

# **Nuovi profili professionali nella Pubblica Amministrazione**

**Francesca Sensini**

# Legge 150/2000

Art.2 c.2: Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali.

- Portavoce
- URP
- Uffici Stampa

## **dal 2000 al 2013**

**Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, pubblicato in G.U. del 16 maggio 2005, n. 112 - S.O. n. 93 "Codice dell'amministrazione digitale";

**Decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159**, pubblicato in G.U. del 29 aprile 2006, n. 99 - S.O. n. 105 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante Codice dell'amministrazione digitale";

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1 aprile 2008** - "Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività previste dall'art. 71, comma 1-*bis* del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale";

**Decreto legge 29 novembre 2008, n. 185**, convertito in Legge 28 gennaio 2009, n. 2 che ha introdotto modifiche al CAD;

**Legge 18 giugno 2009, n. 69**, che ha introdotto il comma 2-*ter* e 2-*quater* all'art. 54 del CAD in materia di contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni

**Decreto legislativo n. 235 del 30 dicembre 2010**, che ha modificato e integrato il CAD.

**Delibera CiVIT n. 105/2010** "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"

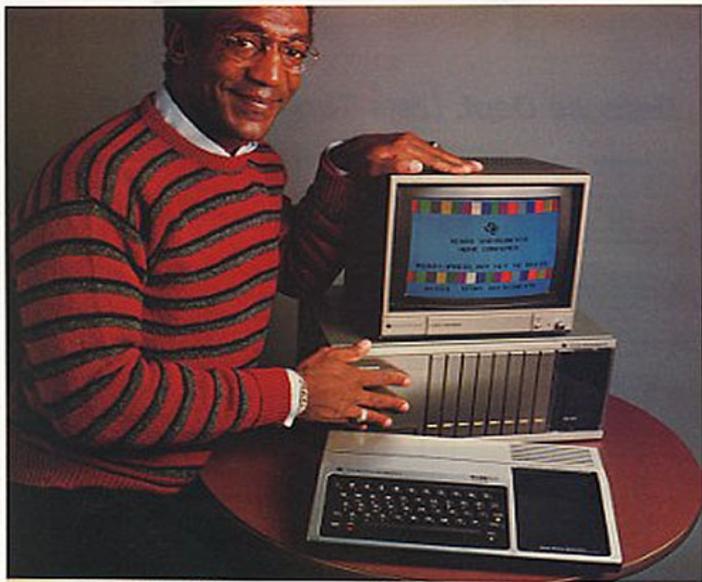
**Delibera CiVIT n.2/2012** "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza"

**Decreto Sviluppo (D.L. n.83 2012 in L.134/2012)**

**Trasforma Italia (D.L. n. 179/2012 in L.221/2012)**

**Legge Anticorruzione n.190/2012** (art.1 obblighi di pubblicazione sui siti web PA)

**Decreto Legislativo Trasparenza 33/2013** (testo unico sulla trasparenza amministrativa attraverso i siti web PA)



**"TI's Home Computer.  
This is the one."**

A lot of computers offer a lot. Only one in its price range offers the most. The TI Home Computer.

Start to begin with. A voice-to-text interface with the built-in "Smart" Command Cartridge. Dozens of programs are available in home management, education and entertainment.

Easy to expand. Our Peripheral Expansion System gives you plug-in cards for memory expansion, PC card capabilities, a disk drive controller and the RS232C interface. You can also add a modem, speech

synthesizer, disk drive and 80-column dot matrix printer.

**Programming flexibility.** TI BASIC is built into the Home Computer. But it can also handle TI's extended BASIC, LOGO, Pascal, Menu, DIAL, TILOG, and TI-99/4C Assembly Language and TIBLOT. Programs can be stored in the optional Mini-Memory Command Cartridge.

**High-tech specs.** In-be half microprocessor 16K bytes RAM (expandable to 512K), 256K bytes internal ROM, up to 128K bytes external ROM, 3 simultaneous tones from

22.1 KHz to 45,000 Hz. High resolution video 11.8KHz. Single line overlay for 2nd language. Control & function keys. 30 color graphics with 40x40 dot matrix.

Sound impressive. Compare a TI Home Computer with the competition and you'll be impressed. You won't even need a computer to tell you this is the one.

**TEXAS INSTRUMENTS**  
© 1982 Texas Instruments

TI and TI Home are trademarks of the Texas Instruments Corporation.

