

Università degli Studi di Trieste Dipartimento di Scienze Umanistiche

La Comunicazione pubblica

Trieste, ottobre/dicembre 2015

prof Eugenio Ambrosi

1

Il Programma

- **La Comunicazione Pubblica**
 - Evoluzione della comunicazione pubblica
 - Evoluzione della comunicazione istituzionale
 - Trasformazione dei sistemi amministrativi
 - La nuova Pubblica Amministrazione
 - Il sistema delle autonomie locali
 - Il *New Public Management* e la *Public Governance*
- **Le norme**
 - La Costituzione
 - L'evoluzione
 - ✓ nazionale (70 anni)
 - ✓ regionale (50 anni)
 - ✓ comunitaria (30 anni)
 - Il T.U. sulla Privacy

prof Eugenio Ambrosi

2

Il Programma

- **Gli obiettivi**

- Informare sui diritti, sull'organizzazione
- Fare conoscere opportunità
- Modificare comportamenti e abitudini
- Mettere in relazione amministrazione e cittadini
- Dare identità all'ente
- Mettere in relazione uffici dello stesso ente e amministrazioni tra di loro
- Migliorare efficacia ed efficienza dei servizi e la modernizzazione organizzativa

- **Gli attori**

- Presidenti & C.i
- I dipendenti pubblici
- I comunicatori pubblici
- ✓ Il portavoce
- ✓ L'addetto stampa
- ✓ Gli addetti URP
- ✓ Gli addetti alla Comunicazione

prof Eugenio Ambrosi

3

Il Programma

- **Gli strumenti**

- L'albo pretorio, GU-BUR-GUCE, inserzioni a pagamento, circolari, manifesti
- Telefono, fax, radio, televisione, internet
- Gli sportelli
- Banche dati, Intranet, sito web, e-mail, reti civiche, totem polifunzionali, call center, numeri verdi
- Social network
- La Comunicazione interna
- La Comunicazione organizzativa
- Il Piano di comunicazione
- Il Bilancio sociale
- Il Marketing territoriale
- Il Benchmarking
- Customer Satisfaction & Verifica dei servizi
- La Valutazione della Comunicazione

prof Eugenio Ambrosi

4

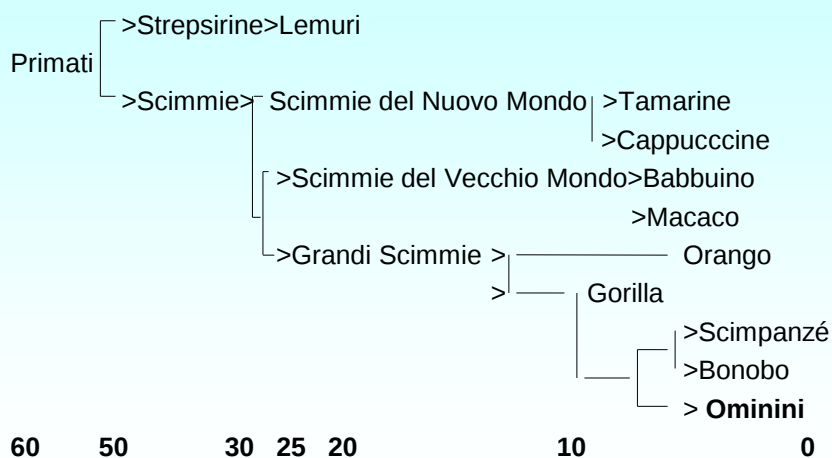
La Comunicazione: cosa è stata e cosa è

- L'evoluzione: dal genoma al dito opposto
- 150 mila anni fa ...FOXP2

prof Eugenio Ambrosi

5

L'evoluzione dei primati (Corballis, 2008)



prof Eugenio Ambrosi

6

La storia della C. umana in 24 ore (Schramm, 1988)

- 00.00: compare Lucy (3.500.000 anni fa)
- 00.00.01 > 21.00 (=900.000 anni): nulla
- 21.33: invenzione del linguaggio
- 23.52: invenzione della scrittura
- 23.59.14: invenzione della stampa
- 24.00: oggi

prof Eugenio Ambrosi

7

Fondamenti evoluzionistici della C. cooperativa

(Tomasello, 2009)

