



**Università degli Studi di Cagliari**  
DIPARTIMENTO DI PEDAGOGIA, PSICOLOGIA, FILOSOFIA  
Direttore: Prof.ssa Loredana Lucarelli



### **CORSO DI FORMAZIONE INPS "VALORE P.A."**

**Comunicazione web e potenziamento delle tecnologie per il miglioramento della qualità dell'interazione degli utenti con i servizi online delle PA (I livello)**

**Tema del corso: comunicazione efficace nella scrittura digitale, elaborazione dei dati, comunicazione interpersonale, scritta e social nel contesto delle PA; public speaking anche nella comunicazione web; elementi di informatica finalizzati alla comunicazione efficace delle informazioni; trasparenza, collaborazione e partecipazione per i servizi pubblici; transmedialità e multimedialità.**

<b>Titolo del corso</b>	<b>Facce: Fare comunicAZione efficaCe nella PubbliCa AmministrazionE (I livello)</b>
<b>Durata e tempi del corso</b>	Il corso sarà articolato in 7 giornate (più un incontro di 2 ore all'avvio e a conclusione del percorso) da svolgersi: - il giovedì 9-14 e 15-18; - il venerdì 9-13.

**Università degli Studi di Cagliari**

DIPARTIMENTO DI PEDAGOGIA, PSICOLOGIA, FILOSOFIA

Direttore: Prof.ssa Loredana Lucarelli

	Inizio previsto: marzo 2021; fine prevista: maggio 2021
<b>Sede</b>	Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia Via Is Mirrionis 1 - 09123 Cagliari.
<b>Direttore/Coordinatore didattico</b>	Prof.ssa Elisabetta Gola, docente del Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia, coordinatrice da dieci anni del corso di laurea in Scienze della Comunicazione, esperienza ventennale nel campo della dell'alta formazione e della ricerca.
<b>Obiettivo del corso</b>	<p>La comunicazione è oggi una funzione riconosciuta e ritenuta strategica all'interno delle pubbliche amministrazioni (PA). A partire dalla sua istituzionalizzazione avvenuta con la legge n. 150 del 2000, la funzione di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche, ha attraversato numerosi cambiamenti e profonde trasformazioni nei modelli, negli strumenti e nelle pratiche professionali. Cambiamenti e trasformazioni favoriti da fattori endogeni al sistema pubblico, attraverso provvedimenti normativi di varia natura e livello e da fattori esterni come la "rivoluzione tecnologica" e dall'evoluzione dei consumi mediatici dei cittadini italiani. In tale contesto le PA sono state oggetto negli ultimi quindici anni di una trasformazione che ha investito organizzazione, professionalità, servizi alla cittadinanza in particolare rispetto alle possibilità di miglioramento dei servizi legate alla disponibilità di nuove tecnologie di comunicazione.</p> <p>L'efficacia nell'implementazione di nuove strategie e pratiche è strettamente legata tuttavia alle capacità e buone prassi sull'utilizzo degli artefatti cognitivi e sociali che le tecnologie, in particolare le tecnologie della comunicazione digitale, richiedono.</p> <p>Le tecnologie in generale e i nuovi media digitali in particolare, hanno alcune caratteristiche peculiari che rendono indispensabile un uso trasversale, orizzontale e interattivo da parte di chi lavora nella pubblica amministrazione (diversamente dai media tradizionali, gestiti in modo centralizzato e unidirezionale). Pertanto è importante, per un loro uso funzionale ed efficace, che le loro potenzialità e caratteristiche distintive</p>



**Università degli Studi di Cagliari**

DIPARTIMENTO DI PEDAGOGIA, PSICOLOGIA, FILOSOFIA

Direttore: Prof.ssa Loredana Lucarelli

trovino un riscontro nelle competenze del personale del settore pubblico. Quindi, la comunicazione web ha un elevato impatto in diversi settori cruciali nella qualità con cui le PA riescono a rispondere alle esigenze legate all'erogazione dei servizi alla cittadinanza, com'è del resto previsto dalle indicazioni normative a livello italiano ed europeo (cfr. Agenda Digitale). Le PA sono tenute alla trasparenza e alla cura dei rapporti con i cittadini e i diversi pubblici (imprese, media, ecc) attraverso tutti gli strumenti e piattaforme digitali a disposizione nelle proprie amministrazioni: social media, Urp online, messaggistica istantanea, piattaforme partecipative, strategie di open government, etc..

