Logo Image not found or type unknown

PROGRAMMA DEL CORSO DI COMMUNITY MANAGEMENT

SETTORE SCIENTIFICO

M-PSI/07 (PSIC-04/A)

CFU

9

SETTORE SCIENTIFICO DISCIPLINARE

PSIC-04/A

ANNO DI CORSO

II Anno

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ FORMATIVA

/**/
Base q

Caratterizzante q

Affine X

Altre attività q

NUMERO DI CREDITI

9 CFU

DOCENTE

Giulia Gagliardini

MODALITÀ DI ISCRIZIONE E DI GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI STUDENTI

L’iscrizione ed i rapporti con gli studenti sono gestiti mediante la piattaforma informatica che permette l’iscrizione ai corsi, la fruizione delle lezioni, la partecipazione a forum e tutoraggi, il download del materiale didattico e la comunicazione con il docente. Un tutor assisterà gli studenti nello svolgimento di queste attività.

OBIETTIVI FORMATIVI SPECIFICI

Il corso ha lo scopo di fornire agli studenti principi teorici e competenze pratiche provenienti dagli ambiti di studio della psicologia dei gruppi e della psicologia della comunicazione, essenziali per il community management. Gli studenti saranno così capaci di analizzare, gestire e coordinare i processi comunicativi e le relazioni sociali all’interno delle community, con particolare attenzione alle community sul web e ai social.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO SPECIFICI

Conoscenza e capacità di comprensione

Alla fine del corso, gli studenti disporranno delle conoscenze generali riguardanti i seguenti temi (trattati all’interno di specifici moduli delineati nel programma didattico):

- Ambito di studio del community management e figura del community manager;

- Funzionamento della comunicazione umana, con particolare attenzione alla comunicazione nelle community (modulo “Psicologia della comunicazione”)

- Processi psicologici che si attivano nei gruppi e funzioni di leadership del community manager (modulo “Psicodinamica dei gruppi”).

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

Alla fine del corso, gli studenti disporranno di competenze concrete riguardanti:

- Analisi, gestione e coordinazione delle dinamiche di gruppo che prendono corpo nelle community online, attraverso funzioni di leadership efficace;

- Analisi, gestione e coordinazione dei processi comunicativi delle community online, nelle loro forme funzionali e disfunzionali;

- Analisi, gestione e coordinazione dei conflitti all’interno delle community online;

- Competenze relazionali utili al community manager.

Autonomia di giudizio

Alla fine del corso, le conoscenze e competenze pratiche sviluppate dagli studenti consentiranno a questi ultimi di saper gestire in forma autonoma, competente e sicura la complessità dei processi interpersonali osservabili nelle community.

Abilità comunicative

Alla fine del corso, ci si attende che gli studenti abbiamo sviluppato abilità comunicative specifiche per lo svolgimento di attività attinenti al settore del community management, che tengano conto delle dinamiche interpersonali e gruppali che le caratterizzano, come anche delle caratteristiche individuali dei soggetti partecipanti alle interazioni. Inoltre, l'esposizione del materiale didattico e l'ascolto delle lezioni consentiranno agli studenti di argomentare con un lessico preciso ed appropriato per la disciplina oggetto del corso.

Capacità di apprendimento

Gli studenti saranno in grado di elaborare in forma autonoma i concetti principali della psicologia dei gruppi e della psicologia della comunicazione, e saranno competenti nell'applicare in forma flessibile tali concetti al contesto del community management.

PROGRAMMA DIDATTICO

1 - Il contributo della psicoanalisi

2 - I meccanismi di difesa

3 - Personalità: Tratti e stili

4 - Il contributo del comportamentismo

5 - Il contributo dell'approccio cognitivo

6 - Il ruolo della percezione

7 - Il ruolo dell'attenzione

8 - Il ruolo della memoria

9 - Ragionamento e irrazionalità

10 - Giudizio e decisione

11 - Psicodinamica dell'intelligenza e delle intelligenze

12 - Autostima, autoefficacia, assertività

13 - Emozioni, mentalizzazione affettiva e intelligenza emotiva

14 - L'identità di genere

15 - La mentalizzazione

16 - L'attaccamento

17 - I sistemi motivazionali interpersonali

18 - Prospettive sulla comunicazione umana

19 - Il modello ostensivo-inferenziale della comunicazione e gli indicatori ostensivi