Grandi scimmie	Homo Richiedere mutualità	Primo Sapiens Informare, reciprocità indiretta	Sapiens Tardo Condividere, selezione naturale di gruppo
Attività di gruppo Comprendere fini/intenzioni Comprendere percezioni Ragionamento pratico	Attività di collaborazione Intenzioni e fini congiunti Attenzione congiunta / terreno comune Lettura ricorsiva della mente	Mutue aspettative di cooperazione Intenzioni cooperative	Ragionamento e norme cooperative
	Imitazione dell'azione	Imitazione con inversione di ruolo	Imitazione sociale
Richiami dell'attenzione	Additare		Convenzioni vocali arbitrarie
Movimenti di intenzione prof Eugenio Ambrosi		Mimare (convenzionale)	

8

La Comunicazione: cosa è stata e cosa

- Atene, Alessandria d'Egitto, Pompei, Costantinopoli, Venezia, Roma, Londra ...
- Omero, l'oracolo di Delfi, Catone il Censore, Shakespeare, frà Martino, Tolkien, Calvino
- Mussolini, Hitler, Stalin
- I Padri della Costituzione, Bassanini, Berlusconi

prof Eugenio Ambrosi

9

La Comunicazione: cosa è stata e cosa

- ***Ibis redibis non morieris***
(l'oracolo di Delfi al re di Lidia)
- ***Porta patens esto. Nulli claudatur honesto***
(fra' Martino, priore)

prof Eugenio Ambrosi

10

2000 anni prima ...

- | | |
|---------------------|-------------------|
| • QUIS | • WHO |
| • QUID | • WHAT |
| • UBI | • TO WHO |
| • QUIBUS AUXILIIS | • IN WICH |
| • CUR | CHANNEL |
| • QUOMODO | • WITH WHAT |
| • QUANDO | EFFECT |
| <i>(Aristotele)</i> | <i>(Lasswell)</i> |

prof Eugenio Ambrosi

11

E ancora ...

•Sorgente	•Sorgente	•Sorgente
•Trasmettitore	•Trasmettitore	•Trasmettitore
•Segnale	•Segnale	•Segnale
•Ricevitore	•Ricevitore	•Ricevitore
•Destinazione	•Destinazione	•Destinazione
	•Codificatore	•Codificatore
	•Decodificatore	•Decodificatore
		•Rumore
<i>(Shannon/Weaver)</i>	<i>(Berlo)</i>	<i>(Altri)</i>

prof Eugenio Ambrosi

12

Differenze tra informazione e comunicazione

Differenze di ...	informazione	Comunicazione
Relazione tra i soggetti coinvolti	Unilaterale e non reversibile	Reversibile e interattiva
Durata temporale	Breve, utilità immediata	Durevole, rapporto costante
Trattamento dei dati	Più neutrale e oggettivo	Elaborazione e modifica
etimo	Fornire notizie e in-formare	Mettere in comune conoscenze
prof Eugenio Ambrosi		13

I modi di considerare la comunicazione

- **C. come contatto**
- **C. come trasferimento di risorse:** trasferimento di una proprietà da un soggetto ad un altro
- **C. come influenza:** dato uno stimolo, si misura la risposta o sua intensità
- **C. come passaggio di informazione:** trasferimento di informazioni dalla fonte che informa e manipola
- **C. come condivisione:** atto sociale e reciproca partecipazione
- **C. come inferenza:** attività di costruzione di indizi e produzione di congetture sugli indizi prodotti dagli interlocutori
- **C. come scambio:** i due poli possiedono valori da scambiarsi
- **C. come relazione sociale:** individui, mediante uso di linguaggio e segni, formano un'unità sociale
- **C. come interpretazione:** per fruire un messaggio è necessaria un'attività che definisca un progetto sulla base di ipotesi sul suo significato profondo

prof Eugenio Ambrosi

14

I modi di considerare la comunicazione

Prerequisiti di una comunicazione efficace sono:

- **La flessibilità**, la consapevolezza dei codici propri e di quelli altrui, l'adattamento al contesto
- **Il role taking**, saper assumere il punto di vista dell'altro
- **L'attenzione al feedback**, saper valutare con sistematicità le informazioni di ritorno, per ricalibrare la proposta comunicativa
- **La disponibilità a mettersi in discussione**

prof Eugenio Ambrosi

15

La comunicazione pubblica

Il termine **pubblico** ha più significati:

- ciò che è di pertinenza degli enti pubblici
- ciò che è di pertinenza dei poteri pubblici
- trattare affari pubblici
- di pubblica utilità
- nell'interesse pubblico
- i servizi pubblici
- gli spazi pubblici
- la sfera pubblica
- il discorso pubblico
- l'amministrazione pubblica

C.P.: comunicazione orientata all'interesse generale

prof Eugenio Ambrosi

16

Contenuti della Comunicazione Pubblica

Comunicazione formale	Comunicazione informale
Comunicazione vincolante	Comunicazione non vincolante
Comunicazione uno-a-uno	Comunicazione uno-a-molti
Comunicazione basata sul linguaggio (verbale e scritta)	Comunicazione materiale
Comunicazione informativa	Comunicazione persuasiva
Comunicazione di informazione	Comunicazione di servizio
Comunicazione istituzionale	Comunicazione promozionale
Comunicazione interna	Comunicazione esterna

prof Eugenio Ambrosi

17

comunicare

perché

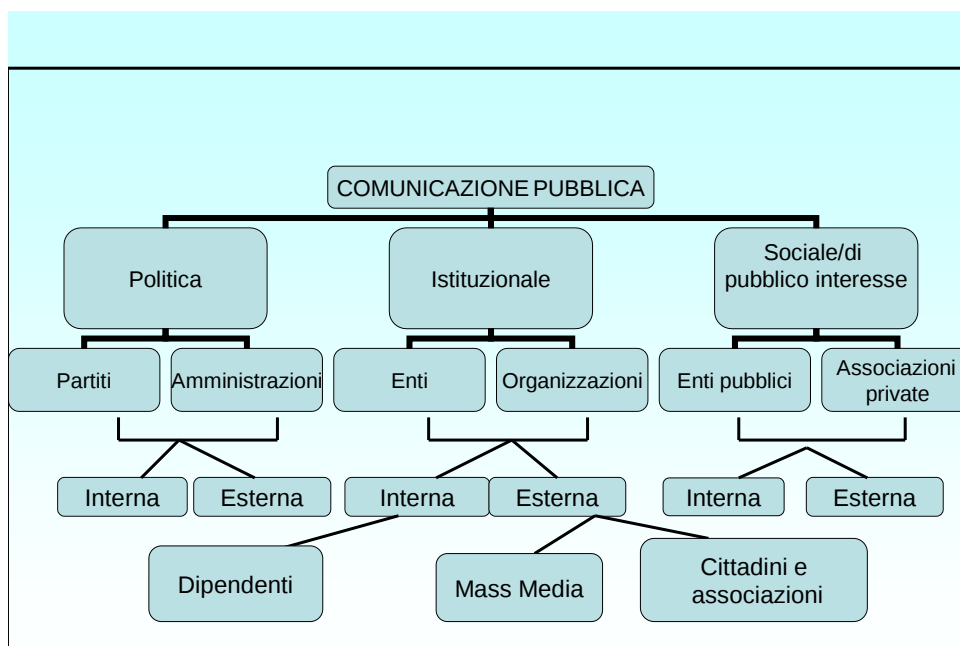
cosa

ostacoli

Diritto/dovere all'informazione	Informazioni su atti, leggi, regolamenti	Cultura del silenzio e della propaganda
Comunicazione è servizio	Procedure, uffici, organizzazione	C non è considerata risorsa
Per attivare partecipazione	Conoscenza dei servizi e modalità di accesso	C non è legittimata quale attività di governo
Per accelerare il cambiamento	Nuove opportunità e servizi al cittadino	Scarse risorse finanziarie e umane
Per favorire la semplificazione	Nuovi diritti dei cittadini	Non uso di competenze e professionalità
Per dare senso di appartenenza	Nuovi comportamenti, identità nazionale	Non è vista come cultura del cambiamento
Per dare nuova legittimità alla PA	Ascolto e dialogo con i cittadini	Non è atto terminale del processo amministrativo
Per avviare riorganizzazione	Conoscenza ICT e semplificazione	Rigidità normativa contrasta flessibilità ICT ¹⁸

