

**Università degli studi della Calabria
Facoltà di Lettere e Filosofia
Corso di Laurea in DAMS**

**La selezione delle informazioni pubbliche rilevanti per
l'educazione alla democrazia.
Il caso di studio di Spezzano Piccolo**

**Relatore
Prof. Mario Caligiuri**

**Candidato
Marco Paolo Toraldo**

Anno Accademico 2006/2007

A mio padre e mia madre

*La selezione delle informazioni pubbliche rilevanti per
l'educazione alla democrazia.
Il caso di studio di Spezzano Piccolo*

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....pag. V

CAPITOLO PRIMO.

La comunicazione pubblica: cresce la democrazia.....pag. 9

1.1 La comunicazione la sua evoluzione.....pag. 10

1.2 L'eunomia (Il buongoverno).....pag. 14

CAPITOLO SECONDO.

Nuove tecnologie e democrazia.....pag. 17

**2.1 Le nuove leggi e la telematica: le nuove tecnologie al servizio del cittadino,
l'e-Government.....pag. 18**

CAPITOLO TERZO.

Il caso di studio: la realtà di Spezzano Piccolo.....pag. 23

**3.1 Come dovrebbe comunicare l'ente locale. Gli strumenti e gli
obiettivi.....pag. 24**

**3.2 Indagine sul campo: la comunicazione verso il cittadino. La realtà di
Spezzano Piccolo.....pag. 28**

3.3 Screening delle esigenze e proposte di miglioramento.....pag. 43

3.4 Ascolto, impegno e realizzazioni: strumenti attivi per una reale efficienza.....	pag. 56
3.5 Formazione e preparazione professionale. La comunicazione nel territorio: disservizi e reclami.....	pag. 63
3.6 Una proposta di miglioramento.....	pag. 72
CONCLUSIONI.....	pag. 74
APPENDICE.....	pag. 80
BIBLIOGRAFIA.....	pag. 98
SITOGRAFIA.....	pag. 99

Introduzione.

Nella presente Tesi è stato svolto un lavoro che ha tra gli scopi finali quello di capire come realmente i cittadini affrontano le numerose “novità” amministrative, che vanno dal nuovo modo di pubblicare informazioni al nuovo modo di riceverle. Importante è tener conto che oggi il cittadino è passato dalla posizione di cittadino-utente a quella di cittadino-cliente, quindi in grado di pretendere informazioni precise da parte della Pubblica Amministrazione. È emerso che, una grossa parte di utenti, specie nella nostra realtà locale, (specifico questo perché le mie ricerche si sono concentrate su un campione di persone del comune di Spezzano Piccolo) sono ancora notevolmente restii all’uso di servizi informativi tecnologici, risultando gli utenti parecchio legati all’abitudine di reperire informazioni tramite materiale cartaceo.

Un altro obiettivo di questo lavoro è quello di dare il giusto rilievo alla comunicazione e all’informazione, aiutate dai diversi mezzi di diffusione come Internet ed altri tipi di servizi (sms, e-mail, chioschi telematici...) che essi possono fornire, capaci di dare un reale sostegno informativo ai cittadini. Ho cercato di spiegare come le nuove tecnologie impiegate dalle Pubbliche Amministrazioni possano concretamente dare un valido sostegno al reale miglioramento della qualità informativa, viceversa usandole in modo sbagliato o eccessivo, l’informazione oltre a restare più anonima rischia di non essere recepita affatto o di essere accettata in modo errato dall’utente. Particolare attenzione va data alle statistiche fornite dai dati ricavati dalle risposte del questionario¹, il quale svela la reale preparazione, formazione, senso del servizio e la poca attenzione della PA verso i cittadini e viceversa, in quanto gli abitanti di Spezzano Piccolo e dei comuni calabresi spesso coprono un ruolo marginale nella politiche pubbliche.

Il titolo di questa mia ricerca: *“la selezione delle informazioni pubbliche rilevanti per l’educazione alla democrazia. Il caso di studio di Spezzano Piccolo”* nasce dall’esigenza di voler non solo dimostrare ma soprattutto indagare ed infine proporre miglioramenti riguardo le azioni amministrative del mio comune, quello

¹ Il questionario è nell’appendice a pag. 84.

di Spezzano Piccolo. Il nucleo del titolo sta in “...per l’educazione alla democrazia”². Ma cos’è o qual è il valore assoluto della democrazia? Pensiamo quanto valore costituiva la democrazia per i greci al tempo di Clistene (508 a.C.), che rappresenta solo una forma più popolare rispetto a quella di Solone. Aristotele, nella *Politica*, afferma che la *Democrazia* (Δημοκρατία)³ *si basa sulla libertà ed è l’unica costituzione in cui gli uomini vivono in libertà: ne sono prova il governare ed essere governati a turno e il vivere come si vuole*”. Con molta regolarità ci vengono proposti paragoni del genere, che a mio parere, sono importanti per apprendere dal passato, ma troppo canonici perché possano soddisfare le esigenze della nostra quotidianità. Ma la democrazia non è solo vivere in libertà dove ogni individuo ha gli stessi diritti e i medesimi doveri; essa dovrebbe essere (intesa) come un vero e proprio comportamento naturale, che regola le azioni di ogni individuo verso i propri simili, le istituzioni e viceversa, nel pieno raggiungimento dell’amato pluralismo di De Gasperi.

«Come tutto il sistema solare ruota attorno al sole, così l’uomo dovrà porre la democrazia al centro del proprio comportamento, come unica fonte di riferimento, per una convivenza migliore con la società. Non sarà più l’individuo al centro e la democrazia che ruota attorno a lui, ma essa sarà l’unica fonte di energia alla quale la società moderna dovrà attingere per eliminare le differenze sociali».

Ma realmente in democrazia, come è intesa oggi, la sovranità risiede nel popolo? A me sembra il contrario: ordinariamente la sovranità risiede nella burocrazia. Sarcasticamente diremo: «in “democrazia” la burocrazia spesso è sovrana dei cittadini». La spiegazione di ciò, sta nella carenza con cui, ancora oggi nel 2007, il governo italiano eroga ogni genere di servizio che possa essere utile al cittadino. Quest’ultimo è l’autore imprescindibile del suo diritto di democrazia (solo) nei periodi elettorali: da ciò si evince che lo Stato privilegia di più la comunicazione politica a quella pubblica e istituzionale, determinando, così, il problema della mancanza di comunicazione verso il cittadino: c’è una

² La Democrazia è una forma di governo in cui la sovranità risiede nel popolo che la esercita per mezzo delle persone e degli organi che elegge a rappresentarlo.

³ Dal greco demos: popolo e da kratos: potere.

defezione di comunicazione che nasce all'interno dello Stato stesso. Con questa mancanza si rischia di emarginare il cittadino, con il conseguente rischio di creare una società snaturata, con dei cittadini che chiedono e con le istituzioni che danno risposte inadeguate. Lo Stato deve comprendere che prima di comunicare deve saper ascoltare e di conseguenza saper dialogare, altrimenti ogni tipo di comunicazione non sarà altro che un monologo. In questo modo la comunicazione rimane fine a se stessa, con il rischio di avere istituzioni sempre più burocratizzate e meno fautrici alla democrazia.

A tutto questo si lega la prima parte del titolo: “*la selezione delle informazioni pubbliche...*”. Perché la selezione? Cosa si vuole indicare con questo termine? In esso, sono celati altre **fasi** fondamentali affinché il cittadino possa recepire le informazioni a lui necessarie. Le fasi⁴, tipiche dell'intelligence, sono:

1. individuazione del fabbisogno informativo;
2. la raccolta delle informazioni;
3. l'integrazione;
4. la direzione;
5. l'analisi;
6. la distribuzione o divulgazione;
7. l'utilizzo.

Ognuno di noi nel ricercare ciò che è nel proprio interesse, seguendo questi metodi, troverebbe qualche difficoltà. In realtà, senza tali condizioni a fronte, non si è consci che nel ricercare le informazioni per noi utili, la nostra mente, in se, elabora queste fasi in modo del tutto involontario ed intuitivo. Quindi selezionare, non accumulare, indica ciò che ci garantisce il meglio per i propri interessi personali. Infine lo Stato ha l'obbligo di informare al meglio i cittadini per concorrere anche con questi metodi al cosiddetto «*citizen development*»⁵.

Migliorare le qualità di vita dei cittadini, anche con l'uso della comunicazione pubblica, implica un dovere per il Governo e di conseguenza è un diritto del

⁴ M. P. Toraldo, *Appunti di Teoria e tecniche della comunicazione pubblica del 14/01/02*. Le fasi si riferiscono a quelle di Steele e Lowenthal.

⁵ Citizen Development: con questo termine voglio indicare “lo sviluppo della società senza alcuna differenza sociale”.

cittadino: poiché ogni individuo prima di essere cittadino è uomo e come tale deve avere sia le possibilità che il diritto di reperire ciò che può migliorare il proprio status sociale.

Tutto sta, quindi, in una attenta ed accurata selezione delle informazioni da entrambe le parti, cittadini e istituzione, aiutandosi reciprocamente, sia per un'educazione sia per un raggiungimento pieno della Democrazia.

Le conclusioni dimostrano, ancora una volta, che solo usando informazioni chiare, lineari, e diffondendole con sapienza, usando i potenti media a disposizione, nonché investendo ancora tanto in istruzione e formazione professionale specie a livello informatico, sia i cittadini che gli amministratori, potranno migliorare gli aspetti sociali ed economici, non solo dei piccoli comuni (nei quali c'è poca voglia di modernizzarsi) ma soprattutto dell'intera nazione.

Capitolo primo

La comunicazione pubblica: cresce la democrazia.

1.1 La comunicazione e la sua evoluzione⁶.

“La comunicazione nel corso dei secoli ha subito dei profondi cambiamenti, tanto che, possiamo considerarla una vera e propria rivoluzione. Quest’ultima è dovuta alle modifiche, sempre continue, sui mezzi e sui modi di comunicazione da parte degli uomini”⁷. Celebri linguisti, come Noam Chomsky e Roman Jakobson, hanno arricchito la dottrina del linguaggio e perfezionato il modello di comunicazione⁸. Dice Chomsky: “La mente/cervello dell’uomo è un sistema complesso con vari componenti che interagiscono, uno di questi è la facoltà del linguaggio. Questo sistema sembra essere unico della specie umana e comune ai membri della specie. Una volta esposta ai dati, la facoltà di linguaggio determina una lingua particolare: italiano, inglese, spagnolo ecc”⁹.

L’uomo ha sempre cercato di migliorare la comunicazione e i vari modi di comunicare: con l’invenzione della scrittura prima, della stampa poi (XVI sec.), fino alla scoperta del telegrafo, della radio, della tv e a tutte le sue diramazioni, sino a giungere a quelle informatiche e telematiche, che sono state decisive per la rivoluzione “*digitale*”. Tutto ciò ha permesso che la diffusione dell’informazione diventasse sempre più veloce, con dei costi d’acquisto più contenuti e, quindi, accessibile a un maggior numero di persone.

Ma quale è il significato di comunicare, o meglio, cosa si intende per *comunicazione*? La comunicazione è la trasmissione di informazioni che circola almeno tra due soggetti, come un modo per fornire e ricevere notizie¹⁰.

⁶ Da uno Stato di imperium alla partecipazione collettiva: in Italia il ruolo della comunicazione ha cambiato direzione, passando per varie fasi, dall’inizio del secolo scorso.

⁷ M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2003, pag. 21.

⁸ R. Jakobson, *Il modello di comunicazione*, perfezionato da Jakobson (1963/1966), si avvale di sei elementi: **Contatto; Codice; Mittente; Messaggio; Destinatario; Contesto**. A ciascuno di questi sei elementi corrisponde poi una determinata **funzione linguistica** (ciò vale solo per i messaggi di carattere linguistico). Tali funzioni sono: **Fatica; Metalinguistica; Emotiva; Poetica; Conativa; Referenziale**. Testo riportato nella dispensa di Semiotica a.a 2004/2005.

⁹ N. Chomsky, *Linguaggio e natura umana*, testo riportato nella dispensa di Semiotica, 1991 pp. 33-37, a.a 2004/2005.

¹⁰ Processo semiotico: Charles Morris chiamò così il rapporto che un utente stabilisce tra un senso e un segnale. Tale processo si svolge in due direzioni. All’utente può essere presente un senso, quale punto di partenza: a partire dal senso, l’utente produce un segnale. Diremo, allora, che l’utente è l’emittente o la fonte del rapporto semiotico, e il processo semico viene detto produttivo. Diversamente all’utente può essere presente un segnale prodotto da altri o da lui stesso in un altro momento. In tal caso diremo che l’utente è il ricevente o il destinatario del segnale e del senso, e

L'obiettivo è di mettere al corrente qualcuno di qualcosa, di coinvolgerlo, fino ad instaurare vincoli comunicatori.

Le società odierne, però, sono legate all'informazione fornita dai media, e non al contenuto fornito dalla comunicazione stessa; in questo modo, l'informazione è *unidirezionale* e non dà la possibilità di dialogare, mentre il fine della comunicazione è, appunto, il dialogo. Nel comunicare condividiamo con gli altri le nostre conoscenze, che permettono di confrontarci, trovando punti d'incontro o di contrasto. All'interno della comunicazione bisogna, però, fare una distinzione fra quella che è un'informazione "unidirezionale" (fornitaci, per esempio, dai quotidiani, tanto che il destinatario si trova in una posizione passiva, non potendo interloquire) e quella "bidirezionale" (in cui emittente e ricevente sono parte attiva di un flusso comunicativo). La differenza fra questi due flussi sta nel concetto di *dialogo* (fondamento della democrazia), che contrappone alla comunicazione, intesa solo come trasmissione di informazioni, la comunicazione come conversazione.

La *comunicazione pubblica*, istituita nel 1991 con l'avvio del Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione, è l'insieme di informazioni che le istituzioni forniscono ai cittadini, alle imprese, ai privati, alle associazioni, per esaudire bisogni e diritti. La sua funzione centrale è il "servizio", cioè lo scopo di pubblica utilità. Può essere *istituzionale*, *sociale* e *politica*, differenziandosi da quella *aziendale*, in quanto, quest'ultima ha alla base il convincimento e quindi la vendita, mentre la comunicazione pubblica è amica del cittadino. La prima mira al cliente e le informazioni sono date in base al costo del prodotto, la seconda quella istituzionale, mira al cittadino con informazioni gratuite, riguardo decisioni, norme e leggi. Quella sociale è promossa dallo Stato, con lo scopo di informare e raccogliere le richieste dei cittadini (esempio: le campagne di sensibilizzazione, come le pubblicità contro la droga, la prevenzione stradale; in sostanza le famose pubblicità progresso). Infine, abbiamo la comunicazione politica, che ha come emittenti le varie forze politiche; si serve di contenuti di programmi politici, i cui destinatari sono elettori, giornali, tv e internet. Infine, una componente

diciamo che il processo semiotico è ricettivo, non però nel senso di *inerte* o *inattivo*. T. De Mauro, *Minisemantica dei linguaggi non verbali e delle lingue*, Laterza 1990, pag. 7.

importantissima, spesso dimenticata, della comunicazione pubblica è l'aspetto educativo per una convivenza civile della democrazia.

La comunicazione istituzionale non è solo una comunicazione fatta con i tradizionali mezzi, come URP, ufficio stampa, addetto stampa e nuove tecnologie. L'ente deve anche saper comunicare al di là dei suoi confini territoriali: deve saper tenere relazioni esterne, gestite da professionisti, con altri enti pubblici, con soggetti privati ed economici dentro e fuori il territorio. Infine l'immagine dell'ente locale va "pubblicizzata" organizzando convegni; bandire borse di studio o percorsi formativi per giovani o altro. Quindi ogni comune dovrebbe offrire e vendere i propri servizi al pari di un'impresa.

La comunicazione non è fatta solo di concetti, definizioni o leggi che ne regolano la sua più ampia espressione. Affinché essa raggiunga il cittadino, non ha bisogno di tutto ciò, bensì di adeguati strumenti che ne facilitino il manifestarsi. Per ottenere la partecipazione della collettività alla vita amministrativa, tutti gli strumenti sono utili. Dall'albo pretorio fino nuove frontiere della comunicazione (internet e intranet), qualunque mezzo giustifica il fine della comunicazione pubblica.

La Pubblica Amministrazione, avendo governato per anni con arcaici modelli riguardo la diffusione dei servizi nei confronti del cittadino, non possiede la "cultura del marketing" e quindi le figure professionali specifiche ed idonee per proporre ai cittadini una comunicazione istituzionale creativa. La soluzione a questa carenza viene sopperita dalla comunicazione aziendale con l'uso delle tecniche del marketing. Nel settore pubblico è una grande richiesta di figure per le consulenze, per la realizzazione di prodotti e per la formazione¹¹. Lo Stato ha il compito di far sviluppare l'economia, quindi l'esigenza di migliorare con queste tecniche i rapporti sia con la imprese che con i cittadini.