**Dal 2000 al 2013**

**I Mezzi**

**I Modi**

**I Luoghi**

**SONO CAMBIATI**





SkillProfiles.eu

Profili Professionali per il web, riconosciuti ai sensi della L.4/2013, uniformati secondo le direttive CEN in materia di Generation 3 (G3) European ICT Profiles

Quali per la Pubblica Amministrazione?

# Community Manager

**Il Community Manager** crea e contribuisce a potenziare le relazioni tra i membri di una comunità virtuale e tra questa e l'ente, con una comunicazione efficace all'interno del gruppo; in particolare promuove, controlla, analizza e valuta le conversazioni che si svolgono sulle varie risorse Web (siti Web, blog, social network).

Costruisce e gestisce la relazione con gli stakeholder online.

COMPITI  
del  
Community Manager

Controllare, valutare e gestire le conversazioni online, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato al media utilizzato.

**DON'T FEED THE TROLL**



# Promuovere nuovi argomenti di conversazione/relazione



# Stimolare il produttivo coinvolgimento di utenti e stakeholder



Assumere un ruolo di rappresentanza istituzionale  
all'interno della community



# SOCIAL MEDIA IN ITALIA

DATI OTTOBRE 2012 – CONFRONTO 2011

## facebook

UNIQUE AUDIENCE:

**23,3** MILIONI

**10%**

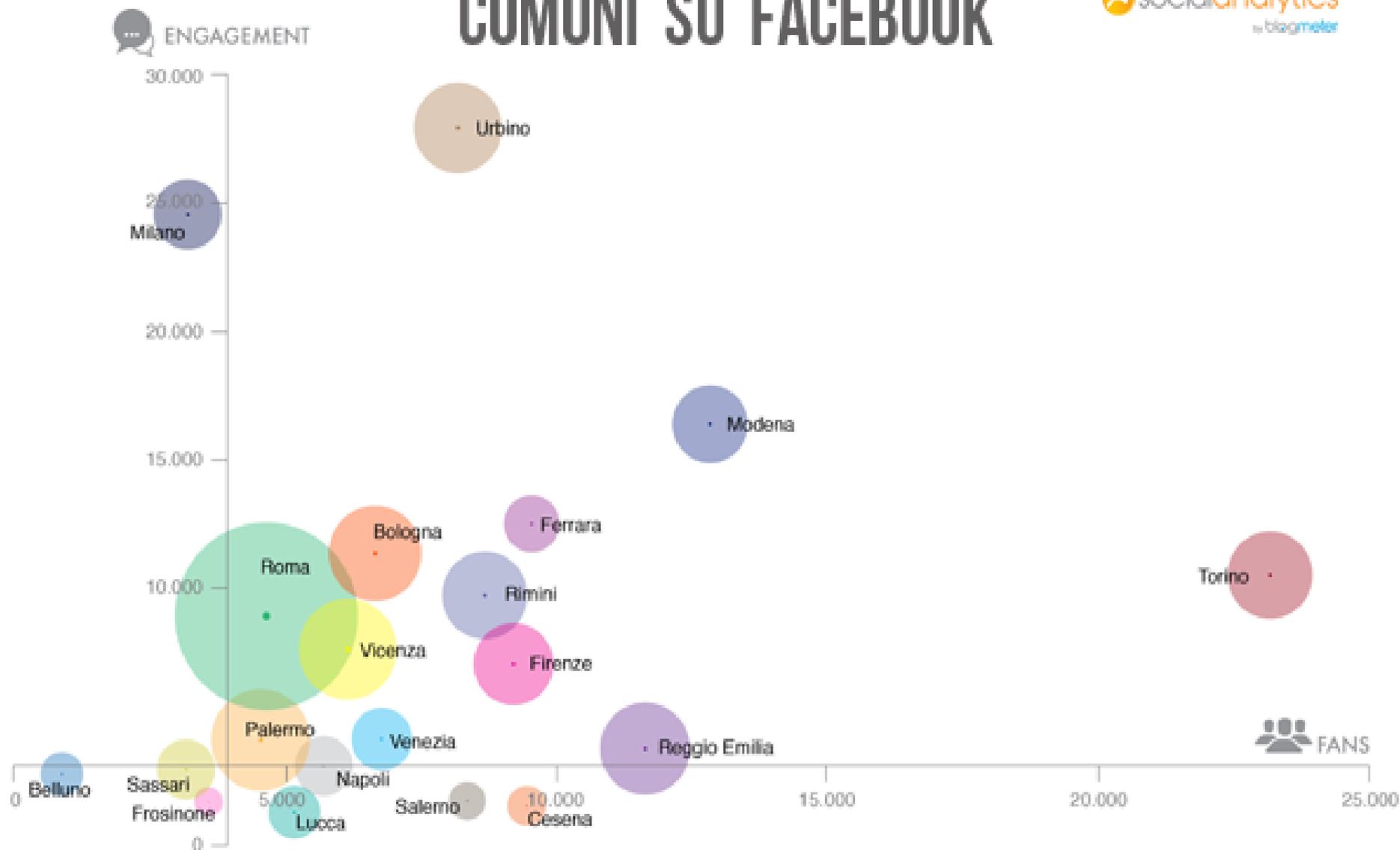
fonte: vincos.it dati: Audiweb/Nielsen

	Google+	3,51M 95%
	twitter	3,37M 39%
	LinkedIn	3,29M 35%
	tumblr	1,67M 87%
	badoo	1,58M -10%
	Pinterest	0,6M 1260%
	NETLOG	0,5M -50%

Facebook



# COMUNI SU FACEBOOK



da Social PA

Vincenzo Cosenza - Blogmeter

Giovanni Arata - Ricercatore freelance

# Facebook: i post più engaging



**Stefania Silvagni** ▶ **Comune di Rimini**

January 25 at 10:01am · 🌐

Ieri sera sono andata in centro con le mie amiche verso le 21 siamo passate sotto la vecchia pescheria e c'erano una decina di persone TUTTI EXTRACOMUNITARI che mentre passavamo per andare in una cantinetta hanno iniziato a provarci con noi. Mezz'ora dopo circa siamo uscite e passando nuovamente dalla vecchia pescheria abbiamo visto tracce di sangue proprio nel posto dove erano seduti loro e arrivando in piazza di nuovo sangue, bottiglie rotte, ambulanza, polizia, militari, carabinieri ecc e abbiamo subito capito cos'era successo, o meglio, immaginato.

Cosa state aspettando a mandare a casa questa gente? Rimini città tranquilla e serena di una volta.

