

**VALORE P.A. - AVVISO DI SELEZIONE E RICERCA DI CORSI DI FORMAZIONE 2019****Comunicazione web e servizi digitali**

**Area Tematica oggetto dell'iniziativa formativa:** Conoscenza delle tecniche e degli strumenti utili al rafforzamento delle competenze nel campo della valutazione, della comunicazione web e del 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

**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 stanno 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.)
- Fare uso virtuoso dei social media come strumento di comunicazione
- Valutare *pro e contro* dei diversi strumenti di comunicazione e saper selezionare il più adatto per ogni situazione

**Indicatori di outcome:** Miglioramento dell'efficacia delle proposte formulate per la migliore utilizzazione dei dati

**Introduzione e 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.

## Programma del corso

### Prima giornata

#### ***Verso una PA citizen-oriented: partecipazione e collaborazione***

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.

Pomeriggio (14-18)

- Argomento i processi partecipativi: definizione, tipologie, principali normative a supporto
- Strumenti e piattaforme per il coinvolgimento dei cittadini nella realizzazione di servizi e prodotti

*Lucio Lamberti, Politecnico di Milano*

*Erica Melloni, IRS*

### Seconda giornata

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

Mattina (9-13)

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

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

*Claudio Forghieri, Comune di Modena*

### Terza giornata

#### ***Dal burocratese alla comunicazione efficace***

Mattina (9-13)

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

Pomeriggio (14-18)

- La comunicazione istituzionale: linguaggio, forme, destinatari
- *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

*Claudio Russo, Politecnico di Milano*

*Mario Rodriguez, MR e Associati*

### Quarta giornata

#### ***Gli strumenti della comunicazione***

Mattina (9-13)

- L'intelligenza artificiale a supporto della comunicazione digitale
- La redazione di un piano di comunicazione digitale istituzionale

Pomeriggio (14-18)

- Il comunicato stampa, gli articoli tematici, la relazioni con i media e piattaforme digitali
- *Esercitazione*: la stesura di un comunicato stampa

*Claudio Russo, Politecnico di Milano*

*Carlo D'Ippolito, D'I Comunicazione*

## Quinta giornata

### ***I social media a servizio della PA***

Mattina (9-13)

- I social media: forze e debolezze, modalità e occasioni d'uso
- Un uso virtuoso dei social media: esempi di efficacia

Pomeriggio (14-18)

- *Esercitazione*: ai partecipanti verrà chiesto, sulla base di materiale predisposto, di costruire la strategia di comunicazione (struttura del piano di comunicazione, scelta dei canali).

*Mario Rodriguez, MR e Associati*

## **Faculty**

- Michele Benedetti, Politecnico di Milano
- Carlo D'Ippolito, D'I Comunicazione
- Claudio Forghieri, Comune di Modena
- Lucio Lamberti, Politecnico di Milano
- Erica Melloni, IRS
- Mario Rodriguez, MR e Associati
- Claudio Russo, Politecnico di Milano