

Proposta Formativa

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

Coordinatore del corso: Luigi Traetta

Tipologia del percorso: Corso universitario di formazione – Percorso Formativo Unificato

Area tematica: *Comunicazione efficace - Utilizzo dei nuovi mezzi 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.*

Titolo: *“Comunicazione pubblica digitale: strumenti, social media e relazione con i cittadini”*

Durata: 40 ore

Modalità: a distanza (sincrona), su piattaforma Teams con tracciamento dei collegamenti e delle ore di accesso

La Pubblica Amministrazione è interessata da un processo continuo di trasformazione, nel quale digitalizzazione, trasparenza, partecipazione e qualità dei servizi richiedono competenze comunicative sempre più solide e aggiornate. Nell'Avviso Valore P.A. 2026, l'area “Comunicazione efficace” è collocata nel comparto amministrativo, nell'ambito della direttrice di sviluppo “Trasparenza / Partecipazione”, con l'obiettivo strategico di rendere accessibili le informazioni essenziali affinché cittadini e utenti possano comprendere e conoscere l'attività svolta dalle Pubbliche Amministrazioni.

Il percorso proposto risponde direttamente a questa finalità, rafforzando la capacità del personale pubblico di comunicare in modo chiaro, accessibile, tempestivo e coerente sui diversi canali, con particolare attenzione ai social media, all'ascolto dell'utenza e all'organizzazione delle informazioni. L'area tematica è inoltre ricompresa tra quelle per le quali l'Allegato 3 dell'Avviso prevede l'attivabilità di un corso nel territorio della Puglia.

In termini di allineamento formale al Prospetto Obiettivi-Aree Tematiche-Indicatori Valore P.A. 2026, la proposta presidia i seguenti elementi:

- Direttrice di sviluppo: Trasparenza / Partecipazione.
- Obiettivo strategico: rendere accessibili le informazioni essenziali per avere consapevolezza dell'attività svolta dalle PA.
- Area tematica: Comunicazione efficace.
- Indicatore di outcome: potenziamento delle attività di comunicazione e verifica della maggiore comprensione degli utenti rispetto all'attività dell'Ente.

Sul piano applicativo, il corso contribuisce inoltre a semplificare i processi comunicativi, a migliorare la gestione delle relazioni con l'utenza e a rendere più efficiente l'uso degli strumenti digitali nella comunicazione istituzionale.

Obiettivi del corso

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

1. **Innovativa e digitale:** attraverso l'uso consapevole dei social media, degli strumenti digitali

- e di tecniche aggiornate di comunicazione
2. **Inclusiva e trasparente:** mediante messaggi chiari, accessibili e orientati alla partecipazione e alla comprensione da parte dei cittadini
 3. **Efficiente e organizzata:** rafforzando la capacità di raccogliere, gestire, strutturare e restituire le informazioni in modo efficace
 4. **Proattiva e resiliente:** sviluppando strumenti per prevenire e affrontare criticità, conflitti e situazioni di crisi comunicativa

Gli obiettivi formativi sono finalizzati al miglioramento della qualità della comunicazione istituzionale, al rafforzamento delle competenze digitali e relazionali del personale e a una maggiore comprensibilità dell'azione amministrativa da parte dell'utenza.

Destinatari

Il corso è rivolto al personale dipendente delle Pubbliche Amministrazioni iscritto alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali. Il percorso è accessibile sia a dipendenti in possesso di laurea sia a dipendenti non laureati, non essendo richiesti prerequisiti specialistici in ingresso. Il corso sarà attivato nel rispetto dei limiti previsti dall'Avviso, con un numero di partecipanti compreso tra 20 e 50 unità.

Struttura e programma didattico

Il percorso formativo si articola in cinque moduli da 8 ore ciascuno, per un totale di 40 ore. La struttura mantiene un equilibrio tra inquadramento teorico, analisi di casi, esercitazioni e attività applicative, in modo da favorire il trasferimento delle competenze nella pratica lavorativa.

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

Il modulo introduce il ruolo della comunicazione nella Pubblica Amministrazione contemporanea, approfondendo l'evoluzione del rapporto tra amministrazioni e cittadini e i principi di trasparenza, accessibilità, privacy e orientamento al servizio. Saranno analizzate le principali sfide di una PA sempre più digitale e interconnessa, insieme alle opportunità offerte da modelli comunicativi capaci di favorire comprensione, fiducia e partecipazione.

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

Il modulo è dedicato all'uso professionale dei principali strumenti digitali di comunicazione: siti istituzionali, newsletter e social network, con riferimento a Facebook, X, LinkedIn e Instagram. Attraverso esempi e casi operativi, i partecipanti lavoreranno, anche attraverso l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale, sulla progettazione di contenuti, sulla gestione della presenza online dell'ente e sulle modalità di interazione con gli utenti, anche in presenza di commenti critici o situazioni problematiche. Saranno richiamati i principi fondamentali relativi alla protezione dei dati personali e alla gestione degli account istituzionali.

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

Il terzo modulo si concentra sulle competenze relazionali necessarie per comprendere le esigenze dei cittadini e gestire le richieste in modo ordinato, tempestivo e coerente. Esercitazioni e simulazioni consentiranno di sperimentare tecniche di ascolto attivo, raccolta e organizzazione delle informazioni, costruzione di feedback chiari e gestione delle priorità, con

particolare attenzione alla semplificazione e all'orientamento all'utente.

