

## **Tecniche di consultazione degli utenti + Economia e gestione delle imprese nell'industria della comunicazione**

*Scienze della comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità*

<b>Anno accademico:</b>	2012/2013
<b>Ambito disciplinare:</b>	cfr. il Portale dei Piani di studio di Ateneo <a href="http://offweb.unipa.it">http://offweb.unipa.it</a>
<b>Codice:</b>	15246
<b>Articolazione in moduli:</b>	sì
<b>Numero di moduli:</b>	2
<b>Docenti:</b>	2 Paolo Di Betta (Professore associato) <i>Tecniche di consultazione degli utenti:</i> Anna Fici (Professore associato)
<b>Settori scientifici disciplinari:</b>	SPS/07 SECS-P/08
<b>Cfu:</b>	12
<b>Ore riservate allo studio personale:</b>	220
<b>Ore riservate alle attiv. did. assistite:</b>	80
<b>Anno di corso:</b>	2
<b>Tipo di valutazione:</b>	Voto in trentesimi
<b>Calendario delle attività didattiche:</b>	<a href="#">cfr. il calendario delle lezioni</a>
<b>Organizzazione della didattica:</b>	Tecniche di consultazione degli utenti: Lezioni frontali con il ricorso a materiale multimediale.
<b>Frequenza:</b>	
<b>Metodi di valutazione:</b>	Tecniche di consultazione degli utenti: Facoltativa esame orale
<b>Ricevimento:</b>	Tecniche di consultazione degli utenti: esame orale Paolo Di Betta: Salvo diversa specificazione i ricevimenti si tengono in Viale delle Scienze - edificio 15 - piano 2°. Guardare fra le NOTIZIE per aggiornamenti. - email: <a href="mailto:paolo.dibetta@unipa.it">paolo.dibetta@unipa.it</a> - telefono: 091-2389790 Anna Fici: Mart. ore 11.00 - 12.00, Stanza Fici-Lo Verde-Pepe, 2° piano - email: <a href="mailto:anna.fici@unipa.it">anna.fici@unipa.it</a> - telefono: 3388084040

### **Risultati di apprendimento attesi**

#### **Conoscenza e capacità di comprensione**

Tecniche di consultazione degli utenti:

#### **Capacità di applicare conoscenza e comprensione**

Tecniche di consultazione degli utenti:

#### **Autonomia di giudizio**

Tecniche di consultazione degli utenti:

### **Abilità comunicative**

Tecniche di consultazione degli utenti:

### **Capacità di apprendimento**

Tecniche di consultazione degli utenti:

## **Obiettivi formativi**

### *Sociologia politica*

**Titolo del corso:** *Economia e gestione delle imprese nell'industria della comunicazione 2012-13*

Argomento del corso è la direzione e la gestione delle imprese che svolgono attività industriale, commerciale e dei servizi, con particolare attenzione all'industria della comunicazione. Obiettivo del corso è approfondire le conoscenze sulla vita dell'impresa come sistema che crea e diffonde valore, sulla responsabilità sociale e sulla comunicazione con un ambiente esterno.

La struttura del corso si snoda in tre fasi, attraverso le quali si ripercorrono alcuni concetti chiave della materia, che vengono approfonditi seguendo le più recenti evoluzioni della teoria. Innanzitutto è necessario illustrare il concetto di strategia d'impresa, vista nelle sue applicazioni alle imprese nei settori che costituiscono l'industria della comunicazione. In secondo luogo viene dato risalto agli aspetti gestionali in chiave strategica, in una ottica funzionale (con riguardo ad alcune funzioni fondamentali, in particolare: marketing strategico). La terza parte del corso è dedicata ai rapporti fra gestione strategica e l'ambiente esterno, intesa come una realtà frammentata in cui assumono risalto i rapporti con i c.d. stakeholder, attraverso opportune forme e modalità di comunicazione.

### **Lezioni frontali**

#### **Ore:      Argomenti:**

- 3      L'impresa e il mercato.
- 3      Fondamenti della creazione del valore in una economia di mercato
- 3      L'impresa come sistema. L'ambiente percepito e l'ambiente competitivo
- 3      L'approccio risorse-competenze  
Risorse tangibili e intangibili. Competenze
- 3      Competenze distintive e dinamiche
- 3      La formulazione delle strategie
- 3      La pianificazione strategica.  
La formula imprenditoriale di Norman  
L'approccio processuale-decisionale
- 3      L'approccio evolutivo  
L'approccio basato sulla conoscenza
- 3      La formazione delle strategie  
Knowledge management
- 3      Le strategie competitive per il vantaggio competitivo
- 3      Le strategie di crescita
- 3      La strategia di integrazione verticale
- 3      La diversificazione e le business unit

- 3 L'internazionalizzazione
- 3 La pianificazione strategica
- 3 L'orientamento strategico
- 3 La corporate social responsibility
- 3 Massimizzazione del valore e la triple bottom line
- 3 Il bilancio sociale
- 3 Le strategie di comunicazione integrata delle strategie

