



Università degli Studi di Macerata



CORSO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE IN
"La Comunicazione interna ed esterna nella Pubblica Amministrazione. L'URP e il suo ruolo di raccordo tra Amministrazione e cittadinanza".

Anno Accademico 2013-2014
1° EDIZIONE

BANDO

ART. 1 - ATTIVAZIONE

L'Università degli Studi di Macerata – Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali - attiva, per l'anno accademico 2013-2014, con il sostegno dell'I.N.P.S., ai sensi dell'art. 6 della L. n. 341/1990, la prima edizione del corso di aggiornamento professionale in "*La Comunicazione interna ed esterna nella Pubblica Amministrazione. L'URP e il suo ruolo di raccordo tra Amministrazione e cittadinanza*", della durata n. 120 ore, di cui n. 80 ore di didattica d'aula e n. 40 ore di didattica a distanza, oltre alle ore previste per lo studio individuale e la realizzazione del project work, con l'acquisizione di 25 crediti formativi.

La Segreteria del corso è stabilita presso il Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali (sede di Via Don Minzoni, 2 - 62100 Macerata; tel. 0733 2582521; fax 0733 2582755; e-mail marialuce.dragotto@unimc.it).

ART. 2 – FINALITÀ

Il D.P.R. n. 422/2001 regola l'individuazione di titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi.

All'art. 2 comma 2 vengono individuati i titoli di studio richiesti e, in caso di mancanza di tali titoli, il tipo di formazione richiesta in ambito della comunicazione e delle relazioni pubbliche presso strutture accreditate, come le Università. Nell'Ateneo maceratese è presente, presso il Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali, un Corso di laurea (ex-Facoltà) in Scienze della comunicazione, in grado di effettuare tale formazione. Il D.P.R. individua anche in linea di massima i contenuti degli interventi formativi che sono stati assunti nel piano didattico del progetto.

Negli ultimi anni sono molteplici le trasformazioni avvenute nei contesti lavorativi ed è necessario assumere un'ottica diversa nel pensare la formazione dei dipendenti degli Enti pubblici; la domanda di formazione è rilevante ed è necessario che la risposta non riproponga modelli ripetitivi e routinari. La formazione ha un ruolo strategico in quanto non va intesa come risoluzione di problemi contingenti quanto piuttosto come processo di trasformazione e cambiamento interno al sistema organizzativo e richiede sia l'uso di tecnologie avanzate sia l'espressione di "valori". Innovazione, quindi, non ancorata solo ad una dimensione tecnico/scientifica ma con una necessaria dimensione umanistica, in cui al centro rimangono le relazioni tra persone.

La comunicazione e lo sviluppo di new media sono sicuramente elementi sempre più significativi in questo processo di trasformazione sia nelle relazioni interpersonali sia in quelle lavorative; è chiaro che anche qui è importante passare da una concezione, nelle teorie di senso comune molto presente, di comunicazione come acquisizione di tecniche per lo più retorico/persuasive ad una concezione che considera la comunicazione come processo di reciprocità, bidirezionale che è quindi una competenza complessa che abbraccia dimensioni sì linguistiche a paralinguistiche ma anche pragmatiche, sociali e culturali.

La comunicazione è senz'altro un processo centrale sia nelle dinamiche relazionali interne (nel contesto lavorativo, nei rapporti con i colleghi, nei gruppi di lavoro) sia in quelle esterne (con l'utenza) nella rappresentazione che l'Ente vuole dare di sé stesso e delle sue attività ai cittadini.

La comunicazione pubblica fa riferimento, infatti, ad un vasto campo di attività e funzioni che le istituzioni costantemente svolgono allo scopo, da una parte, di agevolare la circolazione di informazioni e di una cultura condivisa all'interno dell'ente e, dall'altra, di promuovere ai cittadini la propria immagine e i servizi.

Così il rapido evolvere dei mezzi di comunicazione richiedono non un semplice apprendimento all'utilizzo ma anche un cambiamento di ottica e di lettura della realtà derivante dal cambiamento apportato dai new media. Le evidenti e positive potenzialità dell'adozione consapevole di strumenti informatici e telematici, tanto per migliorare i flussi comunicativi e documentari interni alle Pubbliche Amministrazioni quanto per allargare ulteriormente i canali di comunicazione e interazione con i cittadini, sono ormai da anni in Italia fissate nelle norme di legge e in tante buone pratiche.

L'evoluzione del mondo digitale, l'affermarsi dei social network, lo sviluppo del settore mobile hanno comportato notevoli mutamenti nel campo del marketing. La comunicazione tra le istituzioni e i loro pubblici di riferimento (cittadini, dipendenti, fornitori ecc.) si basa sempre di più su relazioni dirette e interattive, divenendo un vero e proprio dialogo. Il cambio di paradigma che l'affermarsi della rete e dei social media ha determinato impone alla comunicazione istituzionale di acquisire tutti gli strumenti e le abilità necessarie per poter utilizzare in maniera corretta ed efficace i canali di comunicazione offerti dall'evoluzione tecnologica e dagli ambienti 2.0. (siti, community, blog, social network etc.). Ciò consente alle organizzazioni di costruire visibilità, reputazione e immagine e, soprattutto, una relazione in grado di portare valore aggiunto nel tempo e capace di generare un vantaggio competitivo.

