



## UniCOM

2° INCONTRO FORMATIVO 2020

# LA COMUNICAZIONE DEI SERVIZI

**CODICE ATTIVITÀ: 22CP20**

Corso di formazione in MODALITÀ TELEMATICA



Venerdì 11 dicembre 2020 - 1° modulo  
Giovedì 17 dicembre 2020 - 2° modulo  
Venerdì 18 dicembre 2020 - 3° modulo

Il Corso permette ai soci di AICUN e dell'Associazione Comunicazione Pubblica e Istituzionale di acquisire 3 crediti formativi ai fini della certificazione di Comunicatore Pubblico (L. 4/2013)

## LE RAGIONI

La Comunità professionale UniCOM nasce nel dicembre 2019 dalla collaborazione tra AICUN, l'Associazione Italiana Comunicatori d'Università, che dal 1992 per statuto si occupa di comunicazione universitaria e della professionalizzazione dei suoi soci, e Co.IN.FO., consorzio specializzato nella formazione per la Pubblica Amministrazione e in modo particolare per il personale delle Università.

L'obiettivo è costruire percorsi formativi per la continua professionalizzazione di chi nei nostri Atenei si occupa di comunicazione, informazione e marketing come principale attività, ma anche per coloro che – pur lavorando in altri settori e nei diversi ambiti istituzionali – utilizzano strumenti e tecniche di comunicazione per relazionarsi con i loro pubblici di riferimento. Pensiamo per esempio a chi lavora nei Dipartimenti, nelle Scuole, nelle Biblioteche, nelle Segreterie o nei Centri di Ricerca.

Parlare di comunicazione universitaria significa parlare di un insieme di attività molto ampio che va dalla comunicazione istituzionale, alla comunicazione gestionale/organizzativa, alla comunicazione di marketing, alla comunicazione internazionale, al Customer Relationship Management (CRM), alle relazioni con gli Alumni, alle relazioni con i Media, al Social Media Management, alla gestione del web e della comunicazione digitale, all'organizzazione ed alla promozione degli eventi, alla comunicazione della ricerca, al Public Engagement e alla Terza Missione, alla comunicazione della didattica, alla comunicazione dei servizi, al Brand Image, alle ricerche di marketing, al Media planning, alla ideazione e realizzazione di materiali informativi e di pubblicazioni, all'orientamento e al tutorato, alle relazioni con il territorio e le imprese, agli stage e placement, al fund-raising.

Tutti questi temi ben si prestano per essere trattati in corsi di formazione destinati a professionisti del mestiere, ma anche, in forme diverse, a target trasversali, che per le loro attività intendono sviluppare e arricchire il proprio percorso professionale con alcune tra queste competenze anche ad un livello non particolarmente specialistico.

Un approccio "sostenibile" non orientato solo su idee ma su progetti di comunicazione, sostenibili e bilanciati nel contesto di riferimento con attenzione anche agli aspetti pratici, operativi "del come fare" e non solo "del cosa fare".

Con la rivoluzione digitale che ha stravolto completamente il modo di comunicare e con il moltiplicarsi delle occasioni di comunicazione dirette e immediate è diventato sempre più urgente gestire la comunicazione a monte, mettendo le singole persone nelle condizioni di comunicare al meglio e in modo coordinato.

## GLI OBIETTIVI

L'obiettivo principale di questo Corso è di offrire un'opportunità di crescita professionale a tutti coloro che all'interno dell'Ateneo si occupano a tempo pieno e come attività principale di comunicare - attraverso i vari canali e con differenti strumenti - i servizi che l'Ateneo offre a studenti, docenti, ricercatori e personale tecnico amministrativo nella struttura centrale di comunicazione, ma anche a coloro che nelle strutture periferiche (Dipartimenti, Scuole, Centri di Ricerca, Biblioteche, Segreterie) si trovano a dover comunicare in autonomia o a interagire con la struttura centrale per comunicare questo tipo di servizi, che coinvolgono singole strutture o settori dell'Ateneo.

## I DESTINATARI

Il Corso di formazione è rivolto a Dirigenti, Funzionari, Responsabili di unità organizzative, specialisti della comunicazione e a tutto il personale interessato ad approfondire la conoscenza dei processi di comunicazione nelle Università.

