



Piano di Comunicazione

Versione: 2.0

Data: 11/12/2017

INDICE

1. ABSTRACT	4
2. INTRODUZIONE	5
3. IL CONTESTO	5
4. LA STRUTTURA DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	6
5. GLI OBIETTIVI	6
5.1. GLI OBIETTIVI STRATEGICI DEL PROGRAMMA CLOUDIFY NOI PA	7
5.2 GLI OBIETTIVI STRATEGICI DELLA COMUNICAZIONE DEL PROGRAMMA CLOUDIFY NOI PA	8
5.3 GLI OBIETTIVI OPERATIVI DELLA COMUNICAZIONE DEL PROGRAMMA CLOUDIFY NOI PA	8
6. IL TARGET DEI DESTINATARI	8
6.1 PUBBLICO ESTERNO	9
6.2 INFLUENZATORI	9
6.3 PUBBLICO INTERNO	10
7. I CONTENUTI INFORMATIVI	10
8. I CANALI E GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE/ TOOL A SUPPORTO	11
8.1 CANALI DI COMUNICAZIONE	11
8.2 TOOL DI COMUNICAZIONE	13
8.3 CANALI ULTERIORI: OFF-LINE	14
9. SINTESI CANALI, OBIETTIVI E TARGET	15
10. LE AZIONI	15
10.1 AZIONI DI COMUNICAZIONE TRAMITE IL PORTALE DI PROGRAMMA CLOUDIFY NOI PA	16
10.2 TWITTER: UN NUOVO CANALE	16
10.3 AZIONI DI COMUNICAZIONE ESTERNA A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE PIANO TRIENNALE AGID	17
10.4 AZIONI/INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE INTERNA	17
10.4.1 AZIONI/INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE INTERNA TRAMITE IL PORTALE DI PROGRAMMA CLOUDIFY NOI PA	17
10.4.2 GAMIFICATION	18
11. IL MONITORAGGIO DEL PIANO	18
12. IL TEAM DI COMUNICAZIONE	19

INDICE DELLE FIGURE

FIGURA 1 – STEP DEL PIANO	6
FIGURA 2 – OBIETTIVI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE	7
FIGURA 3 - MATRICE CANALI/STRUMENTI	11

INDICE DELLE TABELLE

TABELLA 1 – OBIETTIVI OPERATIVI	10
TABELLA 2 – MATRICE CANALI/OBIETTIVI/TARGET	15

1. ABSTRACT

Il documento illustra il piano di comunicazione realizzato nell'ambito del programma Cloudify NoiPA.

Nel piano vengono individuate le strategie di comunicazione, la mission e i messaggi da veicolare nel corso del Programma in linea con gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi e gli indicatori funzionali al monitoraggio delle azioni intraprese.

Inoltre sono definite le prime azioni di comunicazione a supporto del programma che saranno implementate e aggiornate in parallelo con le fasi di attuazione, oltreché i canali e gli strumenti di comunicazione attraverso cui saranno effettuate.

2. INTRODUZIONE

Ogni Amministrazione pubblica ha il dovere di svolgere un costante lavoro di informazione sulle sue attività. Esso non rappresenta solo una risposta alla richiesta di ampia trasparenza sulle attività a favore dell'interesse pubblico, ma anche presupposto necessario per un efficiente controllo dell'attività amministrativa da parte dei cittadini.

In questo caso concreto l'obiettivo posto è informare tutti gli stakeholder coinvolti sulle opportunità che la DSII offre grazie al Programma "Cloudify NoiPA".

Una capillare informazione dei potenziali benefici, contenuti e offerte proposte, è condizione necessaria affinché le possibilità di Cloudify NoiPA siano sfruttate nel modo migliore ed efficiente.

In tal senso il presente documento evidenzia gli obiettivi, le modalità ed i tempi che si intendono raggiungere con le azioni di comunicazione da implementare a supporto del programma Cloudify NoiPA.

Quanto verrà proposto in questo documento, parte dall'esperienza maturata negli anni pregressi durante l'erogazione dei servizi di comunicazione per il Sistema NoiPA e mira a potenziare quanto è stato fatto sino a ora nell'ambito della comunicazione sul Portale Cloudify NoiPA proponendo delle innovazioni di facile introduzione.

In particolare i pillar sui quali si fonda l'implementazione del Piano sono:

- sfruttare le potenzialità offerte dal Portale di Programma e dai canali social per **coinvolgere tutti gli stakeholder del progetto**: la rete, in questo senso, è uno strumento privilegiato in quanto consente di attivare tutti gli stakeholders direttamente e senza mediazioni lavorando per costruire una **relazione di fiducia**;
- arricchire gli ambiti tematici ed i contenuti al fine di stimolare la partecipazione in termini di **condivisione e diffusione dei messaggi** pubblicati sul sito rendendo l'utente soggetto attivo della comunicazione e, attivando processi di ascolto, portatore di idee e soluzioni.
- strutturare la **comunicazione interna** attraverso l'implementazione di iniziative volte esclusivamente agli stakeholder interni e con il duplice obiettivo di creare più engagement verso il Programma e di migliorare la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti.