Le differenze tra comunicazione pubblica e aziendale sono notevoli, così, lo Stato, resosi conto della **lentezza della burocrazia**, si affida anche alla tecnologia per soddisfare le richieste dei cittadini. Non solo, anche l'adozione di tecniche tipiche

¹¹ In Gran Bretagna, ad esempio, esiste il *Central Office Of Information*, i cui dirigenti provengono dalla comunicazione di mercato e gestiscono gli enti pubblici, i ministeri e la comunicazione istituzionale. In Italia, invece, tale compito è affidato al *Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri*.

della comunicazione aziendale, come il marketing, la grafica, i sondaggi, ha migliorato i rapporti tra Stato e mondo della produzione. La comunicazione istituzionale e quella aziendale hanno l'esigenza di promuovere lo sviluppo economico della Pubblica Amministrazione (d'ora in poi PA).

1.2 L'eunomia (il buon governo)¹².

La vera funzione della comunicazione pubblica consiste nel contribuire al cambiamento nelle amministrazioni per renderle sempre più idonee a rispondere alle esigenze dei cittadini, esigenze che sono a loro volta l'altra faccia dell'obiettivo costituzionale di uno sviluppo concreto. Quindi, la comunicazione, è il vero strumento strategico del buon governo (eunomia).

Ma il vero problema, non solo nel comune di Spezzano Piccolo, è come riuscire a garantire servizi pubblici efficienti, efficaci ed economici anche quando manca lo stimolo di una concorrenza: ciò si verifica perché (specie nei piccoli comuni come il mio) le amministrazioni sono promotrici di metodi, criteri o se vogliamo teoremi legati alle ideologie della politica di partito, curandosi più dell'interno, che di chi sta al di là del portone del palazzo comunale. Proprio l'uso della comunicazione sarà utile a creare un rapporto tra amministrazioni/cittadini simile a quello che si crea fra impresa e cliente in un sistema di mercato perfettamente funzionante¹³.

La mia ricerca vuole mettere in risalto l'importanza che la Comunicazione Pubblica riveste sia nella società ma ancor di più nella nostra quotidianità. Non si può rimanere estranei, o meglio isolati, spesso a causa dei processi burocratici, dai nostri diritti, da tutto ciò che può migliorare, i nostri rapporti con i servizi pubblici. Purtroppo nel nostro Paese, i rapporti tra Stato e Cittadino hanno la solita impostazione: quella di considerarlo come un *suddito*, il contrario di quanto detto finora. La comunicazione, quindi, è una risorsa e un servizio, perché porta conoscenze e opportunità; per far questo essa deve essere accessibile a tutti, affinché l'utente possa facilmente fruirne. Tale servizio è un diritto di ogni

¹² Dal greco eu-nomia (εὐ-νομία): buona legislazione, equità. Paragrafo realizzato grazie alla disponibilità di un funzionario del comune di Spezzano Piccolo, riguardo i principi base di un'amministrazione.

¹³ Gli strumenti della comunicazione pubblica, ha aggiunto Casini, all'edizione di COM-PA, il Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino, svoltosi a Bologna dal 17 al 19 settembre 2005 mettono "ciascun individuo nelle condizioni di contare di più, facendo crollare quella cortina di impersonalità e di estraneità che spesso prevaleva nella percezione del cittadino nei suoi rapporti con la cosa pubblica". La possibilità per i cittadini "di fruire di informazioni adeguate da parte delle istituzioni pubbliche impone a queste ultime uno sforzo ulteriore nella capacità di erogare servizi efficienti nel segno della trasparenza e della immediatezza". Documento scaricato da: <http://bdcp.cesdal.it/Pagineweb/compa/sommario.asp>

cittadino e non deve essere legato alle esigenze del mercato: in passato la pubblica amministrazione, ha divulgato le informazioni come se i destinatari fossero i funzionari pubblici e non i cittadini. Grazie a una serie di norme, che dal 1987 permettono di accedere agli atti sulla comunicazione e l'informazione pubblica, questo sistema, tuttavia, è privo di una strategia e offre scarsi risultati rispetto a ciò che viene comunicato e a ciò che i cittadini comprendono. Ciò accade perché lo Stato, a causa delle miriadi di leggi¹⁴ esistenti, non riesce a semplificare e a soddisfare le complesse richieste della società; proprio in questo ambito la comunicazione pubblica, svolge il ruolo di moderatore, facendo conoscere i vari servizi e garantendo ai cittadini trasparenza, semplificazione e organizzazione. Per raggiungere questo fine, necessitano persone aggiornate e qualificate, che sappiano ascoltare e dialogare e che siano in grado di soddisfare il cittadino come un *cliente*.

L'eunomia è il buon governo: essa impegna le amministrazioni attraverso una serie di nuovi principi ad occuparsi maggiormente dei cittadini e meno dei rituali normativi che svolgono ogni giorno. Ciò troverà realizzazione grazie all'aiuto della comunicazione. Il primo di questi principi è la *partecipazione*. Tutto ciò è espresso negli articoli della L. 241/1990¹⁵.

Il secondo principio è la *semplicità*¹⁶, il quale ha bisogno della comunicazione per realizzarsi. Tutto sta nell'individuazione di un punto di equilibrio tra semplicità e complessità e la comunicazione è il mezzo più efficiente. Questo principio ha uno stretto legame con la *trasparenza*¹⁷, strumento essenziale per la realizzazione della chiarezza amministrativa; essa consiste nel far circolare le informazioni sia all'interno che all'esterno dell'amministrazione.

¹⁴ Solo in Italia sono presenti più di trecentomila leggi che regolano il sistema costituzionale, a differenza di Francia e Spagna che oscillano fra quindicimila e sedicimila leggi, quindi una differenza enorme.

¹⁵ La legge 241/1990, "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", all'art. 7 impone alle amministrazioni l'obbligo di comunicare l'avvio del procedimento ai "soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti ed a quelli che per legge debbono intervenire". L'art. 10, invece, prevede che i soggetti che partecipano al procedimento possano presentare memorie scritte e documenti, che l'amministrazione ha l'obbligo di valutare.....Vedi legge a pag. 89

¹⁶ G. Arena, *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Rimini, 2001, pag. 83

¹⁷ Con l'entrata in vigore dell'ormai nota Legge 241/1990, è stato sancito che il principio di trasparenza dell'azione e dell'organizzazione amministrativa è il fondamento del nostro sistema amministrativo.

Esprimendo tutto ciò in “**termini matematici**” diremo che: *semplicità* sta a *trasparenza* come *informazione e comunicazione* stanno a *semplificazione*. Questa “*equazione*” è vera perché i cittadini spesso si lamentano per la mancanza di informazioni comprensibili, affidabili ed aggiornate.

Al terzo posto, se vogliamo stabilire una classifica, troviamo **l'autonomia** che prevede un sistema di governo più aperto verso i cittadini, per creare relazioni. Ciò evidenzia l'altro principio legato all'autonomia, la **responsabilità**. Tutti i soggetti che fanno parte di questa rete comunicativa, sono responsabili delle loro comunicazioni, poiché da essi dipende l'esistenza del sistema di rapporti fra soggetti autonomi.

Quindi tutte le amministrazioni pubbliche dovrebbero essere consapevoli che “l'utente-cliente diventa uno dei partecipanti che concorre alla realizzazione dei compiti amministrativi...”. Di conseguenza informare e comunicare sono due attività che possono rendere l'amministrazione non solo più aperta, ma anche più efficace nella realizzazione dei suoi compiti istituzionali. Non basta che le informazioni circolino: i destinatari, devono essere posti nella condizione di recepire il messaggio.

Capitolo secondo

Nuove tecnologie e democrazia.

2.1 Le nuove leggi e la telematica: le nuove tecnologie al servizio del cittadino, l'e-Government.

Le nuove leggi e la telematica, sono il nuovo punto di partenza, sul quale il Ministero della Funzione Pubblica punta per il rilancio della PA per essere sempre al passo della continua evoluzione della società. Sulla guida normativa per l'amministrazione locale 2005 si legge: "Nel 1990, due leggi (la 142 e la 241) furono rivoluzionarie, dando vita ad una nuova forma di dialogo tra la pubblica amministrazione e i cittadini"¹⁸. Nessuno avrebbe fatto affidamento sulle nuove tecnologie, che oggi hanno cambiato le forme di partecipazione, informazione e comunicazione della vita amministrativa. L'esempio più evidente è dato dal rilancio di *Internet* al servizio del cittadino, in quanto prima era usato solo a scopi militari. A causa di un rigetto nei confronti delle nuove tecnologie, o di mancanza di fiducia o di negligenza nell'apprendere l'uso di queste ultime, pochi avrebbero immaginato di assistere alle varie riunioni del consiglio comunale in diretta, senza neanche spostarsi da casa, ma solo collegandosi via web sul sito internet del comune. Successivamente, grazie ad internet, venne ideata una nuova forma di posta, quella elettronica, cioè e-mail¹⁹, che ci consente di comunicare nello spazio in breve tempo.

L'ausilio delle nuove tecnologie fa sì che il cittadino non sia più un soggetto passivo delle scelte politiche dell'amministrazione, ma un interlocutore che deve essere messo in grado di seguire i percorsi che determinano le scelte, per poterle conoscere, criticare, influenzare, condividere, correggere, controllare e migliorare²⁰.

L'obiettivo delle leggi, 142 e 241, è di rendere più chiara e accessibile l'informazione della pubblica amministrazione nei confronti dei cittadini. Tutto

¹⁸ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, CEL, Bergamo 2004, pp. 886-887

¹⁹ "Il Ministero degli Esteri, ad esempio, utilizzando la rete ha ottenuto una riduzione di ben 17 tonnellate di carta solo per lo scambio di telegrammi con le sedi estere e con la diffusione di caselle di posta elettronica ha praticamente annullato lo smistamento di carta al proprio interno", ha detto Lucio Stanca, ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, alla 1a Conferenza Nazionale dell'Alta Dirigenza dello Stato, Roma 4 febbraio 2003.

²⁰ Fiorenzo N., *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit., pp. 886-887

questo ruota alle positive conseguenze generate dalla Legge 150/2000²¹, che regola le attività di comunicazione e di informazione²² delle pubbliche amministrazioni, per mezzo degli uffici stampa e degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP). Le caratteristiche di questa legge (come descritto all'articolo 1 comma 4 e 5) sta nell'individuare sia le attività extraistituzionali esercitate verso i cittadini, i mass media, altri soggetti pubblici e all'interno delle amministrazioni, sia promuovere e favorire l'attività amministrativa in Italia e all'estero.

Mentre la sua missione, sta nel rafforzare la professionalità dei dipendenti per essere più vicino alle esigenze dei cittadini-clienti, sostituendo gli inadeguati uffici informazione con gli URP. Lo Stato deve investire di più in tecnologia per passare da un'amministrazione proprietaria ad un'amministrazione "elettronica" (e-Government²³) per rendere il sistema più moderno, dinamico e competitivo. Il ministro Stanca ha sostenuto che "con l'e-Government oggi e con l'e-Democracy domani stiamo assistendo ad un processo storico, come il passaggio dallo stato feudale a quello moderno", basato anche su "un rapporto più semplice, più efficace e più veloce" tra cittadino e amministrazione. Importante sarà l'utilizzo delle nuove tecnologie a vantaggio degli utenti. La relazione tra educazione e tecnologia, per l'uso di quest'ultima nel governo è detta *e-Government*²⁴, cioè *governo elettronico*, ovviamente del settore pubblico. Riguardo a quanto detto, mi è sembrato opportuno riportare come vengono affrontate queste innovazioni all'interno dello Stato stesso, dal quale parte l'incipit di modernizzazione e

²¹La Legge 150/2000, descritta come "*Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni*", è una grande novità nel nostro ordinamento, poiché per la prima volta sono riconosciute e disciplinate figure professionali, attività e strutture dedicate allo svolgimento di funzione di informazione e comunicazione nelle P.A. L'art 1, comma 1°, regola queste due attività nelle pubbliche amministrazioni; anche se sono due attività distinte hanno in comune l'attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa. La seguente legge è a pag. 94.

²² N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit., pp. 886-887. Il diritto all'informazione e alla comunicazione non poteva avere tutela maggiore: nell'art. 21 della Costituzione, infatti, si legge che: "Tutti hanno il diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione". E nel secondo capoverso dello stesso articolo si legge che: "La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure"...

²³ Lucio Stanca alla prima Conferenza Nazionale dell'Alta Dirigenza dello Stato dichiara: "Il cittadino, quindi, da casa, dall'ufficio, dall'estero può interloquire sempre con la pubblica amministrazione ed accedere ad una infinità di servizi on line, ponendo così fine alle code".

²⁴ Utilizzo delle tecnologie informatiche da parte dell'amministrazione pubblica, nell'ambito dei processi decisionali, nella attuazione delle politiche e nella gestione delle comunicazioni tra cittadini e amministrazioni. Le tecnologie dell'informazione sono elemento cardine della riorganizzazione delle amministrazioni.

rinnovamento. All'inaugurazione del principale appuntamento sul rinnovamento della Pubblica Amministrazione in corso alla Fiera di Roma²⁵, il problema dello sviluppo delle nuove tecnologie e dell'e-Government ha assunto un ruolo centrale. L'ex ministro per l'Innovazione e le Tecnologie Lucio Stanca²⁶, nel suo intervento, ha delineato un quadro di ciò che il governo Berlusconi intende perseguire nel settore dell'ICT.

Stanca ha quindi parlato del Piano d'Azione Globale e-Europe 2005 che dovrà essere presentato al prossimo consiglio Europeo di Siviglia e che sarà centrato su: banda larga, sicurezza delle reti, *e-Health*, *e-Business*, *e-Learning* e appunto, *e-Government*. Per quanto riguarda l'Italia, nell'immediato bisogna partire dal front-office, il che non vuol dire telematizzare l'inefficienza, ma rendere funzionale il processo di back office nell'interesse primario della qualità del servizio finale. Per realizzare il piano dell'e-Government, saranno utilizzati strumenti distinti come la revisione organizzativa, lo sviluppo delle risorse umane, l'adeguamento normativo e la semplificazione amministrativa, per superare il *digital-divide*²⁷ (*divario digitale*) e trasferire in formato digitale gran parte delle informazioni raccolte e gestite dalle pubbliche amministrazioni. Secondo recenti dati (aprile 2002) l'Italia nel 2001 era al ventunesimo posto su ventitre Paesi esaminati nella classifica globale dell'e-Government. "Eredità ricevuta dai precedenti Governi" ha detto Stanca che però si dice fiducioso perchè "il nostro

²⁵ Documento scaricato da: <http://www.labitalia.com/articles/Approfondimenti/615.html>

²⁶ Ibidem: "L'e-Government non si limita a realizzare una discontinuità nell'offerta e nell'efficienza dei servizi pubblici. L'e-Government è parte fondamentale di una più ampia strategia di innovazione del paese. Ma cosa intendiamo esattamente con questo concetto? Per me una buona definizione è quella che identifica l'e-Government nelle aspettative delle imprese e nei bisogni dei cittadini, meno il costo della burocrazia. E' quindi un processo indirizzato a realizzare un maggiore valore pubblico". "Come tale, ha continuato il Ministro Stanca, la realizzazione di un nuovo stato digitalizzato rappresenta una priorità per lo sviluppo economico, sociale e culturale del Paese".

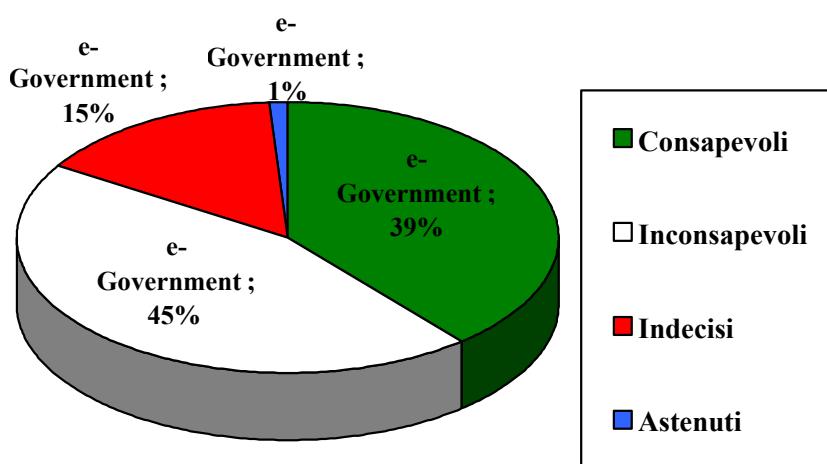
²⁷ Con **digital divide** (divario digitale detto anche DD) si intende il divario esistente nell'accesso alle nuove tecnologie (Internet, Computer) presenti nel mondo, e chi non può farlo per motivi diversi come reddito insufficiente, ignoranza, assenza di infrastrutture (come nel caso dei paesi sotto sviluppati). Il problema del Digital divide è di per sé già presente all'interno degli stati più sviluppati. Sicuramente però i suoi effetti sono ancor più devastanti all'interno dei paesi arretrati: l'impossibilità d'avvicinarsi alla tecnologia chiude infatti qualsiasi possibilità di recupero economico di questi paesi. Il DD potrebbe creare differenze non solo nel reddito, ma nell'informazione, cosa nel lungo andare ben più dannosa. Il DD oggi viene contrastato attraverso significative attività di riciclaggio dell'hardware (il trashware) e nell'utilizzo di software libero, cioè non solo gratuito, ma anche liberamente copiabile e re-distribuibile.

