

VALORE P.A. - AVVISO DI ACCREDITAMENTO DI CORSI DI FORMAZIONE 2018

Social PA: comunicare in modo efficace con i social media – corso base

Area Tematica oggetto dell’iniziativa formativa: Comunicazione efficace: public speaking; comunicazione sul web; comunicazione e leadership. Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni.

Livello: 1

Soggetto proponente: MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business

Durata corso: 40 ore

Direttore/Coordinatore didattico-scientifico: Michela Arnaboldi, Politecnico di Milano

Introduzione e obiettivi del corso

Le pubbliche amministrazioni che utilizzano i social media per comunicare con i cittadini sono in continua crescita così come gli strumenti social e le loro funzionalità sono costantemente in aggiornamento. La continua evoluzione, crescita e diffusione dei social media richiede la formazione di nuove figure professionali in grado di comunicare in modo efficace attraverso i nuovi strumenti digitali.

Il corso si pone l’obiettivo di fornire le competenze di base ai dipendenti pubblici che gestiscono, a diversi livelli, i social media (responsabili e operatori URP, uffici stampa, responsabili della comunicazione istituzionale, social media manager). Attraverso il corso, si vuole rispondere alle seguenti domande:

- Quali sono i canali social media più appropriati in funzione degli obiettivi strategici dell’ente?
- Quali sono le competenze professionali necessarie per la loro gestione?
- Come pianificare una campagna sui canali social?
- Come scrivere in modo efficace un post?
- Come monitorare il successo della comunicazione?

Nello specifico, i temi trattati nel corso comprendono:

- La presentazione dei principali canali social media sottolineandone potenzialità e limiti per la PA.
- Il quadro delle competenze necessarie per poter gestire la comunicazione tramite i canali social media. Verrà posta particolare attenzione sulle nuove figure professionali legate alla gestione dei canali social.
- I fondamenti di comunicazione tramite social media: dal design efficace della comunicazione, allo storytelling 3.0, al webmarketing e all’approccio multicanale nella comunicazione con il cittadino;
- Gli strumenti, i metodi e le tecniche per pianificare e monitorare la comunicazione digitale.

Il corso è strutturato in cinque giornate ed alterna lezioni frontali a testimonianze, case study e group work per permettere ai partecipanti di mettere in pratica fin da subito gli elementi chiave per una gestione efficace dei social media.

Programma del corso**Prima giornata****Introduzione ai social media nella Pubblica Amministrazione tra opportunità e limiti**

Mattina (9-13)

- I social media nella Pubblica Amministrazione: strumenti, potenzialità e limiti
Deborah Agostino, Politecnico di Milano

Pomeriggio (14-18)

- Social media marketing: l'approccio strategico ai social media
- L'approccio multicanale al cittadino
Debora Bettiga, Politecnico di Milano

Seconda giornata**Le competenze per la gestione dei canali social media**

Mattina (9-13)

- Le nuove figure professionali legate ai social media: i ruoli, le competenze, i requisiti
Giovanni Arata, Centro Nexa, Politecnico di Torino

Pomeriggio (14-18)

La differenziazione delle figure professionali sui canali social media: dalla teoria alla pratica
Giovanni Arata, Centro Nexa, Politecnico di Torino

Terza giornata**La pianificazione della comunicazione sui canali social media: il piano editoriale**

Mattina (9-13)

- La definizione del piano editoriale: la scelta del canale, dei contenuti e del target
Chiara Pesenti, Politecnico di Milano

Pomeriggio (14-18)

- Group work: la costruzione del piano editoriale per la propria istituzione. Discussione e presentazione dei casi.
Luisa Lualdi, Politecnico di Milano

Quarta giornata**Dallo storytelling alla campagne social media**

Mattina (9-13)

- L'importanza dello storytelling: come scrivere in modo efficace un post
Chiara Bianchini, Cittadini di Twitter

Pomeriggio (14-18)

- Gestire le campagne di Facebook e Instagram Ads
Bianca Villa, Profili EU
Emanuele Meschini, Profili EU

Quinta giornata**Il monitoraggio della comunicazione e l'analisi sul pubblico**

Mattina (9-13)

- I KPI (Key Performance Indicators) e le analisi da social media: da monitoraggio offline a real time analytics
- Il reporting della comunicazione: dashboard e scorecards
Deborah Agostino, Politecnico di Milano

