



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 dei loro effetti sulla comunità

Programma dettagliato del corso

DOCENTI	ARGOMENTI
Mauro Palumbo	<u>L'evoluzione della comunicazione pubblica con i cittadini</u> • La comunicazione della PA in contesti sociali complessi • Comunicazione bidirezionale • Comunicazione, informazione, partecipazione: dal cittadino attivo al cittadino frustrato
Fabrizio Bracco	<u>Strategie comunicative per le politiche sociali, l'approccio MINDSPACE</u> • La comunicazione sociale tra libertà e paternalismo • L'approccio della spinta gentile • Il modello MINDSPACE
Fabrizio Bracco	<u>Principi di comunicazione centrata sugli utenti tramite tecnologie digitali</u> • L'ergonomia cognitiva: principi di usabilità per comunicare informazioni complesse • Architettura dell'informazione: come organizzare le informazioni affinché siano trovabili, comprensibili, memorabili
Manuela Manfredini Giulia Lombardi	<u>L'uso della lingua sul web, dal burocratese alla comunicazione efficace</u> • Cambio di medium, cambio di stili • Natura e dinamiche del linguaggio su web • Indicazioni per un uso del linguaggio adeguato al contesto digitale
Sara Di Paolo	<u>La comunicazione pubblica tramite i social network</u> • Introduzione alla comunicazione mediante social network • Panoramica su natura e funzioni dei vari social network
Sara Di Paolo	<u>Analisi e strategie comunicative dei principali social network</u> • Comunicare la PA su Facebook • Comunicare la PA su Instagram • Comunicare la PA su Twitter • Comunicare la PA su YouTube

Sara Di Paolo	<u>Conoscere e gestire le comunità virtuali</u> • Creazione e gestione delle <i>virtual communities</i> • Strumenti di analisi e monitoraggio della comunicazione sui social
Federico Anghel�	<u>Le consultazioni pubbliche</u> • Esercitazioni di consultazioni pubbliche
Federico Anghel�	<u>The good lobby</u> • Coinvolgimento civico e piattaforme digitali • Forme virtuose di dialogo tra amministrazioni e cittadini
Serena Zampolli	<u>Storytelling per le pubbliche amministrazioni</u> • I fondamenti dello storytelling • Raccontarsi per costruire ponti con i cittadini

Docenti

Prof. Fabrizio Bracco (Unige)
 Prof. Mauro Palumbo (Unige)
 Prof.ssa Manuela Manfredini (UniGe)
 Dott.ssa Giulia Lombardi (UniGe)
 Dott.ssa Serena Zampolli (H-FARM Innovation)
 Dott.ssa Sara di Paolo (Words)
 Dott. Federico Anghel  (The good lobby)