

Valore PA 2026
Corso di Formazione Universitario di I livello in
“Comunicazione efficace - Utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione pubblica per dialogare con i cittadini in modo chiaro e innovativo. Regole di base per l’uso dei social media, tecniche di ascolto e organizzazione delle informazioni”
A.A. 2026-2027

Tutte le lezioni saranno frontali e interattive 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.

I docenti saranno 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 (in ore)	Argomenti
1	3	L’interazione con cittadini e utenti: i linguaggi da utilizzare nei diversi canali di comunicazione, la narrazione della PA e nella PA
2	3	Nuovi trend social per la PA: creazione di contenuti interattivi per il pubblico e moderazione dei commenti e gestione delle fake news
3	3	La social Media Policy interna ed esterna per tutelare la reputazione digitale dell’Ente Strategie di moderazione sui social media istituzionali
4	3	Strategie di engagement per la PA, gestione di gruppi online e community istituzionali, analisi dei feedback e ascolto attivo, KPI per la comunicazione pubblica, analisi dei dati
5	3	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 i cittadini Uso di strumenti di IA generativa per ottimizzare la scrittura e produrre idee creative e coinvolgenti

6	3	Strategia per la multicanalità: il ruolo di app IO, e-mail, sms, PEC, siti web, chatbot, ecc. Scomposizione dei servizi in fasi e fabbisogni di informazioni e comunicazione secondo la prospettiva degli utenti: l'evoluzione degli sportelli al pubblico
7	3	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.
8	3	Applicazioni pratiche di IA generativa nei vari scenari Cosa è opportuno fare (e non fare) con l'IA in ambito istituzionale
9	3	Come applicare correttamente le normative di riferimento: GDPR, AI Act e Linee guida AgID e nuovi strumenti
10	3	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
11	3	Open Data: cosa sono e come si usano? Open Government: coinvolgere i cittadini con i dati
12	3	Minacce informatiche più comuni per la PA Norme e Strumenti per garantire la sicurezza online
13	4	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