Modulo 4 – Esercitazioni e simulazioni online su casi operativi (8 ore)

Il modulo costituisce il nucleo maggiormente applicativo del percorso. I partecipanti saranno coinvolti, individualmente e in gruppo, nell'analisi di casi realistici tratti dall'attività delle amministrazioni pubbliche: risposta a segnalazioni, gestione di disservizi, comunicazione in situazioni critiche e scelta del canale più adeguato. Attraverso simulazioni, prove pratiche, lavori di gruppo e attività di progetto sul campo, sarà possibile applicare strumenti e comportamenti professionali discussi nei moduli precedenti.

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

L'ultimo modulo approfondisce due dimensioni trasversali: inclusività e gestione dei conflitti. Saranno presentate tecniche per produrre messaggi chiari e accessibili, anche rispetto alle esigenze delle persone con disabilità, e per adattare stile, linguaggio e canale ai diversi pubblici. Una parte specifica sarà dedicata alle strategie comunicative utili a prevenire incomprensioni e ad affrontare situazioni di tensione nei rapporti con i cittadini e all'interno dell'ente, valorizzando la comunicazione come strumento di mediazione.

Metodologia didattica

Le attività si svolgeranno integralmente a distanza e in modalità sincrona, senza forme miste di erogazione. La piattaforma utilizzata consentirà l'interazione in tempo reale tra docenti e partecipanti e la tracciatura dei collegamenti e delle ore di accesso. La didattica alternerà brevi momenti espositivi a esercitazioni, discussioni guidate, analisi di casi, simulazioni, prove pratiche e attività di progetto sul campo.

Prima dell'avvio del corso, i partecipanti potranno inviare quesiti e situazioni problematiche relative agli argomenti trattati; tali contributi saranno ripresi e approfonditi durante il percorso. I materiali didattici saranno messi a disposizione in uno spazio digitale di Community dedicato, utilizzabile per l'approfondimento e la collaborazione tra docenti e corsisti e reso disponibile secondo le modalità previste dal Programma Valore P.A.

Al termine delle lezioni, i docenti garantiranno consulenza sui temi affrontati fino a tre mesi successivi alla conclusione del percorso, fornendo riscontro a eventuali quesiti applicativi dei partecipanti.

Faculty

Il corso sarà coordinato dal Prof. Luigi Traetta. La Faculty sarà composta da docenti interni all'Università di Foggia con esperienza nella didattica e nei settori oggetto del percorso, nel rispetto dei requisiti previsti dall'Avviso Valore P.A. 2026. In particolare, sono individuati:

- Viviana Vinci
- Giusi Antonia Toto

La Faculty potrà inoltre avvalersi del contributo di professionisti altamente qualificati per le attività a maggiore carattere pratico e applicativo. Un tutor didattico assicurerà assistenza continuativa ai partecipanti per tutta la durata del percorso.

Selezione dei partecipanti

Qualora le candidature siano superiori al numero massimo di posti disponibili, l'Università predisporrà una prova selettiva online finalizzata alla formazione di una graduatoria di merito. La prova, costruita secondo una griglia di valutazione definita preventivamente, terrà conto della motivazione alla partecipazione, della coerenza del profilo professionale con gli obiettivi del corso e della capacità di applicare i contenuti a situazioni lavorative concrete. I criteri di selezione e le modalità di attribuzione del punteggio saranno pubblicati nella pagina web dedicata al corso e comunicati secondo quanto previsto dall'Avviso. A parità di punteggio, sarà favorita, ove possibile, una partecipazione equilibrata di dipendenti provenienti da amministrazioni differenti e di persone che non abbiano già frequentato percorsi analoghi.

Valutazione e attestazione

La frequenza e la partecipazione attiva costituiscono elementi centrali del percorso. La valutazione degli apprendimenti avverrà attraverso esercitazioni, prove pratiche e la realizzazione di un breve project work conclusivo, finalizzato a verificare la capacità di trasferire quanto appreso in un contesto professionale concreto.

L'attestato di partecipazione sarà rilasciato a chi avrà frequentato almeno il 70% delle ore previste e completato le attività valutative richieste. Nel corso dell'intervento e al termine delle attività saranno inoltre somministrati questionari di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita della formazione e il grado di soddisfazione dei partecipanti.

Indicatori di Output e Outcome

Il raggiungimento degli obiettivi formativi sarà monitorato attraverso indicatori di output coerenti con la struttura del percorso, tra cui:

- numero e percentuale di partecipanti che completano il corso;
- numero di project work portati a termine;
- risultati delle esercitazioni e delle prove pratiche;
- livello di partecipazione alle attività collaborative e di analisi dei casi.

Per la rilevazione dell'outcome strategico previsto per l'area "Comunicazione efficace" - potenziamento delle attività di comunicazione e verifica della maggiore comprensione degli utenti rispetto all'attività dell'Ente - sarà somministrato un questionario di follow-up a distanza di alcuni mesi dalla conclusione del corso. La rilevazione verificherà in quale misura le competenze acquisite siano state applicate nella pratica lavorativa, quali strumenti o procedure comunicative siano stati introdotti o migliorati e quale impatto percepito abbiano avuto sulla chiarezza e sull'efficacia della comunicazione istituzionale. I risultati relativi agli obiettivi formativi e strategici saranno registrati nella procedura INPS entro i termini previsti dall'Avviso.

Costi

Per il percorso della durata di 40 ore, il costo pro capite indicato a carico dell'INPS è pari a € 703,00, corrispondente all'importo massimo previsto dall'Avviso Valore P.A. 2026. Poiché il corso sarà erogato interamente a distanza in modalità sincrona, la procedura applicherà automaticamente la riduzione del 20% prevista per la didattica a distanza, determinando un importo finale pari a € 562,40 per partecipante. Non sono previsti rimborsi o costi aggiuntivi per vitto, alloggio o trasporto.

