

## Social Media e Pubblica Amministrazione: come evitare errori ed “errori” comunicativi e offrire servizi più rispondenti ai bisogni dei cittadini “digitali”?

Buongiorno,

in una società ormai digitalizzata la Pubblica Amministrazione non può prescindere dall'utilizzo dei Social Media come mezzo di comunicazione diretta, promozione, luogo di discussione, informazione.

Ancora più che per l'utilizzo privato, l'utilizzo dei Social attraverso profili appartenenti a Enti, Associazioni e Istituzioni pubbliche necessita di essere effettuato con la massima attenzione, affinché non diventi un boomerang.

*Sapere quali contenuti condividere, come gestire le discussioni ed i commenti, quali sono le implicazioni sul lato privacy, come sfruttare le infinite potenzialità, l'immediatezza dei messaggi, come promuovere eventi, territorio e azioni, è oggi fondamentale per chiunque si occupi di comunicazione istituzionale attraverso l'utilizzo del WEB e dei canali social.*

Per fornire agli operatori della PA tutta la formazione e gli strumenti utili all'uso consapevole dei social media per migliorare la comunicazione e offrire dei servizi più vicini alle nuove esigenze dei cittadini abbiamo realizzato un pratico corso di formazione online.



**Master Online** (Corso online di formazione pratica per operatori della PA) - Edizione 2021

### Social Media e Pubblica Amministrazione:

### Istruzioni per l'uso, vantaggi e svantaggi della nuova comunicazione pubblica 3.0

a cura di Georgia Sanna, esperta in Social Media Management per la PA (profilo completo in allegato)

#### Cos'è il Master Online?

Il Master Online è un corso di formazione online, costituito da **5 Moduli di formazione pratica**.

- ✓ 3 lezioni scritte composte da dispense, slides di sintesi e test di autovalutazioni
- ✓ 2 Videolezioni (video, slides e test di autovalutazione)

**Materiale didattico disponibile a partire da giovedì 9 settembre 2021**

#### Vantaggi e Benefici del Master Online

- ✓ **Formazione specialistica senza orari prestabiliti:** sarà Lei a decidere quando e come utilizzare il materiale didattico.
- ✓ **Risparmio e costi contenuti:** riceverà la stessa formazione di un Master in aula a un costo estremamente contenuto, nel rispetto dei principi di Spending Review adottati dal Suo ente.
- ✓ **Qualità ed esperienza:** la relatrice del corso è esperta in Social Media Management applicato alla PA. Ciò garantisce ai partecipanti una **docenza qualificata** e la possibilità di dissipare ogni dubbio su **come “sfruttare” al meglio le opportunità** offerte dalla rete, **senza correre il rischio di commettere errori e inesattezze** nella gestione delle pagine Social, dei contatti e dei commenti da parte dei cittadini.
- ✓ **Certificazione delle competenze acquisite:** il Master termina con un esame finale (facoltativo e online).

#### Perché iscriversi a questo Master Online?

- **Spiegazioni chiare ed esaustive:** dalla progettazione del piano editoriale fino alla gestione operativa dei profili social e dei feedback.
- **Flessibilità e Convenienza:** accederà ai contenuti formativi (dispense pdf, slides ppt, VideoLezioni) in qualsiasi momento e da ogni luogo.

**SCONTO 20% in caso di iscrizioni entro il 30 luglio 2021!**

Per iscriversi è necessario inviare il modulo allegato via email o via Fax al n. 0376/1582116!

Per ogni chiarimento ci può contattare al n. 0376/391645 o via email a [formazione@aidem.it](mailto:formazione@aidem.it)

## Programma Master Online

### **Social Media e Pubblica Amministrazione**

#### **Istruzioni per l'uso, vantaggi e svantaggi della nuova comunicazione pubblica 3.0**



#### **MODULO 1** (Dispense e materiale didattico online)

##### **Social Media e PA: introduzione e progettazione**

###### **Fondamenti di Social Media Marketing**

- L'Ente Pubblico e la costruzione dell'identità digitale
- Come creare e mantenere un rapporto diretto con i cittadini

###### **La fase di progettazione dell'attività sui Social Network**

- Social Media e Piano di Comunicazione
- L'individuazione degli obiettivi delle pagine Social
- L'analisi delle risorse a disposizione
- L'importanza di una pianificazione strategica e operativa
- Caratteristiche della comunicazione bidirezionale: comunicare con la multimedialità
- Social media analytics: monitoraggio, misurazione e ascolto

###### **L'evoluzione dell'utilizzo dei social da parte degli utenti: i social come canale di ricerca e approfondimento rapido e come luogo di discussione**

**Slides di sintesi e questionario di autovalutazione**



#### **MODULO 2** (VIDEOLEZIONE, dispense e test di autovalutazione)

##### **Caratteristiche e obiettivi delle principali pagine Social**

- Scenario
- L'era digitale e l'evoluzione della comunicazione
- Caratteristiche e obiettivi delle principali pagine Social
- Facebook: come gestire un account istituzionale
- Twitter: come usarlo e come gestirlo per fini istituzionali
- Instagram: best practice per l'utilizzo da parte della PA
- LinkedIn: utilizzo per la PA
- Whatsapp come canale di comunicazione pubblica: organizzazione del servizio, backoffice, linguaggio
- Telegram: caratteristiche, utilizzo, finalità
- Come garantire l'accessibilità dei contenuti