## I RELATORI

Prof. Christopher CEPERNICH, Delegato del Rettore alla Comunicazione Università degli Studi di Torino

Dott.ssa Vittoria COLETTA, Censis

Dott. Marco COSMO, Direttore Ca' Foscari Alumni Università Ca' Foscari Venezia - Fondazione Università Ca' Foscari

Ing. Luca CURIONI, Digital Lead del Comune di Milano

Dott.ssa Francesca D'ELIA, Responsabile Servizio Comunicazione, Promozione Istituzionale e Culturale Università degli Studi dell'Insubria

Prof. Elio FRANZINI, Rettore Università degli Studi di Milano

Dott. Leonardo IANNARELLI, Censis

Dott. Livio LA MATTINA, Consulente Marketing Università LUMSA

Dott.ssa Luisa LUALDI, Capo Servizio Relazioni Istituzionali, Area Public Engagement e Comunicazione Politecnico di Milano

Dott. Giacomo MASON, Fondatore di Intranet Management

Chiara PESENTI, Dirigente Area Campus Life e Area Public Engagement e Comunicazione

Dott. Marco QUADRELLA, Chief Operating Officer Area Consulenze - Search On Media Group

Ing. Angelo SACCA', Presidente AICUN e Dirigente Università degli Studi di Torino

Dott.ssa Paola Claudia SCIOLI, Consulente comunicazione universitaria - Componente Consiglio Direttivo AICUN ed EUPRIO

Prof.ssa Mara SONCIN, Good Practice – School of Management Politecnico di Milano

Prof. Aldo URRU, Direttore Generale Università degli Studi di Cagliari

Dott.ssa Laura VAGNONI, Responsabile Comunicazione Università degli Studi di Catania

## IL PROGRAMMA

**Venerdì 11 dicembre 2020 – 1° modulo: 10.00 – 13.00  
(modalità telematica)**

### **Presentazione (10')**

**UniCOM, la nuova comunità di pratica**

Angelo SACCA', Presidente AICUN

### **Introduzione (10')**

**L'identità di un servizio: definizione e classificazione**

Angelo SACCA', Presidente AICUN e Dirigente Università degli Studi di Torino

### **Prima parte (60')**

#### **I Servizi e la loro comunicazione all'interno del mondo delle Università: sfide, opportunità, attese**

Elio FRANZINI, Rettore Università degli Studi di Milano

Aldo URRU, Direttore Generale Università degli Studi di Cagliari

Cristopher CEPERNICH, Delegato del Rettore alla Comunicazione Università degli Studi di Torino

### **Seconda parte (60')**

#### **Servizi e servizi digitali**

- **I fruitori e i destinatari della comunicazione del servizio: tecniche di segmentazione e analisi del target**
- **Il ciclo di vita di un servizio e la trasformazione digitale**

Angelo SACCÀ, Direttore Sistemi Informativi, Portale, E-learning e Responsabile per la Transizione al Digitale Università degli Studi di Torino

### **Esperienze di comunicazione dei servizi (30')**

- **Servizi per gli studenti**  
Laura VAGNONI, Responsabile Comunicazione Università degli studi di Catania
- **Servizi per gli alumni**  
Marco COSMO, Direttore Ca' Foscari Alumni Università Ca' Foscari Venezia - Fondazione Università Ca' Foscari

### **Conclusioni (10')**

Angelo SACCÀ, Presidente AICUN e Dirigente Università degli Studi di Torino

## **Giovedì 17 dicembre 2020 – 2° modulo: 10.00 – 12.30 (modalità telematica)**

### **Introduzione (20')**

#### **Comunicazione dei servizi a 360°**

Angelo SACCÀ, Presidente AICUN e Dirigente Università degli Studi di Torino

### **Prima parte (50')**

#### **La comunicazione digitale dei servizi: strumenti e tecniche**

- **Il piano di comunicazione dei servizi**
- **Gli strumenti di comunicazione on line e off line, per una comunicazione multicanale**
- **Comunicare i servizi agli studenti internazionali**

Chiara PESENTI, Dirigente Area Campus Life e Area Public Engagement e Comunicazione

Luisa LUALDI, Capo Servizio Relazioni Istituzionali, Area Public Engagement e Comunicazione Politecnico di Milano

### **Seconda parte (50')**

#### **La comunicazione digitale dei servizi: strumenti e tecniche**

- **La persistenza dell'informazione relativa ai servizi**

Giacomo MASON, Intranet Management

- **Il Marketing dei servizi**
- **Brand awareness e aumento dell'engagement attraverso la social media strategy**

Livio LA MATTINA, Consulente Marketing Università LUMSA

- **Strategia di dialogo con la città - Comune di Milano - App e Sito**

Luca CURIONI, Digital Lead del Comune di Milano

### **Dibattito (20')**

Paola Claudia SCIOLI, Consiglio Direttivo AICUN

### **Conclusioni (10')**

Angelo SACCA', Presidente AICUN e Dirigente Università degli Studi di Torino

## **Venerdì 18 dicembre 2020 – 3° modulo: 10.00 – 12.30 (modalità telematica)**

### **Introduzione (10')**

#### **Il monitoraggio e la valutazione della comunicazione dei servizi**

Angelo SACCA', Presidente AICUN e Dirigente Università degli Studi di Torino

### **Prima parte (20')**

**L'ascolto attivo: come migliorare la qualità dei servizi attraverso la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione degli utenti**

