

La comunicazione efficace nella pubblica amministrazione: strategie di comunicazione digitale legate al linguaggio dei nuovi media.

Corso di primo livello - A

Lezione 1: La comunicazione efficace nella PA

- Definizione di profilo e identità digitale della Pubblica Amministrazione: persone, canali, contenuti, conversazioni
- Fondamenti della Comunicazione Efficace
 - Concetti di base sulla comunicazione
- Processo di comunicazione e modelli di comunicazione
 - Gli strumenti di comunicazione
 - Il piano di comunicazione digitale
- Teorie della persuasione e psicologia della comunicazione

Lezione 2: Dal web 2.0 ai social media

- Social media e la loro importanza nella comunicazione contemporanea
- Fondamenti teorici sulle funzioni chiave e i meccanismi di funzionamento dei principali Social Network
- Caratteristiche e funzioni dei principali Social Network: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Tik Tok, Instagram, What's up, Telegram.
 - Online Reputation Management
 - Blogging e scrittura online efficace
 - Podcasting e storytelling audio
 - Video online e comunicazione visiva
 - La grafica digitale
- Best-practice e tool, tecniche, consigli, per elaborare e gestire efficaci strategie di social media e digital communication sui social network
- Feed Rss: come usarli per aggiornarsi sulle novità, per controllare la propria reputazione on line e per facilitare la condivisione di contenuti nei Social Network, tool principali per sfruttarli al massimo

Lezione 3: Approccio Innovativo alla Comunicazione: chat gpt e metaverso

- Creatività e innovazione nella comunicazione
- Utilizzo dello storytelling per raccontare servizi e processi
 - Tendenze emergenti nella comunicazione digitale
 - Chat GPT
 - Metaverso

Lezione 4: Regole Etiche nella Comunicazione

- Etica della comunicazione online
- Gestione delle informazioni sensibili e della privacy
 - Evitare la disinformazione e le fake news
 - L'importanza del linguaggio corretto

Lezione 5: L'On line reputation

- La gestione della presenza online orientata al miglioramento dell'Online Reputation
 - I concetti chiave: interazione, awareness, reputation, engagement, call to action
 - Il Social Customer – Crisis management
- Il Social Media Manager: competenze distintive e principali attività
- Social Media Management: dalla creazione dei profili, agli strumenti di gestione e moderazione.
 - Obiettivi, target e strategia di utilizzo dei Social Media all'interno della Pubblica Amministrazione
- Social Media Content Strategy: progettazione, calendarizzazione e implementazione di un piano editoriale
 - Tecniche e strumenti per creare engagement e stimolare l'interazione con e tra i cittadini

Lezione 6: Sviluppo di Contenuti Coinvolgenti

- Scrittura efficace per il web e i social media
- Progettazione grafica per i mezzi digitali
- Creazione di contenuti multimediali

Lezione 7: Adattamento all'utente e Comunicazione Interculturale

- Identificare e comprendere il proprio pubblico target
- Comunicazione efficace con audience multiculturali
 - Gestione delle crisi e delle controversie
- La comunicazione non verbale come leva per la risoluzione dei conflitti
 - Dalle conversazioni "negative" al Crisis Management: come gestire le crisi online
- Lavoro in team: Sperimentare, attraverso casi applicativi, gli strumenti di Social Media Communication e Online Reputation Management proposti

Lezione 8: Valutazione dell'Efficacia della Comunicazione

- Indicatori chiave di performance (KPI) nella comunicazione digitale
 - Misurare l'efficacia delle campagne di comunicazione
 - Feedback del pubblico e analisi dei risultati

Lezione 9: Presentazione Efficace

- Abilità di presentazione in pubblico
 - Comunicazione...in call
- Gli "attori" del palcoscenico digitale

Lezione 10: Progetti Pratici e Applicazione delle Competenze

- Sviluppo di una campagna di comunicazione completa
 - Analisi dei casi di studio di successo
 - Presentazione dei progetti finali