20 - Comunicazione, cultura e linguaggio

21 - Pensiero e linguaggio: Il relativismo linguistico

22 - Comunicazioni e significati

23 - Significati e intenzioni

24 - Intenzioni, strategie comunicative e inferenze

25 - Pragmatica e psicodinamica della comunicazione verbale

26 - Pragmatica e psicodinamica della comunicazione non verbale

27 - Analisi della conversazione

28 - Comunicazione e discomunicazione

29 - La comunicazione nei gruppi e nelle organizzazioni

30 - Usare i media nel community management

31 - Costruire communities

32 - Community Management e social media

33 - Dai Social Network alla interrealtà

34 - Gli strumenti e le caratteristiche del Community Manager

35 - Costruire e mostrare la propria identità online

36 - Favorire le connessioni

37 - Uso problematico dei social e communities online

38 - Le business communities: pragmatica ed aspetti psicologici

39 - Le microaggressioni online e offline

40 - L'esperienza di sé, del corpo e delle emozioni nei social media

41 - Identità e soggettività tra reale e virtual

42 - Costruire communities: i primi passi

43 - Favorire la comunicazione nei gruppi e nelle communities

44 - I ruoli nelle communities e nei gruppi

45 - Ruoli, gruppi e socializzazione

TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ DIDATTICHE PREVISTE E RELATIVE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

/**/
L’insegnamento è articolato in videolezioni di circa 30 minuti corredate da dispense, slide e questionario di autovalutazione.

Per ogni insegnamento è prevista1 videolezione di didattica erogativa in modalità sincrona a contenuto innovativo ed interattivo, secondo modalità definite dal docente di riferimento,vi è altresì la possibilità di redazionedi un elaborato per insegnamento, differenziato in termini di difficoltà rispetto all'ampiezza dei CFU assegnati.

Il modello didattico 2025-2026, in ottemperanza al D.M. 1835 del 6 dicembre 2024, prevede di norma, per ogni CFU, un totale di almeno 7 ore di didattica. La didattica erogativa è perciò effettuata dall'Anno Accademico 2025/2026 per l'80% in modalità asincrona, articolata in un numero di videolezioni coerente ai CFU complessivi del singolo insegnamento, corredate da materiale didattico adeguato allo studio individuale e, per almeno il 20%, in modalità sincrona

La didattica erogativa asincrona prevede per ogni ora una videolezione registrata, una dispensa corredata da riferimenti bibliografici, note, tabelle, immagini, grafici ed un questionario di dieci domande di autovalutazione con quattro possibili risposte di cui solo una corretta e tre distrattori, oltre un file di riepilogo relativo agli obiettivi ed alla struttura in paragrafi della lezione, con l'aggiunta di alcune parole chiave. Nel dettaglio la videolezione corrisponde alla singola lezione teorica del docente.La didattica sincrona si compone di una web conferenze per CFU e di un elaborato per insegnamento, differenziato in termini di difficoltà rispetto all'ampiezza dei CFU assegnati.L'obiettivo della didattica erogativa in modalità sincrona è assicurare tutte quelle attività che tipicamente richiedono apprendimenti "in situazione" o rapporto "face to face", quali laboratori, seminari, esperienze sul campo, tirocini, ecc., tenendo conto anche delle metodologie a carattere innovativo e volte a favorire l'interazione docente-studenti e tra studenti

Sono previsti:

interventi didattici rivolti da parte del docente/tutor all'intera classe (o a un suo sottogruppo), tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive (ad esempio dimostrazione o suggerimenti operativi su come si risolve un problema, esercizio esimilari); gli interventi brevi effettuati dai corsisti (ad esempio in ambienti di discussione o di collaborazione); le e-tivity strutturate (individuali o collaborative), sotto forma tipicamente di report, esercizio, studio di caso, problem solving, web quest,progetto,produzionediartefatto(ovariantiassimilabili),effettuati dai corsisti, con relativo feed-back; le forme tipiche di valutazione formativa, con il carattere di questionari o test initinere; le esperienze di apprendimento in situazione realizzabili attraverso ambienti di simulazione, oppure attraverso la virtualizzazione di laboratori didattici.
Nelle suddette attività convergono molteplici strumenti didattici, che agiscono in modo sinergico sul percorso di formazione ed apprendimento dello studente. La partecipazione attiva alle suddette attività ha come obiettivo quello di stimolare gli studenti lungo tutto il percorso didattico e garantisce loro la possibilità di ottenere una valutazione aggiuntiva che si sommerà alla valutazione dell'esame finale.

Nel computo delle ore della didattica erogativa sono escluse le interazioni a carattere orientativo sui programmi, sul Corso di Studio, sull'uso della piattaforma e simili, che rientrano nei servizi di tutoraggio per l'orientamento. Sono altresì escluse le ore di tutorato didattico disciplinare, cioè la mera ripetizione di contenuti già proposti nella forma erogativa attraverso colloqui di recupero o approfondimento one-to-one.

