

Avvisi e moduli che si capiscono

*Scrittura chiara, progettazione grafica e IA
per migliorare le richieste dei cittadini*

Voce	Impostazione proposta
Soggetto proponente / partner	Università Link / AANT – Accademia delle Arti e Nuove Tecnologie;
Area tematica	Comunicazione efficace
Territorio / destinatari	Lazio; personale amministrativo della PA
Durata e modalità	50 ore effettive, interamente online sincrone; 10 incontri di 5 ore, pause escluse.
Organizzazione delle ore	20 ore di inquadramento e 30 di laboratori e verifiche. Tutto il progetto è sviluppato nelle 50 ore.
Intelligenza artificiale	20 ore integrate nei moduli 3, 4, 7 e 8; non aggiuntive alle 50 ore.
Accesso e gruppo	Competenze digitali di base; aperto a laureati e non laureati. 20–50 partecipanti finanziabili.

Finalità del percorso

Il corso aiuta il personale amministrativo a trasformare informazioni difficili da usare in istruzioni comprensibili e verificabili. Ogni gruppo lavora su un avviso e sui materiali che lo accompagnano, preservando requisiti, scadenze e significato della fonte. Il progetto finale collega scrittura, gerarchia visiva, ascolto delle domande e uso controllato dell'IA: non una campagna promozionale, ma un kit che aiuta la persona a preparare correttamente una richiesta.

Risultato professionale. Dall'avviso alla richiesta: rendere chiaro che cosa preparare, che cosa fare e a chi rivolgersi.

Perimetro. Non sostituisce atti, moduli ufficiali, valutazioni di ammissibilità o consulenza legale. Le modifiche ai documenti dell'ente restano proposte da validare. Il corso non riguarda la progettazione tecnica di un sito né la creazione di una campagna culturale.

01 | Destinatari

Personale degli uffici relazioni con il pubblico, sportelli, segreterie amministrative e servizi che pubblicano avvisi o rispondono a domande ricorrenti. Sono esclusi contenuti clinici e attività rivolte a docenti o classi scolastiche.

Comparto e direttrice. Comparto amministrativo; Trasparenza / Partecipazione.

Obiettivo strategico. Rendere accessibili le informazioni essenziali per avere consapevolezza dell'attività svolta dalle PA.

Indicatore. Potenziamento dell'attività di comunicazione e verifica della maggiore comprensione degli utenti rispetto all'attività dell'ente.

Capacità da acquisire

1. Ricostruire il bisogno informativo senza dare per scontato che l'utente conosca il linguaggio dell'ufficio.
2. Collegare ogni informazione essenziale alla fonte, distinguendo ciò che si può riscrivere da ciò che non si può alterare.
3. Produrre una guida breve, una checklist e risposte coerenti per sportello, posta elettronica e social.
4. Usare l'IA per preparare alternative e confrontarle, correggendo omissioni e aggiunte non supportate.
5. Verificare comprensione e leggibilità con compiti osservabili e documentare la revisione.

02 | Docenti

Profilo da coinvolgere	Base / copertura proposta	Moduli	Ore
Elisa Caracciolo	Copywriting	Moduli 2, 3, 7 e 10	20
Ana Gabriela Llarin	Graphic Design / Brand Design	Moduli 5 e 6	10
Nicola Leone	Visual AI; Think, Prompt, Create	Moduli 4 e 8	10
Elisa Caracciolo	Comunicazione pubblica, responsabilità e gestione delle informazioni	Moduli 1 e 9	10

Conduzione del laboratorio

Gruppi di 4–5 persone, con ruoli alternati e responsabilità individuali visibili. Ogni gruppo sviluppa un unico caso dal brief alla revisione. Il docente-guida mantiene il raccordo tra incontri e specialisti; il tutor assiste nelle attività online. Non è necessario che i partecipanti appartengano allo stesso ente.

Le scelte vengono raccolte in un diario di processo essenziale: problema, fonte, prima versione, feedback, modifica e decisione. Quando si usa l'IA si conservano i passaggi significativi, non una raccolta indiscriminata di chat. Gli esercizi caratterizzanti qui descritti sono nuovi adattamenti per Valore PA.

03 | Moduli 1–5

Dalla fonte alle istruzioni

1. Ascoltare il problema dell'utente

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio

Contenuti. Domande ricorrenti, ostacoli alla comprensione, canali e responsabilità della comunicazione pubblica. Distinguere informazioni essenziali, accessorie e non disponibili. **Laboratorio.** Analizzare un avviso dimostrativo e dieci richieste simulate; individuare cinque domande alle quali il materiale deve rispondere.

Risultato. Mappa del bisogno, dei destinatari e delle informazioni mancanti.

2. Leggere l'avviso e costruire la mappa delle fonti

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio

Contenuti. Requisiti, passaggi, allegati, scadenze, contatti; differenza tra fonte ufficiale e materiale di supporto. Scrittura orientata all'azione. **Laboratorio.** Associare ogni informazione a un passaggio del documento e formulare un elenco di elementi che non devono essere alterati. **Risultato.** Matrice informazione–fonte e primo schema della guida.

3. Scrittura chiara con supporto dell'IA

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio | IA

Contenuti. Elementi di alfabetizzazione all'IA, limiti, istruzioni vincolate alle fonti, revisione di titoli, frasi e sequenze. Nessun caricamento di materiali riservati. **Laboratorio.** Confrontare una riscrittura manuale e due alternative generate; motivare le correzioni su date, requisiti e condizioni. **Risultato.** Bozza della guida con registro delle modifiche.

4. Checklist e FAQ assistite dall'IA

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio | IA

Contenuti. Scomporre una richiesta in preparazione, invio e assistenza. Generare domande e risposte soltanto a partire dal dossier e segnalare le lacune. **Laboratorio.** Preparare una checklist e otto FAQ; controllare ciascuna risposta sulla fonte, eliminando qualsiasi requisito aggiunto. **Risultato.** Checklist di preparazione e FAQ verificate.

5. Gerarchie visive e lettura del documento

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio

Contenuti. Titoli, spazi, sequenze, tabelle semplici e rapporto tra testo e immagine. Distinguere informazione prioritaria da decorazione. **Laboratorio.** Impaginare la guida in un modello modificabile utilizzabile senza software professionali di grafica. **Risultato.** Guida breve di una o due pagine con struttura coerente.

04 | Moduli 6–10

Dall'informazione alla verifica

6. Istruzioni per i moduli e accessibilità editoriale

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio

Contenuti. Etichette, esempi fittizi, istruzioni per allegati, ordine di lettura e testo alternativo. Verifiche editoriali e aspetti da sottoporre a uno specialista. **Laboratorio.** Progettare una scheda di accompagnamento al modulo; provare la lettura sequenziale e il controllo della completezza. **Risultato.** Guida alla compilazione; elenco di verifiche e limiti tecnici.

7. Risposte di sportello e posta elettronica con l'IA

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio | IA

Contenuti. Tono, coerenza delle risposte, informazioni non disponibili, richiesta di chiarimenti e passaggio all'ufficio competente. **Laboratorio.** Elaborare tre modelli di risposta a richieste simulate; controllare che non anticipino decisioni o promettano esiti. **Risultato.** Tre risposte-tipo e regole di revisione umana.

8. Social di servizio: sintesi, ascolto e rimando alla fonte

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio | IA

Contenuti. Regole di base per i social istituzionali, moderazione, domande pubbliche, riservatezza e coerenza tra canali. IA per adattare, non cambiare, il contenuto. **Laboratorio.** Preparare un avviso social con rimando al documento ufficiale e una risposta a un commento privo di dati personali. **Risultato.** Avviso breve, risposta e matrice canale–funzione.

9. Validare, pubblicare e aggiornare

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio

Contenuti. Ruoli di redazione e approvazione, tracciabilità, gestione delle rettifiche e aggiornamento coordinato dei materiali. Profili giuridici da trattare con Link. **Laboratorio.** Simulare una modifica alla fonte e rintracciarne gli effetti su guida, FAQ, risposte e avviso. **Risultato.** Registro delle versioni e checklist di approvazione.

10. Test di comprensione e restituzione

5 ore: 2 di inquadramento + 3 di laboratorio

Contenuti. Compiti neutrali, osservazione degli errori, revisione e prova individuale. Distinguere test didattico ed evidenze sugli utenti del servizio. **Laboratorio.** Far usare il kit a corsisti non coinvolti nella redazione; correggere il materiale e rispondere a un nuovo vincolo individuale. **Risultato.** Kit finale, rapporto del test e piano di applicazione a 60–90 giorni.

05 | Valutazione e indicatori

Componente	Peso	Evidenza
Processo e prova individuale	40%	Diario, contributo alle revisioni e risposta in diretta a un vincolo nuovo.
Qualità del risultato	30%	Pertinenza al bisogno, accuratezza, utilizzabilità e completezza del kit.
Verifica e correzione	20%	Qualità delle prove, errori riconosciuti e revisioni motivate.
Piano individuale di applicazione	10%	Attività circoscritta, autorizzazioni, responsabili e verifica prevista.

Soglia didattica proposta. 70/100. Obiettivo progettuale: almeno l'80% dei partecipanti con percorso completato e valutazione disponibile raggiunge la soglia. Si riportano separatamente iscritti, frequentanti, completamenti e valutazioni, per non nascondere abbandoni.

Misurazione dell'apprendimento e dell'applicazione

Livello	Rilevazione	Indicatore / evidenza
Apprendimento individuale	Test iniziale e finale con domande equivalenti; prova di correzione di un testo.	Punteggio e differenza in punti; base: partecipanti con entrambe le prove.
Output del gruppo	Completezza del kit e controllo degli elementi essenziali.	Kit completi / gruppi; elementi correttamente ricondotti alla fonte / elementi previsti.
Test didattico	Cinque domande di comprensione su versioni comparabili, con lettori non autori.	Risposte corrette / risposte richieste; errori e correzioni descritti, senza inferenza sui cittadini.
Outcome nell'ente	Eventuale pubblicazione approvata e verifica con utenti autorizzati a 60-90 giorni.	Materiali adottati / proposti; comprensione degli utenti su compiti definiti; numerosità dichiarata.