



Università degli Studi di Catania  
Dipartimento Scienze Politiche e Sociali  
**Corso di Laurea Magistrale in Programmazione e Gestione delle Politiche Sociali**

**A.A. 2013-2014**

- **Docente:** Adriana Laudani
- **Luogo e orario di ricevimento:** Lunedì ore 9,30-10,30, presso la sede centrale
- **e-mail e recapito telefonico:** [adlau@alice.it](mailto:adlau@alice.it) 336797891

SSD	Insegnamento	CFU
	La Comunicazione nella Pubblica Amministrazione	6

TITOLI MODULI e TESTI DI RIFERIMENTO	
<b>Modulo 1:</b>	<b>La nuova cultura organizzativa :</b> Il ruolo della comunicazione nei processi di riforma della P.A.. La P.A. digitale. Le strutture, i servizi e le professioni della comunicazione pubblica
<b>Testi:</b>	Rovinetti "Comunicazione Pubblica", Gruppo 24ore; G. Priulla, "La comunicazione delle pubbliche amministrazioni", Laterza
<b>Modulo 2:</b>	<b>Strutture, processi e strumenti della comunicazione pubblica:</b> La comunicazione pubblica, l'innovazione e la qualità dei servizi. Il ruolo della comunicazione nei processi di programmazione e concertazione dei servizi sociali
<b>Testi:</b>	A. Rovinetti "Comunicazione Pubblica", Gruppo 24ore; B. G. Priulla, "La comunicazione delle pubbliche amministrazioni", Laterza,

- **BrevBreve descrizione del Corso- Area apprendimento: programmazione, coordinamento e gestione delle politiche e dei servizi sociali**

#### **I° MODULO**

In ragione del nesso inscindibile che lega la nascita e lo sviluppo della comunicazione pubblica al processo di riforma dell'amministrazione, è fondamentale muovere dalla consapevolezza di essere di fronte ad una disciplina in progress ed allo stesso tempo posta al confine con altre discipline, con le quali ricercare integrazione e sussidiarietà (dal diritto amministrativo, alla scienza dell'organizzazione, all'informatica). La nuova P.A. digitale, sempre più segnata dal valore e dall'obbligo di trasparenza, vede la comunicazione pubblica e le tecnologie che la supportano quale risorsa essenziale per sostenere i processi di cambiamento che dalla vecchia cultura del segreto devono rapidamente condurre verso i nuovi sistemi di open data, open government, superando ritardi inaccettabili. Una funzione, quella comunicativa ed informativa, che si conferma quale fattore abilitante dei processi di innovazione,

semplificazione e miglioramento dell'organizzazioni e della qualità dei servizi. Ed allo stesso tempo strumento a servizio della effettiva attuazione dei vecchi e nuovi diritti che connotano la cittadinanza attiva amministrativa delle persone e delle loro associazioni.

## **II° MODULO**

La comunicazione pubblica - in quanto finalizzata essenzialmente a fornire le competenze necessarie per la dirigenza e il management di servizi e delle strutture complesse – interviene, altresì, nei processi di programmazione, progettazione e verifica dei servizi e delle prestazioni sociali, attraverso l'attivazione di specifici strumenti, quali l'ascolto attivo e la customer satisfaction; gli strumenti dell'amministrazione partecipata e partecipativa, quali la concertazione, la co-progettazione e la rendicontazione sociale; nonché attraverso appositi servizi, quali l'URP, le reti civiche, i siti istituzionali, ecc.

### ▪ **Obiettivi formativi, conoscenze impartite nel corso e indicatori dei risultati attesi**

1. Radicare la consapevolezza che la complessità dei processi sociali ed economici, tipici della società globale, può essere affrontata solo attraverso la maturazione di saperi e conoscenze diversi e tra loro integrati. La comunicazione pubblica ben si presta a tale approccio per la sua natura "interdisciplinare", nonché per il ruolo di "governo" che la P.A. è chiamata a svolgere nell'ambito della società complessa. Tale consapevolezza consente di superare la divaricazione tra apprendimento teorico della disciplina ed esperienza pratica, attraverso l'utilizzo di una metodologia che valorizza la conoscenza teorica e le sue categorie quale strumento efficace per conoscere la realtà ed intervenire sulla stessa in modo autonomo, responsabile ed appropriato.
2. Integrare ed implementare le competenze professionali tradizionali, attraverso:
  - la consapevolezza del ruolo giocato dalla funzione informativa e comunicativa, quale risorsa strategica nei processi organizzativi e di servizio
  - la capacità di utilizzare gli strumenti e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito dei processi di programmazione, attuazione e controllo degli interventi sociali
  - l'acquisizione della cultura manageriale, fondata sui principi di autonomia, responsabilità e cooperazione
  - la capacità di promuovere lo sviluppo di una amministrazione policentrica, a rete, in grado di garantire servizi di qualità attraverso una "pratica" della sussidiarietà sociale ed istituzionale, quale valore aggiunto in grado di produrre capitale sociale
  - la capacità di utilizzare sul piano professionale le norme che regolano l'amministrazione, non come fonte di obblighi e di adempimenti formali, ma quale strumento in grado di indicare valori, finalità, percorsi e strumenti che consentono di dare attuazione piena ai bisogni e ai diritti, individuali e sociali, dei cittadini.

### ▪ **Reading list:**

- A cura di G. Arena *"La funzione di comunicazione nella pubblica amministrazione"*, Maggioli 2001
- A. Bettanini, *Pensare comunicazione. 2001-2011: un percorso nella comunicazione pubblica*, Trauben, 2011
  - B. Bartoletti-Faccioli *"Comunicazione e civic engagement"*, Franco Angeli 2013

F. Faccioli, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci Editore, 2006

F. Forte, *La gestione manageriale della Pubblica amministrazione*, F. Angeli, 2005

L. Franceschetti, *L'amministrazione in rete: uno sguardo sociologico. La comunicazione online in sanità*, F. Angeli, 2011

P. Mancini *"Manuale di comunicazione pubblica"*, Laterza 2002

Papini, *La comunicazione pubblica locale. I cambiamenti organizzativi nei processi di comunicazione dalla legge 150/2000 al D.L.78/2010*, Guerini e Associati, 2011

C. Pennisi, *Per una valutazione civile delle pubbliche amministrazioni*, Rassegna Italiana di Valutazione n. 40, F. Angeli, 2007

G. Priulla *"I caratteri elementari della comunicazione"* 2009

A cura di A. Rovinetti, *"Fare comunicazione pubblica. Normative, tecniche, tecnologie"*, Comunicazione Italiana 2006\_S. Rolando, *Economia e gestione della comunicazione nelle organizzazioni complesse. Gli ambiti di convergenza tra comunicazione di impresa e comunicazione pubblica*, CEDAM, 2009

▪ **Metodo didattico:**

Utilizzazione dei principali contenuti teorici della disciplina quali strumenti di lettura critica della realtà e risorsa per individuare metodi e strumenti appropriati di intervento.

Coinvolgimento attivo dei discenti, valorizzandone le esperienze civiche, di studio e professionali maturate. Finalizzare e misurare l'apprendimento in rapporto all'obiettivo di contribuire a determinare adeguate competenze professionali, improntate ai principi di autonomia e responsabilità.

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Lezioni frontali</b>
<input type="checkbox"/> <b>Seminari</b>
<input type="checkbox"/> <b>Presentazioni</b>
<input type="checkbox"/> <b>Laboratori</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Altro</b>

▪ **Metodo di valutazione delle competenze acquisite:**

<input type="checkbox"/> <b>Scritto</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Orale</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Presentazione essay</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Altro</b>