

---

## COMMITTENTE INPS VALORE PA

### RICHIESTA

#### 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

### PROPOSTA FORMATIVA

Corso I : Interagire con i cittadini attraverso i social media istituzionali

Corso II Interagire con i cittadini e gestire i social media istituzionali

L'obiettivo dei due corsi è quello di dare ai partecipanti strumenti per informare sulle attività della PA e comunicare con i cittadini. A partire dai concetti base della comunicazione, le principali aree tematiche affrontate dal corso sono: le caratteristiche della comunicazione sul web e i new media, le forme e i linguaggi del web, le identità virtuali in rete, il digital divide e le disuguaglianze nell'uso dei new media, come cambia la comunicazione istituzionale con il web (trasparenza, accessibilità, ascolto e dialogo con i cittadini). Consapevoli del fatto che possono emergere anche situazioni di conflitti in rete, ci soffermeremo sulla gestione del dissenso e dei commenti negativi. L'importanza e l'impatto della comunicazione istituzionale sui social va considerato su due assi principali: da un lato per l'immagine e la reputazione istituzionale; dall'altro, per l'ascolto e la creazione di un clima di fiducia tra istituzioni e cittadini.

Il corso livello II approfondisce gli strumenti utili ad assumere il ruolo e i compiti di Social media manager istituzionale nell'Ufficio comunicazione o Ufficio stampa istituzionale.

### TEMI

- I processi di comunicazione tra vecchi e nuovi media
- Identità virtuali e digital divide
- Le caratteristiche dei social network
- Istituzioni e social network
- Dialoghi e conflitti in rete
- Comunicazione istituzionale e piano di comunicazione
- Piano di comunicazione e piano editoriale
- Piano di comunicazione e strumenti di monitoraggio