



## Pietro Citarella

Nazionalità: Italiana ☑ Numero di telefono: (+39) 0817954582

✉ Indirizzo email: [pietro.citarella@comune.napoli.it](mailto:pietro.citarella@comune.napoli.it)

### ESPERIENZA LAVORATIVA

#### Incarico di Elevata Qualificazione di tipo "B" denominato "Social media e campagne di comunicazione istituzionale",

**Comune di Napoli** [ 04/06/2024 – Attuale ]

Città: Napoli | Paese: Italia

Incarico istituito con istituito con Disposizione Organizzativa n. 14 del 06/05/2024 (DISP/2024/0003900 del 07/05/2024) per il Servizio Comunicazione Istituzionale e Portale Web e rientrante nel contingente assegnato all'Area Gabinetto del Sindaco.

#### Attività di coordinamento relativa ai profili social, elaborazione di campagne di comunicazione istituzionale.

- Creazione, gestione, manutenzione e monitoraggio dei profili istituzionali sui social media al fine di diffondere eventi, attività, iniziative e notizie dell'amministrazione comunale, in modo da rafforzare la trasparenza amministrativa e favorire il dialogo e la partecipazione dei cittadini alla vita della città.
- Realizzazione di specifiche campagne di comunicazione sul sito web istituzionale, sui canali social e sugli impianti pubblicitari tradizionali e digitali, per promuovere le iniziative dell'amministrazione o per diffondere messaggi di pubblica utilità alla cittadinanza.
- Elaborazione di piani di comunicazione integrata, programmi, piani editoriali, social media plan e report su indicatori di performance (numero di follower sui canali social, reach e engagement dei post, numero di click sul sito web, numero di richieste di informazioni e segnalazioni).

#### Responsabile dell'Unità Operativa "Social media e campagne di comunicazione istituzionale"

**Comune di Napoli - Servizio Comunicazione istituzionale e Portale web** [ 01/09/2023 – 03/06/2024 ]

Città: Napoli | Paese: Italia

- Gestione e promozione dell'immagine dell'Ente e gestione della linea grafica del Comune di Napoli diretta all'esterno (carta intestata, cartelline, modulistica, manifesti, locandine, pubblicazioni), in funzione di marchio aziendale, per tutti gli Assessorati e uffici; aggiornamenti e verifiche periodiche;
- Progettazione e realizzazione di campagne informative di comunicazione e di sensibilizzazione da divulgare attraverso il portale istituzionale e i canali social ufficiali, sia attraverso impianti pubblicitari fissi, per il tramite del competente servizio, sia attraverso mezzi audiovisivi;
- Acquisizione di spazi sia su impianti pubblicitari cittadini (per il tramite del competente servizio), sia su organi di stampa, media radio-televisivi e online per particolari esigenze legate alla comunicazione istituzionale dell'Ente;
- Progettazione e realizzazione di piani di comunicazione "web based" specifici per conto di tutti i Servizi comunali e degli Organi politici dell'Ente. Redazione, pubblicazione e gestione delle relative pagine web;

- Adattamento e pubblicazione sul sito web e sui canali social dell'ente dei servizi giornalistici, in video e in audio, realizzati dall'Ufficio Stampa e delle campagne di comunicazione prodotte dai Servizi dell'Ente e dagli Organi Politici;
- Implementazione, monitoraggio e gestione dei canali social quali YouTube, Twitter, Facebook, Telegram, Instagram, LinkedIn ecc., attraverso i quali il Servizio gestisce i profili ufficiali dell'Ente; redazione e aggiornamento della Social Media Policy dell'Ente;
- Sviluppo di strategie di comunicazione e gestione di campagne informative relative all'utilizzo dei fondi europei (PNRR, PON Metro, ecc.) e allo stato di avanzamento dei progetti finanziati con tali risorse, anche in collaborazione con la Città metropolitana di Napoli, su indirizzo del Capo di Gabinetto.