Paese mostra oggi una forte dinamicità: siamo secondi per numero di nuovi servizi messi in rete nella PA”.

L'utilizzo delle nuove tecnologie al servizio del cittadino per dialogare con la PA, oggi svolgono un ruolo fondamentale nel miglioramento dei servizi. Nella mia ricerca si parla anche di e-Government. Il grafico²⁸ a torta, relativo alla conoscenza del Governo elettronico, mostra dati alquanto soddisfacenti. Solo il 39% dei cittadini (di Spezzano Piccolo) conosce o ha sentito solo parlare di e-Government o di altri nuovi servizi; la maggioranza, il 45%, non conosce e non ha mai sentito parlare di esso; solo il 15% è indeciso se conosce oppure no questo nuovo sistema; mentre l'1% si è guardata bene dal rispondere.

Grafico 1 – schema a torta

e-Government



Con il rilancio del diritto all'informazione cresce di più l'interesse dei cittadini verso l'ente locale²⁹. Quello che in Italia sta iniziando a verificarsi solo

²⁸ Il grafico si basa sui dati ricavati dalla domanda numero 15 del questionario a pag. 85.

²⁹ Nel luglio del 2001 il Comune di Siena ha inaugurato i programmi di un proprio canale televisivo, che porta nella case delle famiglie le attività del consiglio comunale, della giunta e di altre istituzioni pubbliche.

ora nel XXI secolo, in Svezia questo già accadeva tre secoli prima, nel 1766 col Partito dei Berretti³⁰.

Il disinteresse italiano, verso la collettività, è conseguenza della mancanza di una *cultura* della comunicazione, perché il nostro è un *Paese di Segreti*: Segreto di stato, segreto militare, segreto istruttorio, segreto d'ufficio, segreto bancario, segreto industriale... sono soltanto una parte degli ostacoli istituzionali frapposti sulla strada della libera informazione, quindi della conoscenza... della cosa pubblica. *«A causa di una mentalità, acquisita nel tempo, votata alla cultura del segreto, la “Democrazia” né matura né rispetta i cittadini. Il valore di essa si eclisserà dando origine ad una Democrazia che non sarà più amante della trasparenza e della libertà, ma occulta. Il prendere piede, in ogni società, di una forma di governo del genere, segnerà il declino del pluralismo, della libertà d'informazione, del rispetto verso l'individuo originando così una sorta di “totalitarismo”».*

³⁰ M. P. Toraldo, *Appunti del corso di Teoria della comunicazione* a.a. 2004/2005. “La Costituzione svedese, prevede il diritto – in senso attivo e passivo – dei cittadini all’informazione fin dal 1766”.

Capitolo terzo

Il caso di studio: la realtà di Spezzano Piccolo.

3.1 Come dovrebbe comunicare l'ente locale. Gli strumenti e gli obiettivi.

L'amministrazione pubblica italiana odierna, ha subito notevoli cambiamenti rispetto a quella del passato. A questi cambiamenti si aggiunge, nel nostro sistema amministrativo, la convivenza tra vecchio e nuovo, da una parte sovrapponendo vecchi e nuovi modelli di organizzazione, procedure e altro, dall'altra, la valutazione di questo cambiamento riguarda sia l'amministrazione come soggetto che organizza, sia le norme sull'amministrazione. Quindi bisogna fare una distinzione fra come dovrebbe essere (dal punto di vista delle leggi) e com'è (dal punto di vista degli uffici) l'amministrazione. All'interno della mia ricerca si è discusso della comunicazione pubblica e delle sue direzioni, cioè di comunicazione istituzionale, politica e sociale. A differenza di quanto esposto finora, vedremo che valenza ha la comunicazione all'interno dell'ente comunale. Basti pensare alla marginalità del cittadino (anche di Spezzano Piccolo) per l'assenza dell'URP, marginalità che spesso è voluta dall'amministrazione. Per risolvere questa marginalità non bastano la formazione e la professionalità di coloro che operano negli URP, ma bisognerebbe inserire figure professionali capaci di farsi ascoltare ed influenzare nel momento delle decisioni amministrative. Quindi la base di una buona comunicazione sta nel saper ascoltare³¹. Così, saper ascoltare (i cittadini) ed elaborare, quindi saper soddisfare le richieste degli utenti, vuol dire soprattutto prestare perspicace attenzione ai bisogni degli amministrati. Il conseguire risultati utili e soddisfacenti sia per i

³¹ *"Le sette regole del saper ascoltare"*: 1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.

2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.

3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.

5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.

6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.

7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

cittadini/clienti che per l'amministrazione, filtrata dal lavoro dell'URP, ridona maggior credibilità agli enti, spesso ritenuti non all'altezza degli incarichi che esercitano.

In assenza di ciò si rischia di creare involontariamente uno stato di comunicazione apparente: l'ente comunica perché previsto dalla legge, non per una necessità o per correttezza verso i cittadini. Se non ci fosse qualcosa di superiore a regolare la vita dei cittadini (in questo caso mi riferisco alle leggi), vivremo in una sorta di «*anarchia incondizionata*», dove tutto è privo di quelle limitazioni restrittive, dovute alla debolezza del governo. Allegoricamente voglio solo intendere la debolezza della PA, soggiogata dal potere della burocrazia.

La prima fase comunicativa di un ente è la circolarità delle informazione al suo interno, per essere, poi, apprezzati all'esterno. La comunicazione istituzionale³² coinvolge tutti i livelli di governo e di gestione di un ente: dal sindaco fino ai dirigenti. Quando parla il sindaco deve parlare il Comune e la comunicazione istituzionale non può e non deve, quindi, confondersi mai con la comunicazione politica, poiché segnare i confini tra esse è molto difficile. Il cittadino, nella comunicazione del sindaco, deve poter ritrovare la voce ufficiale e neutrale dell'istituzione. Ma questo non accade sempre. La comunicazione deve essere "super partes"³³. Questo compito è reso ancor più veloce e più economico grazie anche all'utilizzo delle nuove tecnologie. Attualmente, obiettivo principale dello Stato, ma anche di Regioni, Province e Comuni, è quello di far conoscere al cittadino tutto ciò che avviene all'interno delle amministrazioni³⁴. Spesso, però, si dimentica di utilizzare nel modo più semplice possibile uno strumento che è nato con l'uomo: **il linguaggio**. Il vero problema di oggi non è tanto quello di informare, quanto quello di trovare il linguaggio da usare per diffondere le informazione nel modo più semplice possibile. Alcune ricerche hanno rivelato che

³² N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit., pag. 895

³³ M. P. Toraldo, *Appunti del corso di Teoria della comunicazione a.a. 2004/2005*. Al contrario, per il vice Prefetto Dr. Marco Valentini, nel seminario del corso di Teoria della comunicazione pubblica, parlando di informazione, comunicazione e sicurezza ha dichiarato: "le informazioni sono fondamentali per il benessere e la sicurezza di una nazione. La comunicazione pubblica non è super partes, chi la fa tende a promuovere ciò che di buono ha fatto".

³⁴ L'Amministrazione Comunale di Bologna si poneva, già nel 1915, il problema della comunicazione, mentre altri hanno atteso a lungo prima di avere un occhio di riguardo verso i cittadini.

gli italiani sono stanchi del cosiddetto “politichese”, del “sindacalese” e del “burocratese”, di un linguaggio inutile: attualmente “le amministrazioni utilizzano un linguaggio tecnico lontano dalla lingua parlata dai cittadini che pure ne sono destinatari”³⁵. La PA per ritenersi pubblica deve imparare a comunicare con il linguaggio dei suoi interlocutori³⁶ per farsi capire ed ottenere risultati positivi in termini di efficacia, efficienza, partecipazione, innovazione ma soprattutto trasparenza. Finita l’elaborazione della comunicazione interna, in un secondo momento, chi si incarica di divulgare le informazioni relative all’ente comunale³⁷ in ordine sono: **l’addetto stampa; il portavoce; l’ufficio stampa; la rassegna stampa; il comunicato stampa; la conferenza stampa.**

Dalle statistiche ricavate dal questionario somministrato ai cittadini si scopre come si preferisce essere informati dall’amministrazione di Spezzano Piccolo: sempre in modo semplice e pratico. I numeri riportati nella tabella, rivelano le seguenti preferenze: ai vertici di una potenziale classifica, il cittadino gradirebbe ricevere e poter recepire informazioni utili non solo con l’affissione di materiale pubblicitario (18%, pari a 54 preferenze), arcaico mezzo molto utilizzato ancora oggi, ma anche e soprattutto con il servizio di un sito internet, quindi con le nuove tecnologie (20%, pari a 62 preferenze). Dopodichè continuiamo ancora con le nuove tecnologie: il 15% (44 preferenze) della cittadinanza gradirebbe ricevere via e-mail tutto ciò che riguarda le iniziative intraprese dall’amministrazione. Di pari passo vanno invece le inserzioni sul giornale comunale (da precisare che a Spezzano Piccolo tale soluzione non è mai stata elaborata) e l’uso dei volantini con il 14% uguale a 41 voti. Scarso consenso

³⁵ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell’ente locale della guida normativa per l’amministrazione locale 2005*, cit., pp. 898. Di qui l’urgenza di cambiare direzione utilizzando regole precise e inderogabili. E a fissarle è la stessa direttiva: le amministrazioni devono rendere sempre più chiare il contenuto del testo, individuare sempre il destinatario e la struttura giuridica più efficace per comunicare gli atti, verificare la semplicità del provvedimento e la correttezza delle informazioni. L’obiettivo è quello di arginare il fenomeno del burocratese. Inoltre la Funzione pubblica ha anche deciso di introdurre un “bollino di qualità” da apporre su tutti i testi chiari, leggibili e in linea con le indicazioni della direttiva-Frattini

³⁶ G. Arena, *La funzione pubblica di comunicazione*, cit., pag. 244: La comunicazione costituisce uno dei tradizionali punti deboli delle nostre istituzioni, se solo si pensa che la metà degli atti a contenuto informativo della pubblica amministrazione tuttora comunica con la formula “come è noto”: il che al di là della dubbia eleganza linguistica e della certa scortesia formale, è lì a testimoniare che chi scrive considera il proprio compito non in funzione del destinatario dell’informazione ma come incombenza imposta all’autore della medesima”.

³⁷ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell’ente locale della guida normativa per l’amministrazione locale 2005*, cit., pp. 898-900

ha raccolto l'uso di ricevere sms, riguardo i servizi dell'amministrazione, con il 10% (31 voti): anche se sarebbe comodo ricevere notizie sulla propria amministrazione, in quanto oggi il telefono cellulare è alla portata di tutti ed anche semplice da utilizzare; infine la cittadinanza di Spezzano Piccolo gradisce poco passare del tempo davanti alla radio o alla TV (27 voti pari a 9%) ad ascoltare o vedere i consigli comunali e non solo: poiché il partecipare direttamente e comodamente da casa ai dibattiti amministrativi, non è ritenuto indispensabile, in quanto si ha poco interesse nel seguire le azioni dalle quali nascono le decisioni per una migliore amministrazione del "paese".

Tabella 1 – Come voler essere informati

Sondaggio su come i cittadini di Spezzano Piccolo preferiscono essere informati sulle iniziative e sui servizi della Pubblica Amministrazione³⁸.					
	Maschi	%	Femmine	%	Totale
1. Con spot radio e tv;	15	8,2	12	10,26	27
2. Con l'invio di e-mail;	26	14,21	18	15,4	44
3. Con l'invio di sms;	20	10,93	11	10,27	31
4. Con inserzioni sul giornale comunale o su riviste;	25	13,66	16	13,68	41
5. Con sito Internet;	39	21,31	23	18,47	62
6. Con semplici volantini;	25	13,66	16	13,68	41
7. Con affissioni di materiale pubblicitario;	33	18,03	21	17,95	54
8. Totale	183	100	117	100	300

³⁸ La tabella è stata ricavata dalla domanda 23 del questionario a pag. 86 riporta i dati riguardo come preferirebbe essere informato sui servizi e sulle iniziative dell'amministrazione. Ai totali è stata applicata la divisione per 3 unità, le percentuali già calcolate, in quanto ogni cittadino ha selezionato tre opzioni su come preferisce essere informato dalla Pubblica Amministrazione.

3.2 Indagine sul campo: la comunicazione verso il cittadino. La realtà di Spezzano Piccolo.

In base a quanto detto finora, sarebbe perfetto stile da tradizionalista, dilungarmi nell'espone il significato dei termini, comunicazione e informazione³⁹, risalendo alla loro radice. Il mio breve *excursus* ha lo scopo di esporre, anche per mezzo di un minuzioso esame autoptico, il modello organizzativo di comunicazione all'interno del mio comune, Spezzano Piccolo. Analizzare, ad esempio, come avviene la distribuzione delle informazioni all'interno ed all'esterno del comune (Bandi, BUR, comunicato stampa, piani di comunicazione ecc.) e quali sono i sistemi di informazione impiegati. Importante sarebbe, inoltre, capire come vengono utilizzate le nuove tecnologie, che rapporti i dipendenti comunali hanno con esse, che vantaggi ne traggono; ma, soprattutto, rispetto al modo in cui la pubblica amministrazione viene gestita, capire in che modo essa viene percepita, non solo dal commerciante, chiamato a cooperare con la PA per lo sviluppo economico del territorio comunale, ma da ogni altro cittadino.

L'innovazione tecnologica, purtroppo, all'interno del comune ha scarso impiego; ciò si può affermare per il semplice motivo che ancora, nel 2007, siamo fra i pochi comuni della Calabria a non utilizzare il servizio di un sito internet⁴⁰ ufficiale, ma facciamo affidamento su una semplice *paginetta* web inserita nel sito della Comunità Montana Silana (struttura presente all'interno del territorio comunale), dove sono inseriti pochi cenni storici del paese. L'assenza del sito non da neanche la possibilità di contattare tramite e-mail, il Sindaco e i vari Assessori per esporgli, problematiche, lamentele, proposte, riguardo l'azione amministrativa da loro condotta: quindi si è sempre più costretti a recarsi di persona nella sede comunale sia per far valere i propri diritti, sia per esporre eventuali problemi

³⁹ I primo deriva dai verbi greci *Κοινόω* (rendo comune, metto in comune) e *Κοινωνέω* (partecipo, faccio parte, distribuisco). Il secondo deriva da latino *informo* cioè (dare forma, plasmare) e dal greco *απαγγέλλω* (annunzio, riferisco), o anche, *πυθάνομαι* (mi informo, vengo a sapere, apprendo da, investigo). I vocaboli greci sono stati individuati nel: L. Rocci, *Vocabolario Greco-Italiano*, Dante Alighieri, Italia 1993, pag. 1063 e pag. 188 e pag. 1627. Mentre il vocabolo latino è preso da: L. Castiglione – S. Mariotti, *IL, vocabolario della lingua latina*, Loescher, Casarile (Milano) 1994, pag. 526.

⁴⁰ Sul sito www.italia.gov.it il Ministero per le Innovazioni Tecnologiche, ha inserito dei documenti utili, di cui uno importante è: Dalle code al clic II edizione Maggio 2003.

presenti nel paese. Da queste piccole carenze si delineano, così, forme di scarsa comunicazione nei riguardi del cittadino, il quale è sempre più soggetto alla dura legge delle burocrazia. Non si vuole comprende che le reti civiche miglioreranno i servizi ed i comuni diventeranno il faro della vita sociale ed economica dei cittadini. Probabilmente perché non si tiene in considerazione il vero significato della comunicazione per il rispetto dei cittadini. Essa deve essere l'elemento innovativo per qualsiasi amministrazione: se intesa come elemento funzionale, la comunicazione, si pone al servizio del pubblico e nell'interesse generale, assumendo così un valore *oggettivo* per l'interesse collettivo, e non, quindi, di parte rivolta alla soluzione di situazioni *sogettive*⁴¹.

Come attesta il prof. Caligiuri, l'utilizzo di internet⁴² è utile per favorire il "federalismo" e la "sussidiarietà", come collegamento tra le varie istituzioni. Esse consentirebbero al Sud di essere al passo con le zone più avanzate d'Europa, grazie anche all'attività del capitale intellettuale che vi opera, ponendo fine non solo alle distanze geografiche, ma soprattutto sociali. Dice Peter Drucker⁴³ che le "vere risorse scarse", in qualunque organizzazione, sono le persone di talento: infatti, molti italiani, specie del meridione, mettono a disposizione di altri paesi le loro capacità; ciò determina, in Italia, la riduzione del capitale intellettuale.

Con le nuove tecnologie, il cittadino è al centro della democrazia e ha il dovere di una formazione continua per utilizzare ed orientarsi in una società dominata dalla comunicazione.

