

SOGGETTO PROPONENTE: Università Politecnica delle Marche, Dipartimento di Management.

AREA TEMATICA:

COMUNICAZIONE EFFICACE - UTILIZZO DEI NUOVI STRUMENTI 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 DEL CORSO: Comunicare efficacemente con i cittadini nell'era dell'Intelligenza Artificiale: strategie, attività e strumenti

DURATA DEL CORSO: specificare le seguenti informazioni:

- 40 ore;
- 10 giornate di lezione
- Data inizio corso: 1/02/2027
- Data fine corso: 12/04/2027.

NUMERO MASSIMO DI ISCRITTI: 50

COORDINATORE DIDATTICO: Prof.ssa Federica Pascucci

Modalità didattica: Il corso si svolgerà in modalità online, tramite la piattaforma Microsoft Teams, con lezioni sincrone ed interattive.

Obiettivi del Corso:

Il corso si propone di sviluppare le competenze necessarie per migliorare la qualità e l'efficacia della comunicazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini, favorendo l'accessibilità, la comprensibilità e la fruibilità delle informazioni relative alle attività e ai servizi dell'Ente. Il percorso consentirà ai partecipanti di acquisire metodi e strumenti per progettare contenuti chiari e orientati ai bisogni degli utenti, utilizzare in modo consapevole i social media, applicare tecniche di ascolto e organizzazione delle informazioni e impiegare strumenti di Intelligenza Artificiale generativa a supporto dei processi di comunicazione. Particolare attenzione sarà dedicata alla capacità di adattare linguaggi, contenuti e formati ai diversi destinatari e canali, nonché alla valutazione della comprensione e dell'efficacia della comunicazione.

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di:

- comprendere l'evoluzione della comunicazione pubblica nell'ecosistema digitale;

- individuare bisogni informativi, aspettative e principali profili dei destinatari della comunicazione;
- impostare una comunicazione multicanale coerente e orientata al cittadino;
- utilizzare in modo appropriato i social media nella comunicazione istituzionale;
- progettare contenuti chiari, sintetici, accessibili e coerenti con le caratteristiche dei diversi canali;
- utilizzare strumenti di IA generativa per supportare la produzione, revisione, sintesi e adattamento dei contenuti;
- valutare criticamente gli output prodotti dall'IA, riconoscendone limiti, rischi e implicazioni;
- utilizzare semplici metriche e indicatori per valutare l'efficacia della comunicazione pubblica.

Descrizione del Corso:

Il corso affronta l'evoluzione della comunicazione pubblica nell'attuale ecosistema digitale, con particolare attenzione alla capacità delle Pubbliche Amministrazioni di dialogare con i cittadini in modo chiaro, accessibile e innovativo.

Il percorso integra competenze relative alla progettazione dei contenuti, all'utilizzo dei social media, alle tecniche di ascolto e alla raccolta e organizzazione delle informazioni, con l'impiego dei nuovi strumenti basati sull'Intelligenza Artificiale.

Particolare attenzione sarà dedicata alla capacità di trasformare informazioni amministrative complesse in contenuti comprensibili e fruibili, adattandoli ai differenti canali e destinatari. Saranno approfondite le modalità di utilizzo dei social media da parte delle Pubbliche Amministrazioni, le tecniche di ascolto e gestione delle interazioni con i cittadini, nonché gli strumenti per organizzare e valorizzare feedback, richieste e segnalazioni.

Una specifica parte del percorso sarà dedicata all'Intelligenza Artificiale generativa applicata alla comunicazione pubblica. Saranno illustrate le possibilità di utilizzo dell'IA per sintetizzare, semplificare, riscrivere e adattare i contenuti, formulare FAQ e supportare la produzione di contenuti multicanale, evidenziandone al contempo limiti, rischi e implicazioni in termini di accuratezza, trasparenza, privacy e supervisione umana.

La didattica adotterà un approccio applicativo e alternerà momenti di inquadramento teorico ad esercitazioni, utilizzo guidato di strumenti digitali e di Intelligenza Artificiale, simulazioni e attività di project work. I partecipanti saranno inoltre invitati a proporre problematiche ed esperienze provenienti dalle rispettive Amministrazioni.

Indicatori di output:

- Percentuale di partecipanti che completa il project work finale.
- Percentuale di partecipanti in grado di trasformare un contenuto amministrativo in un contenuto comunicativo chiaro e orientato al cittadino.

- Percentuale di partecipanti in grado di progettare un contenuto destinato a differenti canali digitali.
- Percentuale di partecipanti in grado di utilizzare consapevolmente strumenti di Intelligenza Artificiale generativa a supporto della comunicazione.
- Percentuale di partecipanti in grado di elaborare un piano editoriale completo.
- Percentuale di partecipanti in grado di misurare i risultati delle attività.

Sintesi del programma del Corso

Comunicazione pubblica: come comunicare in modo chiaro, semplice e accessibile

Evoluzione della comunicazione pubblica; nuovi comportamenti informativi dei cittadini; comunicazione come leva di trasparenza e partecipazione; principi di una comunicazione efficace.

Conoscere e ascoltare i cittadini

Individuazione dei destinatari; elaborazione delle user personas e mappatura del citizen journey.

Social media e comunicazione istituzionale

Ruolo dei social media nella comunicazione pubblica; scelta dei canali; linguaggi e formati; piano editoriale.

Intelligenza Artificiale e comunicazione pubblica

Principi di funzionamento dell'IA generativa; principali strumenti e tecniche di prompting; utilizzo dell'IA per l'elaborazione, la sintesi, la semplificazione, e l'adattamento dei contenuti; gestione delle criticità (errori, allucinazioni, bias). Integrazione con i principali strumenti di creazione dei contenuti (Canva).

Progettare contenuti multicanale

Dal documento amministrativo al contenuto per il cittadino; organizzazione delle informazioni; adattamento dei contenuti per sito istituzionale, social media, newsletter e altri touchpoint; coerenza tra canali e formati; esercitazioni applicative.

Valutare l'efficacia della comunicazione

Definizione degli obiettivi di comunicazione; KPI e metriche.

Project work: progettare una comunicazione pubblica efficace

Sviluppo di un progetto applicativo riferito a un problema reale della Pubblica Amministrazione.

Docenti interni:

- Prof.ssa Federica Pascucci;
- Dott. Luca Marinelli;
- Dott.ssa Sara Bartoloni;
- Dott.ssa Alessandra Cioli.