## **Responsabile dell'unità operativa "Social Media"**

**Comune di Napoli - Servizio Comunicazione e Portale Web** [ 11/2021 – 31/08/2023 ]

- Aggiornamento, realizzazione, gestione e monitoraggio dei canali social ufficiali dell'Ente (YouTube, Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn e Telegram).
- Supporto e coordinamento delle pagine e dei profili social dell'Amministrazione comunale attivati dai Servizi Comunali e dagli Assessorati e Municipalità cittadine. Aggiornamento della social media policy dell'Ente.
- Riscontro alle richieste e segnalazioni dei cittadini pervenute attraverso i commenti ai post o mediante gli strumenti di messaggistica interni alle piattaforme di social media (Facebook, Twitter e Instagram).
- Ricerca e attivazione di ulteriori forme di comunicazione e di dialogo con i cittadini sul web e sulle piattaforme di social media attraverso l'implementazione di chat bot, messaggistica e intelligenza artificiale.
- Analisi degli insights, delle metriche e dei dati relativi alle interazioni, condivisioni e al coinvolgimento degli utenti attraverso i canali social ufficiali dell'Ente. Predisposizione dei contenuti testuali e video e realizzazione di visual, grafiche, locandine e infografiche diffusi attraverso i profili social dell'Amministrazione.
- Realizzazione e supporto ai Servizi dell'Ente, agli Assessorati e alle Municipalità cittadine per campagne di comunicazione da diffondere attraverso i profili social del Comune di Napoli.
- Predisposizione di atti amministrativi complessi inerenti alle attività collegate ai profili social istituzionali dell'Ente. Predisposizione di atti relativi al bilancio e alla gestione del PEG inerenti alle attività collegate ai profili social istituzionali dell'Ente. Rendicontazione del Servizio circa il Piano degli Obiettivi per le attività inerenti ai profili social istituzionali dell'Ente.
- Attivazione delle procedure per appalti e forniture di competenza per le attività inerenti ai profili social istituzionali dell'Ente.

## **Gruppo di lavoro sulla Social Media Policy nazionale**

**Ministero per la Pubblica Amministrazione** [ 2019 – 2021 ]

Partecipazione ai lavori come esperto di comunicazione social istituzionale al tavolo tecnico ministeriale coordinato da Sergio Talamo, direttore dell'area comunicazione, editoria, trasparenza e relazioni esterne di Formez PA nato su impulso del Ministro per la PA Fabiana Dadone. L'iniziativa si inseriva nella più ampia cornice della Riforma della Comunicazione pubblica (Legge 150/2000), avviata a gennaio del 2020.

## **Gestione dei contenuti del sito web istituzionale e dei profili social**

**Comune di Napoli** [ 2005 – 2021 ]

Aggiornamento, gestione e creazione di pagine web attraverso un software di content management con particolare attenzione alle tematiche inerenti all'accessibilità e all'usabilità dei contenuti. Realizzazione di piani editoriali e campagne di comunicazione sul web e sui social. Attività di comunicazione istituzionale sulle piattaforme di social network più diffuse.

### **Collaborazione giornalistica non professionale per le riviste digitali "Comunic@re la pubblica amministrazione" e "PC Player" ([www.pcplayer.it](http://www.pcplayer.it))**

[ 2002 – 2006 ]

Collaborazione giornalistica non professionale con il sito Internet "Comunic@re la pubblica amministrazione" (<http://comunicarepa.splinder.com/>) in tema di comunicazione pubblica, e-government e semplificazione amministrativa e con il sito Internet "PC Player" ([www.pcplayer.it](http://www.pcplayer.it)) in tema di software applicativo e ICT.

### **Istruttore amministrativo**

**Comune di Napoli** [ 1998 – 2006 ]

Redazione di atti amministrativi, predisposizione comunicati stampa e campagne pubblicitarie multimediali, manutenzione sistemi informativi, gestione rapporti con i fornitori, aggiornamento contenuti e pagine sito Internet.

### **Collaborazione giornalistica non professionale per "Giornale di Napoli" e "Diritto allo Studio"**

[ 1988 – 1994 ]

Collaboratore esterno per il Giornale di Napoli nel settore cronaca e politica. Redattore, nello stesso periodo, anche per il mensile dell'Opera Universitaria Diritto allo Studio e per diversi giornali locali.

## **ABILITAZIONI E ATTESTAZIONI PROFESSIONALI**

---

[ 01/03/2023 – Attuale ]

### **Esperto in comunicazione e informazione digitale**

Attestato di qualità e qualificazione professionale dei servizi di esperto in comunicazione e informazione digitale rilasciato dall'associazione PA Social ai sensi degli articoli 4, 7 e 8 della legge n. 4/2013.