3. IL CONTESTO

Il programma di trasformazione digitale, denominato Cloudify NoiPA, mira ad accelerare il processo digitale che permetterà di costruire il sistema di gestione e amministrazione del personale pubblico italiano. Allargando la platea di amministrazioni servite, aumentando la quantità e la tipologia di servizi messi a disposizione e innovando il modello di erogazione, Cloudify NoiPA favorirà il percorso di trasformazione digitale sfruttando il nuovo paradigma del cloud.

Cloudify NoiPA è un programma di trasformazione digitale finanziato con 68,5 milioni di euro dal Programma d'Azione Complementare (PAC) al Programma Operativo Nazionale (PON) "Governance e Capacità Istituzionale 2014 – 2020", gestito dall'Agenzia per la Coesione Territoriale.

Il programma si inserisce, altresì, nell'ambito del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017–2019 dell'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), che ha come obiettivo sia la razionalizzazione della spesa delle amministrazioni pubbliche che il miglioramento della qualità dei servizi offerti a cittadini e imprese e degli strumenti messi a disposizione degli operatori della PA. Il nuovo

Piano di Comunicazione

sistema NoiPA, che sarà realizzato a seguito del Cloudify NoiPA l'evoluzione, è stato individuato tra le infrastrutture immateriali nazionali alla base della strategia ICT della Pubblica Amministrazione italiana.

Cloudify NoiPA realizzerà la copertura di tutti i processi amministrativi di gestione del personale pubblico e costituirà la base di dati del personale della PA.

In un simile contesto la finalità del **Piano di Comunicazione** è quella di rendere **trasparente** ed **efficace** la gestione del programma Cloudify NoiPA.

4. LA STRUTTURA DEL PIANO DI COMUNICAZIONE



Figura 1 – Step del piano

In linea con la finalità sopra descritta, il Piano di Comunicazione è impostato come segue: i) obiettivi; ii) target; iii) contenuti informativi; e iv) tool a supporto per veicolare i contenuti.

Nello specifico, l'approccio metodologico sottostante tale struttura prevede di:

- identificare gli obiettivi strategici di Programma e di Comunicazione e quelli operativi di comunicazione. In linea con la vision prefissata dall'organizzazione; definire i destinatari cui la comunicazione sarà rivolta;
- progettare la "traduzione" degli obiettivi strategici in contenuti da trasmettere, sulla base di fasi, tempi e target di riferimento;
- individuare quali siano le modalità più consone di contatto, in base al target di riferimento e ai contenuti da veicolare.

5. GLI OBIETTIVI

Perché un Piano di Comunicazione sia efficace è necessario che abbia ben chiaro uno o più obiettivi che deve raggiungere.

Gli obiettivi quindi risultano essere il punto di partenza indispensabile per focalizzare "cosa voglio raggiungere e come". Pertanto dovranno essere: realistici, misurabili, coerenti con la vision del management, specifici e fattibili temporalmente, e quindi "impostati" sempre a breve termine.

Gli Obiettivi di Comunicazione però risultano essere un "di cui" di quelli più alti, strategici di Direzione.

Il fine dell'organizzazione (la mission di Programma) è stata tradotta in obiettivi strategici su cui si basa il lavoro di ogni singolo stream progettuale di Cloudify NoiPA.

Gli obiettivi di Programma hanno durata pluriennale, ovvero tutta la durata del Programma.

Piano di Comunicazione

Gli obiettivi di comunicazione invece saranno impostati annualmente, perché definiscono poi quelli operativi e il lavoro quotidiano.

Pertanto, il Piano di comunicazione è articolato in 3 layer:



Figura 2 – Obiettivi del piano di Comunicazione

5.1. GLI OBIETTIVI STRATEGICI DEL PROGRAMMA CLOUDIFY NOIPA

Che cosa si vuole ottenere? Quali sono gli scopi del Programma?

Gli obiettivi strategici di comunicazione sono strettamente legati a quelli strategici di Programma, poiché li "traduce" e li adatta alle proprie esigenze.

Come descritto nel contesto, Cloudify NoiPA costituirà il sistema unico di gestione del personale di tutta la Pubblica Amministrazione Italiana, che permetterà di accrescere la quantità e la tipologia dei servizi attualmente messi a disposizione da NoiPA, innovandone il modello di erogazione e favorendo un percorso di trasformazione digitale che utilizza i nuovi paradigmi del cloud e dei big data.

I principali obiettivi a cui mira la realizzazione del Programma Cloudify NoiPA sono:

- **Accompagnare il processo di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione Italiana**, agendo su uno dei processi centrali di governo della macchina amministrativa;
- **Servire un'utenza sempre più ampia e variegata**, estendendo l'erogazione dei servizi a tutte le Pubbliche Amministrazioni Centrali, alla Sanità Nazionale, alle Regioni e agli Enti locali;
- **Superare l'attuale frammentazione dei servizi** e centralizzare le infrastrutture utilizzate per erogarli in modo da rendere operativo quello che già attualmente è il più grande servizio di gestione del personale in Italia;
- **Realizzare applicazioni più performanti e flessibili**, che consentano di ridurre il time to market.

Ai suddetti obiettivi di Programma, si aggiunge la **mission organizzativa**: rendere operativo - attraverso la più grande piattaforma pubblica italiana di servizi in cloud - il più grande **shared service** di servizi di gestione del personale al mondo.

