



Cerca nel sito  Cerca  solo nella sezione corrente

Agenzia	Temi Ambientali	Attività	Documentazione	Notizie	Dati e Mappe	URP
---------	-----------------	----------	----------------	---------	--------------	-----

Sei in: [Home](#) → [Notizie](#) → [ARPATNews](#) → [2018](#) → [063-18](#)



## La nuova comunicazione nella pubblica amministrazione



Intervista a **Francesco Di Costanzo**, *Presidente PA Social*

Francesco Di Costanzo è Presidente **PA Social** - Associazione Nazionale per la nuova comunicazione, nonché fondatore e direttore di [cittadiniditwitter.it](#). Esperto di comunicazione, social network e autore dei libri "PA Social. Viaggio nell'Italia della nuova comunicazione tra lavoro, servizi e innovazione" (2017, Franco Angeli Editore), "Cittadini di Twitter. La nuova comunicazione nei servizi pubblici locali" (2012, Indiscreto Stefano Olivari Editore), "Comune di Twitter" (Anci Toscana – Polistampa Editore, 2013) e "WhatsApp in città? La nuova frontiera della comunicazione pubblica" (Di Costanzo - Marrucci, 2015, Indiscreto Stefano Olivari Editore). Fondatore con numerose aziende di trasporto pubblico italiane del network #socialbus, prima rete europea per lo sviluppo della comunicazione social nel settore dei trasporti. Promotore di numerose iniziative e campagne, come #socialcity e #socialutility, per lo sviluppo e la promozione dell'utilizzo di web e social network per l'informazione pubblica e di servizio ai cittadini.



L'intervista si inserisce nel quadro delle varie [interviste su comunicazione, informazione e partecipazione curate da Arpatnews](#).

### Ormai la comunicazione sui social ha assunto un ruolo fondamentale. Lei è fondatore e presidente di una associazione di cui questa novità è l'aspetto caratteristico. Secondo lei cosa dovrebbe fare in tale campo una pubblica amministrazione?

I social network, le chat, gli strumenti del Web in generale e anche il più recente lavoro sull'intelligenza artificiale hanno portato una rivoluzione nel rapporto tra PA, aziende pubbliche e cittadini. Una rivoluzione in corso, positiva, che fa crescere il numero di servizi, di informazioni, di possibilità di un dialogo diretto.

In poche parole credo che un'amministrazione abbia il dovere di essere un punto di riferimento anche sugli strumenti di nuova comunicazione. Non guru del Web, ma riferimento affidabile, costante e di qualità. Per farlo servono professionalità, formazione, scambio di buone pratiche, conoscenza dei linguaggi e degli strumenti, una nuova organizzazione della comunicazione pubblica.

Insomma, da cittadino, mi aspetto che la mia PA di riferimento, l'ente o l'azienda di cui ho bisogno in quel momento, non solo sia presente, ma che lo faccia anche con qualità. Se con un tweet, un post, un messaggio in chat risolviamo, magari in tempi rapidi, anche un piccolo problema quotidiano al cittadino è evidente che stiamo parlando di una rivoluzione. Come detto, una rivoluzione ormai in corso, quindi non solo sognata.

### 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?

Sì, la mia opinione è che la legge 150 del 2000 sia abbondantemente superata dagli eventi, dagli strumenti, dal lavoro quotidiano. È stata sicuramente un buon compromesso e un'importante conquista ai tempi, ma oggi le necessità sono altre e non si può restare fermi a schemi del passato come la divisione per "compartimenti stagni" tra comunicazione e informazione.

I nuovi strumenti (i social, le chat, il Web in generale) e la finalmente sottolineata rilevanza del servizio al cittadino ci portano verso un lavoro comune, una redazione diffusa, una newsroom che tenga dentro le tante funzionalità e servizi che oggi operano separatamente e che spesso neanche si parlano, ma che nella quotidianità sono fondamentali per dare un servizio completo, efficace, di qualità al cittadino.

Dopo il PA Social Day del 6 giugno apriremo un confronto in tutta Italia "verso una legge 151". Ne abbiamo parlato tanto, ora credo che sia il momento di lavorarci tutti insieme e aggiornare la legge. Giornalisti, comunicatori, università, nuove professioni...

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

Come associazione PA Social abbiamo proposto da più di un anno un **nuovo modello organizzativo per la comunicazione pubblica** (l'Ufficio Comunicazione, Stampa e Servizi al cittadino) con la consapevolezza che i nuovi strumenti toccano ormai la totalità degli uffici che hanno a che fare con comunicazione, informazione, rapporti con il pubblico, rapporti con la stampa, citizen satisfaction, partecipazione, trasparenza, accesso civico, campagne di comunicazione, organizzazione di eventi, comunicazione interna.

Abbiamo proposto un percorso per arrivare al profilo unico del Giornalista pubblico, superando gli steccati del passato, dando maggiori opportunità ai giornalisti e ai comunicatori, aprendo le porte a nuove professionalità (come i social media manager ad esempio) oggi non riconosciute ma sempre più necessarie. Come detto, serve un lavoro comune, una redazione unica.

### 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?

L'informazione ambientale è fondamentale, anche per questo credo che sia molto importante che i cittadini abbiano la possibilità di informarsi attraverso vari canali di comunicazione, come i social, il Web e le chat, che utilizzano normalmente nelle loro giornate. Per il lavoro ma anche nel privato. Seguo sui social con interesse tutta la rete delle Arpa, nazionale e regionali, credo ci sia un'attività positiva sulla nuova comunicazione e che sia molto importante andare avanti su questa strada ed essere sempre più a portata di cittadino.

