



### 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

DOCENTI	ARGOMENTI
Fabrizio Bracco	<p style="text-align: center;"><u>Strategie comunicative per le politiche sociali, l'approccio MINDSPACE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La comunicazione sociale tra libertà e paternalismo</li> <li>● L'approccio della spinta gentile</li> <li>● Il modello MINDSPACE</li> </ul>
Mauro Palumbo	<p style="text-align: center;"><u>L'evoluzione della comunicazione pubblica con i cittadini</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La comunicazione della PA in contesti sociali complessi</li> <li>● Comunicazione bidirezionale</li> <li>● Comunicazione, informazione, partecipazione: dal cittadino attivo al cittadino frustrato</li> </ul>
Fabrizio Bracco	<p style="text-align: center;"><u>Principi di comunicazione centrata sugli utenti tramite tecnologie digitali</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'ergonomia cognitiva: principi di usabilità per comunicare informazioni complesse</li> <li>● Architettura dell'informazione: come organizzare le informazioni affinché siano trovabili, comprensibili, memorabili</li> </ul>
Manuela Manfredini	<p style="text-align: center;"><u>L'uso della lingua sul web, dal burocratese alla comunicazione efficace</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cambio di medium, cambio di stili</li> <li>● Natura e dinamiche del linguaggio su web</li> <li>● Indicazioni per un uso del linguaggio adeguato al contesto digitale</li> </ul>
Serena Zampolli	<p style="text-align: center;"><u>Storytelling per le pubbliche amministrazioni</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● I fondamenti dello storytelling</li> <li>● Raccontarsi per costruire ponti con i cittadini</li> </ul>

Sara Di Paolo	<p><u>La comunicazione pubblica tramite i social network</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Introduzione alla comunicazione mediante social network</li> <li>● Panoramica su natura e funzioni dei vari social network</li> </ul>
Sara Di Paolo	<p><u>Analisi e strategie comunicative dei principali social network</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicare la PA su Facebook</li> <li>● Comunicare la PA su Instagram</li> <li>● Comunicare la PA su Twitter</li> <li>● Comunicare la PA su YouTube</li> </ul>
Sara Di Paolo	<p><u>Conoscere e gestire le comunità virtuali</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Creazione e gestione delle <i>virtual communities</i></li> <li>● Strumenti di analisi e monitoraggio della comunicazione sui social</li> </ul>
Federico Anghel�	<p><u>Le consultazioni pubbliche</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Esercitazioni di consultazioni pubbliche</li> </ul>
Federico Anghel�	<p><u>The good lobby</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Coinvolgimento civico e piattaforme digitali</li> <li>● Forme virtuose di dialogo tra amministrazioni e cittadini</li> </ul>

## 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)