5.2 GLI OBIETTIVI STRATEGICI DELLA COMUNICAZIONE DEL PROGRAMMA CLOUDIFY NOIPA

Il Piano di Comunicazione è pensato per accompagnare il Programma nella sua importante sfida (mission) e, in linea con essa, segue una filosofia, ovvero quella di assicurare azioni di comunicazione che non siano limitate «al dare la notizia», ma siano inserite all'interno dell'intero processo, che accompagnino l'andamento del Programma quale parte integrante dello stesso.

In quest'ottica gli obiettivi operativi sono pensati per essere naturale declinazione della strategia di comunicazione.

5.3 GLI OBIETTIVI OPERATIVI DELLA COMUNICAZIONE DEL PROGRAMMA CLOUDIFY NOIPA

Le "Linee guida strategiche" rappresentano una sorta di roadmap che guida l'identificazione puntuale degli obiettivi da raggiungere.

La **declinazione in obiettivi operativi** è finalizzato all'individuazione di target specifici, misurabili, collegati a un orizzonte temporale ben definito e coerenti tra loro: solo una definizione puntuale dell'obiettivo permetterà infatti il monitoraggio del suo raggiungimento.

Nello specifico gli obiettivi operativi declinati sono:

- **Awareness:** aumentare il livello di conoscenza dell'utente rispetto al Programma e alle fasi progettuali.
- **Engagement:** stimolare l'interesse e migliorare l'engagement con il «brand» Cloudify NoiPA, stimolando l'interazione dello stakeholder.
- **Cloudify NoiPA Reputation:** aumentare il livello di condivisione e di trasparenza delle informazioni condivise con gli stakeholder, adeguando il linguaggio e migliorando la fruibilità dei contenuti.
- **Traffic Generation:** rendere più dinamica e vivace la comunicazione attuale, generando maggiore traffico grazie ai tool pensati per supportarla.

Gli obiettivi operativi sopra descritti saranno guida delle azioni di comunicazione di questo primo anno e saranno volti a:

- **"Dare il via"** alla comunicazione con gli interlocutori, far conoscere il programma Cloudify NoiPA e le informazioni relative allo stato di avanzamento per creare commitment e consapevolezza del brand
- **Creare/accredere** l'interesse e coinvolgere attivamente i destinatari, costruire una relazione fruttuosa con le amministrazioni/stakeholder e attori interni per avere una completa partecipazione.

6. IL TARGET DEI DESTINATARI

Il pubblico destinatario è soggetto principale delle azioni previste dal Piano. Il quadro dei target di riferimento è suddiviso in tre macro-aree:

- **Pubblico esterno**
- **Influenzatori**

- **Pubblico interno**

Il linguaggio sarà modellato intorno al target in modo che i messaggi siano rilevanti ed interessanti per ogni gruppo destinatario e dovrà sempre risultare chiaro, diretto ed accessibile, anche nell'illustrare elementi tecnici.

Grazie all'esperienza acquisita negli anni si è deciso di adottare una **prospettiva nuova** nella ideazione e creazione dei contenuti redazionali, che punti a:

- **porre lo stakeholder al centro della scena**
- **coinvolgere l'utente nel suo personale processo di conoscenza**
- **collegarsi e interagire direttamente con l'utente**

Questa nuova prospettiva, che parte da un nuovo approccio adottato in tutti gli stream progettuali, è quella dello *User's centered*, e che incentra il lavoro di produzione degli output sulla soddisfazione dello stakeholder. I contenuti vengono pensati **"dal punto di vista del lettore"**, mettendosi nei panni di chi si accinge a consultare un testo, una guida o a guardare una immagine.

In linea con tale approccio, si è deciso di evitare il lessico proprio degli "addetti ai lavori" e adattare la modalità di esposizione in modo da riuscire ad essere intelleggibili all'uditorio così da aumentare la partecipazione e la comprensione dei destinatari di un messaggio.

6.1 PUBBLICO ESTERNO

Si tratta di pubblico "generico", di soggetti che, a vario titolo, sono coinvolti nella realizzazione del programma Cloudify NoiPA e/o usufruiranno dei servizi erogati dal nuovo sistema. Quali:

- **Amministrazioni servite dal sistema NoiPA "1.0"**
- **Prospect**, ossia i soggetti ad oggi non ancora gestiti dal sistema NoiPA, la cui adesione è prevista a partire dal 2019 in base ad un appropriato piano di adesione stilato dalla Direzione.

6.2 INFLUENZATORI

"Nicchie di pubblico", numericamente ridotte ma altamente significative per la capacità di incidere e orientare le scelte del Programma Cloudify.

- **Stakeholder istituzionali**, come AgID, Agenzia di Coesione, Funzione Pubblica, ecc.
- **Partner diretti**, come Amministrazioni centrali e/o Locali che si sono impegnate nel supportare il programma e co-progettare insieme il nuovo sistema di gestione delle Risorse Umane
- **Pubblico cittadino**, si tratta dell'opinione pubblica che può venire a conoscenza, tramite diversi canali (on-line/off-line) o passaparola, dell'iniziativa intrapresa con il programma e nei confronti dei quali è importante indirizzare le azioni che vanno a costruire nel tempo il livello di *awareness* e *retention*. È la categoria più variegata per tipologia, età, provenienza e livello di istruzione.

