



Consorzio dei  
Comuni Trentini

Trento, 24 maggio 2019  
SA

Gent.ma Signora  
Ginetta Santoni  
Coordinatrice  
dei Presidenti dei Consigli Comunali

OGGETTO: Piano di empowerment 2019 per il rafforzamento delle competenze digitali

I nuovi mezzi di comunicazione – social network – rappresentano un'ulteriore occasione, per le amministrazioni pubbliche, di avvicinarsi ai propri cittadini, instaurando un rapporto fondato sul confronto, l'ascolto dei problemi e delle richieste. I vari canali istituzionali sui social network non seguono le regole stringenti della PA, non hanno orari di apertura o chiusura come gli sportelli e gli uffici comunali, ma permettono di fornire in tempi brevi risposte puntali, di raccontare le proprie attività, di promuovere gli eventi organizzati, di segnalare tempestivamente scadenze, ma soprattutto dialogare direttamente con i propri cittadini, utilizzando un linguaggio colloquiale.

Sempre più persone vengono informate attraverso i social network – primo fra tutti Facebook con più di 30 milioni di utenti attivi in Italia – che sono diventati negli ultimi anni dei veri e propri mezzi di comunicazione. Questi strumenti – Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, WhatsApp, Telegram – possono incentivare la partecipazione dei cittadini alle istituzioni, garantendo trasparenza, accountability e innovazione. Non è dunque difficile capire per quale motivo una PA dovrebbe integrarli nella comunicazione pubblica o quantomeno conoscerne il funzionamento e le caratteristiche.

In tale contesto, come concordato con lei, abbiamo il piacere di invitare i Presidenti dei Consigli Comunali al seminario formativo:

**Social network come opportunità per una PA  
al servizio del cittadino**

**giovedì 30 maggio 2019 – orario 9.30-13.00**

*presso la Sala Degasperi del Consorzio dei Comuni Trentini*



## **AGENDA DEI LAVORI**

**Ore 9.30**     **Accredito**

**Ore 9.45**     **Apertura lavori** a cura di **Walter Merler**, Responsabile dell'Area Innovazione

**Ore 10.00**   **Perché essere presenti sui social**

- presenza istituzionale sui social media
- interazioni tra uffici comunicazione (URP, ufficio stampa, etc.)

### **Le basi operative**

- le linee guida/policy interne
- la gestione degli account
- utilizzo degli hashtag

**Ore 11.00**   **Pausa**

**Ore 11.15**   **Strategie e piano editoriale**

- piano editoriale social
- immagini e foto: diritti di utilizzo

### **Il cittadino al centro. La comunicazione bidirezionale**

- il linguaggio da utilizzare
- monitoraggio dei canali
- conversazioni pubbliche: ban e cancellazione
- gestione delle critiche: haters e troll

**Ore 12.30**   **Dibattito e conclusioni**

Il seminario formativo avrà come relatore Christian Tosolin, Social Media Manager del Comune di Trieste.

Per l'iscrizione al seminario è sufficiente telefonare o inviare una mail all'indirizzo [innovazione@comunitrentini.it](mailto:innovazione@comunitrentini.it).

Per ulteriori informazioni si prega di contattare la dott.ssa Stefania Agostini all'Ufficio Segreteria dell'Area Innovazione (tel. 0461-1920717 – e-mail: [innovazione@comunitrentini.it](mailto:innovazione@comunitrentini.it)).

Si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Il Responsabile  
dell'Area Innovazione  
Walter Merler

*firmato digitalmente*