

Proposta Formativa

Soggetto proponente: Università di Foggia, Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni Culturali, Scienze della formazione.

Coordinatrice del corso: Giusi Antonia Toto

Corso di Primo Livello – Tipologia A

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 - Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni.*

Titolo: *“Comunicazione efficace e nuovi media nella Pubblica Amministrazione”*

Durata: 40 ore – **Modalità:** a distanza (sincrona), su piattaforma Teams.

La Pubblica Amministrazione (PA) è al centro di un processo di profonda trasformazione, guidato dalle direttive del PNRR e dagli obiettivi di transizione digitale, trasparenza, partecipazione e miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Come evidenziato nel Prospetto Obiettivi-Aree Tematiche-Indicatori Valore PA 2025-2026, la comunicazione gioca un ruolo chiave per:

- Facilitare l'accesso alle informazioni essenziali da parte dei cittadini.
- Sviluppare modelli di servizio che rispondano in modo efficiente alle esigenze dell'utenza.
- Potenziare la competenza digitale del personale pubblico per favorire una gestione più efficace e innovativa.

In particolare, il nostro corso si inserisce nelle seguenti aree tematiche e obiettivi strategici del documento:

- Trasparenza / Partecipazione: Rendere la comunicazione pubblica più aperta, accessibile e orientata ai cittadini attraverso l'uso consapevole dei social media e dei nuovi strumenti digitali.
- Semplificazione: Migliorare l'organizzazione delle informazioni e la gestione delle relazioni con l'utenza, semplificando i processi comunicativi.
- Efficienza: Fornire competenze pratiche per un utilizzo professionale degli strumenti digitali e per una gestione efficace di crisi e conflitti.

Questa proposta formativa rappresenta quindi una risposta concreta e allineata agli obiettivi strategici della Pubblica Amministrazione per il triennio 2025-2026.

Obiettivi del corso

Il corso mira a promuovere un modello di comunicazione pubblica che sia:

1. Innovativa e digitale: Grazie all'uso di social media, strumenti digitali e tecniche avanzate di comunicazione.
2. Inclusiva e trasparente: Garantendo messaggi chiari, accessibili e orientati alla partecipazione attiva dei cittadini.
3. Efficiente e organizzata: Migliorando la raccolta, gestione e restituzione delle informazioni.
4. Proattiva e resiliente: Preparando i partecipanti ad affrontare situazioni di crisi e conflitto, trasformandole in opportunità di crescita.

Questi obiettivi sono coerenti con le direttrici di sviluppo della PA, in particolare per quanto riguarda:

- Miglioramento della qualità del servizio pubblico.
- Potenziamento delle attività di comunicazione per favorire una maggiore comprensione e fiducia da parte degli utenti.
- Aumento del livello di competenza linguistica e digitale del personale.

Destinatari

Il corso è aperto a tutto il personale della Pubblica Amministrazione, indipendentemente dal livello di istruzione o dal ruolo ricoperto. L'accesso è garantito anche a chi non possiede una laurea, in linea con i criteri di inclusività e pari opportunità, valorizzando la partecipazione di dipendenti provenienti da enti diversi.

Struttura e programma didattico

L'intero percorso formativo si articola in cinque moduli, pensati per offrire una panoramica completa ma anche strumenti immediatamente applicabili nella realtà quotidiana di lavoro.

Modulo 1 – La comunicazione pubblica oggi: principi e sfide (8 ore)

Nel primo modulo, si partirà dalle basi: perché la comunicazione nella Pubblica Amministrazione è così importante oggi? Verranno approfondite le evoluzioni che hanno caratterizzato il rapporto tra amministrazioni e cittadini negli ultimi anni, anche alla luce della normativa su trasparenza, accessibilità e privacy. Si discuteranno le sfide di una PA sempre più digitale e interconnessa, ma anche le opportunità offerte da una comunicazione orientata al servizio e al coinvolgimento attivo dell'utenza.

Modulo 2 – Social media e strumenti digitali per la PA (8 ore)

Affronteremo poi il tema dell'innovazione digitale, con un focus sui principali strumenti a disposizione delle amministrazioni: dai siti web istituzionali alle newsletter, fino ai social network come Facebook, X (ex Twitter), LinkedIn, Instagram. Attraverso esempi pratici, i partecipanti impareranno a curare la presenza online dell'ente, a redigere contenuti efficaci e a gestire in modo professionale le interazioni con gli utenti, anche quando si presentano criticità o commenti difficili. Verranno inoltre illustrate le regole fondamentali per la protezione dei dati personali e per la gestione degli account istituzionali.

