

**VALORE P.A. - AVVISO DI SELEZIONE E RICERCA DI CORSI DI FORMAZIONE 2020****Comunicazione web e potenziamento delle tecnologie per il miglioramento della qualità dell'interazione degli utenti con i servizi online delle PA**

**Area Tematica oggetto dell'iniziativa formativa:** Comunicazione web e potenziamento delle tecnologie per il miglioramento della qualità dell'interazione degli utenti con i servizi online delle PA.

**Livello:** 1

**Soggetto proponente:** MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business

**Durata corso:** 40 ore

**Direttore/Coordinatore didattico-scientifico:** prof. Tommaso Agasisti

**Descrizione del corso:**

Il corso costituisce un'immersione negli aspetti fondamentali della comunicazione in ambito pubblico, includendone gli aspetti di diversificazione dei canali, modalità, linguaggi in una chiave che pone al centro il servizio della pubblica amministrazione al cittadino. In questo senso, il corso fornisce le capacità, necessarie alle pubbliche amministrazioni, per mettere il cittadino non solo in una prospettiva di utente finale di un servizio ma anche di destinatario di un'informazione trasparente e completa.

**Obiettivi formativi del corso:**

Il corso fornisce una panoramica sulle modalità di comunicazione a disposizione della PA, proponendo modelli teorici e informazioni pratico-operative su come utilizzare efficacemente gli strumenti di comunicazione in un'era in cui social media e le nuove tecnologie stiano modificando radicalmente il rapporto PA-cittadino.

**Indicatori di output:**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Riconoscere e distinguere i nuovi paradigmi comunicativi e collaborativi PA-cittadino (Open Government, co-design, etc.)
- Valutare *pro e contro* dei diversi strumenti di comunicazione e saper selezionare il più adatto per ogni situazione
- Fare uso virtuoso dei social media come strumento di comunicazione

**Indicatori di outcome:** Aumento del numero di proposte presentate per una migliore utilizzazione dei dati in possesso della PA

## Programma del corso

### Prima giornata

#### ***Dal burocrate alla comunicazione efficace***

Mattina (9-13)

- Che cos'è la comunicazione e cosa significa comunicare
- La teoria della ricchezza dei media
- La multicanalità

*Claudio Russo, Politecnico di Milano*

Pomeriggio (14-18)

- Il quadro di riferimento per le competenze digitali della PA
- Competenze di base e complementari: il syllabus e il test del Dipartimento della Funzione Pubblica
- Le competenze di leadership

*Claudio Russo, Politecnico di Milano*

*Luca Tangi, Politecnico di Milano*

### Seconda giornata

#### ***Gli strumenti della comunicazione: la comunicazione istituzionale, il piano di comunicazione, il comunicato stampa***

Mattina (9-13)

- La comunicazione istituzionale: linguaggio, forme, destinatari
- La redazione di un piano di comunicazione digitale istituzionale
- *Esercitazione*: sulla base di cattivi esempi di comunicazione istituzionale, ai partecipanti verrà chiesto di individuare gli errori e formulare il prodotto comunicativo in maniera corretta

*Mario Rodriguez, Università degli Studi di Milano*

Pomeriggio (14-18)

- Il comunicato stampa, gli articoli tematici, la relazioni con i media e piattaforme digitali
- I social media: forze e debolezze, modalità e occasioni d'uso

*Mario Rodriguez, Università degli Studi di Milano*

### Terza giornata

#### ***Gli strumenti della comunicazione: i social media e l'AI***

Mattina (9-13)

- Un uso virtuoso dei social media: esempi di efficacia
- *Esercitazione*: ai partecipanti verrà chiesto, sulla base di materiale predisposto, di costruire la strategia di comunicazione (struttura del piano di comunicazione, scelta dei canali).
- *Testimonianza*: i social media management nel pubblico – la rappresentanza della Commissione Europea in Italia

*Salvatore Dama, giornalista, social media producer*

Pomeriggio (14-18)

- L'intelligenza artificiale a supporto della comunicazione digitale
- *Testimonianza*: un caso d'uso di AI a supporto della comunicazione digitale

*Alessandro Piva, Politecnico di Milano*

## Quarta giornata

### **Conoscere gli utenti per migliorare il servizio online**

Mattina (9-13)

- La teoria: user research, service design, user interface, content design

*Giulia Marchio, Politecnico di Milano*

Pomeriggio (14-18)

- Gli strumenti a supporto della progettazione, realizzazione e miglioramento dei servizi digitali della PA
- *Esercitazione*: applicazione degli strumenti di co-design, secondo il modello co-design workshop di AgID

*Giulia Marchio, Politecnico di Milano*

## Quinta giornata

### **Verso una PA citizen-oriented**

Mattina (9-13)

- Il modello dell'open government a supporto della digitalizzazione della PA
- Il concetto e le diverse declinazioni di collaborazione: dal co-design di soluzioni di eGovernment, alla realizzazione di servizi e prodotti a partire dagli OGD.

*Luca Tangi, Politecnico di Milano*

- I processi partecipativi: definizione, tipologie, principali normative a supporto

*Erica Melloni, esperta di processi partecipativi*

Pomeriggio (14-18)

- Strumenti e piattaforme per il coinvolgimento dei cittadini nella realizzazione di servizi e prodotti

*Erica Melloni, esperta di processi partecipativi*

- L'esperienza di Roma Capitale nella comunicazione dei servizi digitali ai cittadini e il coinvolgimento nella progettazione

*Flavia Marzano, Stati Generali dell'Innovazione*