L'obiettivo di questo corso è fornire un'occasione di apprendimento, aggiornamento e affinamento delle competenze dei dipendenti della PA attraverso l'esplorazione di strategie, metodi, casi studio e buone prassi relative alla comunicazione web e al ruolo delle tecnologie per il miglioramento della qualità dell'interazione degli utenti con i servizi online delle PA.

Per queste ragioni diventa strategico, riqualificare e innovare saperi, skills e tecniche con l'obiettivo di perseguire l'efficacia dei processi comunicativi dentro e fuori alla PA nel rapporto con i diversi pubblici. Da un lato riacquista grande importanza la capacità di saper parlare in pubblico, sia in ambienti offline (come riunioni o assemblee) che nei nuovi contesti digitali, così come saper scrivere testi efficaci e corretti per Internet e i social media, ma che siano efficaci anche in chiave transmediale. Dall'altro lato, occorrono conoscenze e competenze per presidiare strategicamente gli ambienti online, sia quelli ormai colonizzati dalla PA, come i portali web e i social media (Facebook, Twitter, ecc.), ma anche nuovi ambienti e interfacce digitali legate alla gestione dei dati e degli open data.



<p>Programma</p> <p><b>PRESENTAZIONE</b></p>	<p><b>Giornata 1- venerdì 9-11 (2 ore):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le prime due ore saranno dedicate, con la presenza del coordinatore e dei docenti che curano l'organizzazione, alla presentazione del corso, dei suoi obiettivi e delle sue finalità; alla conoscenza del gruppo di partecipanti; alla raccolta delle aspettative e delle esperienze e alla definizione del contratto formativo. (Docenti: Elisabetta Gola, Emiliano Iardi, Alessandro Lovari)</li><li>•</li></ul>
<p>Programma</p> <p><b>MODULO 1</b></p> <p><b>La comunicazione pubblica nell'epoca della multimedialità e transmedialità</b></p> <p><b>Descrizione:</b></p> <p>Il modulo è di carattere introduttivo e permette ai partecipanti di allineare la conoscenza su storia, caratteristiche, definizioni legate ai media tradizionali e nuovi.</p>	<p><b>Giornata 1 venerdì 11-13 e giornata 2 giovedì 9-11 (4 ore)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nella lezione, che ha una funzione introduttiva alle successive, si mostreranno le principali trasformazioni che la diffusione dei media digitali ha portato nella percezione del tempo e dello spazio e come ha influito nella maniera in cui comunichiamo. Si evidenzierà inoltre la centralità di concetti come multimedialità e transmedialità e come essi stanno ristrutturando l'organizzazione e la trasmissione di informazioni sia nei contesti privati che pubblici. Nella seconda parte della lezione si ragionerà sul rapporto che mezzi di comunicazione diversi (nuovi e vecchi) instaurano tra di loro all'interno di una mediasfera digitale.</li></ul> <p><b>Giornata 2 giovedì 11-14 e (3 ore)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Transmedialità nella pubblica amministrazione: strumenti, casi di studio ed esempi pratici nell'ambito delle media relation, e della costruzione di campagne tradizionali e digitali.</li></ul>



<p><b>Programma</b></p> <p><b>MODULO 2</b></p> <p><b>Potenziamento dell'efficacia e qualità della comunicazione attraverso processi di automazione e il valore dei dati pubblici tra open data e innovazione nei servizi</b></p> <p><b>Descrizione:</b></p> <p>La componente informativa della comunicazione nelle amministrazioni passa in gran parte per tecnologie che hanno a che fare con grandi basi di dati numeriche, simboliche e testuali. Nel modulo se ne esaminano i principali tipi e si mostra come utilizzarli come fonti, come elaborarli, come proporli e comunicarli nel formato giusto e come rappresentare gli esiti in modo efficace anche per l'erogazione dei servizi.</p>	<p><b>Giornata 2 giovedì 15-18 (3 ore):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ La comunicazione, che viaggia oggi in maniera preponderante su mezzi digitali, richiede l'acquisizione di capacità nuove come quelle di trovare e aggregare informazioni provenienti da sorgenti espresse in formati tra i più diversi (formato testo, pdf, csv, open data, ecc) e quindi di formattare, elaborare e organizzare queste informazioni al fine di renderle chiare e fruibili per i destinatari. La lezione mostrerà come reperire informazioni digitali da sorgenti diverse e illustrerà tecniche e tecnologie informatiche adatte a elaborare le informazioni digitali così da renderle successivamente disponibili in formati digitali che siano utili sia per la produzione di prodotti cartacei che per quella di prodotti digitali (blog, CMS, social, open data, ecc).</li></ul> <p><b>Giornata 3 venerdì 9-13 (4 ore):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'open government, nei suoi tre principi fondanti di trasparenza, partecipazione e collaborazione, è spesso stato visto come un obiettivo secondario che poteva essere raggiunto a completamento degli interventi di trasformazione e passaggio al digitale del settore pubblico. L'attuazione piena dell'Open Government è invece necessaria per l'efficacia e la solidità dell'azione delle amministrazioni pubbliche e, nell'alveo del tema Open Government, è andata via via rafforzandosi l'attenzione verso la cultura del "dato" da produrre e far riutilizzare ai cittadini anche sotto forma di servizi. La lezione approfondirà il tema degli Open Data, quei dati, non soltanto del settore pubblico, oggetto di regolamentazione sempre più strutturata, che hanno portato allo sviluppo di un interessante mercato di servizi pubblici e privati, accessibili a cittadini sempre più</li></ul>
--	---