6.3 PUBBLICO INTERNO

Tutti coloro che a vario titolo operano nel Programma.

- **Interni DSII coinvolti nei vari stream progettuali che compongono il Programma Cloudify NoiPA**
- **Interni DSII non coinvolti, ma che operano quotidianamente sul sistema NoiPA "1.0"**

7. I CONTENUTI INFORMATIVI

Si prevede di innovare la **produzione dei contenuti**, declinando un set di azioni e strumenti di comunicazione per la realizzazione degli output e la diffusione degli stessi nei diversi canali.

I contenuti che si intende realizzare convergono verso un obiettivo importante: raggiungere tutti i destinatari, veicolando il maggior numero di informazioni e favorendo la comprensione e la promozione del Programma Cloudify NoiPA.

OBIETTIVI OPERATIVI	CONTENUTI INFORMATIVI
Awareness: aumentare il livello di conoscenza dell'utente rispetto al Programma e alle fasi progettuali	- Descrizione del programma, del contesto e degli attori coinvolti - Descrizione degli strumenti e metodologie utilizzate nell'attuazione del programma - Descrizione del modello di funzionamento del sistema e del catalogo dei servizi da realizzare - Contenuti che favoriscono l'apprendimento di conoscenze procedurali e la massimizzazione dell'usabilità del sistema
Engagement: migliorare l'engagement con il «brand» Cloudify NoiPA, stimolando l'interesse e l'interazione degli stakeholders / end user	- Descrizione delle singole fasi progettuali - Descrizione delle attività/attori dei team di progetto - Contenuti relativi a modalità di co-progettazione e co-design del sistema in linea con le esigenze e bisogni dell'utente - Proposte e suggerimenti preliminari relativi alla realizzazione di servizi/funzionalità - Descrizione dei servizi/output da produrre/realizzare
Cloudify NoiPA Reputation: aumentare il livello di condivisione e di trasparenza delle informazioni condivise con gli stakeholder, adeguando il linguaggio e migliorando la fruibilità dei contenuti	- Documentazione del programma prodotta dai diversi team di lavoro - Descrizione dello stato di avanzamento e indicatori di programma - Risultati attesi e benefici del programma in ambito normativo, istituzionale e organizzativo - Descrizione e dettagli relativi agli accordi/partnership istituzionali - Descrizione e dettagli relativi ai servizi che garantiscano trasparenza, rispetto della sicurezza e privacy.
Traffic Generation: rendere più dinamica e vivace la comunicazione attuale, generando maggiore traffico sui canali, grazie ai tool pensati per supportarla	- Tematiche di settore correlate ad argomenti Cloudify - Tematiche del programma affrontate tramite strumenti/canali non Cloudify - Descrizione e dettagli relativi alle iniziative che ruotano attorno al mondo Cloudify

Tabella 1 – Obiettivi operativi

8. I CANALI E GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE/ TOOL A SUPPORTO

Per Cloudify NoiPA sono stati individuati canali di comunicazione che rientrano nelle seguenti due macro categorie: canali di comunicazione **on-line** e **off-line**. All'interno della singola categoria rientrano vari strumenti e modalità diverse di contatto che di volta in volta vengono selezionati in funzione del target che si intende raggiungere.

Di seguito si riportano le modalità on -line con cui la comunicazione veicolerà i contenuti per raggiungere gli obiettivi prefissati per il programma Cloudify NoiPA.

	Portale di Programmazione Cloudify NoiPA	Canale Social Twitter	Portale di Servizio NoiPA	Facebook	Youtube	Whats	Email
Infografiche	X	X	X	X			
Blogging	X	X					
Storify		X					
Forum	X					X	X
Chat	X			X		X	X
Newsletter	X						X

Figura 3 - Matrice Canali/Strumenti

La suddetta figura rappresenta:

- Sull'asse delle ascisse i **Canali di comunicazione**: sono mezzi grazie ai quali vengono trasferiti i messaggi/contenuti informativi.
- Sull'asse delle ordinate i **Tool di comunicazione**: sono le modalità con cui vengono realizzati i contenuti informativi. Tali tool si basano su set di caratteristiche e attributi tecnici che li rendono specifici e idonei al raggiungimento di determinati obiettivi operativi.

8.1 CANALI DI COMUNICAZIONE

- Portale di Programma Cloudify NoiPA:

E' la **vetrina ufficiale e istituzionale** del programma, creato con lo scopo primario di condividere tutte le attività pianificate e realizzate nell'ambito del programma.

Il portale è il **primo canale ufficiale** e rappresenta lo strumento di promozione di Cloudify NoiPA e diffusione verso il pubblico esterno - tramite l'area pubblica - e verso gli utenti interni - attraverso l'area privata.

Nel portale è possibile accedere ad informazioni sullo stato di avanzamento delle attività del programma ed, in alcuni casi, scaricare documenti e deliverable realizzati in fase di attuazione progettuale. Sono, altresì, disponibili presentazioni riguardanti la mission, la vision, gli ambiti di interesse del programma così come articoli di approfondimento su tematiche tecniche di riferimento.