prof Eugenio Ambrosi

18



prof Eugenio Ambrosi

19

Il quadro normativo della CP

- **Le norme**
 - La Costituzione
 - L'evoluzione
 - ✓ nazionale (60 anni)
 - ✓ regionale (40 anni)
 - ✓ comunitaria (20 anni)

prof Eugenio Ambrosi

20

Il quadro normativo della CP

Costituzione della Repubblica Italiana

- Art. 2 principio di personalità attraverso la libertà*
- Art. 3 principio di uguaglianza attraverso la libertà*
- Art. 15 libertà di corrispondenza e di comunicazione*
- Art. 21 possibilità di esprimere liberamente le proprie opinioni*
- Art. 41 libertà di iniziativa economica*
- Art. 48 libertà di voto*
- Art. 49 libertà di adesione ai partiti*
- Art. 64 le sedute del Parlamento sono pubbliche*
- Art. 73 le leggi debbono essere pubblicate*
- Art. 97 principio di imparzialità e buon andamento della P.A.*
- Art. 114 organizzazione della Repubblica*
- Art. 117 potestà legislativa*
- Art. 118 sussidiarietà, differenziazione, adeguatezza*

prof Eugenio Ambrosi

21

Il quadro normativo della CP

I settori strategici della Comunicazione Pubblica:

1. Immagine e visibilità dell'ente
2. Sostegno informativo ai servizi
3. Rapporto cittadini/istituzioni
4. Accesso e trasparenza
5. Organizzazione

prof Eugenio Ambrosi

22

Il quadro normativo della CI

- [Legge 8 giugno 1990, n. 142](#)
Ordinamento delle autonomie locali
- [Legge 7 agosto 1990, n. 241](#)
Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- [Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29](#)
Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421
- [Circolare del Ministro della Funzione Pubblica 27 aprile 1993, n. 17/93](#)
Art. 12 del Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29. Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità
- [Direttiva P.C.M. 11 ottobre 1994](#)
Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico
- [Legge 11 luglio 1995, n. 273](#)
Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni

prof Eugenio Ambrosi

23

Il quadro normativo della CI

- [Legge 31 dicembre 1996, n. 675](#)
Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
- [Legge 31 dicembre 1996, n. 676](#)
Delega al Governo in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
- [Decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 135](#)
Disposizioni integrative della Legge 31 dicembre 1996, n. 676, sul trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici
- [D.P.R. 30 giugno 2003, n. 196](#)
Codice in materia di protezione dei dati personali

prof Eugenio Ambrosi

24

Il quadro normativo della CI

- [Legge 15 marzo 1997, n. 59](#)
Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa
- ✓ [Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513](#)
Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici, a norma dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n.59
- [Legge 15 maggio 1997, n. 127](#)
Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo
- ✓ [Legge 16 giugno 1998, n. 191](#)
Modifiche ed integrazioni alle leggi 15 marzo 1997, n. 59, e 15 maggio 1997, n. 127, nonché norme in materia di formazione del personale dipendente e di lavoro a distanza nelle pubbliche amministrazioni. Disposizioni in materia di edilizia scolastica
- ✓ [Decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 403](#)
Regolamento di attuazione degli articoli 1, 2 e 3 della Legge 15 maggio 1997, n. 127, in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative

prof Eugenio Ambrosi

25

Il quadro normativo della CI

- [Legge 30 luglio 1998, n. 281](#)
Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti
- [Legge 8 marzo 1999, n. 50](#)
Delegificazione e testi unici di norme concernenti procedimenti amministrativi - legge di semplificazione 1998
- [Legge 3 agosto 1999, n. 265](#)
Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento, nonché modifiche alla legge 8 giugno 1990, n. 142

prof Eugenio Ambrosi

26

Il quadro normativo della CI

- [Legge 7 giugno 2000, n. 150](#)
Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni
- [Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267](#)
Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali
- [Direttiva P.C.M. 27 settembre 2000](#)
Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato
- [D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445](#)
Testo unico delle disposizioni di legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa

prof Eugenio Ambrosi

27

Il quadro normativo della CI

- [Legge 7 marzo 2001, n. 62](#)
Nuove norme sull'editoria e sui prodotti editoriali e modifiche alla legge 5 agosto 1981, n. 416
- [Circolare 13 marzo 2001, n. 3](#)
Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni
- [D.P.R. 21 settembre 2001, n. 403](#)
Regolamento sui criteri per l'individuazione dei soggetti professionali esterni da invitare alle procedure di selezione per realizzare comunicazioni istituzionali a carattere pubblicitario
- [D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422](#)
Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi
- [Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3](#)
Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione
- [Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3](#)
Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione
- [Decreto P.C.M. 31 ottobre 2001](#)
Istituzione, presso la Presidenza CdM - Dipartimento della funzione pubblica, di una struttura di missione, ai sensi dell'art. 7, comma 4, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303

prof Eugenio Ambrosi

28

Il quadro normativo della CI

- [Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 13 dicembre 2001](#)
Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni
- [Direttiva P.C.M. 7 febbraio 2002](#)
Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- ✓ [Decreto del Ministro della Funzione Pubblica 8 maggio 2002](#)
Istituzione della Commissione per la valutazione delle attività di formazione, prevista dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002
- [Direttiva P.C.M. 30 maggio 2002](#)
Conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le pubbliche amministrazioni e le loro diramazioni territoriali

prof Eugenio Ambrosi

29

Il quadro normativo della CI

- [D.P.R. 7 aprile 2003, n. 137](#)
Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del D.Lgs 23 gennaio 2002, n. 10
- [Direttiva dei Ministri della Funzione Pubblica e dell'Innovazione e Tecnologie del 6 agosto 2004](#)
Direttiva in materia di progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni
- [Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 14 ottobre 2003](#)
Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi
- [Direttiva dei Ministri dell'Innovazione e della Funzione Pubblica del 27 novembre 2003](#)
Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni
- [Legge 9 gennaio 2004, n. 4](#)
Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
- [Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004](#)
Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- [Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004](#)
Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni

prof Eugenio Ambrosi

30

Il quadro normativo della CI

- [Direttiva del Ministro dell'Innovazione e Tecnologie del 4 gennaio 2005](#)
Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione
- [Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 9 febbraio 2005](#)
Misure finalizzate all'attuazione nelle pubbliche amministrazioni delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante Codice in materia di protezione dei dati personali, con particolare riguardo alla gestione delle risorse umane
- [D.P.R. 11 Febbraio 2005, n. 68](#)
Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3
- [Direttive del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, 18 novembre 2005](#)
Linee guida per la Pubblica Amministrazione digitale
- [Legge 11 Febbraio 2005, n. 15](#)
Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa
- [Decreto legislativo 28 febbraio 2005, n. 42](#)
Istituzione del sistema pubblico di connettività e della rete internazionale della Pubblica Amministrazione, a norma dell'articolo 10, della legge 29 luglio 2003, n. 229

prof Eugenio Ambrosi

31

Il quadro normativo della CI

- [D.P.R. 1 Marzo 2005, n. 75](#)
Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
- [Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82](#)
Codice dell'Amministrazione Digitale
- [Decreto del Ministro dell'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005](#)
Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici
- [Direttiva dei Ministri per l'Innovazione e le Tecnologie e della Funzione Pubblica del 27 luglio 2005](#)
Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti
- [Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica, ottobre 2005](#)
Direttiva sulla semplificazione del linguaggio della Pubblica Amministrazione
- [Direttiva 2005/35 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 settembre 2005](#)
Relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali
- [Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica, 17 febbraio 2006](#) “Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rendicontazione sociale nelle Amministrazioni Pubbliche “
- [Direttiva del Ministro per le Riforme nella PA del 19/12/06](#) “Per una Pubblica Amministrazione di Qualità”

prof Eugenio Ambrosi

32

Il quadro normativo della CI

- [Legge 4 marzo 2009, n.15](#) (Riforma Brunetta) «Delega al Governo finalizzata alla ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e alla trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Cnel e alla Corte dei Conti
- [Direttiva n. 08/09 del 26 novembre 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione](#) “Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino. Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio “.gov.it” dei siti web delle P.A.”
- [Decreto legislativo 235/2010 30 dicembre 2010](#) “Nuovo CAD, Codice dell’Amministrazione Digitale” Modifiche ed integrazioni al Codice dell’Amministrazione Digitale (decreto legislativo 82/2005)”
- [Linee guida per i siti web della P.A. - edizione 2011](#)
- [Decreto Legislativo del 14 marzo 2013, n. 33](#) “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni