

Valore PA 2025
Corso di Formazione Universitario di I livello in
“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”
A.A. 2025-2026

Tutte le lezioni saranno frontali e interattive, alcune con la compresenza di due docenti per facilitare la partecipazione attiva e l'interazione tra i diversi soggetti presenti, al fine di mantenere un ritmo di apprendimento e una partecipazione attiva, concreta ed orizzontale, i cui contenuti siano immediatamente fruibili e in parte derivino anche dalle loro esperienze pregresse.

La compresenza permette di essere stimolanti e sollecitatori, contemporaneamente su più piani (verbale, visivo, scritto) e quindi potenziare l'accoglimento delle necessità dei discenti rispetto ai contenuti del corso, rendendo più flessibili le diverse metodologie formative, che i docenti uniscono nei processi orizzontali.

Modulo	Durata	Argomenti
1	3 ore	L'interazione fisica e digitale con cittadini e utenti L'analisi del linguaggio da utilizzare I linguaggi da utilizzare nei diversi canali di comunicazione
2	3 ore	Storytelling istituzionale: il ruolo della narrazione nella PA Linguaggio chiaro e accessibile per i cittadini
3	3 ore	Creazione di contenuti per social, siti web e newsletter Uso di strumenti di IA generativa per ottimizzare la scrittura e produrre idee creative e coinvolgenti
4	3 ore	La social Media Policy interna ed esterna per tutelare la reputazione digitale dell'Ente Strategie di moderazione sui social media istituzionali: come gestire messaggi diretti e pubblici
5	3 ore	Nuovi trend social per la PA Creazione di contenuti interattivi per il pubblico Moderazione dei commenti e gestione delle fake news
6	3 ore	Strategie di engagement per la PA Come gestire gruppi online e community istituzionali Analisi dei feedback e ascolto attivo

7	3 ore	Evoluzione degli strumenti e delle modalità con cui la PA interagisce con cittadini e utenti L'offerta attuale di piattaforme abilitanti, canali digitali e analogici per l'interazione con il cittadino Scomposizione dei servizi in fasi e fabbisogni di informazioni e comunicazione secondo la prospettiva degli utenti Definire una strategia per la multicanalità: il ruolo di app IO, e-mail, sms, PEC, siti web, chatbot, ecc. Come devono evolvere gli sportelli tradizionali al pubblico come URP e anagrafi
8	3 ore	Cos'è l'IA generativa: modelli linguistici, potenzialità e implicazioni per la PA. ChatGPT: scenari d'uso nella comunicazione pubblica (testi chiari, social, email, sintesi). Rischi e criticità: bias, errori, disinformazione, controllo umano. Normative di riferimento: GDPR, AI Act e Linee guida AgID. Cosa è opportuno fare (e non fare) con l'IA in ambito istituzionale.
9	3 ore	WCAG 2.2 e accessibilità web per la PA Sottotitoli automatici, sintesi vocale e strumenti per l'inclusione Scrittura chiara e linguaggio Easy-to-Read Declinare contenuto e messaggio per i diversi strumenti
10	3 ore	Open Data: cosa sono e come si usano? Open Government: coinvolgere i cittadini con i dati
11	3 ore	Minacce informatiche più comuni per la PA Norme e Strumenti per garantire la sicurezza online
12	3 ore	KPI per la comunicazione pubblica Analisi di dati e reportistica digitale
13	4 ore	Incontro di sintesi alla presenza di tutti i docenti

Obiettivi del corso:

- Miglioramento delle conoscenze sulle pratiche riguardanti la comunicazione digitale della PA

- Rafforzamento delle strategie e buone prassi
- Miglioramento della capacità di penetrazione della comunicazione verso i diversi target di riferimento
- Comprensione dell'efficacia e dell'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalle ICT
- Aumento della consapevolezza del ruolo nell'utilizzo degli strumenti digitali di comunicazione
- Rafforzamento delle competenze individuali dei discenti, e conseguente trasferimento delle conoscenze ai colleghi e agli utenti
- Rafforzamento delle capacità di problem solving
- Potenziamento delle conoscenze e dell'uso efficace degli strumenti digitali istituzionali

Indicatori di output:

- Miglioramento quantitativo e qualitativo dell'utilizzo degli strumenti di comunicazione digitale verso l'utenza, in termini di post, messaggistica, trasferimento di dati, servizi
- Miglioramento della capacità di lettura dei dati e di ascolto dei feedback, con conseguente accrescimento della capacità comunicativa
- Miglioramento quantitativo e qualitativo degli strumenti di comunicazione digitale all'interno dell'amministrazione

Indicatori di outcome:

- Incremento del corretto utilizzo degli strumenti di comunicazione digitale da parte dell'utenza
- Incremento del numero di servizi offerti attraverso gli strumenti di comunicazione digitale
- Riduzione dei tempi di attesa