



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA E  
COMUNICAZIONE



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



## Corso INPS-Valore PA, I Livello

### “COMUNICARE ATTRAVERSO I SOCIAL: REGOLE, STRUMENTI, COMPETENZE, RESPONSABILITÀ PER UNA PA DIALOGANTE”

#### Oggetto e Obiettivi formativi del Corso

I social media si rivelano un tassello ormai essenziale per realizzare una PA dialogante e aperta alla partecipazione. La comunicazione della PA attraverso i social media ha assunto infatti una straordinaria rilevanza e tuttavia non si è ad oggi determinato un compiuto quadro normativo e delle competenze e professionalità necessarie. Il Corso offre un approfondimento sistematico delle regole che governano l'uso dei social sotto vari profili. In particolare si proporrà una analisi degli aspetti relativi alla natura dei social network e loro possibile classificazione nei rapporti con la PA, alla titolarità di profili e pagine social da parte di soggetti pubblici, nonché alla relativa gestione e conseguenti responsabilità, anche sotto il profilo della tutela dei dati personali e del diritto d'autore. Altro tema sensibile che sarà affrontato è l'uso dei social tra comunicazione istituzionale e politica, rilevante anche ai fini del rispetto della normativa in tempi di par condicio. A fronte della complessità delle regole e dell'assenza di un chiaro apparato di norme e giurisprudenza stanno aumentando la sensibilità e le aspettative degli utenti rispetto alla relazione con le PA, in quanto a stili e modalità di contatto e di rapporto, per i quali occorrono competenze affinate dal punto di vista del linguaggio, dei modelli di comunicazione, di gestione della relazione a seconda dei diversi contesti in cui i social sono utilizzati. Il Corso si propone di offrire una formazione avanzata su questi aspetti alla luce di una analisi giuridica sui profili normativi esistenti e sui problemi applicativi ma anche una serie di strumenti relativi alle tecniche e strategie di comunicazione più efficace nell'uso dei social delle PA, con una forte interazione con i frequentanti e utilizzando analisi di caso e simulazioni in aula.

#### Articolazione del corso

Il corso ha la durata complessiva di quaranta ore, secondo i moduli e il programma dettagliato di seguito riportato.

**I. Trasparenza e partecipazione, comunicazione e informazione. Struttura e regole nel rapporto tra PA e Social Media (8 h):** In questo modulo si offrirà un inquadramento normativo sulle fonti esistenti in materia di siti web e comunicazione social delle PA. Il modulo sarà introdotto da una riflessione anche critica sulla prevalente funzione di informazione e comunicazione e dei diritti di partecipazione che principalmente sono chiamati ad assolvere e sull'effettiva idoneità dei social a compiere questa funzione. Si analizzeranno le fonti che disciplinano, per la PA, l'uso dei social media. Si introdurranno poi gli elementi giuridici essenziali che connotano i principali social media e si evidenzieranno le eventuali specifiche che riguardano i particolari utenti che sono le PA. Verrà offerta una testimonianza sul dibattito sulla riforma della legge 150/2000, da poco inaugurato, e sulle figure professionali necessarie alla PA.

**II. La PA e l'uso dei social media. Organizzazione, ruoli, responsabilità. (14 h):** Il modulo analizza in particolare quali struttura, organizzazione, risorse e competenze si sia data la PA per gestire la comunicazione social. Si analizzeranno in particolare i profili e le responsabilità connesse principalmente nella prospettiva del diritto civile e penale (tutela dei dati personali, diritto d'autore, diffamazione, violazione del segreto d'ufficio...).

**III. Reputazione della PA e social. Dalla comunicazione e informazione al dialogo e all'interazione. (18 h):** Fermi restando gli obblighi definiti dalla legge e dalle Linee guida per il design dei siti web quali scelte e strategie di comunicazione e informazione possono attivare le PA attraverso i propri siti web. Che ruolo stanno assumendo in particolare i social network in queste strategie e possibili opzioni? Quali sono le esperienze condotte anche nella prospettiva di avvicinare i cittadini alle amministrazioni e favorire la loro partecipazione? Il modulo intende offrire un inquadramento dello stato dell'arte in questo ambito, anche attraverso la presentazione di alcune esperienze.

#### Responsabile scientifico

Prof. Daniele Donati – Prof.ssa Marina Caporale

#### Sede del Corso

Dipartimento di Filosofia e Comunicazione, Università di Bologna, via Azzogardino 23

## Programma e Calendario dettagliato del corso

### Modulo I - Comunicazione e informazione come funzioni della PA. Dai siti web ai Social Media (SM) (8 h):

Data	Orario	Docente	Argomento	Ore
Mercoledì 29 aprile 2020	09.00-11.00	Daniele Donati	Trasparenza e partecipazione dei cittadini online. Diritti costituzionali e partecipazione procedimentale e funzione dei SM	2
	11.00-13.00	Marina Caporale	La PA aperta e i SM nello sguardo del legislatore	2
Giovedì 7 maggio 2020	09.00-11.00	Valentina Bazzarin	Evoluzione e natura di un particolare servizio online. Etica nell'uso dei SM.	2
	11.00-13.00	Francesca Faccioli	Il Tavolo per la riforma della legge 150/2000 sulla comunicazione pubblica. Profili professionali e competenze	2

### Modulo II - La PA e l'uso dei Social Media. Organizzazione, ruoli, responsabilità. (14 h):

Data	Orario	Docente	Argomento	Ore
Giovedì 14 maggio 2020	09.00-13.00	Augusto Valeriani	Governare la comunicazione: organizzazione delle istituzioni e organizzazione della comunicazione. Social media policy interna ed esterna	4
	14.00-16.00	Marina Caporale	Uso dei SM tra politica e amministrazione. La par condicio	2
	16.00-18.00	Francesco Cardile	SM e PA. Profili e casi di responsabilità non solo penale	2
Giovedì 21 maggio 2020	09.00-11.00	Giorgio Spedicato	SM e PA: la tutela del diritto d'autore in senso attivo e passivo	2
	14.00-18.00*	Matilde Ratti	SM e PA: alcuni dei principali problemi applicativi per la tutela dei dati personali	4

\*dalle 11 alle 13 si terrà la lezione di Leda Guidi, del modulo successivo, per un cambio di orario

### Modulo III - Dalla comunicazione e informazione al dialogo e all'interazione (18 h)

Data	Orario	Docente	Argomento	Ore
Giovedì 21 maggio 2020	11.00-13.00	Leda Guidi	Amministrazione aperta e rapporti con i cittadini: vecchi schemi e nuove sfide. Critica ragionata all'uso dei SM nella PA	2
Giovedì 28 maggio 2020	09.00-13.00	Luisa Lugli	Gestione e moderazione di community e gruppi di discussione	4
	14.00-16.00	Roberto Nicoletti	Dialogare perché. Reti e capitale sociale attraverso i SM	2
	16.00-18.00	Giovanni Arata	Social media e PA. Il caso dei post sponsorizzati	2
Giovedì 4 giugno 2020	09.00-13.00	Giovanna Cosenza	Pubblica amministrazione, partecipazione e nuovi media. Linguaggi per una PA dialogante.	4
	14.00-18.00	Michele D'Alena	Il racconto di una istituzione attraverso i SM. Immagine e reputazione delle istituzioni pubbliche. Casi e strumenti	4