



Lunedì 23 ottobre 2017

## Social e pubblica amministrazione: per una comunicazione proattiva

[Share](#) [Tweet](#) [Print](#)

*Intervista a Sergio Talamo, Direttore Comunicazione, Editoria, Trasparenza e Progetti Speciali Formez PA*

Su Arpatnews abbiamo pubblicato una serie di [interviste ad esponenti di associazioni ambientaliste, giornalisti, professionisti della comunicazione, esperti delle tematiche della trasparenza](#), per approfondire temi quali la comunicazione, l'informazione ambientale e processi partecipativi, con particolare riguardo alle loro aspettative nei confronti delle agenzie ambientali su questi ambiti.



In questo numero abbiamo interpellato Sergio Talamo, giornalista professionista, docente in comunicazione e trasparenza, direttore Comunicazione, Editoria, Trasparenza e Progetti Speciali FORMEZ PA – Ministero per la Semplificazione e la PA – PCM, nonché co-fondatore dell'associazione [#Pasocial](#).

**Ormai la comunicazione sui social ha assunto un ruolo fondamentale. Secondo lei cosa dovrebbe fare in tale campo una pubblica amministrazione?**

Crederci. Quindi investire su di un uso sistematico e professionale di strumenti che non sono più un optional, ma mezzi con cui il cittadino realizza un rapporto paritario e in tempo reale con la PA, secondo lo spirito della Riforma 2015-2017. La [Circolare 2/2017 della Funzione Pubblica](#) sull'applicazione della Trasparenza totale arriva a parlare di "dialogo cooperativo" con il cittadino e "pubblicazione

### Social, 5 decisive novità

- 1) **La comunicazione diventa a due vie ed in tempo reale** --- staff di "redattori operativi"
- 2) **La comunicazione social implica l'interrogabilità dell'ente** --- prendere in esame la domanda concreta del cittadino come se si trovasse al tradizionale sportello (c'è chi ha parlato di "Urp virtuali")
- 3) **Con i social il servizio pubblico è valutabile** --- pianificazione dell'ente diventa modulare, flessibile e soprattutto condivisa
- 4) **L'informazione e la sua agenda di priorità diventano "diffuse"** --- ciò che comunica il dipendente informatore può anche "valere" meno di ciò che pubblica l'utente
- 5) **La regola diventa l'interazione fra gli utenti**



proattiva" - cioè pubblicazione che "anticipa" la domanda del cittadino - e indica come mezzo privilegiato proprio i social.

Inoltre, sui social, il cittadino assume anche il ruolo prezioso di "informatore" – fornisce sia news sia riscontri sul campo alle informazioni pubblicate dall'ente – e di "interattore" – dialoga con gli altri utenti in un quadro che diventa facilmente costruttivo e collaborativo.

Certo, occorre che le PA si dotino di Social Media Policy, cioè di riferimenti solidi e chiari che fungano da "patto" con l'utente, con corredo di diritti e doveri: una sorta di Carta dei Servizi del social

network. Qui riporto una sintesi sui benefici dei social nella PA tratta dalle mie lezioni.

**La legge che regola la comunicazione nelle pubbliche amministrazioni, peraltro spesso non applicata, ha quasi venti anni; è opportuno che il legislatore intervenga di nuovo?**

Absolutamente sì. La [Legge 150/2000](#), per la prima volta, dava cittadinanza ufficiale alla comunicazione pubblica e per questo resta un importante riferimento storico. Ma è anche una normativa concepita addirittura prima del Web, che collocava comunicazione e informazione in due stanze separate e attribuiva alla comunicazione una funzione sostanzialmente didattica: "illustrare" le leggi ai cittadini.

Un armamentario del tutto inadeguato all'epoca attuale e ai diritti del cittadino-utente, che oggi gode di un "set" di diritti molto articolato, cui deve corrispondere, negli uffici pubblici, un team di professionisti impegnati a renderli effettivi.