Potevano anche fare male a gente come noi, innocente, che p



**Città di Urbino** · 8,738 like this

December 8, 2012 at 8:15pm · 🌐



Urbino 8 dicembre



**1° per Total Engagement: 2.460**

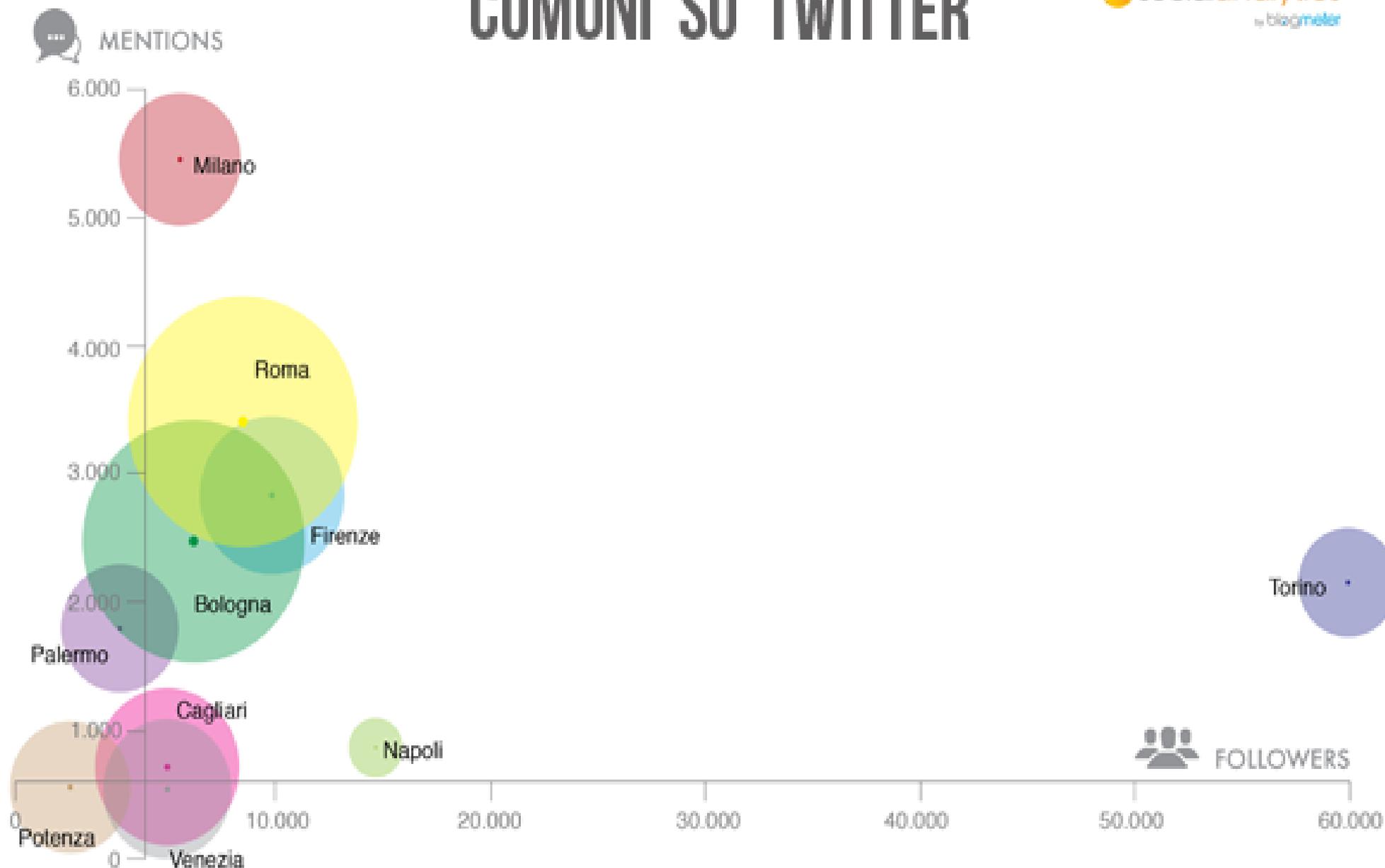
Likes: 1.598

Condivisioni: 790

Commenti dei fan: 72

Commenti pagina: 2

# COMUNI SU TWITTER



da Social PA  
Vincenzo Cosenza - Blogmeter  
Giovanni Arata - Ricercatore freelance

# Twitter: Tweet più engaging



**Comune di Milano**  
@ComuneMI



Se una sera avete voglia di cucinare per un anziano/a solo/a della nostra città, il Comune raccoglie disponibilità: [info@cittadinifattivi.it](mailto:info@cittadinifattivi.it)

Reply Retweet Favorite More

433  
RETWEETS

84  
FAVORITES



12:10 PM - Jan 28, 2013

2° per Total Engagement: 158

Retweet: 154  
Reply: 4



**Comune di Milano**  
@ComuneMI



In vista del weekend sotto lo zero, vi chiediamo di segnalarci i casi di persone che dormono per strada: 0288447645, 0288447646 o 0288447647

Reply Retweet Favorite More

151  
RETWEETS

10  
FAVORITES



7:00 PM - Nov 29, 2012

Engagement  
=  
coinvolgimento

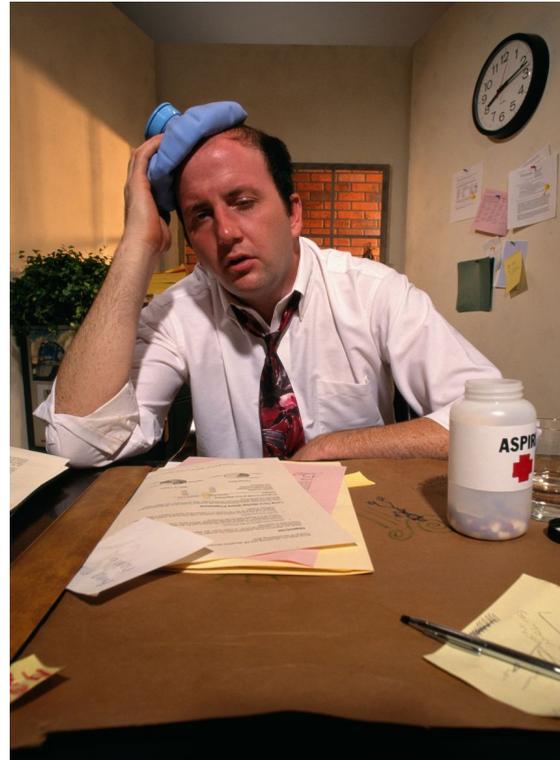
Community  
=  
Valore

Crisis Communications

=

gestione situazioni di emergenza/reputazione

*“non succederà mai a noi”*



*“seguiamo le procedure”*

Chi deve farlo?

Identificare team di gestione della comunicazione  
emergenze/reputazione e media  
e

Rispettare ruoli



### Vademecum

Pubblica Amministrazione e  
social media

1. osservare i termini di servizio;
2. costruire account facilmente individuabili come appartenenti all'Amministrazione;
3. ascoltare le richieste dei cittadini;
4. definire un piano editoriale per il lavoro sociale;
5. formulare un patto chiaro con i cittadini,
6. dare continuità nel tempo alla propria presenza sui social media;
7. agire secondo una logica di beta permanente;
8. organizzare le informazioni ottenute dai cittadini;
9. integrare i social media nel piano di comunicazione;
10. creare una relazione fiduciaria con la comunità.