**Slides di sintesi e questionario di autovalutazione**



#### **MODULO 3** (Dispense e materiale didattico online)

##### **Criticità legate all'utilizzo dei Social Network**

- Hate speech, codice penale e giurisprudenza: l'importanza delle Policy
- Commenti, feedback e conversazioni
- Conoscere i comportamenti degli utenti sul WEB
- Come gestire dissensi e critiche sull'operato dell'amministrazione
- Educare la PA a parlare social: errori, orrori ed esempi da seguire
- La tutela della privacy e dei dati personali / Le disposizioni del Garante

**Slides di sintesi e questionario di autovalutazione**



## MODULO 4 (VIDEOLEZIONE, dispense e test di autovalutazione)

### Come fare rete attraverso il WEB?

#### I vantaggi diretti dell'utilizzo dei Social Network ai fini istituzionali

- Comunicare con target di utenti non raggiungibili con mezzi tradizionali
- Strumento per informare e far partecipare i cittadini
- Il social come supporto comunicativo per gestire e affrontare le emergenze
- Creare nuovi spazi di dialogo
- Strategie comunicative social, tecniche di coinvolgimento e ascolto dei cittadini
- Utilizzare le Facebook Ads per fini istituzionali: comunicare e promuovere eventi, i risultati delle attività da parte dell'Ente, promuovere il territorio
- Le ultime novità e tendenze: utilizzo di immagini, formati e obiettivi

Slides di sintesi e questionario di autovalutazione



## MODULO 5 (Dispense e materiale didattico online)

### La comunicazione istituzionale sul WEB

- Come comunicare correttamente attraverso Internet
- L'evoluzione dell'Ufficio Relazioni Pubbliche
- Il sito internet delle PA come nuovo URP online
- Il nuovo Ufficio Stampa: tra media tradizionali e new media
- PA social: come comunicare servizi di pubblica utilità
- La nuova comunicazione politica 3.0. – Comunicazione politica vs marketing politico – gli strumenti, linguaggio e strategie

Slides di sintesi e questionario di autovalutazione



### ESAME FINALE (Facoltativo e Online)

Al termine dei 5 moduli i partecipanti potranno svolgere un TEST FINALE, costituito da una serie di domande a risposta multipla sulle tematiche affrontate durante l'intero Master Online. I partecipanti che otterranno un esito positivo riceveranno un **"Certificato di Esperto in SOCIAL MEDIA PER LA PA"**.



#### Relatrice: Georgia Sanna

Social media manager con un'esperienza decennale nel campo della comunicazione multimediale. Attualmente lavora per un'azienda ICT, dove si occupa di ideare e realizzare contenuti sia per i canali social di aziende private, sia per i progetti promossi da diversi enti pubblici. Ha lavorato come web content editor per la Provincia del Medio Campidano e ha maturato una significativa esperienza nel settore della formazione.



## MODULO D'ORDINE

**Per iscriversi inviare il seguente modulo  
via email ([ordini@aidem.it](mailto:ordini@aidem.it)) o via Fax al n. 0376/1582116**

Sì, desidero iscrivermi al Master Online

**“Social Media e Pubblica Amministrazione - Istruzioni per l'uso, vantaggi e svantaggi della nuova comunicazione pubblica 3.0”** (codice: 50000410)

Prezzo per partecipante: € 199,00 + IVA\*

**OFFERTA LIMITATA: SCONTO 20% solo per iscrizioni pervenute entro e non oltre venerdì 30 luglio 2021 (€ 159,20 + IVA\*).**

**SCONTO 10% cumulativo per iscrizioni multiple dello stesso ente**

- ✓ **Disponibilità immediata dei materiali didattici:** dopo aver comunicato la Determina di acquisto o l'impegno di spesa il partecipante riceverà le credenziali di accesso a tutto il materiale didattico.
- ✓ **Materiale didattico disponibile da giovedì 9 settembre 2021.**

\* IVA esente in caso di fattura intestata ad un ente pubblico.

438/21

Si prega di compilare in stampatello maiuscolo

Intestatario Fattura.....

Partecipante/i (Nome e Cognome).....

Partita IVA ..... Codice Fiscale .....

CIG ..... Codice Univoco .....

Via ..... n° ..... CAP .....

Città ..... Provincia .....

Telefono ..... Fax .....

Email .....

Data, Firma e Timbro per accettazione:.....

Sottoscrivendo il presente ordine confermo di aver preso visione dell'informativa, pubblicata sul sito "aidem.it" al seguente link <https://www.aidem.it/privacy/> per il trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità in essa indicate e previste. Per ogni ulteriore informazione sul trattamento dei tuoi dati, contattatoci all'indirizzo [privacy@aidem.it](mailto:privacy@aidem.it). Ti ricordiamo, altresì, che puoi opporci in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse, inviando la tua richiesta ad Aidem all'indirizzo [privacy@aidem.it](mailto:privacy@aidem.it). DISDETTA: L'eventuale disdetta al Master Online dovrà essere comunicata in forma scritta entro il 5° giorno successivo all'invio del presente modulo d'ordine. Trascorso tale termine, verrà addebitata l'intera quota d'iscrizione. ORGANIZZAZIONE: In caso di circostanze imprevedibili AIDEM Srl si riserva il diritto di operare eventuali cambiamenti di programma o docenti. Il Master Online si svolgerà al raggiungimento del numero minimo dei partecipanti. Con la firma del presente modulo di iscrizione si danno per lette e accettate le condizioni generali, pubblicate sulla pagina web [www.aidem.it](http://www.aidem.it) ([www.aidem.it/wp-content/uploads/2018/11/Condizioni\\_Generali.pdf](http://www.aidem.it/wp-content/uploads/2018/11/Condizioni_Generali.pdf))