Profili giuridici e casistica giurisprudenziale sui new media nei contesti lavorativi segnalano l'ambivalenza di questo genere di strumenti che, se usati a fini lavorativi, conducono verso una maggiore efficienza-efficacia comunicativa e, altrimenti, inducono a rischi di dispersione lavorativa. Sotto questo ultimo profilo non va sottovalutato il tema delle forme di controllo del lavoratore e delle tutele apprestate ad esso grazie alla tutela della privacy.

L'utilizzo di gruppi di lavoro per sviluppare queste competenze e per favorire una reale trasformazione è una strada complessa e difficile ma sicuramente importante perché è luogo in cui si conosce il confronto, lo scontro, il conflitto, la cooperazione, la negoziazione; niente di tutto questo si impara individualmente ma al contrario è necessaria una modalità di lavoro che possa integrare diversi punti di vista superando le rigidità e le cristallizzazioni delle competenze consolidate negli anni. In questo cambiamento di atteggiamento sta la sfida innovativa: un'organizzazione cambia di pari passo con i cambiamenti che favorisce in chi ci lavora, cercando sempre di più un'integrazione delle competenze più che lo sviluppo specialistico di queste. Saper lavorare con gli altri è un valore aggiunto che va favorito ma che richiede una formazione specifica e non si realizza in maniera spontaneistica.

ART. 3 – PIANO DIDATTICO

Il percorso formativo consiste in n. **120** ore complessive, di cui **80** ore di attività didattica in presenza, **40** ore di attività didattica a distanza, oltre allo studio individuale e alla redazione di un project work, consistente in un elaborato dal contenuto prevalentemente legato ad applicazioni pratiche. Sono previsti tre moduli didattici e uno di lavoro di gruppo applicativo. Ciascun modulo prevede lezioni frontali, con esercitazioni individuali e di gruppo e valutazione dell'apprendimento.

Moduli	Settori scientifico-disciplinari	Ore attività didattica	Crediti formativi
1° modulo. il quadro normativo riguardante la trasformazione dei sistemi amministrativi, dell'informazione, della comunicazione pubblica e della privacy	IUS/08	12 (in presenza) 7 (a distanza)	5
2° modulo. il tema del <i>team building</i> e l'uso del gruppo di lavoro come modalità per rendere efficace la comunicazione e per sviluppare competenze nella gestione di conflitti interni ed esterni attraverso la negoziazione.	M-PSI/05	16 (in presenza) 9 (a distanza)	6

3° modulo. la comunicazione pubblica interna ed esterna, intesa come un processo interdipendente, i molteplici cambiamenti apportati dai new media e il loro utilizzo in ambito lavorativo, il tutto integrato da nozioni di comunicazione di Marketing. Sarà anche analizzata la comunicazione interpersonale e le diverse competenze comunicative, utili nelle relazioni pubbliche lo studio di piani di comunicazione e di campagne di informazione, affiancate da tecniche di valutazione dei progetti e dei prodotti comunicativi.	M-PSI/04 M-PSI/05 SPS/08 ING-INF/05 SECS-P/08	44 (in presenza) 20 (a distanza)	10
4° modulo. <i>Gruppi di lavoro</i> breve modulo applicativo, in cui i corsisti dovranno risolvere problemi comunicativi (interni o esterni) o elaborare piani di comunicazione in ambito lavorativo attraverso un lavoro di gruppo supervisionato da docenti esperti.	M-PSI/04 M-PSI/05 SPS/08 ING-INF/05	8 (in presenza) 4 (a distanza)	2
Prova finale			2
TOTALE		120	25

Frequenza

Le attività in presenza e quelle a distanza sono obbligatorie. Le attività a distanza vengono verificate in base al loro svolgimento e monitorate con gli strumenti di tracciamento della piattaforma digitale. La frequenza non può essere in ogni caso inferiore al 75% della didattica in presenza.

L'attività didattica in presenza si svolge presso il Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali dell'Università di Macerata (sede di Via Don Minzoni, 2 - 62100 Macerata).

Il calendario didattico verrà reso noto all'avvio del corso.

Le attività si svolgono nel periodo compreso tra **marzo e dicembre 2014**.

Prova di esame finale

Al fine di accertare l'apprendimento e di assegnare i crediti formativi previsti, viene effettuata una verifica delle conoscenze e delle competenze acquisite, tramite una prova di esame finale consistente nella discussione del project work.

È consentita l'ammissione all'esame finale, previa verifica della partecipazione a tutte le attività proposte a cura del Direttore del corso.

