

Valore PA 2021
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. 2021-2022

Programma del corso:

Tutte le lezioni saranno frontali e interattive, 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	Argomento	Date	Orario
1	3 ore	Lo storytelling: narrazione e realtà	Lunedì 23 maggio	10-13
2	3 ore	La digital reputation: la consapevolezza e la capacità di far parlare di sé Organizzare la notizia per non fare rumore	Giovedì 26 maggio	14-17
3	3 ore	La definizione dell'identità attraverso il linguaggio: la scelta delle modalità e delle diverse strategie di comunicazione	Lunedì 30 maggio	10-13



4	3 ore	L'analisi degli utenti e l'ascolto delle loro necessità: crescere per potenziare l'interlocuzione.	Lunedì 6 giugno	10-13
5	3 ore	La costruzione della comunità, digitale e analogica, che ci frequenta e si affaccia ai nostri sportelli digitali e analogici: pratiche per l'inclusione, l'ascolto e la costruzione della relazione digitale L'analisi dei feedback e gli strumenti a disposizione: migliorare il rapporto di comunicazione e di fiducia con gli interlocutori	Giovedì 9 giugno	14-17
6	3 ore	Social Media Policy e Netiquette: buone pratiche di convivenza con gli utenti e con i colleghi	Lunedì 13 giugno	10-13
7	3 ore	Gli strumenti a servizio della comunicazione digitale, per ascoltare e per informare: piattaforme, canali, reti	Giovedì 16 giugno	14-17
8	3 ore	La costruzione della notizia e il potenziamento dell'informazione: organizzare e gestire la redazione Tempi, modi e piattaforme per le pubblicazioni e successiva gestione dello sciame digitale	Lunedì 27 giugno	10-13
9	3 ore	I diversi linguaggi e le regole per organizzare la comunicazione digitale: scritte, immagini fotografiche, video, audio Tempi, modi e stili di applicazione	Giovedì 30 giugno	14-17
10	3 ore	Strategie per influenzare: regole, principi e norme per comunicare digitale I testimonial: linguaggi semplici per raccontare la complessità	Lunedì 4 luglio	10-13



11	3 ore	La necessità del long life learning: apprendere i cambiamenti e dai cambiamenti La facilitazione del dialogo con l'utenza: il trasferimento delle competenze	Giovedì 7 luglio	14-17
12	3 ore	Il monitoraggio, l'ascolto e l'analisi dei dati: migliorare la comunicazione, il livello di comprensione e la fidelizzazione dell'utenza	Lunedì 11 luglio	10-13
13	4 ore	Esempi di buone prassi: sintesi di regole e strumenti individuati nel corso degli incontri	Giovedì 14 luglio	9.30-13.30

Sede: modalità webinar piattaforma zoom

CLICCARE IL SEGUENTE LINK PER ISCRIVERSI A ZOOM E PARTECIPARE AL CORSO

<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZApceMorjwrGNTt8VMc7KmHsXzRMnd1MU6w>

Contatti:

La Scuola Anci Toscana (lascuola@ancitoscana.it);

Gabriella Calo' (gabriella.calo@unipi.it 050/2216227)

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



UNIVERSITÀ DI PISA



DEM DIPARTIMENTO DI
ECONOMIA E
MANAGEMENT



- Rafforzamento delle competenze individuali dei discenti, e conseguente trasferimento delle conoscenze ai colleghi e agli utenti
- Rafforzamento delle capacità di problem solving

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