	consapevoli di essere non soltanto produttori ma anche fruitori e riutilizzatori dei loro dati.
<p>Programma</p> <p><b>MODULO 3</b></p> <p><b>Social media e comunicazione istituzionale: scenari, tecniche e implicazioni manageriali</b></p> <p><b>Descrizione:</b></p> <p>Il modulo si propone di mostrare le caratteristiche delle piattaforme social e di come un loro uso all'interno della PA modifichi significativamente gli scenari della comunicazione istituzionale e delle stesse possibilità organizzative all'interno delle amministrazioni pubbliche; parte del modulo è dedicato alla gestione delle relazioni sui social: il valore del social media management</p>	<p><b>Giornata 4 giovedì 9-13 (4 ore):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Social media per la comunicazione pubblica</li><li>• Nella lezione saranno messe in luce le caratteristiche e le proprietà di queste piattaforme digitali (Facebook, Twitter, Instagram), gli usi sociali, e le pratiche comunicative abilitate per i cittadini, i media e le organizzazioni complesse. La seconda parte della lezione affronterà il tema di come i social media e i social network sites stanno modificando la comunicazione pubblica e istituzionale, ridefinendo ruoli e attività delle strutture di comunicazione e informazione della PA, mettendo in evidenza opportunità e criticità anche attraverso analisi di studi di caso e ricerche empiriche sul tema</li></ul> <p><b>Giornata 4 giovedì 13-14 e 15-18 (4 ore):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Quali sono le competenze di un buon social media manager? In questa lezione sarà illustrato come gestire le relazioni con i social media attraverso l'analisi dei dati e la realizzazione di campagne di inserzioni a pagamento, la moderazione della discussione e la gestione di eventi, la redazione di contenuti e la pianificazione strategica della comunicazione istituzionale su app e social. Ciascun argomento sarà accompagnato da una serie di esempi concreti ed esercitazioni pratiche.</li></ul>



<p><b>Programma</b></p> <p><b>MODULO 4</b></p> <p><b>Scrittura efficace per i servizi pubblici</b></p> <p><b>Descrizione:</b></p> <p>Le comunicazioni dei servizi passano sempre più spesso attraverso il linguaggio scritto che, quando non compreso correttamente, genera incomprensioni ed equivoci, sino alla generazione involontaria di fake news. In questo modulo si descriveranno da un alto i principi di una scrittura funzionale al messaggio, al destinatario e al contesto.</p>	<p><b>Giornata 5 venerdì 9-11 (4 ore):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Nella lezione si presenteranno attraverso esempi concreti formati di testo che ottimizzino la comprensibilità del messaggio. Saranno esaminati gli aspetti legati alla grammaticalità, alla scelta del lessico, alla gerarchizzazione dei contenuti, alla struttura argomentativa. Saranno mostrate anche le principali fallacie nel presentare un argomento e strategie di revisione dei testi. Si mostra così come la lingua italiana può aiutare la trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni, favorire la trasparenza amministrativa e - per questa via - promuovere l'efficienza organizzativa, i diritti di cittadinanza e la partecipazione dei cittadini alla vita democratica. Saranno inoltre illustrati gli usi linguistici, prevalentemente scritti, delle comunicazioni delle PA: le caratteristiche dei linguaggi istituzionali speciali del diritto e dell'amministrazione e dei linguaggi istituzionali medialti per la comunicazione pubblica, oltre al rapporto tra le terminologie specialistiche e la lingua comune. Concluderà il seminario un'esercitazione che partendo da un tipo di testo amministrativo lo modificherà in testo informativo per i media.</li></ul>



