei sistemi di AI nelle PA e piattaforme di compliance.
22/06/2026	14.00 – 18.00	Tavola rotonda finale con esperti del settore e consegna degli attestati.