[ 04/11/2009 – Attuale ]

### **Ordine dei giornalisti pubblicisti della Campania**

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

---

### **Valore PA: "Organizzare e gestire in modo efficace la comunicazione nella PA"**

**Università degli studi di Napoli Federico II** [ 30/05/2023 – 29/09/2023 ]

Città: Napoli | Paese: Italia | Sito web: [www.inps.it](http://www.inps.it) | Campi di studio: Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC): ● Sviluppo e analisi di software e applicazioni ; Pubblica Amministrazione ; Open data ; Social media

### **Corso-concorso RIPAM Campania per il reclutamento a tempo indeterminato presso la Regione Campania, il Consiglio regionale della Campania e gli enti locali della regione Campania di complessive n. 963 unità di personale di categoria D**

**Formez PA - Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A.** [ 2019 – 2021 ]

Competenze organizzative e project management, Diritto Costituzionale, Diritto Amministrativo, Diritto degli Enti Locali, Appalti e Lavori Pubblici, Disciplina del Pubblico Impiego, Soft skill, Ordinamento contabile, Politiche di sviluppo, Codice dell'Amministrazione Digitale.

### **Corso di perfezionamento in “Scienze Umane e Nuove Tecnologie”**

*Università degli studi di Napoli Federico II* [ 2005 ]

Comunicazione e media, strumenti di comunicazione on line, tecnologie avanzate per la formazione, e-learning e gestione della conoscenza, web design, teoria dei giochi digitali, psicologia sociale e comunicazione digitale.

### **Corso di perfezionamento in “Amministrazione Locale”**

*Università degli studi di Salerno* [ 2003 – 2005 ]

Voto finale: 100/100

Diritto Amministrativo, Servizi Pubblici Locali, Diritto Ambientale, Tributi Locali, Diritto Regionale, Urbanistica, Disciplina del Pubblico Impiego, Giustizia Amministrativa, Diritto degli Enti Locali, Appalti e Lavori Pubblici.

### **Laurea in Scienze Politiche**

*Università degli studi di Napoli Federico II* [ 2003 ]

Voto finale: 110/110 con lode | Tesi: Diritto dei Mezzi di Comunicazione dal titolo: “Le attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni: l’esperienza del Comune di Napoli”

Statistica, Economia Politica e Industriale, Storia Moderna, Sociologia, Diritto Costituzionale e Privato, Geografia Urbana e Politica, Pianificazione Urbanistica, Economia Aziendale

### **Corso – concorso RIPAM per il reclutamento di 111 istruttori amministrativi ai fini dell’assunzione nel Comune di Napoli**

*Formez PA - Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l’ammodernamento delle P.A.* [ 1996 – 1998 ]

Diritto Costituzionale, Diritto Amministrativo, Diritto degli Enti Locali, Appalti e Lavori Pubblici, Disciplina del Pubblico Impiego.

### **Diploma di Perito Elettronico**

*VII Istituto Tecnico Industriale di Napoli* [ 1983 – 1989 ]

Voto finale: 56/60

Elettronica, Informatica.

## **COMPETENZE LINGUISTICHE**

---

Lingua madre: italiano

Altre lingue:

#### **Inglese**

ASCOLTO A2 LETTURA A2 SCRITTURA A2

PRODUZIONE ORALE A1 INTERAZIONE ORALE A2

#### **francese**

ASCOLTO A1 LETTURA B1 SCRITTURA A1

PRODUZIONE ORALE A1 INTERAZIONE ORALE A1

*Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato*

## DOCENZE E CONVEGNI DA RELATORE

---

[ 15/03/2024 – 15/03/2024 ]

### **City Vision Napoli 2024 - A che velocità va il futuro? Territori alla sfida della mobilità**

Intervento come speaker come coordinatore regionale di PA Social e responsabile dei profili social del Comune di Napoli

Link: <https://city-vision.it/evento/city-vision-napoli-2024/>

[ 26/09/2023 – 26/09/2023 ]

### **Napoli e la rete, nuovi linguaggi e canali per la comunicazione istituzionale della città**

Docente al corso di formazione nazionale organizzato dalla FEMCA CISL "In forma mentis" con un intervento dal titolo "Napoli e la rete, nuovi linguaggi e canali per la comunicazione istituzionale della città".

