

## **Le nuove frontiere della comunicazione pubblica Progettazione partecipata di strategie di comunicazione attraverso i social**

**Antonella Marascia<sup>1</sup> intervista Marina Mancini<sup>2</sup>**



### **Premessa**

La Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” è la prima, e per ora unica, legge quadro sulla comunicazione pubblica. Ad oltre vent’anni di distanza dalla sua emanazione, proviamo a riflettere sul suo stato di attuazione e sulla sua riforma, in una società sempre più digitalizzata, nella quale le esigenze di trasparenza (anche in funzione di prevenzione della corruzione) devono coniugarsi con la tutela della privacy, in una relazione non sempre facile da gestire. Ne parliamo con una “attivista” della comunicazione pubblica, la giornalista Marina Mancini.

### **Domanda:**

**Cara Marina, secondo te a che punto è il processo di attuazione della Legge 150/2000?**

### **Risposta:**

Purtroppo, ad oltre vent’anni dalla sua emanazione, è ancora oggi necessario ribadire che Informazione e Comunicazione hanno pari dignità rispetto ad altri servizi offerti

---

<sup>1</sup> Segretario/Direttore generale della Città Metropolitana di Palermo, Formatrice per le Pubbliche Amministrazioni, Autrice di libri e pubblicazioni, Past President AIF Sicilia.

E-mail: [antonellamarascia@gmail.com](mailto:antonellamarascia@gmail.com)

<sup>2</sup> Giornalista, Responsabile del Servizio ICP (Informazione, Comunicazione e Partecipazione) addetto stampa del Comune di Bagheria (PA). Coordinatrice regionale dell’Associazione PA Social. Vice presidente del GUS Sicilia (Gruppo uffici Stampa) e consigliera di AssoStampa Siciliana. Consulente Formez PA per il Progetto RiformAttiva sulla media social strategy nella pubblica amministrazione.

E-mail: [ufficio.stampa@comune.bagheria.pa.it](mailto:ufficio.stampa@comune.bagheria.pa.it)

dalle PA, mentre invece vengono spesso considerati come funzioni aggiuntive ed estranee ai processi organizzativi delle singole Istituzioni. I servizi di informazione e comunicazione hanno, inoltre, una responsabilità in più: mettere a conoscenza il cittadino su tutti gli altri servizi che la PA offre, sulle opportunità, sulle attività intraprese dall'Ente, per fare trasparenza sull'azione amministrativa nelle cosiddette "Case di vetro". Alcuni strumenti, quali la sezione "Amministrazione trasparente" sui siti delle PA, non sempre risultano utili o comprensibili ed a volte sono vissuti dalle stesse Amministrazioni come meri adempimenti, perché i cittadini hanno bisogno di parole semplici, hanno necessità di ricevere informazioni direttamente sui loro smartphone, di poterle leggere sui giornali, di poter accedere ad un'informazione chiara e tempestiva.

**Domanda:**

**In che modo le attività di informazione e comunicazione possono modernizzare la pubblica amministrazione e renderla più vicina ai cittadini?**

**Risposta:**

Assegnando un ruolo strategico agli uffici Stampa e Comunicazione, che non si occupano di comunicazione politica (né tantomeno di propaganda o di ricerca del consenso), ma di comunicazione istituzionale, propria di tutte le PA. Si tratta di un'attività che coincide con la comunicazione funzionale e di servizio delle Istituzioni pubbliche che informano i cittadini sulle loro attività, sui propri doveri, ma anche sui propri diritti e su tutto quel che può essere utile per instaurare un dialogo tra cittadini e amministrazioni, per perseguire quell'interesse generale costituzionalmente garantito.

**Domanda:**

**Alla luce di questa premessa, è necessaria una nuova legge che disciplini le attività di informazione e comunicazione?**

**Risposta:**

La mia opinione, per fortuna condivisa, è sì: è necessaria. Il quadro normativo che, a partire dagli anni '90 in materia di comunicazione, ha visto la PA passare dalla cultura del "segreto d'ufficio" alla massima trasparenza nel rispetto della privacy, è rimasto incompiuto, come era già stato evidenziato da Santelli e Perrone nel loro libro "Il delitto imperfetto"<sup>3</sup>. La legge si è affossata nel disinteresse e nei ritardi. Questa la pecca di una norma che ha, comunque, il grande merito di aver dato legittimità alle attività di informazione e comunicazione. Purtroppo, per la maggior parte delle PA, per essere solerti nell'applicazione di un processo innovativo, occorre che la norma preveda una precisa scadenza di applicazione ed una serie di sanzioni se la si disattende. Si pensi, infatti, quanto sia impattante la paura della scure della Corte dei Conti per mancata applicazione. Gli enti quasi si sentono aiutati ad essere più efficienti con tali obblighi!