Modulo 3 – Ascolto attivo e gestione delle informazioni (8 ore)

La terza tappa del percorso sarà incentrata sulle competenze relazionali: ascoltare davvero i cittadini, capire le loro esigenze, organizzare e rispondere alle richieste in modo tempestivo ed efficace. Attraverso esercizi e simulazioni, si lavorerà sulle tecniche di ascolto attivo, sulla raccolta e gestione ordinata delle informazioni, nonché sulla capacità di restituire feedback chiari e costruttivi. Tutto questo sempre con uno sguardo alla semplificazione e all'orientamento all'utente.

Modulo 4 – Laboratorio pratico: simulazioni e casi operativi (8 ore)

Questo modulo rappresenta il cuore operativo del corso. I partecipanti saranno coinvolti, singolarmente e in gruppo, nell'analisi e nella risoluzione di casi reali tratti dall'esperienza quotidiana degli enti pubblici: dalla risposta a una segnalazione di disservizio, alla gestione di una situazione di crisi comunicativa. Attraverso role play, simulazioni e lavori di gruppo, ognuno avrà modo di mettere in pratica quanto appreso, confrontandosi con i colleghi e con i docenti sulle soluzioni più efficaci.

Modulo 5 – Comunicazione inclusiva e gestione dei conflitti (8 ore)

L'ultimo modulo sarà dedicato a due temi trasversali e fondamentali: l'inclusività e la gestione dei conflitti. Si esploreranno le tecniche per scrivere messaggi chiari e accessibili a tutti (anche a persone con disabilità), per adattare lo stile comunicativo ai diversi pubblici e per prevenire incomprensioni. Verranno inoltre fornite strategie per affrontare situazioni di tensione e conflitto, sia nei rapporti con i cittadini che all'interno dell'ente, trasformando la comunicazione in uno strumento di mediazione e di crescita.

Metodologia didattica

Le attività si svolgeranno interamente online, in diretta, tramite una piattaforma che garantisce la piena interazione tra docenti e partecipanti. La didattica alternerà momenti di lezione frontale a esercitazioni pratiche, discussioni collettive, simulazioni e analisi di casi. Sarà sempre possibile inviare domande e spunti prima e durante il corso, così da personalizzare il percorso sulle reali esigenze dei partecipanti. Al termine delle lezioni, i docenti resteranno a disposizione per rispondere a dubbi e approfondimenti, anche nei tre mesi successivi alla conclusione del corso.

Faculty

Il corso sarà guidato dalla Prof.ssa Giusi Antonia Toto, la quale ha consolidata esperienza nella formazione e nella comunicazione pubblica, affiancata da docenti con competenze specifiche nei settori della comunicazione digitale, dell'ascolto attivo e della gestione delle relazioni con il pubblico. Nello specifico, i docenti del corso saranno:

- Viviana Vinci;
- Luigi Traetta;

Un tutor didattico garantirà inoltre supporto costante per tutta la durata del percorso.

Selezione dei partecipanti

Nel caso in cui le richieste siano superiori al numero massimo di posti disponibili, sarà data priorità in base alla motivazione e alla coerenza del profilo con gli obiettivi del corso, valutate tramite un breve questionario motivazionale. Si assicurerà inoltre la partecipazione di dipendenti provenienti da diversi enti e, ove possibile, a chi non abbia già frequentato corsi analoghi.

Valutazione e attestazione

La frequenza e la partecipazione attiva sono elementi centrali del percorso. Al termine del corso, è prevista una prova pratica o la realizzazione di un breve project work, che offrirà ai partecipanti l'opportunità di mettere in gioco quanto appreso. A chi avrà frequentato almeno il 70% delle ore sarà rilasciato un attestato di partecipazione. Durante e dopo il corso, saranno richiesti feedback per valutare la qualità della formazione e il grado di soddisfazione.

Indicatori di Output e Outcome

Sarà monitorato il numero di partecipanti che completano il corso, i project work realizzati e i risultati delle esercitazioni. A distanza di alcuni mesi verrà inoltre verificato, tramite un breve questionario di follow-up, quanto e come le competenze acquisite siano state applicate nella pratica lavorativa, e che impatto abbiano avuto sulla qualità della comunicazione istituzionale.

Costi

Il costo a carico dell'INPS, come previsto dal bando, è di € 703,00 per ciascun partecipante. In quanto corso svolto interamente a distanza, il compenso sarà automaticamente ridotto del 20%, per un importo finale di € 562,40 a partecipante. Non sono previsti costi aggiuntivi per vitto, alloggio o trasporto.