# Marketing del territorio e della piccola e media impresa (con laboratorio di Tecniche di ricerche di mercato per i nuovi media)

## Prof.ssa Maria Paola Pasini

***OBIETTIVO DEL CORSO E RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI***

Il corso si prefigge di fornire agli studenti gli elementi fondamentali di marketing territoriale e della piccola e media impresa sviluppando nello specifico competenze legate alla comunicazione *online* e *offline.* Allo studente sarà richiesto, durante il corso, di lavorare ad un piano di comunicazione relativo ad un territorio e uno dedicato ad una PMI: strumenti che accompagnino il “cliente” (sia quello dell’impresa che il turista) nel suo percorso verso l’acquisto (sia di un prodotto che di una destinazione turistica) attraverso metriche innovative e *best practice* adeguate. Una comunicazione efficace è oggi decisiva in un tempo caratterizzato da gravi turbolenze internazionali che ridisegnano costantemente mappe e modalità degli spostamenti e delle interazioni globali. Mai come ora risulta necessario mettere in campo approcci nuovi, basati su strategie diverse, come lo *storytelling*, che non possono prescindere dal momento storico in cui viviamo. Una particolare attenzione sarà riservata ai fattori “sostenibilità”, “fiducia” e “sicurezza” su tutti i fronti e all’elaborazione di messaggi positivi, ripensando così nuove strategie di *customer engagment* e, in ultimo, un nuovo modo di fare marketing *(human marketing*) che pone sempre di più al centro la persona nella sua complessità.

*Conoscenza e comprensione*

Al termine dell’insegnamento lo studente dovrà aver acquisito e consolidato le conoscenze necessarie per comprendere i concetti fondamentali del marketing applicato ad un percorso di valorizzazione e comunicazione di un Territorio. Sarà quindi in grado di conoscere e cimentarsi in pratiche di *brand personality* e gestione della *web reputation* applicata alle destinazioni. Allo stesso tempo dovrà acquisire gli elementi di base del marketing della Piccola e media impresa necessari per sviluppare progetti legati alla comunicazione d’impresa utilizzando le leve tradizionali del marketing ma anche avvicinandosi a tematiche più innovative come l’utilizzo dell’ICT, dei Big data e dell’AI.

*Capacità di applicare conoscenza e comprensione*

A conclusione del corso ci si attende che gli studenti sappiano utilizzare le competenze acquisite trasferendole in situazioni concrete e siano in grado di mettere a punto e attuare (seppure nelle linee generali) un piano di comunicazione strutturato per una piccola e media impresa e per un territorio. Gli studenti dovranno cimentarsi nell’analisi di una situazione, saper proporre un’azione correlata, definendo una strategia di comunicazione adeguata e vincente. Lo studente dovrà dimostrare di sapersi avvalere con sufficiente padronanza della terminologia specifica. Inoltre la conoscenza di casi di studio concreti aiuterà gli studenti a maturare una più robusta consapevolezza e autonomia di giudizio in ambito lavorativo laddove è richiesta una sempre maggiore versatilità e capacità di risolvere problemi.

***PROGRAMMA DEL CORSO***

Dopo una prima parte del corso dedicata alla definizione e allo studio di alcuni concetti generali, le lezioni verranno organizzate in due parti: la prima sarà dedicata alla piccola e media impresa, realtà che necessita sempre di più di figure professionali in grado di garantire una competenza nella costruzione di eventi e campagne promozionali legate agli obiettivi aziendali; la seconda verterà principalmente sull'analisi strategica di realtà territoriali con valenza culturale e turistica, sull' approfondimento delle loro caratteristiche, lo sviluppo delle potenzialità, la definizione di un piano di valorizzazione grazie all'utilizzo di piattaforme digitali da affiancare a contenuti più tradizionali.

1. Informazioni generali. Presentazione personale. Introduzione, concetti di base, definizioni. Storia del marketing. Cenni di storia della comunicazione. Bibliografia principale.
2. Conoscenza di vari casi di studio (sia sul versante della piccola e media impresa che del territorio)
3. Elaborazione di un piano di marketing territoriale e di uno dedicato alla piccola e media impresa.

***BIBLIOGRAFIA***

Per i concetti base:

Lucia Barale, Lucia Nazzaro, Stefano Rascioni, Giovanna Ricci, *Impresa, Marketing e Mondo*, tomo 2, Editrice Tramontana Rizzoli educational, Milano 2017, pp. 139-217 (o altro manuale di base da concordare con il docente).

Per gli approfondimenti:

**J**osep Ejarque, *Social Media Marketing per il turismo. Come costruire il marketing 2.0 e gestire la reputazione della destinazione,* Hoepli, Milano 2015. [Acquista da V&P](https://librerie.unicatt.it/scheda-libro/josep-ejarque/social-media-marketing-per-il-turismo-come-costruire-il-marketing-20-e-gestire-la-reputazione-della-destinazione-9788820366087-525060.html)

Philip Kotler, *Marketing 4.0*, Hoepli, Milano 2017.