[ 03/05/2023 ]

### **Engagement e digital strategy per l'economia circolare**

Intervento in qualità di relatore al convegno organizzato da Assoambiente in occasione del Green Med Symposium 2023 tenutosi a Napoli dal 3 al 5 maggio 2023

[ 19/01/2023 ]

### **Rispetto in rete. Rischi di un uso non consapevole del web**

Intervento in qualità di relatore e moderatore nel convegno organizzato dall'associazione I-Respect.org presso la CISL Campania.

[ 27/03/2021 ]

### **Intervento in qualità di relatore per il "Master in Comunicazione e Marketing politico e istituzionale - Luiss School of Government"**

Intervento come relatore nell'ambito del modulo sulla Comunicazione pubblica digitale in tema di social media strategy.

[ 02/12/2019 ]

### **La rivoluzione social. L'interazione con gli utenti e la Social media policy in un comune metropolitano**

Lezione in qualità di docente nell'ambito delle attività di formazione organizzate dal Formez per i dipendenti del Comune di Napoli

[ 18/10/2019 ]

### **Atelier della salute – Terza edizione**

Intervento in qualità di relatore al convegno "Social Media e Salute".

[ 18/06/2019 ]

### **Be social, be healthy. Conversazioni e buone pratiche di comunicazione della salute e dell'ambiente. Contrasti, idee e prospettive**

Intervento come relatore nell'ambito del convegno realizzato in occasione del PA Social Day 2019.

[ 22/03/2019 ]

### **Informazione digitale e social media**

Intervento come relatore al corso organizzato dall'ordine dei giornalisti della Campania.

[ 15/03/2019 ]

### **I social media come mezzo di trasparenza di fatto e in tempo reale**

Intervento come relatore sul tema: "I social del Comune di Napoli tra comunicazione e trasparenza". Webinar organizzato dal Formez in occasione della Settimana dell'Amministrazione Aperta 2019.

[ 24/05/2018 ]

### **La nuova comunicazione pubblica: rivoluzione in corso. Obiettivi raggiunti e impegni per il futuro**

Intervento come relatore al convegno "La nuova comunicazione pubblica: rivoluzione in corso. Obiettivi raggiunti e impegni per il futuro" in occasione di ForumPA 2018.

[ 11/11/2017 ]

### **Innova 2017**

Intervento come relatore all'evento Innova, organizzato da La Fondazione Ora e il Comune di Reggio Emilia, al tavolo di lavoro sulla cittadinanza digitale.

[ 26/10/2017 ]

### **La comunicazione social al servizio della P.A. trasparente**

Intervento come relatore al convegno "*La comunicazione social al servizio della P.A. trasparente*" organizzato da Formez e Comune di Napoli. Titolo: "L'esperienza social del Comune di Napoli: da Youtube a Instagram".

[ 12/10/2017 ]

### **L'esperienza social del Comune di Napoli: da Youtube a Instagram**

Intervento come relatore al convegno "Comuni social. L'innovazione nella comunicazione pubblica con nuovi servizi, strumenti e figure professionali".

[ 13/09/2017 ]

### **Il ruolo dei Social Media nei processi di gestione delle crisi**

Intervento come relatore alla Social Media Week Rome 2017 con Stefano Martello.

[ 24/02/2016 ]

### **Scuola di OpenCoesione**

Intervento formativo sugli open data nell'ambito del progetto "*Fondi europei per la valorizzazione della dieta mediterranea patrimonio dell'Unesco*" presso l'Istituto di Istruzione Superiore "Enzo Ferrari" di Battipaglia.

[ 15/09/2015 ]

### **La comunicazione istituzionale del Comune di Napoli sui principali social network.**

In occasione del seminario ANCI - Twitter Italia - Il governo della città in 140 caratteri.

[ 29/06/2012 ]

### **Polizia Locale: la comunicazione tra siti web e social media**

Seminario formativo dal titolo: "Polizia Locale: la comunicazione tra siti web e social media" in occasione dell'evento At work, meeting internazionale delle polizie locali. Castel dell'Ovo, Napoli, dal 26 al 30 giugno 2012.

