

Università di Ferrara

Facoltà di Lettere e Filosofia

Corso di Laurea in Comunicazione Pubblica, della Cultura e delle Arti
(indirizzo Comunicazione Pubblica e Sociale)

A.A. 2008/09 – secondo semestre

-- 10 crediti --

Teorie e Tecniche della Comunicazione Pubblica

di Mattia Miani

Introduzione

Intorno al termine comunicazione pubblica sono nate associazioni professionali, si discutono contratti di lavoro, si organizzano convegni e fiere di settore, si investono ingenti risorse pubbliche. Per il corso il termine comunicazione pubblica è sinonimo della multiforme attività di comunicazione propria della pubblica amministrazione, svolta nei confronti dei cittadini, delle imprese, dei media o al suo interno.

Scopo del corso è mostrare in che modo a partire dagli anni Ottanta nella pubblica amministrazione italiana si sia affermata una funzione comunicazione e quali strumenti e tecniche siano state perfezionate per la comunicazione con i cittadini. Il corso si propone di illustrare i presupposti storici, organizzativi, giuridici che stanno alla base dello sviluppo della comunicazione pubblica e di approfondire il funzionamento di strumenti quali gli Urp, i piani di comunicazione, le carte dei servizi, il bilancio sociale.

Il corso prevede un approfondimento monografico sul rapporto tra comunicazione pubblica e nuove tecnologie con un inquadramento dei fenomeni relativi all'e-government in chiave comunicativa. In questa parte sarà anche affrontato il tema del web 2.0 applicato all'istituzione pubblica.

Testi obbligatori

Cammelli, Marco, *La pubblica amministrazione*, Bologna, Il Mulino, 2004

Roberto Grandi, *Comunicazione pubblica*, seconda edizione, Roma, Carocci, 2007 (tranne il cap. 5)

Mattia Miani, *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, Bologna, Il Mulino, 2005.

AA.VV., *Comunicazione Pubblica 2.0: tecnologie, linguaggi, formati*, Milano, Franco Angeli, 2008 (indicativamente disponibile da novembre 2008): i capitoli di Leda Guidi, Mattia Miani, Alessandro Lovari, Roberto Zarro

Testo della Legge 7 giugno 2000 n. 150 (on line: www.senato.it/parlam/leggi/001501.htm)

Sarà messa a disposizione degli studenti una dispensa sulla comunicazione ambientale la cui lettura sarà facoltativa.

Bibliografia di approfondimento

Luigi Bobbio (a cura di) *A più voci*, Roma-Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 2004 (disponibile on line: http://www.funzionepubblica.it/docs_pdf/A_pi_voci.pdf)

Angelo Danese (a cura di) *Rendere conto ai cittadini: il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche*, Roma-Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 2004 (disponibile on line: http://www.cantieripa.it/allegati/Rendere_conto.pdf)

Franca Faccioli, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Roma, Carocci, 2000

Alfredo Fioritto, *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle pubbliche amministrazioni*, Bologna, Il Mulino, 2001

Annalisa Gramigna (a cura di) *Amministrazioni in ascolto - Esperienze di customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche*, Roma-Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 2005 (disponibile on line: http://www.cantieripa.it/allegati/Amministrazioni_in_ascolto.pdf)

Ezio Lattanzio, Massimo Giacomelli, Marianna Guastamacchia, *Il Bilancio Sociale per la Governance della P.A. Una guida per la progettazione e la realizzazione*, Milano, Lattanzio & Associati, 2004

Nicoletta Levi (a cura di) *Il piano di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche*, Roma-Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 2004

(disponibile on line: http://www.cantieripa.it/allegati/Piano_comunicazione.pdf)

Bruna Pelizzoni (a cura di) *Amministrazioni alla ricerca del benessere organizzativo - Esperienze di analisi del clima organizzativo nelle amministrazioni pubbliche*, Roma-Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 2005

(disponibile on line: http://www.cantieripa.it/allegati/Benessere_organizzativo.pdf)

Daniene Pittéri, *Democrazia elettronica*, Roma-Bari, Laterza, 2007

Sinossi delle lezioni (2009)

Lo scopo di questa sinossi è consentire ai frequentanti di svolgere le letture pertinenti prima degli incontri d'aula. Anche se la pratica non è obbligatoria è certamente consigliata per coloro che vogliono prendere attivamente parte alla discussione in aula.

Gli incontri saranno caratterizzati da un mix di lezione frontale, attività di gruppo e testimonianze.

Le lezioni (eccetto l'ultima) si svolgeranno dalle ore 9.00 alle ore 13.00 in AULA 14 in Via Savonarola con il seguente programma:

9 febbraio

Pubblica amministrazione e comunicazione pubblica
Cammelli (tutto), Grandi capp. 1-2

16 febbraio

Lo sviluppo della funzione comunicazione nella PA italiana: dagli Urp alla Legge 150
Miani cap. 1, Grandi capp. 3-4, 6, testo legge 150/2000

23 febbraio

La comunicazione pubblicitaria
Grandi cap. 8

2 marzo 9-13

I piani di comunicazione
Grandi cap. 7

9 marzo 9-13

Forme di comunicazione non convenzionale

16 marzo 9-13 Bilancio sociale, pratiche inclusive, comunicazione interna

Miani cap. 6

23 marzo

La comunicazione ambientale prima parte

Dispensa on line

30 marzo

La comunicazione ambientale seconda parte

Dispensa on line

6 aprile

Lo sviluppo dell'e-government in Italia

Miani capp. 2-3

20 aprile

La comunicazione web della pubblica amministrazione: accessibilità e usabilità

Miani capp. 4-5

27 aprile

Il web 2.0 per la pubblica amministrazione

Capitoli dal volume *Comunicazione pubblica 2.0*, Miani cap. 7

4 maggio

Esperienze di democrazia elettronica

11 maggio (solo dalle alle 9-11)

Conclusioni del corso

Ricevimento e contatti

Il docente può essere contattato per posta elettronica all'indirizzo mattia.miani@unife.it e può ricevere prima e dopo l'orario di lezione previo ragionevole preavviso. Su appuntamento riceve nel suo studio di Bologna.

Prova finale

L'esame finale è costituito da domande aperte "a tema". Modalità alternative di svolgimento dell'esame per i frequentanti potranno essere concordate con i frequentanti all'inizio del corso.