- **La customer satisfaction**
- **Tecniche di prevenzione e gestione dei reclami e delle segnalazioni con particolare approfondimento sui Social Media**

Francesca D'ELIA, Responsabile Servizio Comunicazione, Promozione Istituzionale e Culturale - Università degli Studi dell'Insubria

### **Seconda parte (40')**

#### **Analisi dei bisogni online**

- **I bisogni e i feedback espressi sui motori di ricerca**
- **I bisogni e i feedback espressi sui social media**

Marco QUADRELLA, Chief Operating Officer Area Consulenze Search on Media Group

### **Terza parte (40')**

#### **Le rilevazioni sulla qualità dei servizi delle Università: due esempi a confronto**

Vittoria COLETTA, Censis

Leonardo IANNARELLI, Censis

Mara SONCIN, Good Practice – School of Management Politecnico di Milano

### **Dibattito (30')**

Paola Claudia SCIOLI, Consiglio Direttivo AICUN

### **Conclusioni (10')**

Angelo SACCA', Presidente AICUN e Dirigente Università degli Studi di Torino

## **LA METODOLOGIA DIDATTICA**

L'azione formativa sarà condotta tramite webinar in diretta streaming.

La piattaforma utilizzata per l'erogazione del Corso di formazione sarà Microsoft Teams che può essere scaricato direttamente da: <https://teams.microsoft.com/downloads>

## LA DURATA

Il Corso di formazione prevede una durata complessiva di 8 ore di formazione in modalità telematica:

- 1° modulo – Venerdì 11 dicembre 2020: 10.00 – 13.00
- 2° modulo – Giovedì 17 dicembre 2020: 10.00 – 12.30
- 3° modulo – Venerdì 18 dicembre 2020: 10.00 – 12.30

## IL COORDINAMENTO SCIENTIFICO

Il coordinamento scientifico è affidato all'Ing. Angelo SACCA - Presidente AICUN e Dirigente dell'Università degli Studi di Torino e alla Dott.ssa Paola Claudia SCIOLI, esperta di comunicazione universitaria, componente del Consiglio Direttivo di AICUN e di EUPRIO (European Association of Communication Professionals in Higher Education), della quale è anche responsabile dello sviluppo.

## IL REFERENTE ORGANIZZATIVO

Sig.ra Mara MICIELI – Co.In.Fo.

Tel. 011/8129782; e-mail: [mara.micieli@coinfo.net](mailto:mara.micieli@coinfo.net)

## L'ACCREDITAMENTO

Il Corso permette ai soci di AICUN e dell'Associazione Comunicazione Pubblica e Istituzionale di acquisire 3 crediti formativi ai fini della certificazione di Comunicatore Pubblico (L. 4/2013).

## LA QUOTA INDIVIDUALE DI PARTECIPAZIONE

La quota individuale di partecipazione al Corso di formazione (esente da IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72), è fissata in:

€ 600,00 per le Università non consorziate e non associate a UniCOM;

€ 500,00 per le Università consorziate non associate a UniCOM.

**Vi informiamo che anche per il secondo semestre, per le Università associate ad UniCOM, l'adesione consente ulteriori 2 partecipazioni gratuite (oltre alle 3 partecipazioni come da adesione annuale). A partire dalla 6^ partecipazione la quota individuale prevista è di € 250,00.**

## LE MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le richieste di iscrizione dovranno pervenire compilando la [scheda di iscrizione on-line](#). **Si ricorda che è necessario inserire il codice attività presente nel frontespizio della locandina.** Per eventuali informazioni è a disposizione la Sig.ra Mara MICIELI, Tel. 011/8129782 e-mail: [mara.micieli@coinfo.net](mailto:mara.micieli@coinfo.net)

## IL VERSAMENTO DELLA QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Il versamento della quota di partecipazione dovrà pervenire al Consorzio entro 30 giorni dalla data di ricevimento fattura, che sarà emessa a conclusione del Corso di formazione.

La domanda di iscrizione impegna l'Università richiedente al pagamento della relativa/e quota/e. Si ricorda che il versamento della quota di partecipazione dovrà essere effettuato solo a ricevimento della fattura.

Co.In.Fo.

Segreteria Generale e sede c/o l'Università degli Studi di Torino - Via Verdi, 8 - 10124 Torino

Tel. 011/8129782 Fax 011/8140483

E-mail: [segreteria@coinfo.net](mailto:segreteria@coinfo.net); [coinfo1@pec.it](mailto:coinfo1@pec.it) - Sito Co.In.Fo.: [www.coinfo.net](http://www.coinfo.net)