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

Mi aspetto che il cittadino possa contare su un punto di riferimento. I temi ambientali sono molto importanti e spesso c'è bisogno di orientarsi tra una serie di notizie e informazioni non sempre corrette. Da cittadino vorrei avere le agenzie ambientali a portata di smartphone, trovarle sui mezzi che utilizzo tutti i giorni, andare a cercare lì la notizia giusta al momento giusto.

Si parla molto di fake news, di scorretto utilizzo di Web e social, credo che l'unico modo di combatterli sia sfruttare al meglio le potenzialità positive degli strumenti di nuova comunicazione. Saperli usare bene, farlo con qualità e professionalità, offrire servizi e informazioni con linguaggi e funzionalità specifiche delle varie piattaforme. Nel caso dell'ambiente chi meglio delle Arpa può rappresentare un punto di riferimento affidabile per il cittadino? È importante, e la strada è quella giusta, farlo anche su Web e social network.

### Il 6 giugno si svolge, per la prima volta in Italia, in 17 città in contemporanea e con la partecipazione di tutte le regioni, il PA Social day, a cui anche la rete "Comunicazione e informazione" del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente prenderà parte. Come mai questa iniziativa?

Prima di tutto ringrazio il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente per la partecipazione attiva e per aver portato al centro il tema della comunicazione ambientale. L'obiettivo è ampliare il dibattito, sollecitare un confronto, raccogliere idee e proposte, allargare ulteriormente la rete della nuova comunicazione, dare visibilità all'ottimo lavoro che viene portato avanti su tutto il territorio nazionale, sviluppare e incentivare la nascita di nuove esperienze, tirare le somme delle tante cose fatte fino ad oggi, ma soprattutto costruire il lavoro e gli obiettivi del presente e del futuro.

Credo sia molto importante dedicare una giornata ai tanti temi che la nuova comunicazione si porta dietro: innovazione, lavoro, nuovi servizi, nuovi linguaggi, strumenti e organizzazione, forte impatto sulla vita quotidiana dei cittadini attraverso un rapporto sempre più diretto ed efficace con enti e aziende pubbliche. **Il tema generale è la nuova comunicazione**, ma ogni città dedicherà il suo evento ad un settore specifico: servizi pubblici e gestione delle emergenze, cultura del digitale, marketing territoriale, nuova organizzazione e profili professionali, cultura, musei e spettacolo, intelligenza artificiale e chatbot, ambiente, chat, community e comunità, fondi europei, sanità, fake news, servizi digitali, open data e partecipazione, Web reputation, nuovi linguaggi, telepresenza. Sarà una grande giornata di partecipazione e confronto, un'occasione per crescere e migliorare.

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](#)

<b>Notizie</b>	<a href="#">+</a>
Le notizie di ARPATNews più lette nel 2019	
<a href="#">I contatti con il pubblico dell'URP ARPAT nel 2019</a>	
<a href="#">Monsummano Terme (PT): presentati i primi dati della campagna di caratterizzazione della falda contaminata</a>	
<a href="#">Indagine di soddisfazione 2019: i risultati</a>	

<b>Eventi</b>	<a href="#">+</a>	<b>Documentazione</b>	<a href="#">+</a>
<a href="#">Dalla scuola al territorio</a>		<a href="#">Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019</a>	
<a href="#">Giornata Europea del Mare - Navi di Maggio</a>		<a href="#">Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente - Anno 2019</a>	
<a href="#">Navi di Maggio Le plastiche e la politica UE in materia di micro e nanoplastiche</a>		<a href="#">Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018</a>	
<a href="#">Chi trova un nido trova un tesoro</a>		<a href="#">Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2017</a>	

<b>Multimedia</b>	<a href="#">+</a>
<a href="#">L'Annuario 2019 dei dati ambientali della Toscana</a>	
<a href="#">Dematerializzazione dei flussi documentali, firme digitali e PEC per una PA senza carta</a>	
<a href="#">L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ARPAT</a>	
<a href="#">L'annuario 2018 dei dati ambientali della Toscana</a>	

### 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 de 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](#)

<p><b>ARPAT</b> Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana</p> <p>Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze Tel. 055 32061 - Fax 055 3206324 Numero Verde: 800-800400 <b>PEC (Posta elettronica certificata) - info</b></p> <p>Codice fiscale e Partita IVA: 04686190481 Codice per fatturazione elettronica PA: UFNBJI IBAN IT 59 Y 05034 02801 000 000 005 565</p>	<p><b>INFORMARSI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Notizie</li> <li>Twitter</li> <li>RSS</li> <li>Newsletter</li> <li>App</li> </ul>	<p><b>CONOSCERE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione</li> <li>Annuario dati ambientali</li> <li>Schede informative</li> <li>SIRA - Sistema Informativo Regionale Ambientale</li> </ul>	<p><b>PARTECIPARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclami e suggerimenti</li> <li>Segnalazioni ambientali</li> <li>Indagine di soddisfazione</li> <li>Accesso agli atti e alle informazioni ambientali</li> </ul>
	<p><b>AGENZIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sedi</li> <li>Contatti</li> <li>Rubrica</li> <li>E-mail URP</li> <li>Concorsi e tirocini</li> <li>Albo online</li> </ul>	<p><b>TEMI CALDI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità dell'aria</li> <li>Superamenti PM10</li> <li>Progetto Cave</li> <li>Biomasse e Geotermia</li> </ul>	<p><b>SITO WEB</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile per la pubblicazione</li> <li>Privacy/ Note legali</li> <li>Tools</li> <li>Mappa del sito</li> <li>Accessibilità</li> </ul>