Le parti dei testi da utilizzare e altri materiali vari verranno indicati durante le lezioni e sulla pagina *Blackboard* del docente.

Per gli studenti non frequentanti (che hanno frequentato meno dei 3/5 delle lezioni) è previsto lo studio integrale dei testi sotto indicati:

Josep Ejarque, *Social Media Marketing per il turismo. Come costruire il marketing 2.0 e gestire la reputazione della destinazione,* Hoepli, Milano 2015. [Acquista da V&P](https://librerie.unicatt.it/scheda-libro/josep-ejarque/social-media-marketing-per-il-turismo-come-costruire-il-marketing-20-e-gestire-la-reputazione-della-destinazione-9788820366087-525060.html)

Philip Kotler, *Marketing 4.0*, Hoepli, Milano 2017.

Marco Delmastro e Antonio Nicita, *Big data*, il Mulino, Bologna 2019. [Acquista da V&P](https://librerie.unicatt.it/scheda-libro/marco-delmastro-antonio-nicita/big-data-come-stanno-cambiando-il-nostro-mondo-9788815283290-559402.html?search_string=delmastro&search_results=4)

***DIDATTICA DEL CORSO***

 Dopo una introduzione di carattere metodologico e l’approfondimento di alcuni concetti chiave del marketing e della comunicazione, il carattere del corso è essenzialmente pratico-operativo e si basa sullo studio di casi concreti e - per quanto possibile - sul confronto diretto con i protagonisti di alcune significative realtà territoriali e imprenditoriali che saranno invitati a dare, anche da remoto, la loro testimonianza. Sono previste lezioni con l'utilizzo di immagini e documentazione audiovisiva. Gli studenti sono tenuti a consultare con regolarità le pagine del corso della piattaforma *Blackboard* per eventuali avvisi e materiali didattici integrativi.

***METODO E CRITERI DI VALUTAZIONE***

L'esame finale, in forma orale, è volto a valutare le conoscenze e le competenze acquisite durante il corso. Potranno essere proposte valutazioni intermedie sulla base di elaborati e esercitazioni svolte durante il corso. Agli studenti verrà richiesto di costruire nelle linee generali un piano di marketing/comunicazione del territorio e/o della piccola e media impresa singolarmente o in gruppo. La valutazione di questi lavori verrà considerata nell’ambito dell’esito complessivo della prova orale. Al corso è annesso un laboratorio di *Tecniche di ricerche di mercato per i nuovi media* (tenuto dalla dott. Ssa Nilo Soardi). Il voto ottenuto nel laboratorio inciderà, secondo una media ponderata del 20%, sulla valutazione finale dell’esame.

***AVVERTENZE E PREREQUISITI***

 L’insegnamento non necessita di prerequisiti relativi ai contenuti. Sono richieste tuttavia curiosità e interesse personale verso la materia e soprattutto desiderio di approfondire anche autonomamente le tematiche proposte nel corso delle lezioni.

Entrambe le parti (marketing territoriale e della piccola e media impresa) costituiscono parte integrante del corso. È consigliato (ma non indispensabile) avere qualche dimestichezza con i concetti base del marketing. Sono richiesti (questi sì requisiti indispensabili) interesse personale e desiderio di applicarsi nell’approfondimento e nella realizzazione di progetti concreti legati al territorio e all’impresa.

*Orario e luogo di ricevimento degli studenti*

Luogo e orario di ricevimento saranno comunicati all’inizio del corso ed evidenziati sulla PPD del docente. Info e appuntamenti: mariapaola.pasini@unicatt.it.

**Laboratorio di Tecniche di ricerche di mercato per i nuovi media**

Dott.ssa Milo Soardi

***OBIETTIVO DEL CORSO E RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI***

**- Obiettivi del corso**
Il laboratorio ha l’obiettivo di fornire agli studenti le conoscenze e gli strumenti necessari per comprendere il mercato di riferimento di un’azienda e i relativi clienti. Attraverso esercitazioni pratiche e casi studio gli studenti saranno in grado di individuare ed utilizzare gli strumenti più idonei per la realizzazione di una ricerca di mercato.

**- Risultati di apprendimento attesi**

Il laboratorio fornirà agli studenti le basi per poter realizzare in maniera autonoma ricerche di mercato con l’obiettivo di raccogliere informazioni a supporto delle diverse attività di marketing (es. lancio di un nuovo prodotto, scelta dei canali di comunicazione da attivare, realizzazione un piano editoriale, analisi della soddisfazione del cliente, creazione di campagne adv, restyling di un sito internet.)