Durante le mie ricerche sono venuto a conoscenza del "*progetto TelePa*", cioè la telematica al servizio delle pubbliche amministrazioni. Ecco al riguardo cosa è scritto nella guida normativa per l'amministrazione locale 2005: "il 12

⁴¹ Infatti, se la comunicazione fosse soggettiva non rispetterebbe né il principio di uguaglianza né potrà ottenere il risultato costituzionalmente prescritto, perché non opererebbe nell'interesse pubblico.

⁴² M. P. Toraldo, *Appunti del corso di Teoria della comunicazione* a.a. 2004/2005. Internet nacque nel 1969 per scopi militari USA. Oggi, invece, è il mezzo di diffusione delle informazioni. Le nuove tecnologie, utilizzate dalle aziende prima, dai cittadini poi, hanno cambiato la società. Internet ha ridotto il processo burocratico legato all'informazione, in quanto consente al cittadino di avere le informazioni direttamente a casa sua in breve tempo, senza interminabili code. La macchina burocratica ha cercato di opporsi allo sviluppo di internet: emerge, quindi, che la gestione delle informazioni non avveniva nell'interesse della collettività, ma per scopi personali, come mezzo di autopromozione.

⁴³ M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., "Il federalismo digitale" pag. 215.

settembre 2002 è nata TelePa⁴⁴ (www.telepa.it) per iniziativa del Dipartimento della Funzione pubblica e del Formez⁴⁵. Obiettivo primario di TelePa è creare un nuovo mercato della notizia della sfera pubblica. Questo progetto è importante, in quanto, l'utilizzo della telematica assicura non solo enormi vantaggi, ma garantisce l'efficienza dei servizi forniti al cittadino. Gli addetti ai servizi devono impegnarsi a rendere minime le scomodità che la burocrazia può creare, anche nei servizi di telecomunicazione di massa, tanto da considerarla come un "virus" che sta cercando di contaminare anche le nuove tecnologie. Inoltre si deve dare la possibilità all'utente non solo di accedere alle informazioni, anche digitali, ma soprattutto di utilizzarle. TelePa, sarà utile ad arginare le imperfezioni comunicative delle amministrazioni nei riguardi degli attori sociali, fornendo soprattutto servizi telematici semplici e pratici da utilizzare. L'innovazione garantirà così anche principi di efficienza e di trasparenza: quindi promuovere politiche di democrazia della comunicazione e dell'informazione, è importante, perchè rivolto a "favore dello sviluppo del territorio, per avvicinare sempre di più i cittadini alla cosa pubblica".

Le riforme degli anni novanta hanno trasformato il tradizionale sistema normativo che regolava le pubbliche amministrazioni, modificando il tradizionale rapporto tra Stato e cittadini garantendo il diritto di accesso di questi nei confronti dell'attività dell'amministrazione. Queste riforme hanno garantito sì, più trasparenza, ma soprattutto più partecipazione con il fine, per le amministrazioni, di ottenere risultati utili.

Il punto di partenza, di questa modernizzazione, è l'art. 7⁴⁶ della Legge 142/1990, che assicura ai cittadini il diritto ad accedere alle informazioni in

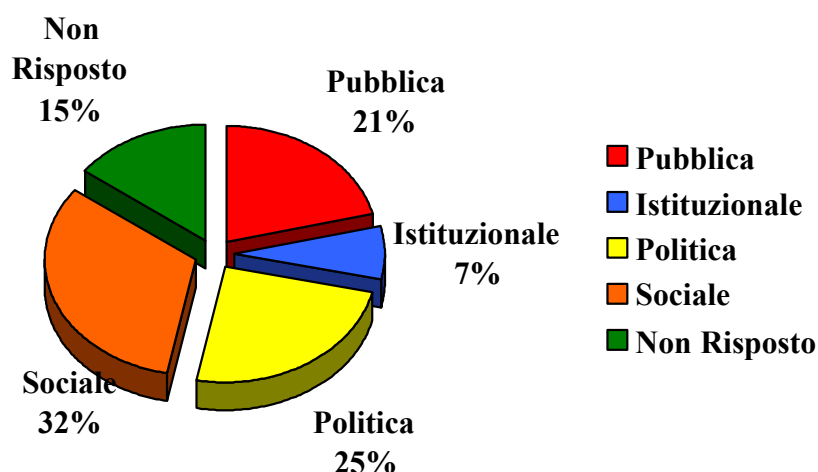
⁴⁴ Anche a Cosenza il Formez rilancia TelePA EuroSud, con un seminario svoltosi presso la sala stampa dell'università della Calabria, il quale propone la nascita di TelePA EuroSud Calabria: il tg on line realizzato dal Formez per diffondere le opportunità di sviluppo della regione legate alla gestione dei fondi europei e italiani. Infatti, da gennaio del 2005 si sta cercando di ottimizzare l'informazione attraverso la partecipazione attiva degli enti locali e del territorio. Un vero e proprio aiuto telematico per le amministrazioni, gli operatori pubblici e privati e i cittadini, per supportare la crescita economica e sociale della regione.

⁴⁵ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit, pag. 892. Antonio Bettanini nell'editoriale di presentazione, scrive: "oltre ad alimentare un senso di appartenenza e di comunità professionale in tre milioni di dipendenti pubblici, TelePa ha un'altra ambizione: creare un nuovo e più forte mercato della notizia della sfera pubblica".

⁴⁶ Legge 8 giugno 1990, n°142, punti 3, 4, 5 al *Capo III – Istituti di partecipazione*. Vedi legge a pag. 93.

possesso dell'amministrazione locale; mentre l'art. 22, stabilisce lo stesso principio per tutte le pubbliche amministrazioni. Con questi articoli si mira a dar maggior trasparenza all'attività amministrativa rispetto al passato. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico⁴⁷ (previsti dall'art. 12 del 29 del 1993) hanno favorito così la comunicazione tra cittadini e amministrazione. Da una parte si aiuta il cittadino ad ottenere, con più semplicità, informazioni su quanto realizzato dall'amministrazione, dall'altra crea un punto di contatto e di ascolto delle esigenze dei cittadini.

Grafico 2 – Conoscenza della comunicazione



Il grafico traccia, fra il campione di cittadini intervistati, il grado di conoscenza, anche minimo, della Comunicazione Pubblica e delle sue discipline. Si riscontra una maggiore conoscenza della comunicazione sociale (32%), seguita da quella politica (25%) e quella pubblica con il 21%, mentre il 15% non ha risposto. Sorprende la scarsa conoscenza della comunicazione istituzionale, solo il 7%, sottolineando così la poca attenzione da parte dell'amministrazione⁴⁸ verso i cittadini.

⁴⁷ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit., pag 905. La direttiva sulla distribuzione dei servizi pubblici, emanata il 27 gennaio 1994 dal Presidente del Consiglio dei Ministri, impone di istituire "appositi uffici destinati ai rapporti con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti".

⁴⁸ Il grafico si basa sui dati ricavati dalla domanda numero 1, 2, 3, 4 del questionario a pag. 84.

La ricerca sul campo da me eseguita rileva che Spezzano Piccolo è un paese della fascia presilana, con 2102 abitanti (entro il 2010 si prevede un aumento della popolazione sino a 2800 abitanti⁴⁹), di cui 1025 maschi, 1047 femmine e ben 763 nuclei familiari. All'attuale popolazione vanno aggiunti anche 58 residenti stranieri⁵⁰(quindi 2160), di cui 29 maschi e 29 femmine. La popolazione è suddivisa anche nelle varie frazioni che fisicamente non sono confinanti con Spezzano Piccolo, ma facente parte dell'area silana e rientranti nella perimetrazione territoriale del comune. Nella tabella è riportato il numero complessivo di tutti gli abitanti:

Tabella – 2 Numero degli abitanti

Popolazione residente per sesso, numero delle famiglie, degli edifici e delle abitazioni, per comune e località abitata⁵¹.						
	Abitanti	M	F	Famiglie	Abitazioni	Edifici
Croce di Magara	9	5	4	3	3	15
Spezzano Piccolo	1933	952	981	702	835	708
Casolesi	2	0	2	1	11	12
Neto di Ferrara	17	7	10	5	13	18
Neto di Monaco	5	3	2	2	5	6
Sculca	36	17	19	11	18	23
Sculchicella	12	7	5	3	7	9
Case sparse	20	11	9	7	12	10

Inoltre sono presenti su tutto il territorio comunale circa 789⁵² edifici di cui 619 ad uso abitativo e circa 916 abitazioni di cui 730 occupate da residenti e 175 vuote.

Mi riferisco all'amministrazione in quanto la mia ricerca vuole dimostrare come vengono utilizzati i mezzi di comunicazione ed informazione nei confronti della collettività. Da precisare (anche se nel mio caso è così) che per comunicazione istituzionale non intendo solo quella fatta dal mio comune di residenza (Spezzano Piccolo), ma da tutte le istituzioni.

⁴⁹ Giunta comunale di Spezzano Piccolo, *Relazione revisionale e programmatica 2006 – 2008 del Comune di Spezzano Piccolo*, Spezzano Piccolo, 2005.

⁵⁰ Dipartimento dei servizi demografici ufficio anagrafe: *Stranieri residenti per nazionalità, stato civile, fasce di età e sesso*, documento allegato nell'appendice.

⁵¹ Dati ottenuti da: Istituto Nazionale di Statistica, *Popolazione residente ed abitazioni nelle province italiane, Cosenza. 14° censimento generale della popolazione e delle abitazioni*, System Grafic, Roma, 2005, cit. pag. 172 tavola 3.3.

⁵² *Ibidem*, cit. a pag. 91 tavola 2.1. Superficie territoriale, densità abitativa, popolazione residente, famiglie, edifici e abitazioni per comune (il codice comune per Spezzano Piccolo è 144).

La popolazione divisa per fasce d'età è la seguente:

Tabella 3⁵³ – Fasce d'età

Fascia età	Maschi	Femmine	Totale
0-6	83	65	148
7-14	81	86	167
15-29	223	198	421
30-65	504	506	1010
>65	149	207	356
Totale	1025	1047	2102

Ovviamente la popolazione è soggetta a sbalzi dovuti ai tassi di mortalità, natalità ed emigrazione. Nel quinquennio preso in esame, ossia quello che va dal 2001 al 2005, la situazione si presenta così:

Tabella 4 – Tasso di Natalità

Tasso di natalità ultimo quinquennio⁵⁴					
Anno	2001	2002	2003	2004	2005
Tasso Maschile	10	13	6	10	12
Tasso Femminile	4	6	11	8	12

Tabella 5 – Tasso di Mortalità

Tasso di mortalità ultimo quinquennio⁵⁵					
Anno	2001	2002	2003	2004	2005
Tasso Maschile	7	5	8	10	18
Tasso Femminile	11	10	10	11	10

⁵³ Dati relativi al 31/05/2005, documento allegato in appendice.

⁵⁴ Dati ottenuti dal registro dell'anagrafe Mod. AP/10.

⁵⁵ Ibidem.

Il saldo migratorio, sempre relativo al quinquennio 2001-2005, fa calcolare nel solo anno del 2003 un affluenza di 98 cittadini verso Spezzano Piccolo, mentre nel 2001 si registra la maggior “fuga” da Spezzano Piccolo di 83 cittadini.

Tabella 6 – Tasso Migratorio

Saldo migratorio⁵⁶				
Anno	Immigrati Maschili	Emigrati Maschili	Immigrati Femminili	Emigrati Femminili
2001	27	37	20	46
2002	27	26	27	27
2003	46	28	52	32
2004	27	27	34	28
2005	30	17	33	26

Per quanto riguarda le caratteristiche fisiche del territorio, Spezzano Piccolo dista circa quindici chilometri (15 Km) da Cosenza, all’altitudine di 743 metri sopra il livello del mare. Territorio prevalentemente collinare, presenta una superficie di 48.700 kmq, mentre la densità sempre in kmq è di 42⁵⁷ per abitante. Inoltre il territorio comunale è attraversato da quattro torrenti di dimensioni piccole e della presenza di un lago, che ovviamente si trova nella zona silana appartenente al comune. La rete stradale del comune si estende per diversi chilometri: 10 km di strade statali, la SS 107; 30 km di strade provinciali; 21 km di strade comunali; ed infine sono 8 i km delle strade cosiddette vicinali o interpoderali. La strada⁵⁸ della foto a pag. 35, che si estende per circa due Km, per collegare la periferia al centro e per permettere anche la costruzione di nuove abitazioni, iniziata circa nel 2000, i lavori sono dovuti terminare sia a causa della mancanza di soldi per il suo completamento, sia perché bisogna costruire un ponte poiché in quella zona vi passa la ferrovia. Solo 2006 è stato realizzato il progetto del ponte, ottenuto anche il permesso per passare nella proprietà delle Ferrovie della Calabria, quindi la ripresa dei lavori e la costruzione del ponte per collegare la strada comunale a quella provinciale.

⁵⁶ Dati ottenuti dal registro dell’anagrafe Mod. AP/10.

⁵⁷ Giunta comunale di Spezzano Piccolo, *Relazione revisionale e programmatica 2006 – 2008 del Comune di Spezzano Piccolo*, Spezzano Piccolo, 2005.

⁵⁸ Caso di insufficienza amministrativa.

Foto – 2 Strada iniziata e solo oggi in fase di ultimazione dopo anni di interruzione.



La rete dell'acquedotto, si estende nel territorio comunale per 8 km e serve solo Spezzano Piccolo e la frazione Macchia: sono da sottolineare le numerose perdite di acqua in tutta le rete, con aggravii economici alla famiglie, costrette a pagare acqua che non consumano; la rete fognaria conta 7 km di fogna “bianca” e 7 km di quella “nera”, collegate con il depuratore del consorzio Valle Crati. La raccolta dei rifiuti solidi urbani, è affidata alla società consortile già citata, la Valle Crati, compresa quella differenziata. Inoltre il comune non è provvisto di un centro elaborazione dati, ma è solo informatizzato.

Non meno felice è la situazione se si fa riferimento al livello di istruzione⁵⁹ della popolazione del comune, in quanto su 2040 abitati, circa il 7,35% di essi non possiede alcun titolo, il 30,64% sono in possesso della licenza di scuola elementare, il 19,61% di quella media inferiore, il 21,67% della licenza media superiore, il 17,45% in corso di studio e infine il 3,28% laureati, tendenza questa

⁵⁹ Giunta comunale di Spezzano Piccolo, *Relazione revisionale e programmatica 2006 – 2008 del Comune di Spezzano Piccolo*, Spezzano Piccolo, 2005.

destinata per fortuna ad aumentare nei prossimi anni, visto il numero sempre più crescente di ragazzi del nostro comune che si iscrivono all'Università.

Le strutture del comune di Spezzano Piccolo, oggi si presentano per fortuna ammodernate e adeguate alle esigenze dei cittadini, tutto questo si è reso possibile grazie all'impegno di risorse da parte delle amministrazioni che negli anni si sono succedute alla guida del Comune.

Riguardo il numero di iscritti nella scuola, a Spezzano Piccolo, la situazione è la seguente:

Tabella 7 – Numero iscritti scuole

Grado	Numero iscritti
Scuola materna	56
Scuola Elementare	90
Scuola Media Inferiore	65

Pochi sono gli iscritti a causa di un forte tendenza di alcuni genitori di iscrivere i propri figli nelle scuole medie ed elementari di Cosenza (reputando migliore la preparazione dei docenti in città).

E' inoltre presente una struttura privata residenziale e socio-assistenziale per l'accoglienza di anziani, "l'incontro", che dispone di diciassette posti letto.

Il territorio è votato principalmente alle attività industriale e commerciale, come riportato nella tabella.

Tabella 8 –Principali attività del paese

Occupati per posizione di attività economica a Spezzano Piccolo ⁶⁰	
Attività economica	
Agricoltura	42
Industria	178
Commercio	87
Trasporti e comunicazioni	18
Credito e assicurazioni, servizi alle imprese noleggio.	22
Altre attività	198
Totale	545

⁶⁰ Dati ottenuti da: Istituto Nazionale di Statistica, *Popolazione residente ed abitazioni nelle province italiane, Cosenza. 14° censimento generale della popolazione e delle abitazioni*, System Grafic, Roma, 2005. cit. a pag. 112 tavola 2.7.

Per quanto riguarda le aree verdi o giardini pubblici se ne contano quattro curate e attrezzate, distribuite nel paese. Le note dolenti, sono rappresentate, dallo stato di abbandono da oltre venticinque anni dello spogliatoio terminato e mai utilizzato, costruito nei primi anni ottanta, adiacente al nuovo campetto da calcetto. Nel 2003-04 si è dovuto intervenire con dei lavori di ristrutturazione, poiché si presentava in condizioni penose, dopo essere stato luogo di alloggio per senza tetto: quindi altri soldi utilizzati male. Ma non potendo far fronte alle spese di gestione dell'impianto sportivo, fra l'altro forse anche inagibile, la genialità è stata quella di iniziarne la costruzione di uno nuovo, in un'altra zona del paese, che sta iniziando a popolarsi. Dopo anni di inagibilità, ma inconsciamente utilizzato, senza tener conto della sicurezza dei cittadini, solo quest'anno (settembre 2006) sono iniziati, e già fermati, i lavori di ripresa e messa a norma dello stadio comunale.