**Per una nuova legge, quale modello organizzativo per gestire la comunicazione e l'informazione in una pubblica amministrazione suggerirebbe?**

È necessario che la "Legge 151" preveda una newsroom in cui siano annullate le barriere fra comunicazione e informazione. Occorre, insomma, che un Giornalista pubblico "multitasking" gestisca trasparenza, news, eventi, citizen satisfaction, comunicazione interna... È la proposta dell'Ufficio Comunicazione, Stampa e Servizi al Cittadino formulata dall'associazione [#Pasocial](#) e condivisa anche dalla Federazione della Stampa Italiana, impegnata nella trattativa all'Aran sulla definizione del nuovo profilo professionale del Giornalista pubblico.

**La trasparenza per la pubblica amministrazione è diventata un obbligo di legge, ma nei fatti è davvero così?**

La trasparenza totale, [Decreto 97/2016](#), è la principale chiave non solo della nuova comunicazione pubblica, ma di tutta la Pubblica Amministrazione ridisegnata dalla Riforma Madia. Ad oggi, la trasparenza "è" comunicazione, e viceversa, e infatti il modello sopra descritto comprende un ruolo molto attivo dei giornalisti-comunicatori anche nella gestione dell'accesso civico generalizzato, che in pratica consiste nella possibilità, per ogni cittadino, di ottenere dalle PA ogni atto o documento, salvo eccezioni ben precise e catalogate.

Certo, innovazioni così profonde non diventano realtà quotidiana per incanto. La Ministra Madia dice che servono "formazione, monitoraggio e dibattito pubblico informato", cioè comunicazione strutturata.

Il Formez si muove su tutti e tre questi versanti e i primi dati fanno ben sperare: le amministrazioni iniziano a rispondere ed esaudire le richieste di accesso. Occorre però procedere sulla strada di una vera e propria riconversione organizzativa, per passare dalla cultura delle procedure a quella del risultato, dalla centralità degli uffici a quella del cittadino-cliente-utente, con le sue domande di trasparenza e di qualità del servizio. Non dimentichiamo che la trasparenza – lo dice la legge – va intesa "come una dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi".

**La sezione "Amministrazione trasparente", che diventa sempre più estesa, serve davvero ad assicurare trasparenza?**

Si tratta di una delle più visibili innovazioni del [Decreto 33/2013](#), che per la prima volta introdusse l'idea dell'accesso come strumento di "controllo diffuso" esercitabile da "chiunque". Certo, con il Decreto 97, si passa da un'idea formale-adempitiva della trasparenza – tenere in ordine la sezione Amministrazione Trasparente – ad un'idea della Trasparenza come servizio. Non a caso sia Anac sia Funzione Pubblica raccomandano di tenere aggiornato un Registro degli Accessi, come una sorta di "book" sui servizi resi che faccia da riferimento per un percorso evolutivo reale. Il riferimento è quella "casa di vetro" di cui parlò Filippo Turati alla Camera dei deputati nel 1908.

**Le agenzie ambientali hanno fra i loro compiti istituzionali quello di assicurare l'informazione ambientale. Ha avuto modo di avere contatti con qualche ARPA da questo punto di vista e che impressione ne ha avuto?**

Ho avuto la sensazione di strutture attive, ma solo quando sanno investire sulla comunicazione; come dimostra la diffusione, davvero notevole, di questa newsletter su cui ho il piacere di intervenire.

**Come esperto di comunicazione, ed anche come cittadino, cosa si aspetta dall'attività di comunicazione e informazione di un'agenzia ambientale?**

Come cittadino, mi interessa soprattutto sapere quali sono gli standard da rispettare da parte delle strutture pubbliche e private e quali sono sia le eccellenze sia i "buchi neri". Ma tutto ciò può avvenire solo in un regime di autonomia dell'informazione: nessuna struttura pubblica, ad esempio, avrebbe potuto o potrebbe dire certe verità sull'Ilva di Taranto, senza godere di uno spazio di azione segnato dalla libertà di informazione e dalla deontologia.