### **Testi consigliati:**

1. Fontana F., Caroli M., Economia e gestione delle imprese, McGraw-Hill. Esistono 3 edizioni. Si consiglia di acquistare la terza edizione, ma se si ha già una vecchia edizione, va bene lo stesso. Occorre stare attenti alle pagine da studiare. La prima edizione del Fontana Caroli è del 2003, i capp. da studiare sono: da 1 a 8 inclusi (pp. 1-389). La seconda edizione è del 2006, i capp. da studiare sono da 1 a 7 (pp. 1-334). La terza edizione è del 2009, le pp. da studiare sono da 1 a 204 (tutta la Parte I), più il cap. 7 (Marketing, pp. 253-321). Chi ha Marketing nel piano di studi non deve studiare il cap. 7.
2. Hinna L. (2002), Il bilancio sociale, Sole 24Ore; cap. 2, pp. 69-132 soltanto.
3. Fondazione Rosselli. Istituto Economia dei Media (2012). L'industria delle comunicazioni in Italia. XIV Rapporto IEM. (Vedere la mia pagina del sito.)

## **Obiettivi formativi**

### *Tecniche di consultazione degli utenti*

#### **Titolo del corso:** *Utenza e cittadina*

Gli studenti dovranno imparare a problematizzare i concetti di "soddisfazione" e di "valutazione", a scoprire il ruolo preminente della comunicazione nella formazione della soddisfazione e dei valori percepiti dall'utenza.

#### **Lezioni frontali**

##### **Ore: Argomenti:**

- 20 La gestione del cambiamento da parte delle pubbliche amministrazioni.  
Il quadro normativo.  
Le amministrazioni partecipanti  
La customer satisfaction  
La qualità percepita
- 20 Metodi di indagine quali-quantitativa  
L'ideazione dell'indagine  
La raccolta dati  
L'analisi dei risultati

#### **Esercitazioni**

##### **Ore: Argomenti:**

- 20 Gli studenti saranno chiamati ad individuare dei campi di indagine e a mettersi alla prova producendo un'indagine di customer satisfaction

### **Testi consigliati:**

- 1 - Dipartimento della Funzione Pubblica per l'efficienza delle Amministrazioni - Amministrazioni in

ascolto. Esperienze di customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche, ed. Cantieri, scaricabile al link:

[http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=amministrazioni%20in%20ascolto&source=web&cd=2&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.magellanopa.it%2Fkms%2Ffiles%2FAmministrazione\\_in\\_ascolto.pdf&ei=S1x-UlylCNCGswaC7YD4CQ&usg=AFQjCNGczNJ4UIKRuI2QZVGBBZQW1jDOlg&cad=rja](http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=amministrazioni%20in%20ascolto&source=web&cd=2&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.magellanopa.it%2Fkms%2Ffiles%2FAmministrazione_in_ascolto.pdf&ei=S1x-UlylCNCGswaC7YD4CQ&usg=AFQjCNGczNJ4UIKRuI2QZVGBBZQW1jDOlg&cad=rja)

2 - Dipartimento della Funzione Pubblica. Ufficio per l'Innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini, Ed. Cantieri, scaricabile al link:

[http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20customer%20satisfaction%20nelle%20amministrazioni%20pubbliche&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.magellanopa.it%2Fkms%2Ffiles%2FCustomer.pdf&ei=xV5-UNG3Ao\\_ItAakjYDoAQ&usg=AFQjCNFPfQhLxWHbAy24Y\\_ZqkiEsSjHEAw&cad=rja](http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20customer%20satisfaction%20nelle%20amministrazioni%20pubbliche&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.magellanopa.it%2Fkms%2Ffiles%2FCustomer.pdf&ei=xV5-UNG3Ao_ItAakjYDoAQ&usg=AFQjCNFPfQhLxWHbAy24Y_ZqkiEsSjHEAw&cad=rja)

3 - Dipartimento della Funzione Pubblica. Ufficio per l'Innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, La consultazione nell'analisi dell'impatto della regolazione, Ed. Cantieri, scaricabile al link:

[http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20consultazione%20nell%27analisi%20dell%27impatto%20della%20regolazione&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.funzionepubblica.gov.it%2Fmedia%2F275368%2Fair\\_consultazione.pdf&ei=LmF-UP2cJtDbsgaWnlGYAw&usg=AFQjCNFnUc3QqCi7qB88whP2Kwq80Fx0zA&cad=rja](http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20consultazione%20nell%27analisi%20dell%27impatto%20della%20regolazione&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.funzionepubblica.gov.it%2Fmedia%2F275368%2Fair_consultazione.pdf&ei=LmF-UP2cJtDbsgaWnlGYAw&usg=AFQjCNFnUc3QqCi7qB88whP2Kwq80Fx0zA&cad=rja)