Foto – 3 Veduta spogliatoio del campo di calcetto di Spezzano Piccolo.



Lo spazio dinnanzi allo spogliatoio (foto pag. 38), alla fine dei lavori di ristrutturazione, prevedeva un campo da pallavolo, come si può notare nella foto, diventato in seguito una pista per modellini di auto telecomandate (si possono notare i tubi rossi, che ne delineavano il tracciato). Si noti inoltre la tempestività

con la quale si procede per tener pulite queste aree spesso frequentate da chi utilizza il centro in compagnia degli amici, dedicando del tempo allo sport.

Foto – 4 Veduta aerea della presunta area adibita per il gioco della pallavolo.



Ma ancora peggio è il campo di bocce, ormai coperto tutto da erba, diventando così area da pascolo.

Foto – 5 Campo di bocce. Nello sfondo si può notare il complesso sportivo.



Questo piccolo centro sportivo è uno dei tanti esempi di mal governo presenti in tutta Italia. Ciò nasce dal poco rispetto per il cittadino, in quanto ogni amministrazione, mira a realizzare ciò che sulla carta ha presentato nella campagna elettorale: vantandosi così alle successive elezioni dei lavori portati a termine. Da questa piccola realtà, riportate nelle foto, si comprende, con molto sarcasmo che, l'importante è "realizzare" (e lasciare in seguito in stato di abbandono), ma saper gestire e realizzare un "*citizen development*" con l'aiuto del citizen marketing poco importa.

Se fosse sfruttato nel pieno delle sue potenzialità, il centro sportivo, darebbe la possibilità a chiunque di organizzare vari eventi agonistici, attirando così non solo risorse economiche, grazie all'affluenza di cittadini provenienti dai paesi limitrofi, ma la possibilità di essere promotori e di mettere a disposizione un servizio che porta Spezzano Piccolo fuori dai suoi confini.

Infine per quanto riguarda il personale comunale, in tutto sono quindici. L'organizzazione della struttura burocratica⁶¹ è divisa in tre settori ed ognuno di questi ha un responsabile, sono:

- 1) Affare istituzionale;
- 2) Gestione ed assetto del territorio;
- 3) Bilancio e programmazione.

Il primo settore ha quattro impiegati, il secondo nove ed il terzo due e sono: 2 agenti di polizia municipale; 2 responsabili del procedimento; operai e applicati. Sono alle dipendenze del comune ma retribuiti dalla Regione i cosiddetti LSU (Lavori Socialmente Utili) quattro persone ed LPU (Lavori Pubbliche Utilità) cinque unità⁶².

Analizzando la situazione amministrativa del comune di Spezzano Piccolo, partendo dagli anni scorsi, si può notare come sia stata poco variegata. Infatti dopo la parentesi degli anni Ottanta, con amministrazioni comunali di stampo comunista, a partire dalle elezioni comunali del 2000, che l'ha vista per la prima volta vincitrice, fino a quelle del 2005, il comune di Spezzano Piccolo è stato

⁶¹ Dati ottenuti grazie alla disponibilità di un funzionario comunale.

⁶² Giunta comunale di Spezzano Piccolo, *Relazione revisionale e programmatica 2006 – 2008 del Comune di Spezzano Piccolo*, Spezzano Piccolo 2005.

amministrato da buona parte della stessa compagine, stesso Sindaco, stessi Assessori, salvo qualche eccezione. Di orientamento politico misto e moderato, questa amministrazione da sette anni governa il comune, ha anche cambiato volto al paese, grazie a diverse opere di urbanistica ed alla salvaguardia delle bellezze storico-culturali⁶³. Le elezioni comunali del Giugno 2004, hanno riconfermato alla guida del paese la lista, *Insieme per Spezzano Piccolo* (di orientamento politico di misto e moderato). La nuova amministrazione, come ho già sottolineato, raccoglieva una eredità economico-finanziaria al Comune ottima: infatti dal 1989 si è proceduti al riconoscimento dei debiti fuori bilancio, con un piano quinquennale, da allora non si è avuto più debiti. I bilanci annuali si chiudono con un effettivo avanzo di amministrazione.

Il fine di questo iter “investigativo” dimostra che quanto suddetto avviene in quei comuni che tutelano il diritto di informazione dei cittadini. Vorrei che anche il mio Comune, di Spezzano Piccolo, avesse un occhio di riguardo verso il cittadino, utilizzando e sfruttando appieno questi strumenti. Non possiamo restare sempre nell’indifferenza di chi svolge un lavoro pubblico, spesso con tanta arroganza e lo considera come un potere personale, solo per il gusto di sentirsi autorevoli nel limitare i diritti dei cittadini. Il mio non vuole essere un attacco contro l’attuale amministrazione, la mia è solo una critica indiretta al sistema che si è venuto a creare, dopo anni di gestione inerte e distaccata dalle esigenze degli abitanti del paese. Come ho avuto già occasione di rilevare personalmente, le uniche informazioni portate a conoscenza del cittadino avvengono con i tradizionali mezzi, come le uniche ed inutili affissioni nelle bacheche, sull’albo pretorio; ma per quanto possano essere ben strutturate, vanno sempre tradotte dal “burocratese” all’italiano. Questo comporta non solo una inadeguata informazione ma soprattutto una grande perdita di tempo a chi ha bisogno delle informazioni. Allora mi chiedo: ma questa è comunicazione o fraintendimento? Oltre a servirsi scarsamente (o per niente) dei mezzi in precedenza citati al par. 3.1 a pag. 26 (addetto stampa, portavoce, etc.), gli impiegati comunali hanno un rapporto non particolarmente amichevole con le nuove tecnologie; la comunicazione si deve ottenere attraverso mezzi con i quali è necessario non solo convivere, ma anche

⁶³ Quattro delle cinque chiese sono state restaurate, solo per una sono stati richiesti i finanziamenti.

avere ottimi rapporti. Infatti, internet e la rete civica, permettono di comunicare, informare, dialogare non solo con la cittadinanza amministrata, ma anche con interlocutori estranei che entrano in contatto con l'ente locale di Spezzano Piccolo. Da qui l'importanza di creare un "Ufficio di comunicazione" che abbia il compito di seguire e coordinare tutte le attività di informazione dell'ente, concetto che a Spezzano Piccolo non si sa neanche cosa sia.

Il personale che lavora nel mio comune da più di venti anni, necessita, a mio parere, di sostanziosi aggiornamenti professionali⁶⁴. Un piccolezza è che ancora oggi, nel 2007, alcuni dipendenti scrivono sulla tastiera del pc battendo ancora con un dito, incrementando ulteriormente la lentezza della macchina burocratica. Probabilmente questo accade perché non si eseguono adeguati corsi di formazione per il personale.

Finalmente, le amministrazioni locali, hanno capito che internet è uno strumento chiave per mantenere l'impegno alla trasparenza e per offrire ai cittadini informazioni senza la necessità di recarsi presso le sedi. Per rendere la relazione *PA - cittadino* più completa e trarre vantaggio con l'uso di internet, a mio parere, sarebbe importante concepire in modo diverso la comunicazione istituzionale telematica: predisporre strumenti di partecipazione attiva degli utenti all'azione amministrativa (forum di commento, sondaggi di gradimento, votazioni on-line, tutto inesistente). Il servizio del sito internet del Comune di Spezzano Piccolo per raggiungere l'ente on-line non è ancora stato attivato, a differenza di alcuni comuni limitrofi, che offrono questo servizio, anche se i loro siti non forniscono il massimo delle informazioni. Come mi ha rivelato il sindaco (nel Luglio del 2005), finalmente, sono stati richiesti i fondi per la realizzazione di un sito ufficiale comunale per Spezzano Piccolo. Chissà quanto ancora si dovrà attendere che questi fondi arrivino! Spero poco.

Infine ecco le considerazioni dei cittadini sull'uso dei servizi telematici. Nelle ricerche effettuate fra i cittadini ai quali è stato proposto il questionario d'indagine, su un campione di cento individui maschili e femminili e di ogni classe sociale, dalle domande 16 e 21 si ritiene che l'uso delle nuove tecnologie

⁶⁴ Come previsto dall'articolo 4 della Legge 150/2000 a pag. 95.

possono migliorare i servizi forniti dall'amministrazione di Spezzano Piccolo. Si estraggono statistiche soddisfacenti riguardo l'utilità dei servizi on-line intesi come sinonimo di risparmio e di comodità. Il 72% dei cittadini sostiene l'utilità dei servizi on-line che garantiscono un risparmio (economico, di tempo...), solo l'9% è contraria ed il restante 19% è indecisa. Anche per un servizio che offre comodità le percentuali sono ottime: il 79% preferisce usufruire dei servizi stando comodi a casa; solo il 10% è restia di ciò che le nuove tecnologie possono offrire; ed infine l'11% è indecisa.

Tabella 9 – Nuovi servizi

Le nuove tecnologie come miglioramento dei servizi e risparmio di tempo e denaro⁶⁵.							
Risposta e percentuale	Si	%	No	%	Non so	%	Totale/%
Utilità dei servizi on-line (sinonimo di risparmio)	72	72	9	9	19	19	100/100
Utilità dei servizi on-line (sinonimo di comodità)	79	79	10	10	11	11	100/100

⁶⁵ La tabella, ricavata dalle domande 16 e 21 del questionario a pag. 85 e 86, riporta i dati relativi su come l'uso delle nuove tecnologie è utile a qualsiasi amministrazione sia per rendere migliori i servizi, sia per risparmiare tempo e denaro.

3.3 Screening delle esigenze e proposte di miglioramento.

In conformità a quanto detto finora, un mio lavoro di ricerca su un numero campione diviso tra cittadini e commercianti, del mio paese, ha messo in evidenza il distacco, quindi la mancanza di comunicazione, o se vogliamo il disinteresse dell'amministrazione locale verso il cittadino. Ecco cosa ne pensa, in particolare il sig. Carmine Pupo⁶⁶, su domande del tipo:

1. Com'è che il cittadino viene informato dall'Amministrazione locale?
2. Che modello di comunicazione, l'Amministrazione, utilizza per tenere aggiornati ed informati i cittadini?
3. A tuo parere la comunicazione dell'ente comunale è efficiente o andrebbe rivista?
4. Cosa proporresti per il miglioramento della comunicazione verso il cittadino?
5. Che rapporti, essa, ha con le nuove tecnologie. Pensi che sarebbero utili per il miglioramento dell'Amministrazione locale e quindi per raggiungimento della democrazia, abbattendo così il colosso burocratico?

Ecco le risposte:

1. L'informazione che l'attuale Amministrazione comunale fornisce alla cittadinanza è nulla, perché mancano gli strumenti per diffondere le notizie che interessano la vita amministrativa. Attualmente per la mancanza di un sito internet (è da rilevare che la maggior parte dei commercianti possiede un sito internet), le pubblicazioni degli atti avviene con i mezzi tradizionali. Inoltre non c'è un giornale comunale: le uniche notizie che sono portate a conoscenza della cittadinanza, sono diramate tramite le ordinanze e avvisi affissi in bacheca o sui muri del paese.
2. La comunicazione, perché quasi assente, andrebbe rivista, in quanto riveste un'importanza particolare, anche per portare a conoscenza della cittadinanza possibilità di aiuto, incentivi e provvedimenti che interessano i cittadini. Considerato che il nostro è un piccolo comune interno della

⁶⁶ Intervista gentilmente rilasciata da il sig. Carmine Pupo capogruppo dell'opposizione del consiglio di amministrazione del comune di Spezzano Piccolo.

Presila, si potrebbe pensare ad una forma associata dell'informazione, unendo il nostro ai comuni limitrofi, che hanno gli stessi problemi. Si potrebbe creare così un unico ufficio stampa che garantirebbe la divulgazione puntuale di tutte le notizie, anche per mezzo dei quotidiani e delle emittenti locali televisive e radiofoniche.

3. Oggi, in media, ogni famiglia possiede un computer. Quest'ultimo, associato ad internet, dà la possibilità ad ogni cittadino di potersi collegare con tutto il mondo. L'utilizzo delle nuove tecnologie fa sì che la PA raggiunga il cittadino, e garantisca in pieno la democrazia. Per esempio: una PA che inserisce in rete tutta la modulistica che riguarda i vari servizi che garantisce, darebbe la possibilità al cittadino di compilare e trasmettere telematicamente tutta la documentazione, che oggi è costretto a portare a mano presso i vari uffici, spesso sopportando lunghe ed interminabili code. Ciò garantirebbe un servizio sicuramente più veloce ed un enorme risparmio di tempo, che oggi viene speso solo facendo la fila in attesa del proprio turno, davanti ad un qualsiasi sportello pubblico. Questo è solo un esempio: infatti, anche per il rilascio di eventuali certificati, assegnando ad ogni cittadino la propria firma digitale, si potrebbe evitare la richiesta fatta di persona agli uffici, consentendo di entrare in possesso dei documenti necessari comodamente da casa. La tecnologia, assicura anche più trasparenza e partecipazione di quanto avviene in un'amministrazione. Pensiamo, ad esempio, al solo fatto di pubblicare sul sito internet le gare d'appalto che compie un'amministrazione. Pubblicizzare su un mezzo che garantisce la divulgazione delle notizie al di là dei confini nazionali assicura, infatti, partecipazione ed un'eventuale risparmio all'amministrazione (fattori non garantiti dall'albo pretorio⁶⁷). Inoltre si dà alle aziende che gravitano in altre realtà la possibilità di poter partecipare alle gare d'appalto, garantendo trasparenza ed efficacia.

⁶⁷ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit., pag. 1615. Ogni comune ed ogni provincia deve avere un albo pretorio per la pubblicazione delle deliberazioni, delle ordinanze, dei manifesti e degli atti che devono essere portati a conoscenza del pubblico. L'albo deve essere esposto in luogo accessibile al pubblico e la pubblicazione deve essere fatta in modo che gli atti possono essere letti per intero e agevolmente.

4. Oltre alle mancanze verso i cittadini, i commercianti sono abbandonati a se stessi. L'unica comunicazione che viene fatta nell'arco dell'anno, cioè nel periodo estivo, riguarda l'apertura e la chiusura degli esercizi pubblici. Inoltre, essi evidenziano le problematiche strutturali del paese (vedi in caso di neve o di allagamento a causa di temporali), in quanto non vengono fornite risposte adeguate né tanto meno interventi preventivi.

Da questa piccola realtà, si evidenzia, ancora oggi, nel 2007, il “malcontento” generale di un piccolo paese di duemila abitanti. Spesso i comuni, al riguardo di queste mancanze, si rifugiano in attenuanti come: mancano i fondi (per i piccoli lavori figuriamoci per quelli più grandi); devono arrivare i fondi; abbiamo fatto richiesta alla provincia e alla regione...

Allora mi domando: perché le strutture private funzionano meglio di quelle pubbliche? Forse perché, ancora oggi, sono presenti casi di favoritismi? Spero proprio non sia così, altrimenti il valore della democrazia sarebbe utopico.

Ciò avviene perché, nel nostro Paese, si è rimasti ancorati ai vecchi metodi. Bisogna osservare ed adottare le strategie, soprattutto quelle di Marketing, del settore privato, per far sì che anche quello pubblico emerga e si valorizzi. Dallo stato deve partire l'input, che, trasmesso alle regioni, alle province e ai comuni, attui queste tecniche per il miglioramento della società ma anche della P.A. Se, invece, questo stimolo viene meno, si rischia di creare dei dislivelli di rendimento dell'istituzione pubblica, legata alla “meridionalizzazione” dello Stato: questo, secondo Ida Magli⁶⁸, genera difetti burocratici, amministrativi e politici. Lo Stato ha, quindi, un'immagine sudista. Ma se c'è una meridionalizzazione dello Stato, la colpa non è certo dei cittadini o forse in parte, perché spesso non fanno valere i propri diritti. I primi due articoli della costituzione italiana⁶⁹, assegnerebbero la sovranità al popolo, che (solo) per mezzo del sistema elettorale decide chi governerà il Paese. I cittadini, a mio parere, decidono solo il verdetto finale: siamo come un arbitro con “poteri”

⁶⁸ M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., p. 259.

⁶⁹ **Articolo 1:** L'Italia è una Repubblica democratica, fondata sul lavoro. La sovranità appartiene al popolo, che la esercita nelle forme e nei limiti della Costituzione. **Articolo 2:** La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. Gli articoli sono presenti a pag. 88, nell'indice delle leggi.

dimezzati. Le decisioni ultime fatte da chi governa, quindi parte del popolo, giuste o sbagliate che siano, ricadono sempre sui cittadini stessi. Esse, quindi, si riflettono inesorabilmente come uno specchio sui cittadini. Quindi “la sovranità del popolo”, si riduce solo ad una dicitura; la nostra è una sovranità atrofizzata dagli interessi politici e privati di chi governa grazie alla nostra sovranità.

Il mio comune dovrebbe comunicare meglio con i cittadini, e dovrebbe promuovere iniziative originali che migliorino la qualità della vita, per far sentire il cittadino protagonista della vita amministrativa. Bisogna puntare sulla valorizzazione delle risorse umane, ovvero sul capitale intellettuale.

Oltre all’intervista fatta al sig. Carmine Pupo, mi è sembrato opportuno anche intervistare un mio caro amico, Florindo Polillo. Presidente della prima Scuola Europea del Pensiero Positivo del comune di Soveria Mannelli, studioso e ricercatore del pensiero motivazionale dice: “Bisogna valorizzare il *capitale intellettuale*⁷⁰, promuovendo incontri sull’autostima e sul pensiero positivo per risvegliare ed attivare le energie di giovani, adulti e anziani. Ciò va promosso nelle scuole, iniziando sin dalla tenera età”. Organizzare questi incontri anche per gli amministratori e i dipendenti comunali, per motivarli e dare un esempio, è fondamentale. Attraverso il *pensiero positivo* le persone possono raggiungere gli obiettivi che si prefiggono. Essi generano atteggiamenti di speranza e di fiducia. “Io posso” è un atteggiamento di fiducia. L’opposto “io non posso” è un pensiero negativo che determina sfiducia. Attraverso l’autostima le persone possono attivare e risvegliare questa forza interiore, che spesso è assopita. In tutto questo anche il cittadino è chiamato a suggerire all’amministrazione delle idee per migliorare l’efficienza dei servizi. Alla base di tutto, però, ci deve essere la

⁷⁰ M. Caligiuri., *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., pag. 286 par. 2.3 L’utilizzo dei cervelli: ricerca scientifica, valorizzazione dei talenti e spreco delle risorse umane. Il capitale intellettuale è legato alla competitività dei territori, dove i ricercatori operano e producono. Il problema è trattenerli nel Paese d’origine. Oggi, per i ricercatori italiani recarsi all’estero è una necessità per trovare luoghi favorevoli in cui sviluppare i propri studi. L’abbandono è legato a contesti educativi, ma, soprattutto, economici, sociali e culturali. Per esempio, se un calabrese resta nella propria regione non avrà mai la possibilità di diventare il Ragioniere Generale di Stato. Il capitale intellettuale ha sempre lasciato la propria terra d’origine seguendo le leggi della domanda e dell’offerta. Oggi è così perché il capitale intellettuale è la risorsa più importante che abbiamo ed, aggiungo anche, inesauribile.

motivazione. È proprio la mancanza di questo entusiasmo⁷¹ che spesso aleggia negli uffici pubblici. Spesso mi capita di guardare nei volti di chi lavora negli uffici del mio comune, presentano un'espressione tetra, e con poca voglia portano avanti i loro incarichi.

Oltre che ad essere motivati, per portare avanti ciò che il cittadino ha affidato con il voto agli amministratori, ritengo che questi debbano anche essere creativi. La creatività credo sia qualcosa di innato che appartiene all'uomo. Se non si riesce ad essere creativi, si rimane prigionieri di se stessi, non riuscendo a far prevalere le proprie capacità. Se esse rimangono assopite non avremo mai successo nelle nostre azioni, restando chiusi in una campana di vetro. (Einstein dice: "L'uomo utilizza un quinto del proprio cervello").

L'obiettivo principale della comunicazione pubblica, infine, è attirare l'attenzione dei cittadini, che devono essere anche in grado di percepire ed utilizzare le informazioni. Questo stesso fine è comune anche alle imprese, ai partiti politici, ai commercianti, che gravitano nella realtà di Spezzano Piccolo.

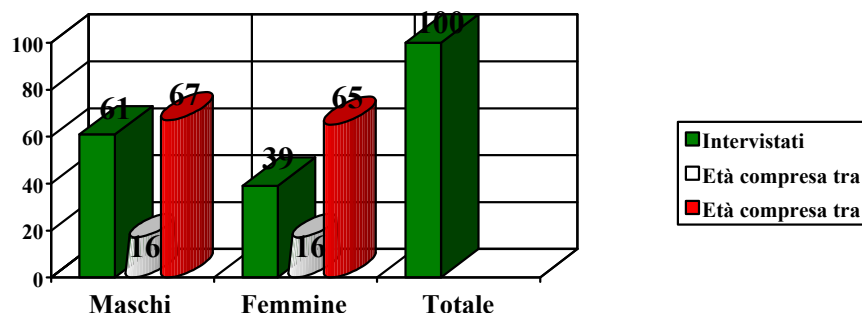
Oltre all'intervista, un'altra indagine sul campo, è stata resa possibile grazie all'uso diretto del questionario⁷², sottoposto ad un campione di cento cittadini di Spezzano Piccolo, di qualsiasi età, classe sociale, occupazione e grado di istruzione. Ovviamente, in rispetto alla legge sulla privacy ai sensi degli art. 13 e 23 D. Lgs. 196/2003, il questionario non richiede alcun obbligo di inserire i dati personali per la sua compilazione.

⁷¹ F. Polillo, *La Vita è l'Arte di Pensare e Credere in Positivo*, Calabria Letteraria Editrice (Rubbettino) Soveria Mannelli, 2005, pag. 25. Leggendo le massime di Florindo, nel libro "la Vita è l'Arte di Pensare e Credere in Positivo", alcune le possiamo consigliare agli addetti dei servizi, che spesso a causa della loro "pigrizia", svolgono male i loro compiti. Una in particolare dice: "Dentro di te ospiti un gigante che dorme: l'entusiasmo. Cerca di svegliarlo e attivarlo. Grazie a lui, puoi fare cose strabilianti".

⁷² Il questionario con tutte le sue domande è a pag. 84.

Si riportano i dati ricavati dal questionario somministrato ad un campione di cento persone divisi tra maschi e femmine, evidenziando una maggioranza maschile (61%) rispetto alle donne (39%), in quanto più disponibili nell'eseguire il test.

Grafico 3 – Campione di cittadini intervistati.



Il questionario mi ha dato la possibilità di imbattemi direttamente in una nuova realtà sociale, la quale troppo spesso è rimasta nel buio: cioè monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini riguardo l'operato della pubblica amministrazione. Ma siamo sicuri che i cittadini, non solo di Spezzano Piccolo, sono soddisfatti dell'operato della PA?

L'intransigenza amministrativa⁷³, che l'Italia si porta dietro forse dalla prima Repubblica, rispetta pochissimo i diritti dei cittadini. L'arcaico modo di governare lascia i cittadini, ma anche gli stessi amministratori, in uno *status di sudditanza amministrativa*⁷⁴; siamo importanti solo nei periodi elettorali, o quando siamo chiamati ad adempiere i nostri doveri nei confronti dell'amministrazione: «quindi la comunicazione politica a volte sovrasta quella istituzionale». Ciò non fa altro che deteriorare i rapporti tra Stato e cittadino. Ogni cosa è subordinata ad un sistema governativo "passivo" che lascia così nell'ombra i principi di trasparenza e democrazia.

⁷³ «Mi riferisco al fatto che si fa fatica a cambiare in meglio il modo di governare un nazione, e migliorare così la vita di ogni cittadino. I responsabili della *res publica* dovrebbero impegnarsi di più per la collettività e non per propri meriti personali».

⁷⁴ Situazione, forse anche sociale, dove ogni cosa, cittadini compresi, è soggetta ad un sistema amministrativo fatiscente.

Ai cittadini di Spezzano Piccolo ho proposto un questionario semplice e veloce da compilare, in quanto a risposta multipla. Con la sua semplicità di compilazione, ho voluto “aderire” anche io ai principi di semplificazione nello svolgere questa piccola analisi. Il mio questionario, anche se è servito solo ai fini di un’indagine di studio, per la realizzazione della presente tesi, potrebbe essere un pretesto per promuovere un piano di attenzione alle voci della “polis⁷⁵” la quale partecipa alla realizzazione di un governo migliore nel paese. Prestare *attenzione all’attenzione* dei cittadini nel segnalare casi di insufficienze amministrative, significa realizzare, per mezzo di una compartecipazione amministrativa, il «*citizen development*»⁷⁶ in cui ente locale e cittadini/clienti realizzano i principi paralleli di Democrazia e Trasparenza.

Le semplici domande sottoposte ai cittadini, riguardano argomenti della Funzione Pubblica. Ho posto interrogativi riguardo la comunicazione pubblica e le sue diramazioni; la conoscenza personale dell’URP e della sua istituzione a Spezzano Piccolo; la corretta diffusione delle informazioni; la preparazione del personale comunale; il tipo di linguaggio utilizzato per comunicare all’esterno dell’ente; la modernizzazione della PA; l’uso corretto dei reclami; in che modo viene informato il cittadino; l’e-Government, i servizi on-line quindi l’uso di internet con la realizzazione di un sito comunale e le nuove tecnologie.

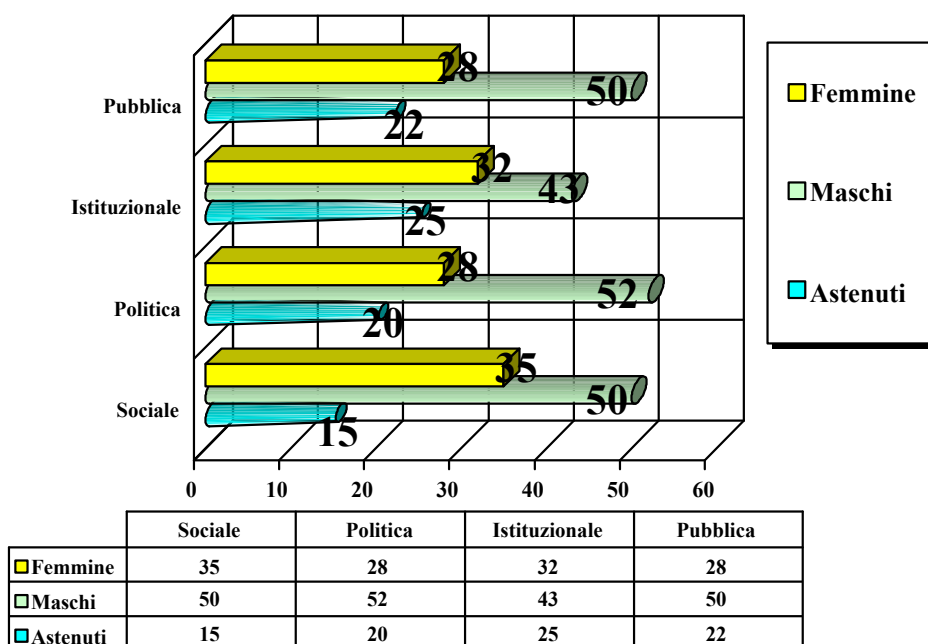
Il questionario da me realizzato è una brevissima sintesi di tutti gli argomenti trattati per il perfezionamento della tesi. Tutto ruota attorno alla comunicazione, che a mio parere, è diventata come un comportamento⁷⁷ umano che appartiene al nostro modo di agire: non comunicare, quindi, è impossibile. Inoltre il modo di comportarsi di un’amministrazione verso la collettività, aderendo agli obblighi di trasparenza ed abbandonando i vecchi metodi, sottolinea in che modo la comunicazione viene esercitata per far progredire la società.

⁷⁵ Dal greco πόλις (*polis*), struttura politica tipica dell’antica civiltà greca, caratterizzata dalla partecipazione di tutti i cittadini al governo della città.

⁷⁶ Citizen Development: con questo termine voglio indicare “lo sviluppo della società senza alcuna differenza sociale.

⁷⁷ P. Watzlawick - J.H. Beavin – D.D. Jackson, *pragmatica della comunicazione umana*, Roma 1971, pp. 41-42: “il comportamento non ha un suo opposto... non è possibile non avere un comportamento. Se si accetta che l’intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire che è comunicazione, ne segue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare...”. Riferimento ripreso da: G. Arena, *La funzione pubblica di comunicazione*, cit., pag. 241

Grafico 4 – *Varie discipline della comunicazione*⁷⁸



Il grafico mostra il grado di conoscenza globale sulle varie discipline della Comunicazione, da parte della popolazione maschile e femminile, schematizzando una classifica in cui la comunicazione Sociale predomina, anche se di poco, sulle altre (con 85 voti a favore e solo 15 astensioni). Si evidenzia anche un grande interesse sia per la comunicazione Politica, sia per quella Pubblica (la prima con 80 voti a favore ed 20 astensioni; l'altra con 78 preferenze e 22 astensioni). La meno conosciuta è quella Istituzionale con sole quarantatre 75 voti a favore e 25 astensioni. La scarsa conoscenza di quest'ultima da parte dei cittadini, dovrebbe far riflettere l'amministrazione e non solo, spingendola ad un maggior impegno nel migliorare i modi e i mezzi di comunicazione.

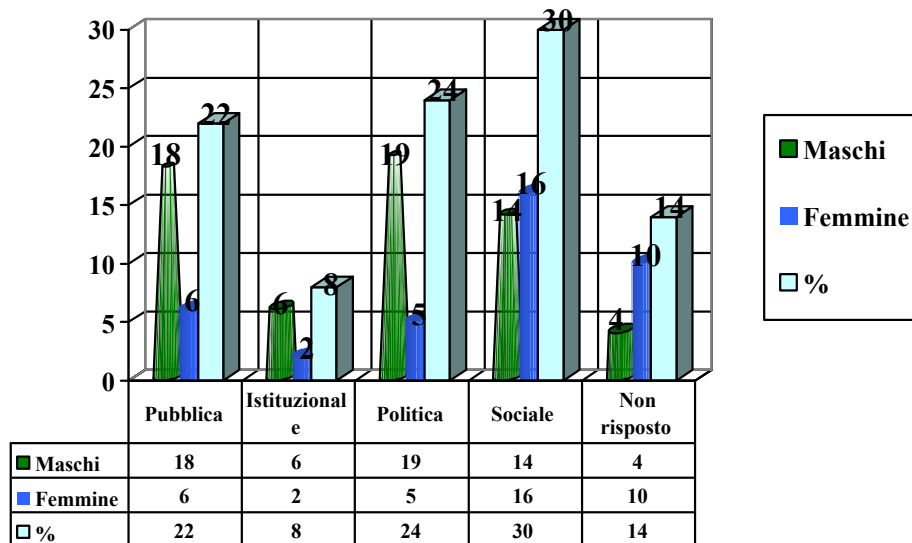
A differenza del precedente grafico⁷⁹, che tracciano una statistica globale, il successivo si sofferma sulla maggiore conoscenza specifica di una delle quattro aree di comunicazione. Si può notare che a primeggiare è sempre quella Sociale, alla quale ha risposto il 30% degli intervistati; dopodichè troviamo quella Politica

⁷⁸ Il seguente grafico, si riferisce alle prime cinque domande, che riguardano la conoscenza della comunicazione pubblica e delle sue discipline, facendo distinzione tra uomini e donne. La statistica è stata ottenuta basandosi sulle risposte delle domande 1, 2, 3, 4, del questionario posto nell'indice della tesi a pag. 84.

⁷⁹ Il grafico si basa sui dati ricavati dalla domanda numero 5 del questionario a pag. 84.

con il 24%; a seguire la comunicazione Pubblica con il 22%; ed infine la comunicazione Istituzionale con il 8%. Solo il 14% degli intervistati non ha dato alcuna risposta. Anche qui è da evidenziare la scarsa conoscenza della comunicazione Istituzionale.

Grafico 5 – Singole conoscenze



Ho voluto inserire le statistiche relative alla conoscenza della comunicazione pubblica, istituzionale, politica e sociale per sottolineare l'interesse e il legame che i cittadini hanno con essa.

Anche se non ci si può basare su un numero campione così ristretto, l'indagine dichiara che il cittadino/utente/cliente, mostra interesse, partecipazione ma soprattutto necessità di sentirsi parte attiva dei processi decisionali per favorire la crescita, il miglioramento e la semplificazione di tutto il sistema amministrativo.

L'esperienza del questionario, inoltre, mi ha dato la possibilità di cogliere le piccole difficoltà dei cittadini nel rispondere alle domande, ponendosi spesso ulteriori interrogativi alla visione di nuovi termini come URP ed e-Government. Oltre al poco interesse dei cittadini ad informarsi sulle novità proposte del Ministero della Funzione Pubblica, questo evidenzia anche la scarsa diffusione, da

parte dell'amministrazione locale di tutte quelle "novità" che il ministero stesso elabora anche per semplificare la vita dei cittadini.