**Le agenzie ambientali sono enti tecnici, i temi da loro trattati hanno una complessità non facile da rendere comprensibile per tutti. Quali suggerimenti può dare ai comunicatori delle agenzie ambientali?**

Intanto la regola fondamentale che si impara sui manuali di giornalismo: "Ho scritto un pezzo lungo perché non ho avuto tempo di farlo corto". Quindi, la sintesi.

In secondo luogo, un'efficace e costante traduzione dal "burocratese", come insegnava già venti anni fa il ministro della Funzione Pubblica Sabino Cassese.

In terzo luogo, un uso stabile e professionale dei social, per garantire un flusso dinamico e a due vie delle informazioni.

Infine, il ricorso a rilevazioni periodiche della citizen satisfaction: nessuna attività pubblica, d'oggi in avanti, dovrebbe prescindere dal riscontro degli utenti e dalla loro attiva partecipazione.

[File PDF](#)

Organizzazione con sistema di gestione certificato e laboratori accreditati  
 Maggiori informazioni all'indirizzo [www.arpat.toscana.it/qualita](http://www.arpat.toscana.it/qualita)

**Direttore responsabile:** Marco Talluri  
**Autorizzazione del tribunale di Firenze:** n. 5396 del 14 febbraio 2005  
**Redazione:** ARPAT Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze - tel. 055-3206050 fax 055-5305640  
**Email:** [arpatnews@arpat.toscana.it](mailto:arpatnews@arpat.toscana.it)  
**Web:** [www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews](http://www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews)

È possibile ricevere regolarmente ARPATNEWS, personalizzandone le modalità (periodicità, temi, ecc.), compilando l'apposito [form di richiesta](#)

È possibile inserire un proprio commento in calce a ciascun numero della versione Web ed è possibile esprimere un giudizio su questo servizio, come sulle altre attività svolte da ARPAT, all'indirizzo: [www.arpat.toscana.it/soddisfazione](http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione)

— archiviato sotto: [Social media, Comunicazione e informazione](#)

[Spedisci](#) — [Stampa](#) — [Aggiungi ai favoriti](#) —

[Aggiungi commento](#)

**Notizie**    
 Le notizie di ARPATnews più lette nel 2019

I contatti con il pubblico dell'URP ARPAT nel 2019

Monsummano Terme (PT): presentati i primi dati della campagna di caratterizzazione della falda contaminata

Indagine di soddisfazione 2019: i risultati

**Eventi**  **Documentazione**    
 Dalla scuola al territorio Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019

Giornata Europea del Mare - Navi di Maggio Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente - Anno 2019

Navi di Maggio Le plastiche e la politica UE in materia di micro e nanoplastiche Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018

Chi trova un nido trova un tesoro Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2017

**Multimedia**    
 L'Annuario 2019 dei dati ambientali della Toscana

Dematerializzazione dei flussi documentali, firme digitali e PEC per una PA senza carta

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ARPAT

L'annuario 2018 dei dati ambientali della Toscana

**Contenuti Esterni**

Notizie brevi - COVID19: due indagini del CNR su mutamenti sociali in atto e verde urbano

Notizie brevi - Cambiamento climatico e stili di vita: i video premiati dal Corecom Toscana

Notizie brevi - Il pianeta negli occhi film fest

Notizie brevi - Open data ed emissioni in atmosfera

ARPATNews - Arte e ambiente: un cetaceo di 12 metri all'Orto Botanico di Firenze

Notizie brevi - Terre di femmes, il premio per le donne che tutelano l'ambiente

Presentazione Convegni - Il tracking satellitare delle tartarughe Caretta caretta nelle acque toscane

Presentazione Convegni - L'acquario di Livorno: un mare di scoperte

**Dove Siamo**

**DIREZIONE**  
 TOSCANA COSTA  
 LIVORNO, MASSA CARRARA, PISA, LUCCA

TOSCANA CENTRO  
 FIRENZE, PRATO, PISTOIA

TOSCANA SUD  
 GROSSETO, SIENA, AREZZO