Pomeriggio (14-18)

- Caso applicativo di monitoraggio delle attività di comunicazione sui social media
Deborah Agostino, Politecnico di Milano

Faculty del corso

Deborah Agostino - Assistant Professor presso il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano. È docente dell'insegnamento di Economia e Organizzazione Aziendale al corso di laurea in Ingegneria Biomedica presso il Politecnico di Milano. È inoltre docente di corsi di formazione e MBA presso il MIP Politecnico di Milano su tematiche legate al controllo di gestione e docente del MOOC "Fundamentals of financial and management accounting", disponibile sulla piattaforma Open Knowledge del Politecnico di Milano. Ha conseguito il PhD in Ingegneria gestionale al Politecnico di Milano ed è stata visiting scholar presso l'Institute of Public Sector Accounting Research della University of Edinburgh. I suoi interessi di ricerca sono legati al public sector accounting con particolare riferimento all'utilizzo delle tecnologie digitali nella pubblica amministrazione.

Debora Bettiga - Docente a contratto presso Politecnico di Milano. Teaching assistant in MSc Strategy & Marketing course; BS Management course; BS Management & Organization course; Lecturer in Master in Multichannel Marketing. Thesis Co-Advisor.

Giovanni Arata - Responsabile della comunicazione di Bologna Welcome s.r.l., designer e analista freelance. I suoi interessi si concentrano sui riflessi organizzativi dei media sociali, le forme di narrazione abilitate dalla Rete ed il crowdsourcing aziendale. Collabora con Nòva -Il Sole 24 Ore, il Centro Nexa del Politecnico di Torino, Formez- PA, ed opera come digital strategist per l'APT regionale dell'Emilia- Romagna. Dal 2010 cura #socialPA, progetto di censimento e analisi della presenza della PA sui social media.

Chiara Pesenti - Dirigente dell'Area Comunicazione e Relazioni esterne dal 2005, lavora al Politecnico con incarichi in ambito comunicazione dal 1991. Coordina i servizi di promozione internazionale, comunicazione, ufficio stampa, cultura, orientamento, web e grafica di ateneo. Dal 2013 ha l'incarico del coordinamento del processo di internazionalizzazione del personale tecnico amministrativo.

Luisa Lualdi - All'interno dell'Area Comunicazione e Relazioni esterne del Politecnico di Milano, si occupa della gestione della comunicazione interna di Ateneo destinata a docenti, tecnici amministrativi e studenti, e della gestione dei canali social istituzionali.

Chiara Bianchini - blogger, social media editor e disaster manager; laureata in Scienze della Comunicazione Pubblica e Sociale presso l'Università di Bologna, attualmente si occupa di social media marketing in Fondazione Sistema Toscana. Docente della Scuola di Formazione nella Gestione delle Emergenze dell'associazione Cerchio Blu e nel corso in Social Media Emergency Management per Genuensis C.I.C; ha collaborato inoltre con l'Ordine dei Giornalisti della Valle d'Aosta dove ha svolto corsi su social media per il giornalismo. Nel dicembre 2016 ha concluso il master dell'Associazione Nazionale Disaster Manager e ha conseguito la certificazione di disaster manager.

Bianca Villa - Account Manager Profili.EU. Si occupa di comunicazione dal 2011, quando inizia a lavorare come addetta stampa al Festival dei Due Mondi di Spoleto, con cui collabora per tre anni. Negli anni successivi, si occupa della comunicazione tradizionale e digital di grandi produzioni teatrali e festival di musica e di prosa. Tra i progetti di cui ha curato la comunicazione, "TEN", il tour di Ennio Morricone, le tournée di Giorgio Albertazzi "Cercando Picasso" e il Festival del Vittoriale di Gardone Riviera (2014-2016).

Emanuele Meschini - Account Senior Profili.EU. Con la laurea in Scienze della Comunicazione nel 2003, entra nel mondo del giornalismo lavorando in importanti redazioni locali e nazionali di stampa, radio e tv; diventa pubblicitista nel 2005 e professionista nel 2007. Dalla parola, passa all'immagine e si dedica alla fotografia: dal 2014 è fotografo ufficiale del festival Novara Jazz; alcuni suoi scatti sono stati scelti per libri su jazz, danza e architettura, copertine di cd ed esposti in mostre. Ha unito le competenze specializzandosi nella visual communication e nei social network legati all'immagine.