



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 una comunicazione 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 dell'odierna comunicazione istituzionale mediante social network
- 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 tra cittadinanza e amministrazione
- Descrivere forme di partecipazione e co-creazione di scelte pubbliche
- Illustrare le principali strategie di monitoraggio dei processi comunicativi ed i loro effetti sulla comunità.

Programma dettagliato del corso

10 moduli da 4 ore online

DATA	ORARIO	DOCENTI	ARGOMENTI
7 marzo 2024	9:00 -13:00	Fabrizio Bracco	<p><u>Strategie comunicative per le politiche sociali, l'approccio MINDSPACE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• La comunicazione sociale tra libertà e paternalismo• L'approccio della spinta gentile• Il modello MINDSPACE
14 marzo 2024	9:00 -13:00	Mauro Palumbo	<p><u>L'evoluzione della comunicazione pubblica con i cittadini</u></p> <ul style="list-style-type: none">• La comunicazione della PA in contesti sociali complessi• Comunicazione bidirezionale• Comunicazione, informazione, partecipazione: dal cittadino attivo al cittadino frustrato
21 marzo 2024	9:00 -13:00	Fabrizio Bracco	<p><u>Principi di comunicazione centrata sugli utenti tramite tecnologie digitali</u></p> <ul style="list-style-type: none">• L'ergonomia cognitiva: principi di usabilità per comunicare informazioni complesse• Architettura dell'informazione: come organizzare le informazioni affinché siano trovabili, comprensibili, memorabili
4 aprile 2024	9:00 -13:00	Manuela Manfredini	<p><u>L'uso della lingua sul web, dal burocratese alla comunicazione efficace</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cambio di medium, cambio di stili• Natura e dinamiche del linguaggio su web• Indicazioni per un uso del

			linguaggio adeguato al contesto digitale
10 aprile 2024	14:30 -18:30	Serena Zampolli	<u>Storytelling per le pubbliche amministrazioni</u> <ul style="list-style-type: none"> • I fondamenti dello storytelling • Raccontarsi per costruire ponti con i cittadini
18 aprile 2024	9:00 -13:00	Sara Di Paolo	<u>La comunicazione pubblica tramite i social network</u> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione alla comunicazione mediante social network • Panoramica su natura e funzioni dei vari social network
2 maggio 2024	9:00 -13:00	Sara Di Paolo	<u>Analisi e strategie comunicative dei principali social network</u> <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
9 maggio 2024	9:00 -13:00	Sara Di Paolo	<u>Conoscere e gestire le comunità virtuali</u> <ul style="list-style-type: none"> • Creazione e gestione delle <i>virtual communities</i> • Strumenti di analisi e monitoraggio della comunicazione sui social
16 maggio 2024	9:00 -13:00	Federico Anghelè	<u>Le consultazioni pubbliche</u> <ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni di consultazioni pubbliche
23 maggio 2024	9:00 -13:00	Federico Anghelè	<u>The good lobby</u> <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento civico e piattaforme digitali • Forme virtuose di dialogo tra 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)