Infine, la mia ricerca non vuole essere un esame sulla comunicazione nel senso generico del termine, ma vuole occuparsi dell'importante ruolo che essa riveste nella vita istituzionale, politica e sociale, essendo sempre al servizio del cittadino, per il miglioramento della società. Il mio arduo viaggio all'interno dell'ente comunale di Spezzano Piccolo, e non solo, vuole mettere in risalto come i modelli e i processi comunicativi molto spesso sono arroccati a vecchi ed inutili stereotipi. Con tanta debolezza, il vento dell'innovazione, non solo tecnologica, soffia nella (nostra) amministrazione pubblica, a differenza dei cittadini, che si stanno aggiornando. Anche gran parte degli esercizi pubblici, non solo con i tradizionali mezzi, bigliettini o a volte anche pubblicità sulle radio locali, hanno realizzato siti internet pubblicizzando la loro attività. Il grande sogno di un sito internet comunale, ancora oggi, nel XXI secolo, non si è ancora avverato, anzi è sempre più lontano come una chimera. Credo che ci sia bisogno di grandi cambiamenti, non solo tecnologici, che porterebbero progressi nella amministrazione comunale, garantendo, come ho sempre sostenuto, trasparenza e democrazia. I primi cambiamenti sostanziali da fare, riguardano la sostituzione dei vecchi e falsi politici di turno, che spesso si dichiarano ottimi amministratori (il mio non è un attacco all'attuale amministrazione) spesso vantandosi di ciò che è stato fatto, curandosi solo dei propri interessi elettorali per una successiva rielezione. Bisogna puntare moltissimo sulla presenza dei giovani nelle amministrazioni comunali, "capitale intellettuale *fresco*", non solo inserirne qualcuno per chiudere le liste, spesso soffocati da chi ha sempre fatto parte delle varie forze politiche. Il vero cambiamento o meglio rinnovamento, sta proprio in questo: avere il coraggio di cambiare puntando sui giovani, su chi è nato nell'era della tecnologia, nel quale è quasi innato l'utilizzo di queste innovazioni. Inoltre, rispetto a molti anni fa, si ha la possibilità, anche economica, di conseguire titoli di studio superiori rispetto a quanto avveniva in passato. Ciò richiama automaticamente il tema della formazione. Le capacità e la competenza fanno la gloria di un'amministrazione comunale e non solo; riuscire ad andare al di là dei consueti canoni sarà un pilastro inamovibile nelle competizioni economiche,

politiche, sociali, culturali e innovative, assicurando una vita più confortevole (ai cittadini) nella realizzazione dei propri interessi personali. La chiave di tutto sta in una buona preparazione del personale amministrativo, soluzione di tanti problemi legati alla nostra Pubblica Amministrazione; poiché senza un'adeguata formazione professionale⁸⁰, difficilmente si riuscirà a soddisfare le esigenze di chi si presenta negli uffici pubblici esponendo richieste spesso complesse.

Nella realtà di Spezzano Piccolo, tutte le innovazioni avvengono con la solita lentezza, badando di più all'esteriore anziché adeguare l'ente al suo interno. L'utilizzo dei mezzi informatici avviene solo per necessità di lavoro, in quanto si è dovuto sostituire, solo in parte, per esempio, le vecchie macchine da scrivere; così facendo si limitano le potenzialità che le nuove tecnologie offrono se usate per il bene collettivo. Saper usare questi mezzi può sembrare difficile, ma se si puntasse di più ad una adeguata formazione di chi deve soddisfare le esigenze dei cittadini, avremmo dei *modernizzati* funzionari pubblici in grado di svolgere le loro attività⁸¹. Questi nuovi media dovrebbero aiutare almeno in parte a risolvere la complessa relazione cittadino/pubblica amministrazione. I cittadini/clienti, sono i destinatari del prodotto della comunicazione istituzionale, la quale assume le sembianze di una merce, lo si può considerare come un bene di consumo. Quindi oltre ad informare, la PA deve saper stupire ed affascinare i cittadini/clienti rendendoli anche partecipi della vita amministrativa come soggetti attivi di decisioni politiche giuste senza considerarli dei sudditi: ma se così non fosse, il cittadino avrebbe solo dei doveri e nessun diritto. Quindi il cittadino in quanto cliente è anche consumatore di informazioni, ma non può e non deve essere soggetto passivo, bensì attivo, raggiungendo il dialogo con chi produce e mette a disposizione le informazioni. Quindi c'è bisogno di un dialogo bi-direzionale in cui emittente e ricevente sono parte attiva di flussi comunicativi e informativi, fra soggetti diversi, dove il contenuto può essere modificato. Il dialogo, quindi, è uno dei fondamenti della democrazia. Pertanto, ogni uomo ha il diritto⁸², nonché le

⁸⁰ Vedi articolo 4 della Legge 150/2000 a pag. 95.

⁸¹ Purtroppo, ancora oggi, sono presenti funzionari pubblici che scrivono sulle tastiere dei computer, ancora con un dito. Questo evidenzia la scarsa professionalità all'interno dell'ente, rallentando da una parte le richieste dei cittadini e aumentando dall'altra la lentezza burocratica.

⁸² Nell'art. 21 della Costituzione si legge che: "tutti hanno il diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione". Nel secondo capoverso:

capacità, di comunicare con i suoi simili e stringervi delle relazioni. Il diritto alla comunicazione fa parte della vita di ogni cittadino, diventando così un bisogno e una necessità, ma sempre nel rispetto della democrazia, della privacy⁸³ e della dignità dell'uomo. «Il diritto di informazione deve considerarsi non fine a sé stesso, ma in senso strumentale per la realizzazione della democrazia»⁸⁴. Quindi *“la democrazia è il fine da raggiungere ed il diritto di informazione è lo strumento con la quale si raggiunge”*. La missione delle istituzioni è legata a questo *“teorema”* che ne traccia la linea guida per la realizzazione di una società pluralista dove ogni individuo avrà il diritto di esprimersi liberamente, senza essere più legato alla vecchia cultura esecutiva delle istituzioni.

Quindi, il diritto all'informazione deve avere il massimo dell'espansione, perché non si possono tenere nascoste al cittadino tutte quelle informazioni utili per il miglioramento personale e sociale⁸⁵. Da queste definizioni si intuisce il legame tra l'educazione all'informazione e la democrazia. L'obiettivo principale della comunicazione, nel nostro caso quella pubblica e istituzionale, è la *trasparenza*. Essa sarà il fondamento della democrazia e deve essere affidata a persone preparate, in grado di saper trasmettere al cittadino fiducia verso le istituzioni. «L'auspicio è dunque che gli addetti ai servizi sentano la responsabilità

“La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure”. Successivamente si legge: “sono vietate le pubblicazioni a stampa, gli spettacoli e tutte le altre manifestazioni contrarie al buon costume. La legge stabilisce provvedimenti adeguati a prevenire e a reprimere le violazioni”. Ancora, nell'art. 97 della stessa Costituzione, sta scritto: “I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione”. E nel capoverso seguente: “Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari”. N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit., pp. 893

⁸³ Ibidem, cit. a pag. 894. Nel 1996 è entrata in vigore la Legge 675, nota come legge sulla privacy. La pubblica amministrazione non è esclusa dall'applicazione delle nuove disposizioni sulla riservatezza dei dati anagrafici. La convivenza tra diritto di accesso e tutela dei dati diventa complessa, tanto che la stessa Authority sulla privacy, ha già emesso numerose decisioni sui temi più delicati, come quelli sulle liste anagrafiche o su quelle elettorali. Il punto è garantire la pacifica convivenza tra diritto alla comunicazione, all'informazione, all'accesso e alla riservatezza dei dati. Inoltre questa legge diventa una frontiera etica per gli stessi operatori dell'informazione e della comunicazione.

⁸⁴ M. Caligiuri, *Lineamenti di Comunicazione Pubblica*, Rubbettino, Soveria Mannelli 1997

⁸⁵ Ibidem. Dice, infatti, Mons. Michele Natale, il vescovo di Vico Equense, martire per aver partecipato alla gloriosa rivoluzione napoletana del 1799, alla domanda “Vi è niente di segreto nel Governo democratico?": “Tutte le operazioni dei governanti devono essere note al Popolo Sovrano, eccetto qualche misura di sicurezza pubblica, che gli si deve tuttavia far conoscere, quando il pericolo è cessato”.

di quella fiducia corrispondendo ad essa con un particolare e leale impegno della propria coscienza al servizio del Paese e della democrazia»⁸⁶.

Infine, la necessità di comunicare è, per lo Stato, un'esigenza e un'emergenza nei confronti del cittadino. Terminando con una frase di A. Bagnara, diremo: «Tutte le amministrazioni pubbliche dovrebbero essere consapevoli che "l'utente-cliente diventa uno dei partecipanti che concorre alla realizzazione del compito..."»⁸⁷.

⁸⁶ M. Caligiuri, *Lineamenti di Comunicazione Pubblica*, cit. ottenuta da www.sisde.it

⁸⁷ Frase di S. Bagnara, riportate da: G. Arena, *la funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, cit., pag. 66.

3.4 Ascolto⁸⁸, impegno e realizzazioni: strumenti attivi per una reale efficienza.

La comunicazione oggi, assume un ruolo fondamentale per quanto riguarda l'evoluzione di tutti i settori della vita sociale ed economica, cambiamenti ed innovazioni che interessano le Pubbliche Amministrazioni. «*Bisogna frantumare la sfera del silenzio e dell'indifferenza sapendo ascoltare le richieste di chi si reca negli enti per riceverne risposte concrete e vantaggi*». Tutto ruota attorno a due concetti fondamentali: *formazione e democrazia*.

Comunicazione pubblica e istituzionale, saranno determinanti per un cambiamento all'interno della P.A. Affinché le informazioni siano semplici e utilizzabili da tutti i cittadini, c'è bisogno di un'intensa attività⁸⁹, che raccolga, analizzi e diffonda le informazioni in modo adeguato⁹⁰. C'è bisogno non solo di un'educazione ma anche di una cultura alla democrazia; la comunicazione pubblica renderà più legittima la PA, sviluppando sistemi accessibili a tutti, senza inutili affissioni agli albi pretori o sui bollettini ufficiali: in questo modo si offre al cittadino una comunicazione semplice ed alternativa. Infine, tutto ciò deve essere promosso per mezzo delle nuove tecnologie⁹¹, permettendo alle aree più arretrate di un territorio di raggiungere quelle più avanzate e favorendo, infine, lo sviluppo continuo di quelle avanzate.

La comunicazione istituzionale sarà l'arbitro della sfida tra i vecchi ed i nuovi modelli amministrativi: questa "sfida" si giocherà sul campo dell'informazione e della comunicazione, con l'obiettivo di rendere le amministrazioni più trasparenti e imparziali, assicurando parità di accesso agli atti a tutti i cittadini. Una buona comunicazione è sostenuta, a mio parere, da una buona preparazione del personale, poiché esso è il primo livello di incontro con il cittadino. Indispensabile sarà anche un adeguato piano di comunicazione. Esso è

⁸⁸ Vedi "le Sette Regole dell'Arte dell'Ascoltare", a pag. 24. Documento scaricato dal sito www.urp.it

⁸⁹ M. P. Toraldo, *Appunti di Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, a.a. 2001–2002, le fasi dell'intelligence sono elencate nell'introduzione a pag. V.

⁹⁰ Ibidem.

⁹¹ M. P. Toraldo, *Appunti del corso di Teoria della comunicazione* a.a. 2004/2005. Strumenti indispensabili per applicare i principi di sussidiarietà e federalismo. Quest'ultimo sfrutta molto l'innovazione, quindi parleremo di federalismo digitale.

uno strumento che dà valore alla comunicazione, guidando le amministrazioni verso un reale cambiamento. Esso, di conseguenza deve consentire il confronto, evitando contrasti e comprendere, infine, le esigenze dei cittadini-clienti. Perché creare aspettative, con la conseguenza di illudere l'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse. **Perciò la buona comunicazione sostiene la buona amministrazione, e viceversa.**

Ma, il piano di comunicazione è uno strumento che nel comune di Spezzano Piccolo non è utilizzato, anzi mai stato realizzato, come rivela il sindaco, solo perché il nostro è un piccolo paese. Ciò lascia intendere che il piano di comunicazione è obbligatorio solo per i grandi comuni, quindi superflua nei piccoli. L'assenza di un piano di comunicazione, non solo a Spezzano Piccolo, decreta indirettamente ed inconsciamente sia il distacco sia il disinteresse della PA dal cittadino, considerandolo inutile. Anche questa è una delle tante insufficienze amministrative presenti in alcuni comuni d'Italia, ma non è tutto. Infatti, l'attuale situazione della comunicazione Istituzionale del Comune di Spezzano Piccolo si presenta scadente (come si può notare dalla foto).

Foto 1 – Bacheca per informazioni di vario genere.



Manca l'ufficio stampa, quindi la realizzazione di un giornalino⁹², che ancora, dal 2004, anno della riconferma dell'attuale giunta, non si è provveduti alla redazione di un periodico che tenga informati i cittadini su quanto prodotto dall'amministrazione. Stesso discorso per l'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), mai attivato; spetta al sindaco e agli altri funzionari le relazioni con il pubblico causando così l'inadeguatezza delle procedure di informazione.

Parlando invece delle tradizionali campagne di comunicazione, attraverso le affissioni il comune di Spezzano Piccolo si dimostra funzionale, in quanto atti e/o delibere varie, trovano posto nelle tradizionali bacheche (vedi foto pag. 57) di affissione e nelle piazze.

Riguardo invece al mezzo di comunicazione più veloce ed utilizzato ai nostri giorni, internet, al quale ormai nessuna amministrazione pubblica rinuncia, tranne quella di Spezzano Piccolo, che si è limitata ad inserire solo notizie generiche relative a cenni storici del paese, sul sito della Comunità Montana (struttura presenta nel territorio comunale). L'assenza di tale strumento provoca solo ritardi e dispendio di tempo non solo agli abitanti ma specie a chi proviene dal di fuori del comune e che gravita in altre realtà. Ognuno potrebbe comodamente scaricare la modulistica necessaria da utilizzare per i propri scopi come: atti amministrativi, delibere di Giunta, ordinanze, delibere del Consiglio comunale, ed altro. Ciò non sarà utile solo per i cittadini ma anche per le imprese per partecipare ad appalti, gare e bandi.

L'assenza del sito non dà neanche la possibilità di contattare tramite e-mail, il Sindaco e i vari Assessori per esporgli, problematiche, lamentele, proposte, riguardo l'azione amministrativa da loro condotta: quindi si è sempre più costretti a recarsi di persona nella sede comunale sia per far valere i propri diritti, sia per esporre eventuali problemi presenti nel paese.

In tutto ciò non basta solo comunicare ed affiggere manifesti nelle bacheche, importante sarà saper ascoltare e farsi ascoltare per raggiungere gli

⁹² È da evidenziare che da circa sette mesi, a Spezzano Piccolo, è nata un'associazione culturale, sportiva e sociale "Another Life", la quale sin da subito ha redatto un giornalino (neutrale) "La Lira", sul quale ognuno può scrivere articoli (di cultura, sport o altro) recapitandolo semplicemente via e-mail alla redazione. Si nota, quindi, la differenza tra un ente locale, il quale riceve fondi dallo Stato, anche, per l'erogazione di tale servizio, ed un'associazione, che pubblica e distribuisce gratuitamente il suo giornalino, grazie al generoso sostegno degli sponsor.

obiettivi che si prefiggono, per soddisfare l'utenza dei servizi erogati ed infine valutare gli effetti che il piano di comunicazione ha suscitato nei cittadini. Inoltre ascoltare (e non sentire) vuol dir anche prestare più attenzione all'utenza, analizzando le richieste fatte e sarà necessario intervenire attraverso l'impiego di strumenti e metodi più a contatto con i cittadini ed uno dei più appropriati è il questionario⁹³. Esso mi ha dato la possibilità di cogliere in maniera diretta le esigenze e i disagi dei cittadini: il suo scopo è stato la raccolta di dati relativi alla soddisfazione dell'utente.

Tabella 10 – Grado di soddisfazione

Indice di soddisfazione dei cittadini di Spezzano Piccolo sull'operato dell'amministrazione⁹⁴.							
Risposte e percentuale.	Si	%	No	%	Non so	%	Totale
Attivazione sito internet per la modernizzazione dei servizi.	4	4	41	41	55	55	100/100
Utilizzo di sole affissioni per informare.	83	83	6	6	11	11	61/100

La tabella mostra i dati forniti, appunto, dall'utilizzo del questionario come mezzo di indagine per monitorare il livello di soddisfazione sull'erogazione dei vari servizi offerti ai cittadini-clienti dall'amministrazione comunale di Spezzano Piccolo. Su un campione di cento cittadini, tra maschi e femmine, solo il 4% (quindi 4 persone: 3 donne e un uomo) afferma che il Comune di Spezzano Piccolo abbia attivato un servizio internet per l'erogazione di servizi: ciò è dovuto alla poca attenzione di chi usa internet; esiste solo una pagina web all'interno del sito della Comunità Montana in cui si parla solo del paese in forma anche molto ristretta. Invece il 41% (29 uomini e 12 donne) è consapevole che non esiste alcun sito che possa fornire servizi utili alla cittadinanza nel pieno raggiungimento della Democrazia. Infine il 55% (31 uomini e 24 donne) non ha saputo dare una risposta precisa al riguardo. L'altra faccia della moneta opposta ai servizi on-line sono le (inutili) affissioni nelle bacheche, questo tipo di informazione indiretta

⁹³ Il questionario somministrato ai cittadini di Spezzano Piccolo, per il rilevamento delle varie statistiche è disponibile a pag. 84. Vedi anche par. 3.3 a pag. 43.