 **- Conoscenza e comprensione**
A laboratorio concluso lo studente:

- conoscerà i diversi approcci con cui è possibile realizzare una ricerca di mercato

- saprà selezionare e utilizzare gli strumenti necessari

**- Capacità di applicare conoscenza e comprensione**
Al termine dell'insegnamento, lo studente sarà in grado di:

- creare audience/buyer personas

- strutturare in maniera corretta un questionario online

- predisporre lo script di un’intervista

- realizzare una ricerca etnografica

- utilizzare software di intelligenza artificiale a supporto della realizzazione di ricerche di mercato

**- “Autonomia di giudizio”, “Abilità comunicative” e “Capacità di apprendimento”**
Lo studente sarà inoltre capace di:
- lavorare in team per la realizzazione di un progetto comune

- sviluppare un pensiero critico

***PROGRAMMA DEL CORSO***

Introduzione alle ricerche di mercato

Etnografia digitale: strumenti ed esempi pratici

Personas: metodologie e strumenti per comprendere la propria audience

Interviste e questionari: come si realizzano

L’Intelligenza Artificiale a supporto delle ricerche di mercato

***BIBLIOGRAFIA***

Letture consigliate:

Avallone, Alice, *People watching in rete. Ricercare, osservare, descrivere con l’etnografia digitale*, Firenze, Franco Casati Editore, 2018

Avallone, Alice, *#Datastories Seguire le impronte umane sul digitale*, Milano, Hoepli, 2021 [Acquista da V&P](https://librerie.unicatt.it/scheda-libro/alice-avallone/datastories-seguire-le-impronte-umane-sul-digitale-9788820399887-693554.html)

Cassarino, Irene, *Mercati Infiniti, Modelli (pochi), storie (tante) strumenti (avanzati) per aziende ed organizzazioni che non vogliono chiudere mai*, Milano, FrancoAngeli, 2021 [Acquista da V&P](https://librerie.unicatt.it/scheda-libro/irene-cassarino/mercati-infiniti-modelli-pochi-storie-tante-strumenti-avanzati-per-aziende-ed-organizzazioni-che-non-vogliono-chiudere-mai-9788835119814-701868.html?search_string=cassarino&search_results=6)

Devigili, Iris, Buyer Personas. *Comprendi le scelte d’acquisto dei clienti con interviste e Modello Eureka!,* Palermo, Dario Flaccovio Editore, 2019

Fitzpatrick, Rob, *The Mom Test. How to talk to customers and learn if your business is a good idea when everyone is lying to you.*

Giacchino, Massimo,  *Analizzare i micro-dati per definire e convertire il cliente potenziale*

Levesque, Ryan, *Ask*, Hay House, 2019

Hansen, Michele, *Deploy Empathy A pratical guide to interviewing customers*

***DIDATTICA DEL CORSO***

Le lezioni prevedono una parte teorica con supporto di slide per introdurre la metodologia e gli strumenti e una parte pratica con approfondimento di casi reali.
Durante le lezioni gli studenti applicheranno quanto appreso sui propri progetti.

***METODO E CRITERI DI VALUTAZIONE***

**- Metodo di valutazione**

Agli studenti verrà richiesto di presentare, entro la fine delle lezioni, due progetti di gruppo che prevedono la strutturazione di un piano di marketing per una PMI e per una realtà territoriale.

La valutazione degli studenti frequentanti (che avranno seguito almeno il 75% delle lezioni) terrà conto della frequenza e della partecipazione attiva durante le lezioni e della qualità dei progetti presentati al termine del corso.

La valutazione degli studenti non frequentanti prevede la realizzazione in autonomia dei due progetti sopra citati.

Il voto ottenuto nel laboratorio si sommerà a quello del corso di Marketing del territorio e della piccola e media impresa e concorrerà a definire, secondo una media ponderata del 20%, la votazione finale.
 **- Criteri di valutazione**
Attraverso l’elaborazione dei due progetti le studentesse e gli studenti dovranno dimostrare di saper strutturare un piano di comunicazione e di essere in grado di selezionare e utilizzare gli strumenti online più adatti per la realizzazione della ricerca di mercato.

Ai fini della valutazione concorreranno la capacità di svolgere ricerche in maniera approfondita, la strutturazione di un progetto coerente con i risultati analizzati, la qualità dei contenuti proposti e l’esposizione chiara e sinergica del progetto da parte del team.

***AVVERTENZE E PREREQUISITI*- Avvertenze**
Il materiale didattico prodotto durante il corso ed eventuale materiale utile alla preparazione dell’esame sarà reso disponibile sulla piattaforma Blackboard.

**- Prerequisiti**

È necessario aver seguito il corso Marketing del territorio e della piccola e media impresa di cui il laboratorio costituisce parte integrante.

**- Orario e luogo di ricevimento**

Luogo e orario del ricevimento saranno comunicati all’inizio del corso. Per contattare la docente: milo.soardi@unicatt.it