---

<sup>3</sup> Renzo Santelli, Vincenzo Perrone "Delitto imperfetto. Intrighi, retroscena e colpi di mano per difendere la 150". Centro Doc. Giornalistica, maggio 2006

**Domanda:**

**Quindi, a tuo avviso, la L.150/2000 ha costituito un momento importante di un processo riformatore della PA, ma ha lasciato alla piena disponibilità delle amministrazioni la funzione di informazione, in quanto non ha posto obblighi per le amministrazioni e non ha dato strumenti ai cittadini per pretendere le informazioni. E ora?**

**Risposta:**

È sotto gli occhi di tutti che negli ultimi anni la comunicazione (non solo quella istituzionale) è stata oggetto di una rivoluzione: nelle nostre vite, oltre al web, hanno fatto capolino e si sono diffusi, a macchia d'olio, i social network. Oltre alla diffusione dai grandi colossi, che hanno dato vita ai principali social network (da youtube, a twitter e linkedin, da facebook ad instagram, da telegram a tik tok, per citare alcuni dei più noti), la spinta ad attivare un percorso legislativo nazionale in materia di sviluppo del digitale nelle PA è nata, con un approccio *bottom-up*, dagli stessi cittadini che già occupavano quelle *agorà* virtuali, ma anche grazie all'ordinamento europeo.

**Domanda:**

**Cosa bolle in pentola nello scenario della comunicazione digitale?**

**Risposta:**

Oggi si parla di "legge 151", di rinnovare la 150 con l'introduzione delle nuove forme di comunicazione, che poi tanto nuove non sono, se si pensa che Facebook si è diffuso in Italia nel 2008 e che già diverse PA, da quell'anno, erano presenti con un account, un gruppo o una fan page sulla piattaforma di Zuckerberg. La creazione di una piena interazione digitale tra amministrazione e cittadini presuppone dunque che comunicazione e informazione siano al centro di questo processo, che i protagonisti delle attività siano giornalisti, comunicatori esperti di comunicazione digitale, social media manager, ognuno secondo il proprio specifico ruolo.

**Domanda:**

**Come possono le PA supportare questo straordinario processo di cambiamento, accelerato dalla pandemia che ha costretto tutti ad un utilizzo massivo di strumenti non nuovi, ma certamente poco utilizzati (smart working, video conferenze, webinar), all'incremento dei servizi on-line e ad un aumento nell'uso dei social per comunicare con i cittadini in tempo reale?**

**Risposta:**

Il cambiamento del modello organizzativo della pubblica amministrazione diventa inevitabile, tenuto conto dello sviluppo del digitale. Chi amministra non può non tenerne conto e, al contempo, non può affidarsi ad improvvisati redattori di notizie o di post. Occorrono professionisti: giornalisti, comunicatori, esperti di digitale. In questo panorama si inserisce l'azione del tavolo di lavoro promosso dalla Ministra della Pubblica Amministrazione Fabiana Dadone e coordinato da Sergio Talamo, direttore

della Comunicazione di FormezPA. In una prima fase il gruppo di lavoro ha prodotto e consegnato alla Ministra, lo scorso 16 giugno 2020, una proposta di riforma che guarda al riconoscimento dell'importanza del digitale e alla spinta ai fini della valorizzazione delle professioni, vecchie e nuove, dell'informazione e della comunicazione pubblica. Da ciò deriva l'attenzione, di conseguenza, alle skills, le competenze più innovative, il collegamento con le università, senza dimenticare lo smart working che, come ha dimostrato la pandemia, ha impattato in maniera decisiva su chi è impegnato in questo specifico ramo delle PA.