Piano di Comunicazione

L'obiettivo primario del portale è quello di creare una connessione con gli stakeholder, promuovendo la loro partecipazione attiva sugli obiettivi e benefici attesi e favorendo la condivisione della conoscenza tra tutti gli attori coinvolti.

- Canale Social, Twitter:

Il profilo twitter di Cloudify NoiPA, che sarà accessibile dal footer del sito di programma, è pensato per colmare la necessità di una comunicazione posizionata anche su canali di comunicazione **relazionali** e orizzontali a scopo di maggiore divulgazione dei contenuti.

I social possono essere un'opportunità concreta per ampliare il volume delle interazioni digitali riguardanti Cloudify NoiPA: alimentare gli owned media (contenuti generati dalle piattaforme di proprietà della DSII, come il portale o il canale Youtube) per influenzare gli earned media (contenuti generati dal passaparola degli utenti), lavorando **sia per alimentarli nella quantità che per orientarli nel sentiment**. Questa azione naturalmente si andrà ad affiancare ad altre iniziative che verranno implementate nel corso del tempo per coinvolgere gli stakeholder nella comunicazione del programma.

L'introduzione di questo nuovo canale di comunicazione si inserisce nel percorso, già avviato da NoiPA, di adozione di un'informazione immediata, trasparente e partecipata.

- Portale di servizio NoiPA:

E' la vetrina ufficiale per condividere le informazioni e permettere l'uso dei servizi offerti dal sistema NoiPA attuale ad utenti ed Amministrazioni gestite, nonché agli Istituti/Enti "Partner", fornire dati e informazioni volte a soddisfare le esigenze conoscitive di eventuali amministrazioni, non gestite, che volessero saperne di più del Mondo NoiPA.

E' un portale con un bacino di utenza pari al numero degli amministratori gestiti (circa 2ML), pertanto è da considerarsi quale canale **«drive-to-site»** ossia di indirizzamento al portale Cloudify NoiPA.

- Facebook:

Secondo l'osservatorio Italiano sui Social Media, Facebook è la piattaforma social con il **più alto numero di utenti mensili** in Italia (30 mln) e il **tasso medio di presenza più alto nella giornata** (14 ore al giorno in media).

Tale indice è stato determinante nella scelta dell'apertura di tale canale per il servizio (attuale) di NoiPA, poiché incontra le esigenze comunicative del servizio erogato. Infatti, nasce con l'intento di sperimentare nuove modalità di comunicazione più immediate e veloci, che facilitino l'aggiornamento su notizie, eventi e curiosità dal mondo NoiPA e l'utilizzo delle funzionalità e servizi NoiPA.

Sarà pertanto un canale utile nel **«drive-to-site»** ossia nell'ottimizzare l'efficacia dei click ai link di contenuti del portale Cloudify NoiPA.

- Youtube:

E' un canale social ma utilizzato come un touchpoint, ovvero pensato soprattutto come il luogo in cui mostrare e condividere i video del programma Cloudify.

- Webex:

È un canale di comunicazione spesso già utilizzato negli anni precedenti. Utile da attivare nella fase di *change management*, in cui istituire strumenti asincroni a distanza (come videoconferenze, webinar, etc)

Piano di Comunicazione

e realizzati per raccogliere interattivamente feedback, attivare tool di collaborazione e/o diffondere contenuti formativi come prodotti medial e multimediali/ video.

- Email:

È il canale per la comunicazione unidirezionale con il quale sono gestite le comunicazioni verso gli stakeholder, le amministrazioni e gli amministrati ma anche attori interni coinvolti nel programma. Tale canale è stato pianificato per rispondere in futuro all'avvio di comunicazioni verso altri destinatari. In particolare risulta necessario nei casi in cui è indispensabile il coinvolgimento di un numero definito di soggetti e per poter garantire l'invio in forma massiva di informazioni puntuali e dinamiche sul programma, ad esempio, tramite newsletter periodica da diffondere via posta elettronica privata.

8.2 TOOL DI COMUNICAZIONE

- Infografica:

È un tool molto efficace per la rappresentazione grafica dei contenuti e, in particolare, attraverso l'esperienza maturata con il Portale NoiPA, che ha appurato quanto, nel caso in cui l'oggetto del "racconto" sia costituito da dati numerici, l'esposizione sia resa particolarmente valida attraverso questo tipo di formato.

L'opportunità di raccontare in chiave grafica le attività svolte nel corso degli stream progettuali o altre informazioni, spesso di carattere numerico, costituisce una delle tendenze più diffuse nella comunicazione, in quanto, oltre a permettere la sintesi di più dati, anche eterogenei tra loro, contribuisce ad accrescere la partecipazione e l'interazione dell'utente.

Il ricorso alle Infografiche permetterà di veicolare un considerevole volume di informazioni, come quelle relative al programma, per loro natura spesso complesse e di difficile comprensione, in modo semplice e chiaro.

- Storytelling:

È un tool strettamente collegato al concetto di centralità dell'utente.

Studi svolti sull'importanza della componente non razionale e del coinvolgimento emotivo nel processo di conoscenza hanno promosso la necessità di affermare un nuovo modello di comunicazione basato sulla partecipazione emotiva del pubblico (Drew Westen 2008).

