



**Università
di Genova**

**DISPI DIPARTIMENTO
DI SCIENZE POLITICHE
E INTERNAZIONALI**

Area tematica

Comunicazione efficace: utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione pubblica con i cittadini attraverso un approccio innovativo. Regole e strumenti per comunicare attraverso i social - Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni (primo livello)

Direttrice di sviluppo della PA

Trasparenza/partecipazione

Obiettivo strategico

Rendere accessibili le informazioni essenziali per avere consapevolezza dell'attività svolta dalle PA

Indicatore di outcome

Potenziamento delle attività di comunicazione e verifica della maggiore comprensione degli utenti rispetto all'attività dell'Ente

Titolo

Corso INPS Valore PA

**Comunicazione pubblica tramite piattaforme digitali: principi, regole e strumenti per unacomunicazione efficace
(40 ore online)**

Direttore del corso

Prof. Luca Gandullia

Obiettivi del corso

Il corso ha l'obiettivo di fornire una panoramica sui processi di comunicazione istituzionale mediate da piattaforme digitali, fornendo modelli teorici e strumenti operativi per un approccio strategico e consapevole della comunicazione tramite social network e siti web.

La relazione con i cittadini non è più di tipo monodirezionale, i cittadini non sono più solo destinatari dei messaggi della pubblica amministrazione, poiché le tecnologie e le funzioni dei social network permettono la costruzione di un dialogo che va però pianificato, coordinato e gestito.

Il corso permetterà ai partecipanti di acquisire strumenti di analisi e intervento sui processi comunicativi tramite social network, ponendo i cittadini al centro del messaggio, affinché i contenuti informativi siano diffusi, fruiti e compresi con efficacia. Saranno presentati modelli, analisi di caso, buone pratiche, per radicare in esempi concreti i concetti di comunicazione efficace. Saranno inoltre forniti strumenti operativi di immediata applicazione per l'utilizzo consapevole e strategico dei principali social network, adattando stili e contenuti alle specificità di ciascuna piattaforma.

Indicatori di output

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Descrivere le caratteristiche della odierna comunicazione istituzionale mediante socialnetwork
- Illustrare i principi che regolano una comunicazione efficace di temi di rilevanza sociale
- Applicare i principi e modelli di comunicazione efficace alle proprie realtà comunicative
- Analizzare in modo critico e consapevole la natura delle relazioni comunicative che si instaurano fra cittadini e pubbliche amministrazioni
- Strutturare messaggi con forme e contenuti adeguati al mezzo di comunicazione digitale
- Descrivere i principi per una narrazione costruttiva e coinvolgente verso i cittadini
- Descrivere le proprietà e peculiarità dei principali social network
- Progettare usi strategici dei vari social network in base a obiettivi e natura dei contenuti
- Descrivere forme innovative di relazione fra cittadinanza e amministrazione
- Descrivere forme di partecipazione e co-creazione di scelte pubbliche
- Illustrare le principali strategie di monitoraggio dei processi comunicativi e i dei loro effetti sulla comunità

Programma dettagliato del corso

10 moduli da 4 ore, ore 9-13 online

9 marzo	Mauro Palumbo	L'evoluzione della comunicazione pubblica con i cittadini La comunicazione della PA in contesti sociali complessi - Comunicazione bidirezionale - Comunicazione, informazione, partecipazione: dal cittadino attivo al cittadino frustrato
16 marzo	Fabrizio Bracco	Strategie comunicative per le politiche sociali, l'approccio MINDSPACE - La comunicazione sociale fra libertà e paternalismo - L'approccio della spinta gentile - Il modello MINDSPACE
23 marzo	Fabrizio Bracco	Principi di comunicazione centrata sugli utenti tramite tecnologie digitali L'ergonomia cognitiva: principi di usabilità per comunicare informazioni complesse Architettura dell'informazione: come organizzare le informazioni affinché siano trovabili, comprensibili, memorabili
30 marzo	Manuela Manfredini	L'uso della lingua sul web, dal burocratese alla comunicazione efficace - Cambio di medium, cambio di stili - Natura e dinamiche del linguaggio su web Indicazioni per un uso del linguaggio adeguato al contesto digitale"
13 aprile	Serena Zampolli	Storytelling per le pubbliche amministrazioni - I fondamenti dello storytelling - Raccontarsi per costruire ponti con i cittadini
20 aprile	Sara Di Paolo	La comunicazione pubblica tramite i social network - Introduzione alla comunicazione mediante social network - Panoramica su natura e funzioni dei vari social network

27 aprile	Sara Di Paolo	<p>Analisi e strategie comunicative dei principali social network</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicare la PA su Facebook - Comunicare la PA su Instagram - Comunicare la PA su Twitter - Comunicare la PA su YouTube
4 maggio	Sara Di Paolo	<p>Conoscere e gestire le comunità virtuali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creazione e gestione delle virtual communities - Strumenti di analisi e monitoraggio della comunicazione sui social
11 maggio	Federico Anghel�	<p>Le consultazioni pubbliche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esercitazioni di consultazioni pubbliche
18 maggio	Federico Anghel�	<p>The good lobby</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coinvolgimento civico e piattaforme digitali - Forme virtuose di dialogo fra amministrazioni e cittadini

Docenti

Prof. Fabrizio Bracco (Unige)

Prof. Mauro Palumbo (Unige)

Prof.ssa Manuela Manfredini (Unige)

Dott.ssa Serena Zampolli (H-FARM Innovation)

Dott.ssa Sara di Paolo (Words)

Dott. Federico Anghel  (The good lobby)