**Domanda:**

**Quali sono le direttrici chiave su cui si baserà l'attesa riforma della legge 150 del 2000?**

**Risposta:**

Come si legge nel documento<sup>4</sup> il Gruppo di Lavoro ha proposto un impianto di riforma centrato su 10 punti chiave. Si parte dall'idea di creare un'area unificata dedicata a comunicazione, informazione e servizi alla cittadinanza, con l'istituzione degli uffici in cui operino i profili del comunicatore, del giornalista e in cui sia inserita, e valorizzata la competenza in comunicazione e informazione digitale. Al giornalista si prevede che siano assegnati l'analisi e il trattamento delle notizie di interesse dell'amministrazione, la redazione di testi e comunicati, i rapporti con i media, la cura di newsletter e pubblicazioni informative, il *fact checking* e ogni altra attività attinente al settore dell'informazione. Al comunicatore sono assegnati i rapporti con il cittadino, gli eventi, le consultazioni pubbliche e la *citizen satisfaction*, la redazione delle carte dei servizi e dei bilanci per la rendicontazione sociale (*accountability*), la gestione della partecipazione civica, la comunicazione interna e l'accesso civico. La comunicazione e informazione digitale, pur non rappresentando, al momento, un profilo distinto nei contratti del settore pubblico, avrà il compito di gestire e alimentare la presenza dell'amministrazione sulle piattaforme digitali.

**Domanda:**

**Adesso che succederà?**

**Risposta:**

Ora la palla passa al Governo e si attende l'iter verso l'approvazione della norma che riformi la 150/2000, pietra miliare nello sviluppo delle funzioni comunicative pubbliche. Ma il tavolo di lavoro non si è fermato, è andato oltre pensando a regolare l'uso dei social network da parte dei cittadini e della PA ed arricchendosi con altri professionisti ed Enti. Il tavolo si è riunito per la prima volta lo scorso 20 ottobre 2020 per la redazione di una social media policy nazionale che intende promuovere la svolta da una comunicazione pre-tecnologica e spesso unilaterale, alla comunicazione digitale e

---

<sup>4</sup> È possibile leggere la proposta alla seguente url:

<http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/15-06-2020/riforma-della-comunicazione-pubblica-proposte-operative-10-punti>

interattiva, che mette il cittadino ricevente al centro delle politiche pubbliche. Il gruppo vuole essere utile per dare alle PA un orientamento condiviso per la *governance* della comunicazione pubblica digitale e redigerà un modello condiviso di social media policy interna ed esterna. I social sono stati strumenti di informazione in prima linea, negli ultimi anni, e sono strumenti comunicativi utili e veloci, soprattutto per la comunicazione d'emergenza: il loro uso durante il periodo di lockdown si è triplicato sia da parte dei cittadini che delle PA.

**Domanda:**

**Nel corso di un recente incontro organizzato da Formez PA, la ministra Dadone ha dichiarato che *«Questi nuovi strumenti di dialogo hanno un effetto di accelerazione grandissimo. È giusto che le PA comunichino nell'ottica della customer satisfaction. Se vogliamo permettere alla PA di essere l'azienda traino del sistema Italia, dobbiamo prendere per le corna il toro del cambiamento per far sì che si crei un sistema virtuoso e per rafforzare quel rapporto di fiducia reciproco che, oggi più che mai, serve tra pubblica amministrazione e cittadino»*. Cosa fare affinché quanto auspicato dalla Ministra si realizzi?**

**Risposta:**

Occorre che informazione e comunicazione diventino, definitivamente, concetti connaturati all'idea di un'amministrazione democratica in quanto partecipata e accessibile. Una vera e propria funzione delle amministrazioni, cui è correlato il diritto dei cittadini ad essere informati e messi nelle condizioni di conoscere l'operato delle amministrazioni pubbliche, attraverso il lavoro di professionisti, giornalisti, comunicatori ed esperti digitali tenuti all'aggiornamento costante, con un'adeguata formazione predisposta dagli Enti e non lasciata alla volontà di tanti dipendenti pubblici, che sino a poco tempo fa erano tanti passionari visionari. Con il bagaglio di esperienza costruita sul campo, si sono resi protagonisti di un cambiamento, che oggi, deve essere riconosciuto da una nuova legge: la nuova legge 150.