Attestazione di frequenza

A conclusione del corso l'Università degli Studi di Macerata, rilascia a quanti, in regola con gli obblighi previsti dal presente bando, hanno superato con esito positivo la prova di esame finale, l'attestato di frequenza al corso di aggiornamento professionale in "La Comunicazione interna ed esterna nella Pubblica Amministrazione. L'URP e il suo ruolo di raccordo tra Amministrazione e cittadinanza", ai sensi dell'art. 6 della L. n. 341/1990, con attribuzione complessiva di 25 crediti formativi.

Il costo per bolli ed altro, relativo al rilascio di detto attestato di frequenza, verrà addebitato sulle somme liquidate dall'I.N.P.S. a finanziamento del corso.

ART. 4 – AMMISSIONE E ISCRIZIONE AL CORSO

Per l'ammissione al corso è richiesto il possesso di un diploma di scuola media superiore quinquennale ovvero di altro titolo di studio equivalente, anche straniero.

È necessario che il candidato svolga attività attinenti alle tematiche del corso e che sia in possesso di competenze informatiche di base.

Il corso prevede un numero massimo di **40 iscritti**.

I sottoelencati Enti, partner del progetto, possono indicare fino ad un numero massimo di 12 partecipanti (n. 4 partecipanti per Ente partner):

- Comune di Macerata,
- Provincia di Macerata,
- ASUR Area vasta n. 4 Fermo

La restante parte è insindacabilmente individuata dall'I.N.P.S. che ha accreditato il corso e che, pertanto, rende disponibili ulteriori **28 borse di studio** per la partecipazione ad esso.

In caso di domande eccedenti il numero delle borse di studio, l'ammissione seguirà l'ordine cronologico di presentazione della domanda online, certificata dal protocollo di ricezione dell'Istituto. L'assegnazione dei benefici avverrà, pertanto, fino a esaurimento dei posti disponibili, seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle istanze.

Gli interessati al corso, indicati dagli Enti partner, e tutti coloro che desiderano accedere al concorso per l'assegnazione della borsa di studio, devono presentare la domanda all'I.N.P.S., nel rispetto di quanto previsto dal relativo bando di concorso e dei criteri di ammissione indicati nel presente articolo

entro e non oltre il 14 marzo 2014 alle ore 14,00

Le domande dovranno **essere trasmesse unicamente per via telematica** dal richiedente, secondo la procedura indicata nel bando di concorso INPS pubblicato nel sito www.inps.it, sezione **"Servizi per il cittadino" – Servizi ex Inpdap – Per tipologia di servizio – domande – Borse di studio/iniziative accademiche-Domanda – Nuova Domanda corsi di aggiornamento professionale**, scegliendo, all'interno della domanda, il Corso **"UniMac-Comunicazione della PA"**.

Si fa presente che, previamente, i richiedenti dovranno essere in possesso del **codice PIN rilasciato dall'INPS** con una delle seguenti modalità: mediante procedura online disponibile sul Portale www.inps.it; chiamando il Contact center (803164); rivolgendosi ad una sede provinciale dell'INPS (procedura consigliabile per il rilascio immediato del PIN).

Nel modulo di domanda online è obbligatorio inserire i riferimenti telefonici mobili e gli indirizzi e-mail, per agevolare le comunicazioni con l'utenza. In assenza di tali riferimenti la domanda sarà rigettata.

Successivamente al termine di presentazione delle domande, l'INPS invierà agli ammessi al corso una richiesta di conferma da effettuarsi online **entro 5 giorni** dal ricevimento della stessa.

Al termine della procedura INPS, l'Università invierà, agli aventi diritto, apposito avviso per l'iscrizione al corso.

Qualora il numero definitivo degli iscritti risulti inferiore a 20, l'Università degli Studi di Macerata, di concerto con l'Istituto sostenitore e gli enti partner, si riserva la possibilità di non attivare il corso.

ART. 5 – CONSIGLIO DI DIREZIONE

Per l'anno accademico 2013-2014 sono nominati membri del Consiglio di Direzione i proff. Lucia D'Ambrosi, Pierluigi Feliciati e Barbara Pojaghi. Su proposta del Consiglio di Direzione è nominato Direttore del corso la prof. Barbara Pojaghi.

ART. 6 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dagli interessati sono trattati per le operazioni connesse all'iscrizione, alla frequenza del corso e al rilascio dell'attestato, secondo le disposizioni del D.lgs 196/2003 e successive modifiche.

ART. 7 – NORME FINALI

Per quanto non contemplato nel presente bando si rinvia alla normativa vigente in materia di istruzione universitaria e alla regolamentazione dell'Università degli Studi di Macerata.

La partecipazione al concorso comporta l'accettazione di quanto contenuto nel presente bando.

ART.8 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il responsabile del procedimento è il dott. Adriano Morelli, responsabile amministrativo del Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali.

Macerata, 18 febbraio 2014

F.to Il Direttore Generale
Dr. Mauro Giustozzi

F.to Il Rettore
Prof. Luigi Lacchè

F.to La Direttrice del corso
Prof.ssa Barbara Pojaghi

Per ulteriori informazioni:

Dipartimento di Scienze politiche, della Comunicazione e delle Relazioni internazionali

T. 0733 258 2521

marialuce.dragotto@unimc.it