# Digital Strategic Planner

Dirige e coordina le strategie web



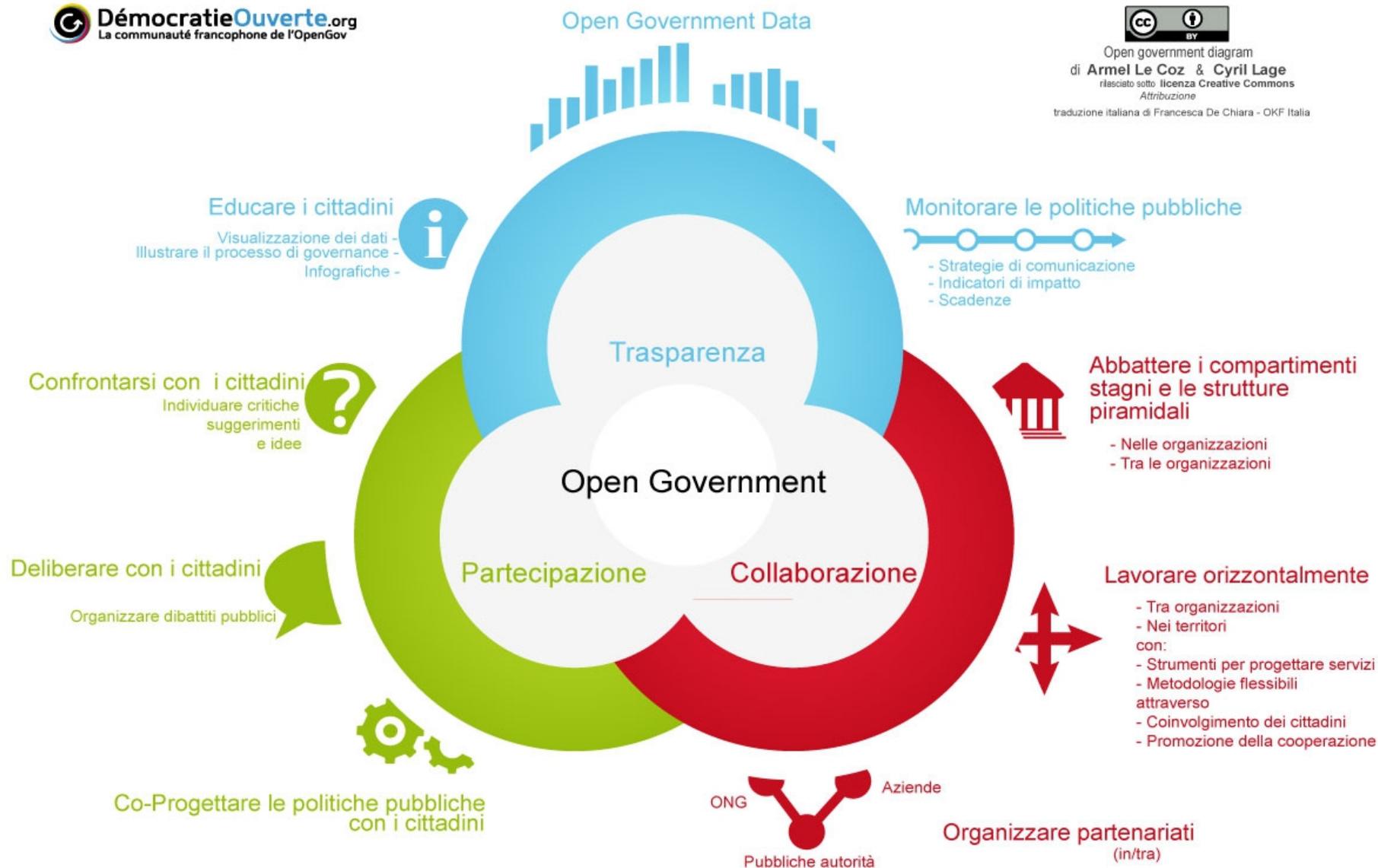
Indica dove stare e cosa fare nel web



# Definisce le strategie di comunicazione per l'Open Gov



Open government diagram  
di **Armel Le Coz & Cyril Lage**  
rilasciato sotto licenza Creative Commons  
Attribuzione  
traduzione italiana di Francesca De Chiara - OKF Italia



Legge 150/2000

*Riformarla significa continuare a fare  
Comunicazione Istituzionale*