

Università degli Studi di Cagliari



Titolo: PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, COMUNICAZIONE E SOCIAL MEDIA

(Corso di primo livello in materia di “capacità di utilizzare efficacemente i nuovi mezzi di comunicazione (social)”)

Sede del corso:	Laboratorio Baffi AS-A (LISS/D) (viale Sant'Ignazio 70, piano seminterrato) Per esigenze di contenimento del rischio epidemiologico Covid-19, il corso verrà erogato in teledidattica (online in forma sincrona, onde consentire l'interlocuzione e il confronto tra docenti e discenti). Tutte le istruzioni per l'accesso agli incontri verranno inviate ai corsisti via e-mail
Calendario	
Modulo 1	Venerdì 8 maggio 2020, ore 10:00-17:00
Modulo 2	Venerdì 15 maggio 2020, ore 10:00-17:00
Modulo 3	Venerdì 22 maggio 2020, ore 10:00-17:00
Modulo 4	Venerdì 29 maggio 2020, ore 10:00-15:00
Modulo 5	Venerdì 5 giugno 2020, ore 10:00-17:00
Modulo 6	Venerdì 12 giugno 2020, ore 10:00-17:00

PROGRAMMA DETTAGLIATO

MODULO 1, DURATA 7 ORE: I NUOVI MEDIA

Obiettivi: illustrare le caratteristiche strutturali e il funzionamento delle principali piattaforme social, compresi i più diffusi messenger e VoIP

Argomenti:

- E-Government, Open Government e social media.
- Elementi di storia dei Social Media
- Le piattaforme social più usate: YouTube, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest ecc.
 - Analisi delle caratteristiche salienti di ciascuna piattaforma
 - Esame dei TOS (Terms of Service), delle Condizioni d'uso e degli "Standard della community"
- I messenger e i VOIP più usati: Whatsapp, FB Messenger, Skype, Telegram.
 - Analisi delle caratteristiche salienti di ciascuna piattaforma.
- Edge Rank e Newsfeed: gli algoritmi che gestiscono la visibilità dei contenuti sui Social Network.
- Regole e buone prassi per la creazione di una pagina social istituzionale
- Analisi critica preliminare dell'immagine online di 5 enti tra quelli presso cui prestano servizio i corsisti.

MODULO 2, DURATA 7 ORE: LINGUAGGI DEI NUOVI MEDIA E STRATEGIE COMUNICATIVE

Obiettivi: Illustrare le dinamiche dell'interazione comunicativa condotta attraverso i social media e le strategie per una comunicazione efficace della P.A.

Argomenti:

- Dinamiche della comunicazione digitale sui social.
 - Opportunità e rischi per le Pubbliche Amministrazioni
 - Storytelling ed e-reputation
 - Le community online
- Strategie e tecniche per una comunicazione efficace della P.A.
 - Strategie di comunicazione pubblica semplice, coerente ed efficace
 - fattori di successo per scrivere e farsi leggere sui social
 - User engagement e Indice PTAT ("People Talking About This")
 - Posizionamento orario dei contenuti e differenze tra i principali Social
 - Elementi di e-reputation management
 - L'impostazione e la stesura del piano editoriale
 - Strumenti social: video, foto, testi, Hashtag e Emoticon
 - Tecniche di gestione della crisi
 - Elementi di social media marketing

- Social Media Policies adatte alle diverse piattaforme Social
- La gestione delle community
- Tecniche di Sentiment Analysis e raccolta del feedback degli utenti
- Esame di best practices e casi di studio

MODULO 3, DURATA 7 ORE: LA REGOLAZIONE GIURIDICA DELLA COMUNICAZIONE SOCIAL DELLA P.A.

Obiettivi: far conoscere la regolazione giuridica contemporanea delle comunicazioni sui social, con particolare riferimento ai profili rilevanti per la P.A.

Argomenti:

- Elementi di diritto dei nuovi media
- La disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni (L. 150/2000 e CAD)
- La direttiva 2000/31/CE.
- Recenti sentenze della Corte di Giustizia Europea.
- Hate Speech, fake news e strumenti di contrasto.
- I danni da condivisione digitale di contenuti informativi illeciti.
- Social media e crimini informatici
- Inquadramento giuridico della comunicazione social attivata nei contesti della P.A.
- l'uso non autorizzato dei nuovi mezzi di comunicazione nel luogo di lavoro.

MODULO 4, DURATA 5 ORE: SOCIAL MEDIA MANAGER, CITIZEN RELATIONSHIP MANAGER E P.A.

Obiettivi: Illustrare nuovi ruoli e compiti di addetti alla comunicazione digitale nelle loro interazioni con altre figure operanti nel campo della digitalizzazione della P.A.

Argomenti:

- Social Media Manager, Social Media Strategist e Citizen Relationship Manager: rispettivi ruoli e compiti
- Rapporto con altre figure coinvolte nella digitalizzazione della Pubblica Amministrazione
- Il social team
- Tool per Social Media Manager: Simplymeasured, FanpageKarma, Socialbakers, Hootsuite e Buffer
- L'istituzionalizzazione degli account social: il riconoscimento di identità di organizzazione pubblica su facebook, instagram e YouTube
- La sicurezza nella gestione degli account social

MODULO 5, DURATA 7 ORE: SOCIAL MEDIA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Obiettivi: Fornire le conoscenze e competenze necessarie a operare la gestione degli strumenti social in accordo con la più recente normativa in materia di protezione dei dati personali

Argomenti:

- Analisi degli aspetti generali della nuova disciplina in materia di trattamento dei dati personali prevista dal Regolamento (UE) 2016/679 “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – RGPD) e del D. Lgs. 196/2003 (così come modificato dal D. Lgs. 101/2018)
- Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD-DPO)
- I principali adempimenti del Regolamento (UE) 2016/679
- Diritti dell’interessato
- Mezzi di ricorso, Responsabilità e Sanzioni
- Uso dei social e privacy
- Alcuni casi di studio

MODULO 6 DURATA 7 ORE: SOCIAL MEDIA, TRASPARENZA E DIRITTO D’ACCESSO

Obiettivi: Illustrare gli usi e le potenzialità dei social media come strumenti funzionali alla trasparenza e al diritto d’accesso alla luce delle più recenti riforme.

Argomenti:

- Trasparenza, amministrazione digitale e social media
- L'accesso nella legge sul procedimento amministrativo
- Natura giuridica, legittimazione, oggetto e modalità di accesso ai documenti amministrativi
- Soggetti, oggetto e consistenza dell’accesso
- le principali tappe dell’evoluzione normativa della trasparenza
- le più recenti riforme e i decreti attuativi
- diritto d’accesso e social media
- Trasparenza amministrativa e limiti derivanti dalla nuova disciplina in materia di protezione dei dati personali
- Esercitazione/casi pratici sulla valutazione delle istanze di accesso

Questionario finale di valutazione.