Programma

**MODULO 5**

**Il Public Speaking: la centralità della voce dallo sportello alle interfacce digitali**

**Descrizione:**

La comunicazione vocale è un canale tra i più efficaci nella comunicazione ai fini della creazione della relazione, del consolidamento di un rapporto di fiducia e, negli ultimi anni, la voce si è rivelata anche lo strumento di maggior successo nelle più nuove tecnologie della comunicazione. Questo è vero anche rispetto ai vari servizi delle PA: perciò in questo modulo si presenteranno i principi generali del parlare in situazioni pubbliche, a platee di diverse dimensioni, e della comunicazione interpersonale nella sua declinazione negli ambienti di lavoro (online) della pubblica amministrazione.

**Giornata 6 giovedì 9-13 (4 ore):**

- La voce accompagna in modo pervasivo le nostre comunicazioni, sia quelle faccia a faccia che quelle mediate da canali quali videocall, videoconferenze, messaggi vocali, materiali audiovisivi. In questa lezione si esploreranno le caratteristiche principali della voce e come acquisire una maggiore conoscenza e padronanza nel modularne ritmo e espressività. Saranno inoltre presentati suggerimenti su come gestire gli aspetti del non verbale e quelli legati al canale sia rispetto al public speaking che rispetto all'uso di piattaforma di web conferencing.

•

**Giornata 6 giovedì 13-14 e 15-18 (4 ore)**

- Verranno illustrati esempi di performances di grandi comunicatori, ai fini di esaminarne in modo collegiale e partecipativo le dinamiche in gioco e le caratteristiche. A partire dalla fase di analisi, dai principi e ed esempi di eccellenza nel parlare in pubblico, saranno proposte attività laboratoriali tese a familiarizzare i partecipanti con l'ascolto della propria voce; esercizi per rendere il suo uso più consapevole sia rispetto al ritmo che all'espressività, con esercizi ad alta voce. Saranno poi proposte simulazioni di diverse situazioni comunicative tipo in cui siano in gioco il comportamento verbale, non verbale e paraverbale. Ai partecipanti sarà restituito un feedback generale e individuale, che permetta a ciascuno di conoscere la propria identità vocale e come accrescerne l'efficacia.



**Programma**

**MODULO 6**

**Comunicare i servizi pubblici digitali: il ruolo della comunicazione sociale e delle pratiche di inclusione digitale**

**Descrizione:**

Le nostre società sono e saranno sempre più multiculturali, multilingue sia per i fenomeni migratori sia per la crescita delle seconde generazioni: sono i nuovi italiani. Accanto a questi fenomeni sono moltiplicate le sub-culture e le comunità escluse o relegate ai margini della società. Chi opera nelle PA deve tenere necessariamente conto di questa importante evoluzione e costruire processi di inclusione digitale

**Giornata 7 venerdì 9-11 (2 ore):**

- In questo incontro verrà mostrata l'importanza dell'embodiement e percezione rispetto ai significati e interazioni tra pubbliche amministrazioni e cittadinanza. Questa relazione si gioca sempre più spesso tra persone che provengono da culture differenti (culture "lontane" e "nuove", sub-culture marginali ed escluse, culture vulnerabili), per le quali i significati di parole, immagini e perfino oggetti può essere molto diversa. Attraverso i risultati di alcuni progetti legati alle migrazioni, all'inclusione digitale delle persone vulnerabili nelle comunità territoriali e ai giovani di seconda generazione verranno mostrati esempi, casi studio, strategie di comunicazione, soprattutto attraverso i canali dei social media e delle piattaforme digitali



**Università degli Studi di Cagliari**

DIPARTIMENTO DI PEDAGOGIA, PSICOLOGIA, FILOSOFIA

Direttore: Prof.ssa Loredana Lucarelli

<p><b>Programma</b></p> <p><b>Incontro conclusivo e prova finale</b></p> <p><b>Descrizione:</b></p> <p>Nell'incontro finale i docenti riassumeranno i punti principali del corso e porteranno i saluti. Nell'ultima ora verrà somministrata una prova finale scritta.</p>	<p><b>Giornata 7 venerdì 11-12 (1 ora):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incontro di conclusione dei lavori</li></ul> <p><b>Giornata 7 venerdì 12-13 (1 ora):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prova finale: quiz e breve resoconto</li></ul>
---	---