In linea con ciò, lo storytelling, che si basa su tecniche narrative che rendono i messaggi più comprensibili, è un approccio innovativo alla comunicazione poiché porta diversi vantaggi nel diffondere idee, progetti, proposte e trasmettere i contenuti attraverso il sito web.

Attraverso le vicende di un "personaggio", viene coinvolto l'utente con l'intento di emozionare con racconti e storie sull'ideazione, la nascita e le varie fasi di avanzamento del programma e viene reso immediatamente comprensibile qualcosa che, altrimenti, potrebbe apparire astratto.

- Storify:

Il web racconta ogni giorno delle storie tramite la condivisione di contenuti quali foto, tweet, testi e video.

Con Storify si propone di raccontare una storia in un unico newsfeed andando a selezionare, organizzare e commentare i contenuti che abbiamo precedentemente condiviso sui social o sui Portali.

Piano di Comunicazione

In questo modo si avrà la possibilità di raccontare delle "storie" concernenti le diverse azioni del programma tramite l'integrazione dei diversi canali di comunicazione summenzionati. Infatti allo stato attuale i diversi canali sono disgiunti tra loro e per l'utente finale potrebbe essere piuttosto complesso comprendere quali contenuti appartengono alla medesima storia.

- Forum:

È un tool creato per generare nuove idee, per recepire i bisogni degli utenti e offrire un luogo di discussione per gli stakeholder e gli *end user* più esigenti e all'avanguardia nell'uso e nella pratica degli strumenti web. Permette di divulgare contenuti e iniziative e di promuovere un dialogo bidirezionale, in un'ottica di maggiore trasparenza e snellimento della macchina burocratica.

- Chat:

È un ulteriore tool creato per promuovere un dialogo bidirezionale, in un'ottica di maggiore trasparenza e snellimento della macchina burocratica.

- Newsletter:

È un tool più tradizionale ma sempre efficace utile nel comunicare – a livello settimanale o mensile – in maniera standardizzata le principali notizie pubblicate sul Portale di programma (area pubblica o privata). Tale tool prevede la creazione di una mailing list, importante perché permette di identificare tutti i destinatari e potenzialmente veicolare questionari e messaggistica *ad-hoc*.

8.3 CANALI ULTERIORI: OFF-LINE

Si affiancano ai sopra descritti canali, ulteriori che si differenziano perché prevedono un contatto "fisico" con l'utenza e/o l'utilizzo della "carta stampata".

• Incontri diretti/in presenza - Seminari tematici/Workshop/Eventi interni:

È il canale per la comunicazione bidirezionale/*face-to face* basato sull'interazione sincrona, in presenza, che permette di realizzare azioni di promozione, di formazione e di informazione nei confronti degli attori direttamente coinvolti nel progetto e creare una partecipazione attiva tra tutti, in base alle diverse fasi di presentazione/attivazione e ascolto e di implementazione dei risultati. Gli incontri, i seminari e i workshop hanno l'obiettivo di creare *engagement*, migliorare la conoscenza del "marchio" Cloudify NoiPA e dotare i partecipanti di strumenti operativi e pratici.

Tra i format di interesse per Cloudify è stato selezionato il *Brown Bag Breakfast*. Un format innovativo progettato per coinvolgere tutti i team con un ruolo attivo nel programma che si incontrano a colazione per discutere e aggiornarsi vicendevolmente sullo stato di avanzamento.

- Conferenze stampa/Eventi Officiali:

Le conferenze stampa sono utilizzate per promuovere le principali iniziative del programma e sono dirette agli addetti stampa; gli eventi ufficiali sono organizzati su invito o tramite organizzazioni ed eventi regionali/cittadini periodici, quali ad esempio l'incontro annuale romano Forum PA dedicato alla PA e a tematiche di interesse per quest'ultima.

- Opuscoli informativi/brochure:

Tali pubblicazioni, che promuovono - anche con una grafica accattivante - informazioni di rilievo del programma sono diffuse attraverso un'azione di mailing mirato per target di utenti, oppure distribuite

Piano di Comunicazione

durante eventi ufficiali o lasciate presso le sedi degli organismi rappresentativi delle categorie dei destinatari. Tali pubblicazioni prevedono una **linea grafica coordinata**.

La linea grafica è scaricabile da internet e viene utilizzata per la stampa di tutti gli strumenti cartacei di riferimento del programma (cartelloni, locandine, cartelle, bandi, ecc.).

Pertanto la linea grafica coordinata diventa necessaria nell'ottica di rendere il più possibile omogenei tutti gli output di programma ed elaborare template per i diversi deliverable previsti dal programma in linea con le direttive dettate per i beneficiari del Programma Operativo Nazionale "Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020".

9. SINTESI CANALI, OBIETTIVI E TARGET

Prima di passare alle azioni del Piano, si riassume nel seguito la relazione tra i canali pensati a supportare il programma, gli obiettivi operativi da raggiungere e i target da "colpire".

OBIETTIVI		TARGET
CANALI	Portale Cloudify NoiPA	- Awareness - Engagement - Cloudify NoiPA Reputation - Traffic Generation Pubblico esterno Influenzatori Pubblico interno
	Canale Social Twitter	- Awareness - Engagement - Cloudify NoiPA Reputation - Traffic Generation Pubblico esterno Influenzatori
	Portale di Servizio NoiPA	- Awareness - Cloudify NoiPA Reputation - Traffic Generation Pubblico esterno Pubblico interno
	Facebook	Traffic Generation Pubblico esterno Influenzatori
	Youtube	- Awareness - Traffic Generation Pubblico esterno Influenzatori Pubblico interno
	Webex	- Awareness - Cloudify NoiPA Reputation Pubblico esterno
	Email	- Awareness - Engagement - Traffic Generation - Cloudify NoiPA Reputation Pubblico esterno Influenzatori Pubblico interno

Tabella 2 – Matrice Canali/Obiettivi/Target

10. LE AZIONI

Partendo dagli obiettivi descritti al § 5, quello cui si deve puntare è costruire **azioni** collegate ad essi, alla diffusione del messaggio che si vuole comunicare e dell'insieme di temi che si intende diffondere. La "struttura" e declinazione del **contenuto da produrre** e i **tempi** per la diffusione, viene delegato ai singoli **Piani/proposte redazionali**, che - compatibilmente con gli sviluppi del programma, lo stato di avanzamento e la "predittività" delle nuove notizie, sarà prodotto:

- **Trimestralmente**, in linea con le schede obiettivo, al fine di stabilire linee guida, stile/linguaggio e procedure di approvazione, policy e regole di alto livello da seguire nei piani periodici di dettaglio successivamente prodotti;
- **Mensilmente**, per progettare azioni/strumenti e definire il calendario delle attività con maggiore dettaglio. Tale piano verrà alimentato settimanalmente e sarà articolato per:
 - Tipologia di contenuto (articoli long form, comunicati stampa, newsfeed short form, immagini grafiche, fotografie, video, e altri);
 - Sezione di destinazione del Portale
 - Target a cui indirizzare il contenuto
 - Stile/Linguaggio
 - Obiettivo

10.1 AZIONI DI COMUNICAZIONE TRAMITE IL PORTALE DI PROGRAMMA CLOUDIFY NOIPA

L'intento è quello di popolare concretamente il Portale Cloudify NoiPA con i contenuti informativi, introdurre nuovi elementi che diano massima visibilità alle attività che gli stream progettuali compiono nell'ambito del programma Cloudify NoiPA, nonché alimentare le fonti conoscitive che offrano chiara evidenza dell'andamento del progetto.

Tra le azioni, sono comprese tutte le attività di evoluzione delle sezioni specifiche del Portale. Con l'obiettivo di aumentare il livello di conoscenza dell'utente rispetto al Programma e di condivisione e trasparenza delle informazioni diffuse, verranno create nuove sezioni nell'area pubblica del Portale e introdotte delle innovazioni/aggiornamenti all'interno di altre aree.

Le proposte per l'aggiornamento e l'evoluzione delle attuali sezioni/strumenti riguardano:

- Il calendario degli eventi;
- Lo stato di avanzamento;
- Le Notizie.

Le proposte per la creazione di sezioni/strumenti ex novo riguardano:

- I documenti di programma;
- Il monitoraggio del programma (Dashboard integrata con TFS).

Il dettaglio delle azioni è presente nella presentazione "COM_Proposte Evoluzione Portale_V1.0.pptx", illustrata in data 13 settembre 2017

10.2 TWITTER: UN NUOVO CANALE

Far nascere uno strumento social vuol dire offrire all'utente una comunicazione più dinamica e aperta, diversamente dalla comunicazione tradizionale o istituzionale,

Alla luce dei maggiori rischi di esposizione - che saranno gestiti con un monitoraggio costante degli effetti - la creazione e l'adozione di un nuovo canale alternativo può portare numerosi benefici, quali maggiore credibilità, miglioramento della reputazione online, maggiore contribuzione con idee e suggerimenti da parte degli utenti stessi e maggiore diffusione dei contenuti veicolati, in prima istanza, attraverso il Portale Cloudify NoiPA (*word of mouth*, o condivisione sui social media).

Piano di Comunicazione

In questa direzione, si è deciso di dotare il programma di un ulteriore canale di comunicazione, che possa diffondere i contenuti pubblicati sul portale web e raggiungere diversi target di destinatari.

Il canale prescelto è **Twitter** e a partire dal terzo trimestre del 2017, sarà avviata la sua progettazione, attraverso:

- **un documento di analisi e comparazione di tutti i canali di social media, volto a confermare (o meno) la scelta fatta**
- **un documento di progettazione di dettaglio, strategia di posizionamento e processi per il popolamento e l'utilizzo**
- **un piano editoriale di avvio canale**

Il canale di social media Cloudify permetterà di "convogliare" traffico verso il Portale, raggiungere un pubblico più ampio di utenti e consentire più facilmente l'accesso ai contenuti per poter migliorare la "Brand awareness" (conoscenza nel marchio e del Programma).

Il nuovo canale potrà essere promosso attraverso i canali attualmente attivi sul progetto Cloudify e/o su quelli di NoiPA, se l'analisi porterà a risultati positivi in tal senso.

10.3 AZIONI DI COMUNICAZIONE ESTERNA A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE PIANO TRIENNALE AgID

È stato ritenuto necessario preventivare delle azioni di comunicazione relative all'attività di informazione, verso l'utenza interessata, per l'attuazione del Piano Triennale AgID.

In tale ambito, saranno attivate, su richiesta e in linea con un piano costruito ad hoc, delle azioni di comunicazione volte a supportare il percorso che DSII e AgID, in comune accordo, avvieranno al fine di raggiungere l'obiettivo prefissato: un unico sistema per la gestione di tutto il personale della PA.

10.4 AZIONI/INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE INTERNA

10.4.1 AZIONI/INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE INTERNA TRAMITE IL PORTALE DI PROGRAMMA CLOUDIFY NOIPA

Il portale di programma ha al suo interno un'area privata, pensata per essere uno strumento di lavoro con componenti volti a supportare la collaborazione interna dei singoli stream progettuali e la interazione tra essi.

Gli strumenti messi a disposizione nell'area privata hanno potenzialità elevate, ma sono scarsamente utilizzati: gli utenti non interagiscono con la piattaforma, la quale registra partecipazioni molto diluite nel tempo e scarso presencing online.

Pertanto, con l'obiettivo di:

- **creare più engagement** degli utenti (misurato in numero di interazioni con la piattaforma)
- **formare gli utenti** sulle potenzialità dell'area privata e sul corretto utilizzo dei suoi strumenti

Piano di Comunicazione

si propone di introdurre una serie di iniziative strutturate, che facendo leva sugli strumenti messi a disposizione dal portale, raggiungano i suddetti obiettivi.

Nello specifico, si prevede di utilizzare:

- **Post sul Newsfeed** per comunicare in modo efficace
- **Wiki** per agevolare la formazione
- **Forum** per incentivare la fruizione e produzione di contenuti
- **Sondaggio** per richiedere feedback da parte dell'utente circa i contenuti proposti
- **Altre attività di comunicazione offline** o giochi di team building non strettamente legati al programma Cloudify NoiPA

Il dettaglio delle azioni sarà consultabile nella presentazione "Cloudify NoiPA_Comunicazione interna per l'area riservata del Portal_V1.pptx".

10.4.2 GAMIFICATION

Si è pensato che un'attività interna quale la **gamification** possa essere un modo "innovativo" per stimolare le interazioni e la partecipazione attiva degli attori interni al Programma.

Una volta deciso di avviare tale iniziativa, si provvederà alla definizione di:

- **un documento di progettazione del design della piattaforma**
- **un documento di progettazione del "gioco" (copione e schemi)**
- **documentazione a supporto per l'avvio dell'iniziativa (quali manuale)**

Il piano di comunicazione riguardante l'avvio delle attività e la somministrazione del game tramite piattaforma sarà definito nel corso dei mesi successivi alla progettazione, in maniera congiunta con tutti gli stream progettuali che avranno un ruolo attivo nell'iniziativa.

11. IL MONITORAGGIO DEL PIANO

Al fine di non lasciare "strategia e obiettivi operativi" distanti da ciò che accade è stato predisposto un modello di monitoraggio strategico e organizzativo delle azioni.

Il **monitoraggio strategico** è orientato a:

- **definire, misurare e valutare gli indicatori di efficacia del Piano,**
- **disegnare ed implementare azioni per reindirizzare l'operato qualora si verificano discostamenti o eventi imprevisti.**

Il **monitoraggio organizzativo** è invece destinato all'attività di Project Management delle singole azioni di comunicazione.

Di seguito i KPI di misurazione ipotizzati per il monitoraggio strategico del Piano:

- **Awareness:** n° di visitatori unici sul portale Cloudify

- **Engagement:** n° di follower del canale twitter
- **Cloudify NoiPA Reputation:** n° di like sul portale Cloudify.
- **Traffic Generation:** % di documenti pubblicati sull'area community rispetto ai documenti prodotti dal progetto

12. IL TEAM DI COMUNICAZIONE

A presidio del Piano di comunicazione è istituito un team dedicato che sarà deputato a seguire tutte le attività sopra menzionate e supporterà con le proprie competenze i diversi stream di progetto e la Direzione nelle attività da realizzare coinvolgendo tutti i membri e incentivandoli ad avere un ruolo attivo nel programma e nella definizione sia delle attività evolutive di comunicazione sia di nuove azioni aggiuntive, che dovessero essere necessarie.

Dal punto di vista organizzativo, il team sarà impegnato nella definizione e attuazione del processo legato al piano di comunicazione. Tale processo si può suddividere in tre fasi:

- **pianificazione e redazione del Piano di comunicazione (stesura del Piano);**
- **implementazione delle azioni di comunicazione e gestione delle attività correlate, di natura operativa e strategica;**
- **analisi e monitoraggio dei risultati ottenuti, dell'impatto e degli effetti generati sul contesto interno ed esterno al Programma e alla Direzione e delle eventuali discrepanze tra questi e gli obiettivi prefissati.**

Al team di comunicazione e ai differenti soggetti coinvolti, con ruoli diversi, che operano nell'Amministrazione saranno affiancati soggetti esterni, con professionalità specifiche quali content management, social media management, produzione video, grafica, analisi dati e monitoraggio.