[ 15/04/2012 ]

## **ArcheoFoss 2011**

Intervento come relatore con la presentazione di "Il sito internet del Comune di Napoli: da strumento informativo a spazio per la condivisione e la partecipazione"

[ 26/05/2006 ]

## **Corso di perfezionamento in Scienze Umane e Nuove Tecnologie - Università "Federico II" di Napoli**

Lezione in qualità di docente per nell'ambito del modulo "La gestione della comunicazione in ambito istituzionale".

## **COMPETENZE DIGITALI**

---

Social Network / Padronanza del Pacchetto Office (Word Excel PowerPoint ecc) / Gestione autonoma della posta e-mail / Windows / Utilizzo del browser / Buona padronanza del pc dei software ad esso correlati e del pacchetto Office / eGovernment / Sviluppo web tramite cms, html, css / Creazione di siti web conformi alle norme di accessibilità per le P.A.

## **PUBBLICAZIONI**

---

[2024]

**Dove i fatti non arrivano. Antologia ragionata e appassionata della comunicazione ambientale** Scrivi qui la descriCapitolo conclusivo di una trilogia iniziata con il Libro Bianco sulla comunicazione ambientale (2020) e L'anello mancante (2022). Il testo si concentra sull'indagine di 50 parole – proprie dei processi e delle sfide di un presente non più rinviabile – nella cornice di una narrazione ibrida, spendibile e multidisciplinare, in cui comunicazione strategica e responsabilità ambientale si contaminano vicendevolmente. Un vero e proprio manifesto che fotografa obiettivamente l'esistente e che parla naturalmente al futuro.zione...

A cura di Stefano Martello e Sergio Vazzoler

[2022]

**"La gestione dei social in un Comune metropolitano" in "Nuovo manuale di comunicazione pubblica"** Com e progettare, realizzare e gestire le politiche di comunicazione di un ufficio pubblico, da quello più alto a quello del più piccolo Comune, sono spiegati e approfonditi in questo Nuovo manuale di Comunicazione pubblica. Un lavoro ricco di dettagli e di esempi che fanno di questo Manuale un'opera essenziale per chiunque debba trasmettere professionalmente una Pubblica amministrazione. Un volume prezioso che nasce dall'esperienza sul campo di 37 professionisti che qui condividono teorie, tecniche e strumenti utilizzati e da utilizzare per portare la PA a comunicare con trasparenza ed efficacia con i propri pubblici: dal cittadino in primis alle altre istituzioni. Per descrivere l'importanza di quest'opera, non occorre altro che l'eloquenza dell'indice e della reputazione dei tanti professionisti, sapientemente coordinati dai due autori, che hanno contribuito, ognuno per il proprio settore di specializzazione, alla realizzazione di questo volume che ha l'ambizione di porsi oltre che come Manuale di riferimento in materia anche come fundamenta per la nuova normativa di settore, la cosiddetta Legge 151. Prefazioni di Gianni Letta e Mario Morcellini.

ISBN: 978-8-86658-09-42

[2020]

**La comunicazione istituzionale del Comune di Napoli: dalla legge 150/2000 alla trasparenza e ai social media In "MC - Diritto ed economia dei mezzi di comunicazione", numero 3 anno 2019** Il lavoro parte dal rapporto fra cittadino e Pubblica Amministrazione fino ad analizzare la comunicazione istituzionale e quella tramite social.

[2019]

**Comune di Napoli: trasparenza e comunicazione social in Dossier "La trasparenza totale, partenza lenta ma grandi orizzonti" a cura di Sergio Talamo**  
**Comune di Napoli: trasparenza e comunicazione social in Dossier "La trasparenza totale, partenza lenta ma grandi orizzonti" a cura di Sergio Talamo** La trasparenza come traccia del progresso amministrativo italiano. Dalla 241/1990 al decreto 33/2013 e al Foia del 2016.

[2019]

**I social media per il terzo settore. Un nuovo modo di comunicare**  
**I social media per il terzo settore. Un nuovo modo di comunicare** Perché un'associazione dovrebbe aprire una pagina Facebook oppure un account su Instagram o YouTube? Come spiegano gli autori in questo vademecum dedicato ai social media per il terzo settore, le associazioni - anche le più piccole - possono utilizzare la comunicazione social come volano di crescita e affermazione della propria mission, come strumento per facilitare donazioni e raccolte fondi, per coinvolgere in modo sempre più personalizzato i propri pubblici di riferimento. Tutto ciò a patto che si compia una scelta ponderata e consapevole, che si conoscano le peculiarità di ogni piattaforma e se ne comprendano caratteristiche, linguaggi, punti di forza e debolezza. Nel volume sono pubblicati anche approfondimenti sull'uso della messaggistica, su come difendersi da bufale e fake news, reclutare nuovi volontari e fare fundraising attraverso i social network.

