

23-25 MAGGIO 2017 | ROMA CONVENTION CENTER LA NUVOLO



Come usare i social nella PA

*La nuova comunicazione pubblica
motore della Trasparenza digitale*



#forumPA17

Sergio Talamo

Direttore Comunicazione Editoria Trasparenza FORMEZ PA

Giornalista professionista e collaboratore Il Sole 24 Ore

Quotidiano Enti locali e PA Docente in comunicazione pubblica e trasparenza



I social dopo #PAsocial

La maturità e i nodi da sciogliere

- **Professionalità** oltre la moda
- **Regole e Sistema** oltre l'occasionalità
- **Ruolo istituzionale** oltre la marginalità

I COMUNICATORI PUBBLICI ITALIANI
DAL POTERE AL POTER FARE



Pensereste mai ...

- ... di andare in autostrada pedalando una vecchia bicicletta?
- ... di far funzionare una comunità incontrandosi tutte le sere alle 20 in piazza?
- Comunicati, volantini, brochure, agendine telefoniche ... la Nostalgia al Potere!



1 – COMUNICAZIONE PUBBLICA IN CAMMINO

LA TRASPARENZA DIGITALE E COMUNICATIVA



Operazione nostalgia 1 - L'altro ieri

- “Addetto stampa”, professionista solo di fatto
 - *Funzioni fiduciarie*
 - *Dal burocratese all'italiano*
 - *Contatti con i giornalisti*
 - *Regista più del cerimoniale che della comunicazione*
- Il giornalista pubblico praticamente non esisteva



Operazione nostalgia 2 - Ieri

- La legge 150/2000 e il Dpr 422/2001
- *Due settori rigorosamente distinti, Uffici Stampa ed Urp*
- *Il giornalista «di carta» e il patto sull'immagine e la comunicazione alle spalle dell'utente*
- *Il web come sfondo e il sito-vetrina*
- **Il cittadino passivo e la separazione delle funzioni come metodo**



Il cittadino-utente: in marcia da 25 anni

- Legge 241/1990
- URP dlgs. 29/1993
- Direttiva PCM 27/1 su qualità servizi
- Lotta al burocratese (ministro Cassese 1993-94)
- Leggi 59 e 127/97 – 191/98 – 50/99 (**leggi Bassanini**)
- Legge 150/2000 e dpr 422/2001 sulla comunicazione pubblica
- Direttive Customer Satisfaction e Qualità 2004 e 2005
- Legge 15/2005
- Codice Amministrazione Digitale (**CAD**) 2005
- Legge 69/2009
- D.l. 150/2009 (Riforma Brunetta)
- Legge anticorruzione 190/2012 e decreto attuativo 39/2013
- Legge su Trasparenza 33/2013 e accesso civico
- DI 90/2014 + l. 124/2015 **Riforma Madia** con delega alla riforma della trasparenza

- **DI 97/2016: il «Freedom of information act italiano»**
- + **DLgs su digitalizzazione** che riforma il CAD del 2005



Oggi: la Riforma PA lunga 25 anni

Legge 124/2015 e 11 decreti attuativi

- PA digital first – cittadinanza digitale
- Trasparenza totale – accesso civico generalizzato
- Rilevazione dei bisogni del cittadino - citizen satisfaction - e centralità del giudizio ai fini del riorientamento del servizio: **Carte e Standard**
- Efficienza oltre irresponsabilità e insindacabilità: dall'atto al risultato - dalla risposta al servizio
- Cittadino attivo e titolare di diritti
- Unificazione delle funzioni nella Performance



2 – COMUNICAZIONE PUBBLICA IN CAMMINO

LA TRASPARENZA DIGITALE E COMUNICATIVA



Oggi ... La trasparenza fa notizia ...

LA TRASPARENZA È UNA BELLA COSA.
IMPERDIBILE COLLEZIONE DESIGN
Kartell

RISERVATA AI POSSESSORI
DI CARTA INSIEME
FINO AL 25 SETTEMBRE 2016
1 BOLLINO
OGNI
15€ DI SPESA

È una iniziativa
ValoreInsieme



Trasparenza e Comunicazione della PA spina dorsale della democrazia

Articolo 97 della Costituzione: I pubblici uffici sono organizzati... in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Quando un superiore pubblico interesse non imponga un momentaneo segreto, la casa dell'amministrazione dovrebbe essere di vetro

(Filippo Turati, 1908)

La Trasparenza utile è quella che attiva al cittadino
(Marianna Madia, aprile e novembre 2014)

Per la nostra gente, il volto della Repubblica è quello che si presenta nella vita di tutti i giorni: l'ospedale, il municipio, la scuola, il tribunale, il museo.

(Sergio Mattarella, 3 febbraio 2015)



**Trasparenza 33/2013: eravamo incagliati
in questo punto**

Sistema imperniato su **obblighi di
pubblicazione**
come leva del «**controllo diffuso** delle
attività pubbliche»

Art. 1 e Art. 5



Un percorso partecipato

- collaborazione fra istituzioni
- intervento società civile
- **temi sul tavolo:** silenzio-rifiuto; costi per il cittadino; necessità di specificare «chiaramente» i documenti oggetto di accesso; eccezioni catalogate; rifiuto motivato; ricorso non solo al Tar
- v. in particolare ANAC e Consiglio di Stato



Decreto 97, ovvero FOIA italiano o della Trasparenza totale

MAGGIO 2016

- *“Decreto legislativo recante revisione e semplificazione delle disposizioni ... (in gioco ben 3 leggi)*
- **nozione di accesso civico non più limitata dall'interesse soggettivo, cioè specifico e diretto, come nella legge 241/1990, né agli atti per cui le pa hanno obbligo di pubblicazione, come nell'articolo 5 del decreto 33/2013**



Nelle Linee Guida Anac ...

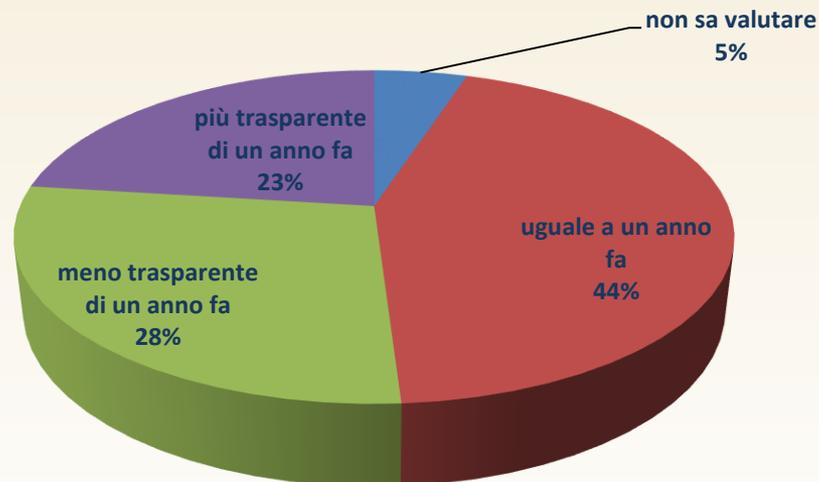
Ratio della riforma: trasparenza-accountability

- promuovere la **partecipazione** al dibattito pubblico
- Trasparenza-architave PA: condizione di **garanzia delle libertà** individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali e dell'amministrazione aperta
- UE - Trattato di Lisbona: diritto di accesso = trasparenza dell'azione dell'Unione e strumento di controllo democratico
- «Come previsto nella legge 190/2012, il principio della trasparenza costituisce, **inoltre**, misura fondamentale per le azioni di prevenzione e contrasto anticipato della corruzione»



E i cittadini reali?

Percezione del grado di trasparenza della PA



- La normativa sulla trasparenza era pressoché sconosciuta agli utenti
- I pochi enti che hanno indagato sui clic alla sezione “amministrazione trasparente”: interesse scarso o nullo dei cittadini
- Numeri bassissimi sulle richieste di accesso civico e bassa qualità



Circolare Funzione Pubblica

- Dialogo con i richiedenti
- Pubblicazione proattiva
- Rapporti con i media e i social watchdogs



3 – COMUNICAZIONE PUBBLICA IN CAMMINO

***I SOCIAL, TEMPO REALE E DIALOGO
A DUE VIE: IL CITTADINO ATTIVO***



I numeri del boom

- Oltre 1 miliardo di utenti attivi su Facebook
 - Oltre 1 miliardo su Whats App
 - Circa 1 miliardo su Youtube
 - Circa 1 miliardo su Messenger
 - Oltre 500 milioni su Instagram
 - Oltre 400 milioni su LinkedIn
 - Oltre 300 milioni su Twitter
 - Oltre 200 milioni su Snapchat
 - Oltre 100 milioni su Telegram
-
- **in Italia** il 40 per cento dei cittadini usa Facebook e gli utenti attivi sui social superano i 31 milioni
 - in pole position Youtube e Facebook, fra le chat Whats App e Messenger



La scalata dei social

- Dopo carta, homepage, motori di ricerca
- I social luogo di informazione, scambio e formazione delle opinioni
- “La PA deve stare dove sono i cittadini”
(motore Rete #Pasocial)



I social nel buon senso ... e nelle norme positive

- *la trasparenza della carta e la trasparenza delle app e delle chat*
- articolo 2 decreto 97 sulla trasparenza
- articolo 3 decreto 179 di riforma del Codice dell'Amministrazione Digitale
- Indicazioni di Agid, Anac e Consiglio di Stato
- ----- **oltre l'effetto vetrina**

Ecco le norme scritte per la Signora Maria

- Diritto di godere di una **piena “cittadinanza digitale”**, cioè poter interagire per via tecnologica con le amministrazioni per ottenere servizi di qualità certificata da uno standard e costantemente controllabili
- Diritto di **“verificare, anche da remoto**, i tempi di risposta e lo stato di avanzamento di ogni specifico procedimento, nonché di individuare l’ufficio e il funzionario responsabile”
- Diritto di **“essere riconosciuto” dalla sua “identità digitale” e di essere coinvolto attraverso la sua partecipazione** diretta all’azione amministrativa, o perlomeno esser messo in condizione di farlo.
- **articolo 10 comma 9 del dlgs 97: trasparenza “come una dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi”**



Agid - Linee guida Siti e Servizi e ruolo dei social

- **“Il servizio è realizzato e diffuso attraverso gli strumenti e i canali effettivamente utilizzati dai cittadini”**
- Servizio nei siti istituzionali, ma nei social diffusione e monitoraggio efficace
- **«Il cittadino deve essere posto al centro della progettazione di un servizio ... coinvolto in tutte le fasi dello sviluppo»**
- In tema di user experience: **«I servizi devono essere costantemente disponibili su tutti i dispositivi più usati. Occorre progettare servizi pensando che verranno fruiti mediante dispositivi mobili»**



L'effetto-vetrina: tecnologie al bivio

- **I social e la PA: rivoluzione irreversibile?**
Non è detto
- Ostacoli psicologici e organizzativi
- Rischi di uso vecchio di mezzi nuovi se non prevale approccio “citizen oriented”
- Il passato: siti, web tv-tele-assessore, multimedialità sterile ...



Il Bug dell' improvvisazione: i social senza regole

Andrea Marrucci

La Social Media Policy

'Patto' con cui faccio sapere ai cittadini che i canali sono aperti (critiche, suggerimenti) ma li informo anche sulle condizioni.

➤ SMP come “carta dei servizi dei social”

+ Social Media Policy Interna - fattore di team building



I punti-chiave della SMP

Principali punti del Patto:

- Tone of voice (no insulti, turpiloquio, minacce, discriminazioni)
- rispetto della privacy
- tempi di risposta garantiti dall'ente
- piano editoriale: stile, immagini, brevità, interattività
- **+ ampio spazio al cittadino-informatore**



La comunicazione social - 1

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”)



La comunicazione social - 2

- 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



La comunicazione social taglia-costi

- Antidoto naturale al soffocamento della comunicazione imposto dai tagli ai bilanci delle strutture pubbliche. Via social oggi possibile anche **abbattere drasticamente i costi della fruizione di eventi collettivi**
- -- **“live” anche sui social: il Remoto è la nuova dimensione della partecipazione**



Ascolto = business

- «Il digitale è anche uno strumento potentissimo di ascolto della voce del cliente e di **partecipazione del cliente allo sviluppo dei nostri prodotti**, servizi ed esperienze: oltre ai social media, abbiamo un forum con oltre un milione di iscritti e attiviamo sistematicamente dei panel di clienti da cui raccogliamo ottimi suggerimenti sulla qualità dei servizi che offriamo. **Abbiamo addirittura i cosiddetti Super User, giovani ‘smanettoni’, lo dico affettuosamente, da cui raccogliamo consigli e indicazioni su migliorie da apportare»**

(Barbara Cominelli – Vodafone)



La comunicazione social per l'accesso immediato oltre i Tre Accessi Anac

Accesso documentale disciplinato dal capo V della legge 241/1990

Accesso civico di cui all'art. 5, comma 1, del decreto trasparenza, ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione

Accesso generalizzato di cui all'art. 5, comma 2, del decreto trasparenza

*“chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti...”
- con i social può farlo nella sostanza, sempre e senza formalismo*



In diretta live dal Regno Unito

**“qualsiasi informazione
che deve essere rilasciata
in base al Foia
è rivolta al mondo intero”**



Un tragitto, un traguardo e 3 agguerriti nemici

➤ *Conclusioni: la Trasparenza Digitale e Comunicativa e il linguaggio social reclamano una normativa adeguata ai tempi*

1. Verso la legge 151, il Codice unico della Comunicazione Pubblica italiana ...

2. ... e i 3 nemici da fronteggiare



Ma ... Nemico 1

il governo-caos della PA open

- “nuovi” manager digitali – difensori civici
 - “nuovissimi” social media manager
 - “vecchi” responsabili Trasparenza
 - “vecchissimi” responsabili Uffici stampa e Urp
- ----- team building strada obbligata



Nemico 2

La burocrazia dell'attesa

L'alibi della legge che interpreta la legge o che rimanda all'esplicazione della legge ...

Eppure... DAL SITO MINISTERO PA:

“Se non si misurano i risultati, non è possibile distinguere i successi dai fallimenti. Se non si distinguono i successi, non è possibile premiarli. Se non è possibile riconoscere gli insuccessi, non è possibile correggerli. Se si possono dimostrare i risultati, si può guadagnare il supporto dell'opinione pubblica”.



Nemico 3

ICT, Il Catastrofismo Tecnologico

- **«Gli americani hanno bisogno del telefono. Noi no. Abbiamo fattorini in abbondanza»** (Sir William Preece, ingegnere capo delle Poste Britanniche, 1876)
- **«Penso che ci sia richiesta mondiale per circa cinque computer»** (Thomas J. Watson Jr., in seguito diventato presidente dell'IBM, 1943)
- **«Il Cinema è un'invenzione senza futuro»** (Louis-Jean Lumière, 1895)



Per favorire lo start up

- **A proposito di monitoraggio:** abitudine mentale che nel vertice politico può fare la differenza
- **Reportistica** su penetrazione
- **Sentiment** analysis
- **Revisione periodica** della Social Media Policy
- **Team building** nella gestione del mezzo



#PAsocial, la road map e le idee

REGIONE TOSCANA
Consiglio regionale

Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

#PAsocial

AST

#PASOCIAL
IL NUOVO RUOLO
DEL COMUNICATORE PUBBLICO

venerdì **16 dicembre** 2016
dalle **10:00** alle **13:30**

Stati Generali della nuova comunicazione pubblica
II Edizione

La PA è responsabilità

*NON FARE CIO' CHE LA LEGGE DICE DI FARE
MA CIO' CHE LA LEGGE NON VIETA DI FARE*

“Se sono mobilitato in una situazione, questa situazione è la mia. E' quindi insensato pensare di rammaricarsi, perché nulla di estraneo ha deciso di ciò che proviamo, di ciò che viviamo, di ciò che siamo. Io sono, in realtà, responsabile di tutto”

(Jean Paul Sartre, 1943)



Grazie a tutti, andiamo avanti insieme

Sergio Talamo

Prof. Sergio Talamo

Tel. 068489-3274

Mobile: 329/0522483

stalamo@formez.it

Follow us on 
twitter @sergiotalamo