MODALITÀ E CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

/**/
La partecipazione alla didattica erogativa ha la finalità, tra le altre, di valutare lo studente durante l'apprendimento in itinere.

L'esame finale può essere sostenuto in forma scritta o in forma orale; lo studente può individuare, in autonomia, la modalità di svolgimento della prova, sempre rispettando la calendarizzazione predisposta dall'Ateneo.

L'esame orale consiste in un colloquio nel corso del quale il docente formula almeno tre domande.

L’esame scritto consiste nello svolgimento di un test a risposta multipla con 31 domande. Per ogni domanda lo studente deve scegliere una delle 4 possibili risposte. Solo una risposta è corretta.

Sia la verifica in forma orale che i quesiti in forma scritta sono formulati per valutare il grado di comprensione delle nozioni teoriche e la capacità di sviluppare il ragionamento utilizzando le nozioni acquisite per verificare la capacità di apprendimento ovvero il livello di apprendimento raggiunto dallo studente. I quesiti che richiedono l’elaborazione di un ragionamento consentiranno di valutare il livello di competenza e l’autonomia di giudizio maturati dallo studente.

Le abilità di comunicazione e la capacità di apprendimento saranno valutate attraverso le interazioni dirette tra docente e studenti che avranno luogo durante la fruizione del corso proposte dal docente o dal tutor.

CRITERI DI MISURAZIONE DELL’APPRENDIMENTO E ATTRIBUZIONE DEL VOTO FINALE

/**/
La didattica sincrona garantisce una premialità massima di 2 punti che si somma al voto dell’esame finale, suddivisa in 1 punto per la didattica erogativa sincrona (Webconference) ed 1 punto didattica erogativa sincrona (Elaborato). La premialità massima per le Webconference è di un punto sul voto di esame. Ogni studente può partecipare a tutte le Webconference erogate. Per ciascuna di esse, il superamento del test finale di apprendimento –che richiede almeno quattro risposte corrette su cinque domande relative al tema trattato – consente di ottenere un punteggio pari a 0,5. Una volta raggiunto un punteggio totale di 1, allo studente viene riconosciuta la premialità. La redazione dell’elaborato consente una premialità pari ad 1 punto sul voto dell’esame, se considerato sufficiente. Saranno rese disponibili due tracce di elaborati.

È data facoltà allo studente di partecipare alla didattica erogativa sincrona.

La valutazione finale ha lo scopo di misurare il grado di comprensione delle nozioni teoriche e la capacità di sviluppare il ragionamento utilizzando le nozioni acquisite per verificare la capacità di apprendimento ovvero il livello di apprendimento raggiunto dallo studente. Il giudizio riguarda l’intero percorso formativo del singolo insegnamento ed è di tipo sommativo.
Il voto finale dell’esame di profitto tiene conto del punteggio ottenuto nella verifica di profitto al quale si sommano le premialità che lo studente può aver ottenuto partecipando alla didattica erogativa sincrona e deriva, quindi, dalla somma delle due valutazioni. Il voto derivante dalla didattica sincrona verrà sommato al voto dell’esame se quest’ultimo sarà pari o superiore a diciotto trentesimi.
Il voto finale è espresso in trentesimi. Il voto minimo utile al superamento della prova è di diciotto trentesimi.

Ciascun test dovrà essere composto da 31 domande, così da garantire la possibilità di conseguire la lode, in ottemperanza alle norme Europee sul Diploma Supplement. L’attribuzione della lode è concessa esclusivamente allo studente che ha risposto positivamente alle prime 30 domande ed anche all’ultima domanda.

ATTIVITÀ DI DIDATTICA EROGATIVA ASINCRONA

Di norma massimo l’80% delle lezioni è svolto in modalità asincrona.

ATTIVITÀ DI DIDATTICA EROGATIVA SINCRONA CON RELATIVO FEED-BACK AL SINGOLO STUDENTE DA PARTE DEL DOCENTE O DEL TUTOR

Almeno il 20% delle lezioni è svolto in modalità sincrona e possono prevedere:

èPartecipazione web conference

èRedazione di un elaborato

èSvolgimento delle prove in itinere con feedback

èSvolgimento della simulazione del test finale

MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO

èVideolezioni

èDispense predisposte dal docente e/o slide del docente

èQuestionario di autovalutazione

èMateriali predisposti per le lezioni sincrone

èTesto di riferimento suggerito dal docente (facoltativo)

Chéreau, M. (2011). Community management: come rendere le web community le migliori alleate delle aziende. FrancoAngeli.

Il materiale didattico è sempre disponibile in piattaforma e consultabile dallo studente nei tempi e nelle modalità ad egli più affini.