ISSN: 1828-3926 – ISBN: 978-88-97834-38-0

[2018]

**"Instagram per le PA: coinvolgimento e partecipazione. L'esperienza del Comune di Napoli" in Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso (seconda edizione)"**  
**"Instagram per le PA: coinvolgimento e partecipazione. L'esperienza del Comune di Napoli" in Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso (seconda edizione)** Il testo, disponibile in formato pdf, è realizzato da Formez PA in collaborazione con l'Associazione PA Social. L'ebook raccoglie i contributi di docenti ed esperti che, con taglio operativo, illustrano le caratteristiche dei principali social network, evidenziando le opportunità offerte da un utilizzo professionale di questi strumenti all'interno delle PA. La seconda edizione si è arricchita di 16 contributi. Intanto continua la raccolta di best practice delle varie amministrazioni che vogliano raccontare la loro esperienza di contatto e dialogo con i cittadini attraverso l'uso dei social network.

ISBN 978-88-941016-6-9

[2017]

**Social Media e PA. La comunicazione istituzionale ai tempi di Facebook**  
**Social Media e PA. La comunicazione istituzionale ai tempi di Facebook** Il libro prova a raccontare cosa fanno le pubbliche amministrazioni italiane sui social media, descrivendo buone pratiche e scelte innovative, ma anche incidenti di percorso ed errori da cui imparare. Mostra inoltre che non è sempre facile tenere distinti gli aspetti politici della comunicazione da quelli più strettamente istituzionali, soprattutto quando i cittadini tendono a identificare l'amministrazione con gli organi politici, finendo con il confondere l'una con gli altri.

ISBN-10: 889175224X - ISBN-13: 978-8891752246

[2013]

**Futuro presente. Condividere, partecipare e leggere nell'era dei social media**  
**Futuro presente. Condividere, partecipare e leggere nell'era dei social media** I social media stanno trasformando rapidamente il modo in cui ci relazioniamo, affrontiamo le attività quotidiane, trascorriamo il nostro tempo libero, ci informiamo, leggiamo e partecipiamo alla vita politica. Attraverso la rete una nuova classe di cittadini ha scoperto differenti modalità di aggregazione e partecipazione democratica, aiutata in questo anche dall'incapacità dei partiti e dei movimenti tradizionali di intercettare i bisogni. Grazie all'affermarsi di nuove modalità di creazione dei contenuti assistiamo alla esplosione di produzioni con cui molti, specialmente i giovani, esprimono in forme inconsuete il proprio punto di vista su tutto ciò che attrae la loro attenzione, costruendo così, come allo specchio,



la propria identità individuale e collettiva. D'altronde non necessariamente i nativi digitali sono naturalmente competenti in materia di tecnologie: una cosa è usare con scioltezza ed entusiasmo un determinato strumento, altra è esserne davvero esperti. La consapevolezza diventa uno strumento essenziale per difendere la privacy: se guardiamo dentro la nuvola, la nuvola può guardare a sua volta dentro di noi, rovistare tra i nostri gusti, le nostre tendenze, persino modalità e tempi di lettura. Dagli autori di Tecnofuturo, un nuovo e-book per capire dove queste piattaforme sociali ci stanno portando, fiduciosi delle luci e sospettosi delle ombre che ne accompagnano l'evoluzione.

eISBN: 978-88-207-6292-6

[2011]

**Il sito internet del comune di Napoli: da strumento informativo a spazio per la condivisione e la partecipazione** in ARCHEOFOSS Open Source, Free Software e Open Format nei processi di ricerca archeologica Atti del VI Workshop (Napoli, 9-10 giugno 2011) a cura di Francesca Cantone, Naus Editoria 2012.

ISBN 978-88-7478-032-7, eISBN: 978-88-7478-031-0

[2011]

**Ruolo e obiettivi dei social network nelle dinamiche dell'accoglienza in L'accoglienza dei volontari nel Terzo Settore. Tecniche di comunicazione e suggerimenti pratici**  
**Ruolo e obiettivi dei social network nelle dinamiche dell'accoglienza in L'accoglienza dei volontari nel Terzo Settore. Tecniche di comunicazione e suggerimenti pratici** Secondo Orup-Osseatorio sulle risorse umane nel non profit, il mondo del non profit registra ormai da anni un costante ed elevato turn over di volontari ed operatori. Le associazioni, infatti, lamentano grandi difficoltà nel fidelizzare i volontari. Ecco perché un Quaderno tutto dedicato a come reclutare, accogliere, motivare i volontari. Un pratico vademecum che unisce teoria e pratica. Il testo è, infatti, accompagnato da 13 schede pratiche che, tratte da casi concreti, offrono utili suggerimenti per 'accogliere' in diversi contesti (telefono, web, corsi di formazione, ecc.) e in modo positivo ed efficace persone, idee, proposte. La prefazione al volume è di Giampietro Vecchiato, già vicepresidente di Ferpi-Federazione relazioni pubbliche italiana, che introduce il lettore ai temi del libro con un denso quanto piacevole intervento dal titolo Come si chiama la donna delle pulizie? Le 6 domande (e le 6 risposte) per una serena accoglienza ed una efficace comunicazione.

ISSN: 1828-3926

[2010]

**Tecnofuturo. L'alba di un nuovo medium, l'alba di una nuova umanità**  
**Tecnofuturo. L'alba di un nuovo medium, l'alba di una nuova umanità** Transazioni economiche, flussi informativi, scambi culturali e connessioni emotive: lungo le autostrade del cyberspazio scorrono fiumi ininterrotti di byte che sono la matematizzazione del nostro ritmo vitale. Le tecnologie digitali stanno cambiando l'organizzazione della società e l'immagine che l'uomo ha di sé e della realtà. Se tutto avverrà secondo le attuali prospezioni si aprirà un'epoca di radicali novità nel nostro modo di essere al mondo e di relazionarci. Ne risulteranno potenziate non solo le modalità del comunicare, ma anche quelle dell'agire personale e sociale. Identità, informazione, privacy, virtualità: con un approccio transdisciplinare che non rinuncia al rigore metodologico gli autori tratteggiano i contesti odierni e prefigurano gli scenari futuri della postumanità.

ISBN: 978-88-207-5101-2 eISBN: 978-88-207-5123-4

[2010]

**Come comunicare il Terzo Settore, che la mano sinistra sappia quel che fa la destra**  
**Come comunicare il Terzo Settore, che la mano sinistra sappia quel che fa la destra** Consolidare il rapporto con gli utenti fedeli e aumentare le opportunità di contatto con quelli potenziali sono divenute attività strategiche per qualsiasi organizzazione, in particolare per quelle che operano nel non profit. Da qui l'enfasi sulla comunicazione, da molti ritenuta come la soluzione in grado di assicurare una corretta veicolazione all'esterno delle proprie attività. Troppo spesso, però, l'ansia di voler comunicare tutto e subito si trasforma nella "comunicazione del nulla"

evidenziando distorsioni che riguardano la consapevolezza e la razionalizzazione delle risorse-strumenti a disposizione. Ed è proprio in questo spazio grigio che questo manuale vuole collocarsi, per offrire - attraverso esempi e suggerimenti pratici - alternative concrete e misurabili che tutelino il valore della comunicazione nella promozione di sé e della propria organizzazione. Mentre il se comunicare non è più in dubbio, il come comunicare è spesso legato a parametri soggettivi e non omogenei. Su quest'ultimo aspetto si focalizza l'attenzione degli autori, attraverso uno strumento utile per l'autoformazione ma anche per il confronto su situazioni quotidiane. La stessa struttura del testo - pur legata da un animus concettuale - è stata sviluppata per consentire l'indipendenza pratica di ogni singolo capitolo, favorendo modalità di consultazioni personalizzate in base alle esigenze dei singoli lettori. Si tratta di un vero e proprio manuale operativo per consolidare i rapporti con un'utenza fidelizzata e per conquistare un'utenza potenziale con fatti concreti e sostanziali.

ISBN 13: 9788856815689

[2008]

**Blogosfera e comunicazione pubblica in "Penne Digitali 2.0" Blogosfera e comunicazione pubblica in "Penne Digitali 2.0"** "Un giornalismo più moderno, che sfrutta la tecnologia, ma per abbattere i muri e non per creare cortili virtuali per iniziati. Che mantiene le sue sacre regole. Che non viene usurpato dal contenuto generato dagli utenti: lo accoglie, lo valuta, lo utilizza. Che riscopre il dovere di dare un servizio(...). Che grazie al web arriva fra i monaci birmani, con i dissidenti cinesi, sul blog di un assassino, sulla pagina MySpace di una futura rockstar, sul ghiacciaio che scompare, fra la gente che manda le foto dei rifiuti sottocasa". Così Giuseppe Smorto, responsabile di Repubblica.it, descrive il fare giornalismo su Internet nella certezza che questo medium rappresenti un'occasione e non una minaccia per l'informazione. Penne Digitali 2.0 è un manuale completo di teoria e tecniche che il giornalista deve possedere per cogliere al meglio le opportunità che il world wide web offre alla sua professione

ISBN: 9788885343535

[2007]

**Misurazione dell'efficacia del marketing e della comunicazione nello studio legale in "Guida al marketing dello studio legale. Soluzioni e strumenti per organizzare al meglio la propria attività professionale"** **Misurazione dell'efficacia del marketing e della comunicazione nello studio legale in "Guida al marketing dello studio legale. Soluzioni e strumenti per organizzare al meglio la propria attività professionale"** Gestire l'immagine dello studio legale come se fosse un vero brand, mutuare strategie dal largo consumo, rispondere adeguatamente alla concorrenza dei liberi professionisti stranieri, gestire la propria presenza su Internet: il presente volume rappresenta una guida pratica per il professionista che voglia rinforzare la propria immagine e le proprie capacità comunicative indispensabili per affermarsi oggi nel nuovo mercato legale.

Vengono così analizzati i principali strumenti di marketing applicati all'area legale: comunicazione e pubblicità, organizzazione dello studio, selezione del cliente, relazioni pubbliche, strumenti multimediali, etc. ; L'autore ne illustra e suggerisce una strategia d'impiego che consenta di anticipare le esigenze del mercato e gestire la gamma dei servizi offerti dalla propria attività professionale.

ISBN: 9788832467598

## **COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI**

---

**Comunicazione** Approfondita conoscenza delle tematiche inerenti alla comunicazione istituzionale e pubblica, l'attività di informazione attraverso il web e i nuovi media, i social media e la comunicazione e informazione digitale. Ottima competenza relativa alla gestione dei sistemi informativi degli Enti Locali e dei Piani di Comunicazione. Buona conoscenza in materia di IA e prompt engineering.

## CONFERENZE E SEMINARI

---

[ 04/03/2024 – 04/03/2024 ] Napoli

**Campi Flegrei, deontologia della comunicazione del rischio** Corso organizzato dalla Regione Campania con l'Ordine dei Giornalisti della Campania.

[ 01/12/2019 – 01/12/2019 ]

**Informazione, deontologia e disabilità**

[ 01/06/2019 – 01/06/2019 ]

**Broadcast e social network**

**L'evoluzione della telecronaca sportiva tra commento tecnico ed informazione giornalistica** Corso di formazione organizzato dall'Ordine dei Giornalisti della Campania.

[ 10/02/2018 – 10/02/2018 ]

**Femminicidi, aggressione e stalking: come è cambiato il racconto della violenza di genere nei media** Corso di formazione organizzato dall'Ordine dei Giornalisti della Campania.

[ 01/02/2018 – 01/02/2018 ]

**Orientamenti sessuali e web** Corso di formazione organizzato dall'Ordine dei Giornalisti della Campania.

[ 01/11/2017 – 01/11/2017 ]

**Le regole del giornalista tra vecchi e nuovi media** Corso di formazione organizzato dall'Ordine dei Giornalisti della Campania.

[ 02/05/2017 – 02/05/2017 ]

**Google e il giornalismo** Corso di formazione organizzato dall'Ordine dei Giornalisti della Campania.

## PATENTE DI GUIDA

---

**Patente di guida:** B

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".*

Il sottoscritto Pietro Citarella consapevole che le dichiarazioni false comportano l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000, dichiara che le informazioni riportate nel seguente curriculum vitae, redatto in formato europeo, corrispondono a verità.

20/06/2024

F.to  
Pietro Citarella