⁹⁴ La tabella, ricavata dalle domande 17 e 20 del questionario a pag. 85 e 86, riporta i dati relativi al grado di soddisfazione dei cittadini di come la PA svolge le proprie cariche.

riscontra un maggior successo rispetto ad internet nonostante sia un servizio comodo e veloce. L'83% (grossa fetta di intervistati 50 uomini e 33 donne) afferma che l'amministrazione informa la cittadinanza solo tramite l'uso dei manifesti; il 6% (solo 6 uomini) risponde di no; ed infine l'11% (5 uomini e 6 donne) non ha saputo dare un risposta concreta.

L'altro strumento, che ho utilizzato per rilevare malumori e soddisfazioni è l'intervista⁹⁵. Essa è una relazione che si fonda sul dialogo diretto individuo per individuo, partendo dal presupposto che saper fare delle domande è una chiave d'accesso a tante informazioni diverse, con le relative capacità anche di colui che deve saper rispondere alle domande. Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere i bisogni che il cittadino esprime e consente alle Amministrazioni di confrontarsi con i propri utenti.

Mi auguro che ben presto anche l'Amministrazione Comunale di Spezzano Piccolo inizi ad attivare questi nuovi servizi, per poterli sperimentare in un piccolo centro abitato. Ma anche l'attuale assenza di un sito internet comunale, limiterebbe l'utilizzo di questi strumenti: non si potrebbe ottenere il massimo rendimento da essi, poiché non sono state abilitate le necessarie strutture telematiche. Nell'odierna società dell'informazione e dell'informatizzazione, le tecnologie, pongono il cittadino in una posizione più agiata nelle relazioni con la P.A. Il cittadino è parte integrante della vita amministrativa, perché proprio nei suoi confronti vanno esercitati la democrazia e il principio dei valori costituzionali. Non deve essere solo oggetto di manifestazioni e dibattiti elettorali, attraverso i quali si tenta di suscitare il senso di appartenenza allo Stato e l'amor patrio. Non si può essere considerati "*importanti*" solo in quei giorni che precedono le elezioni, di qualsiasi tipo esse siano, solo per monopolizzarsi maggiori consensi elettorali. Sì, perché oggi è così che funziona il "mercato delle votazioni", che regala false promesse ad un cittadino sempre più in balia di se stesso. Non è l'Amministrazione comunale al centro e il cittadino che le ruota attorno, bensì il contrario. Perché qualsiasi Amministrazione deve impegnarsi per migliorare la qualità dei servizi elargiti, quindi rendere più vantaggiosa la vita di

⁹⁵ Vedi intervista a pag. 43 al par. 3.3.

ogni cittadino. Ma se ogni Amministrazione, nello svolgere le sue mansioni, attinge solo ai soliti modelli burocratici, (es. attendere i fondi della Regione per...), i quali non fanno altro che rallentare il progredire della società, essa non sarà mai capace di architettare delle soluzioni alternative per l'interesse della collettività.

Ho voluto soffermarmi, anche, sulle nuove tecnologie, perché credo siano utili per potenziare i servizi offerti dalla PA e contribuiranno anche a farci distaccare dalle nostre vecchie abitudini, lente e macchinose. Inoltre, assicurano trasparenza, accrescendo la democrazia. Affidarsi, ma specialmente fidarsi delle tecnologie, in particolare di internet, nel presente e nel futuro, contribuirà a migliorare la PA: internet è considerato uno strumento che può incidere con efficacia nel processo di innovazione delle pubbliche amministrazioni. Grazie ad esso si ritiene che la PA sia migliorata molto negli ultimi anni. L'innovazione è ben vista dagli italiani, si dimostrano anche più fiduciosi ed iniziano ad utilizzare maggiormente i mezzi informatici.

Infine, la comunicazione non è fatta solo di concetti: bisognerebbe mettere in pratica tutto ciò che è teoria. Un fattore importante, molto trascurato per un piccolo comune come Spezzano Piccolo, è evidenziato anche dallo scarso utilizzo della comunicazione come mezzo di competizione economica. Ciò diventa fondamentale nell'era della "globalizzazione economica", per attirare risorse economiche e finanziarie anche all'esterno del proprio territorio comunale, per vincere la battaglia dello sviluppo economico. (Peter Schweizer⁹⁶, nel libro "Friendly spies" (1993), dice che nella lotta economica non sono alleati e nemici, ma solo concorrenti). Quindi, saper comunicare con gli investitori, italiani o esteri, diventa vitale e strategico per un ente locale che vivrà sempre più di competizione anche con gli altri comuni, con la Regione e la Provincia. Nel mercato (globale) sarà fondamentale che l'ente locale sappia comunicare, all'esterno, che il proprio territorio è più adatto per attrarre investimenti e risorse. Vincere la sfida della comunicazione significherà vincere la sfida dello sviluppo economico, nel proprio territorio. Al contrario, perdere questa sfida significherà,

⁹⁶ M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., pag. 243 e seguito: La formazione delle élite a garanzia della democrazia.

perdere la competizione con il vicino di casa. La classe dirigente⁹⁷ non dovrà far altro che migliorare le attività della PA, sfruttando gli strumenti del marketing, ed aumentare la fiducia e la credibilità nei cittadini. «Quindi l'innovazione dell'amministrazione obbliga i pubblici funzionari ad un personale perfezionamento per svolgere nel migliore dei modi le varie funzioni. Ciò sarà utile per contribuire alla modernizzazione del sistema amministrativo nel nostro Paese». Da ciò, mettendo a confronto un'azienda privata di Spezzano Piccolo e l'ente comunale, riguardo l'uso dei metodi del marketing, si evidenziano sostanziali differenze riguardo la diffusione dei servizi-prodotti verso i cittadini. Tutto è legato all'utilizzo corretto dei metodi aziendali, che favoriscono sostanziali entrate economiche; da alcuni anni, ad esempio, il turismo estivo ha subito notevoli diminuzioni di villeggianti rispetto al passato: Spezzano Piccolo nel periodo di Agosto (per via dalla festa religiosa) ha sempre registrato notevoli incrementi di turisti provenienti da varia zone sia dalla Calabria che dall'estero (non solo gli emigrati). Oggi, invece, il calo del turismo non solo a Spezzano Piccolo, è dovuto alla scarsa capacità di essere creativi e proporre così nuove idee che sappiano attirare l'attenzione non solo cittadini-clienti ma anche di chi soggiorna nel paese.

⁹⁷ Ibidem, pag. 210, par. 3.3 Uno Stato a dimensione di Marketing. Importante è capire che per una competizione economica, non solo su larga scala ma anche all'interno dei Paesi stessi, bisogna dare fiducia agli "stati-regione": questi garantiranno migliori condizioni di vita.

3.5 Formazione e preparazione professionale. La comunicazione nel territorio: disservizi e reclami.

Quanto detto finora dovrebbe avvenire in ogni amministrazione pubblica, ma non sempre è così, a volte si verifica il contrario. La causa principale di queste inadempienze, a mio parere, è proprio, se così si può definire, *l'asservimento* alla burocrazia. Tutti i meccanismi che muovono questo sistema, fanno sì che le distanze fra amministrazioni e cittadini siano sempre più ampie, generando inefficienze nei servizi erogati. Spesso si parla di “semplificazioni”⁹⁸, ma questa attività non è ancora entrata nell'abitudine quotidiana delle amministrazioni pubbliche. In tutto questo complesso normativo, già citato nei paragrafi precedenti, manca però un luogo in cui si parli di semplificazione del linguaggio burocratico. Un punto di incontro tra ente e cittadini è rappresentato dall'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP). Istituito nel 1993 e rivisto nel 2001, l'URP⁹⁹ non ha ancora espresso appieno le sue possibilità, con la speranza che diventi uno strumento fondamentale nel dialogo tra pubblica amministrazione e collettività.

Per evitare che gli URP diventino dei comuni uffici informazione, bisogna dotare queste strutture di *poteri specifici*, come ad esempio l'attivazione di istruttorie interne ed inchieste esterne, poteri di proposta di modifica dell'organizzazione e dello svolgimento delle funzioni. La comunicazione pubblica deve espandersi per raggiungere chi non sa, non vuole e non può

⁹⁸ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, pag. 907. Come abbiamo già detto in precedenza, negli anni '90 il legislatore ha affrontato temi importanti per mettere l'amministrazione pubblica in maggior sintonia con i ritmi della società e della vita: la semplificazione dei procedimenti, l'apertura degli Urp, il potenziamento delle tecnologie informatiche e telematiche, le carte dei servizi, il riconoscimento di nuove figure professionali con competenze comunicative, sono gli aspetti affrontati, ripresi, perfezionati, a partire dalla legge 241 fino alle cosiddette Bassanini.

⁹⁹ Ibidem: Sul dossier “Cantieri”, presentato nel marzo del 2002 riguardo il funzionamento degli Urp sta scritto: “Alcuni amministratori non hanno compreso l'importanza di migliorare le modalità di comunicazione e servizio”. In Italia, la funzione degli uffici Urp è a quota 38,4%, mentre il 19,1% delle strutture non ha in dotazione l'Urp e non ha neppure delegato i suoi compiti. Mentre per Frattini è necessario che “le amministrazioni valorizzino il ruolo della strutture per le relazioni con il pubblico”.

comunicare; inoltre un'amministrazione democratica, non è un'amministrazione demagogica¹⁰⁰, ha l'obbligo di risultato e non può farsi corrompere.

Ancora oggi nel 2007, il vero tallone d'Achille delle amministrazioni, non è l'assenza dell'URP o dell'ausilio delle nuove tecnologie, ma l'uso incondizionato di un linguaggio arcaico. Anziché utilizzare un linguaggio semplice ed alla portata di tutti, nella stesura di un comunicato, spesso si usano una serie di termini che sminuiscono il significato essenziale di ciò che si vuole comunicare, confondendo chi legge. Oggi, più che mai c'è la necessità di informazioni brevi e concise, che soddisfino nel più breve tempo possibile dando la giusta risposta a ciò che il cittadino-utente cerca. Infatti, si ritiene che l'amministrazione pubblica sul piano linguistico si rifaccia ad un italiano di tradizione e rischia di creare un vuoto incolmabile rispetto alle nuove generazioni di utenti se continua a ritenere secondario, rispetto alla sua missione, il problema del linguaggio. La pubblica amministrazione deve liberarsi da vecchi modelli comunicativi basati solo sul rispetto delle norme e l'esecuzione di obblighi e procedure burocratiche, per far sì che la comunicazione diventi modello di crescita e miglioramento. L'Amministrazione Pubblica (per ritenersi pubblica) deve imparare a comunicare¹⁰¹ con un linguaggio universale¹⁰² per farsi capire ed aiutare al meglio gli attori sociali.

Un errore macroscopico sarebbe quello di scaricare la semplificazione alle tecnologie, non curandosi della formazione del personale: con il rischio che la burocrazia inglobi anche la tecnologia, aggiungendo così complicazione anziché

¹⁰⁰ Aristotele, già allora avvertiva dei pericoli della demagogia: quando il sondaggio diventa sovrano la democrazia degenera.

¹⁰¹ Per anni le attività di comunicazione verso i cittadini sono state ritenute delle funzioni marginali, accentuando così la posizione monopolistica degli enti, favorita dalla mancanza di obblighi di comunicare a livello normativo. Dall'altra parte gli utenti hanno interpretato un ruolo di destinatari passivi delle prestazioni erogate, sempre a causa della mancanza di adeguate norme che tutelassero il diritto all'informazione. Di sicuro le amministrazioni si sono sentite privilegiate, grazie all'esenzione di responsabilità per la gestione o l'erogazione del servizio. Per questi motivi il cittadino tende a fare dei paragoni su se stesso, sentendosi da un lato come utente di servizi pubblici e da un altro come consumatore di beni e servizi del settore privato. (Intervista ad uno dei capo-gruppo dell'opposizione del comune di Spezzano Piccolo).

¹⁰² G. Arena, *La funzione pubblica di comunicazione*, cit., pag. 244: La comunicazione costituisce uno dei tradizionali punti deboli delle nostre istituzioni, se solo si pensa che la metà degli atti a contenuto informativo della pubblica amministrazione tuttora comunica con la formula "come è noto": il che al di là della dubbia eleganza linguistica e della certa scortesie formale, è lì a testimoniare che chi scrive considera il proprio compito non in funzione del destinatario dell'informazione ma come incombenza imposta all'autore della medesima".

semplificazione. Ciò rivela quanto sia importante, nella società dell'informazione e dell'informatizzazione, (come ho sempre sostenuto) un'adeguata preparazione del personale e delle classi dirigenti, per riuscire a soddisfare sempre qualsiasi richiesta del cittadino, nel raggiungimento pieno della Democrazia. Non a caso, la comunicazione è applicazione della democrazia e deve essere affidata nelle mani di persone professionalmente formate e preparate.

Purtroppo ancora oggi molte amministrazioni, fra cui il comune di Spezzano Piccolo, sono legate alla vecchia logica degli uffici informazioni (a Spezzano Piccolo ne fanno le veci i vari funzionari), che vengono "regolarizzati" con quanto prevedono le leggi di sostegno a favore dei cittadini solo sulla carta: ma di concreto c'è poco. Sebbene le leggi degli anni novanta hanno riconosciuto il diritto all'informazione dei cittadini, affinché vengano messi a conoscenza dell'azione amministrativa, garantendo il principio di trasparenza, spesso esse non vengono rispettate in pieno. Per un nuovo rapporto amministrazione-cittadino, sconosciuto in passato, nasce l'URP.

Nonostante vi siano delle leggi che prevedono l'istituzione dell'URP, nel comune di Spezzano Piccolo questo servizio non è stato ancora attivato, nonostante siano passati più di cinque anni dalla sua costituzione. L'informazione, ma soprattutto la comunicazione, sono i cardini non solo di un'amministrazione, ma anche dell'azione dell'URP, poiché esso è "gestore" delle relazioni con i cittadini; purtroppo queste relazioni (con i cittadini) sono pressoché limitate o quasi inesistenti. Le uniche relazioni dei cittadini con l'amministrazione avvengono con la solita routine. Quest'ultima anche se, ogni giorno, ha a che fare con la comunicazione per via dei compiti istituzionali con soggetti esterni, resta sempre l'inadeguatezza degli strumenti, in quanto l'amministrazione comunica, ma non sa comunicare. Di solito il capro espiatorio di queste deficienze ricade sull'URP, unico promotore e interprete della funzione di comunicazione, poiché è il luogo d'incontro fra cittadino e amministrazione. Ma se, nel comune di Spezzano Piccolo, non si sa quasi cosa sia l'URP (come constatato dal questionario), allora di chi sono le responsabilità di una comunicazione passiva? L'amministrazione non deve scrollarsi i compiti (relativi alla comunicazione e all'informazione) dichiarando che non si hanno i fondi per istituire l'URP, né

quelli per poter garantire il suo sostegno. Tuttavia, l'attuazione dell'Urp deve avvenire con delibera del Consiglio Comunale e l'amministrazione deve essere pronta e capace di investire risorse finanziarie in strutture (pc, fotocopiatrici, arredi per uffici) e soprattutto con personale qualificato; poiché è luogo di mediazione, l'URP, svolge attività di comunicazione e di coordinamento delle informazioni tra cittadini e Comune.

Il mio Comune dovrebbe attivare al più presto la semplice istituzione di questo sportello polifunzionale, che curi relazioni con il pubblico per "conto" di altri uffici del Comune (servizi sociali, attività produttive, tributi, ambiente). In prospettiva, l'Urp, avrà lo scopo di contribuire ad un miglioramento delle possibilità di accesso ai servizi del Comune ascoltando le esigenze dei cittadini sapendo gestire reclami e richieste. Tuttora, però, anziché semplificare, si complica la vita all'utente, a causa dei diversi modi di proporsi al cittadino: l'URP¹⁰³, quindi, si presenta come "interprete di linguaggi", dal burocratese all'italiano, a causa delle tradizionali ed antiquate caratteristiche dell'amministrazione pubblica italiana. Inoltre il ruolo istituzionale dell'URP ruota attorno alla funzione di ascolto che è la base del nuovo rapporto tra amministrazione-cittadini. Per ascoltare¹⁰⁴ (quindi non solo sentire) il cittadino, c'è bisogno di professionalità adatte. Così anche negli URP, con l'assegnazione dei compiti al personale, le amministrazioni devono prevedere corsi di formazione teorico-pratici, in relazione al ruolo professionale che un dipendente andrà a coprire. Il fine dell'URP, sta anche nella qualità del servizio erogato, che si raggiunge solo con una giusta comunicazione, che però è una sua deficienza: infatti le carenze di tale ufficio stanno nel comunicare e non nell'informare.

Uno tra i problemi principali, che tratteremo in seguito, è la gestione dei reclami¹⁰⁵, poiché (fra gli addetti ai lavori) ci si sente superiori per poter accettare

¹⁰³ Proprio in considerazioni di queste difficoltà il d.lgs. 29/1993 all'art. 12, comma 4 prevede: "Agli URP viene assegnato personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, eventualmente assicurato da apposita formazione".

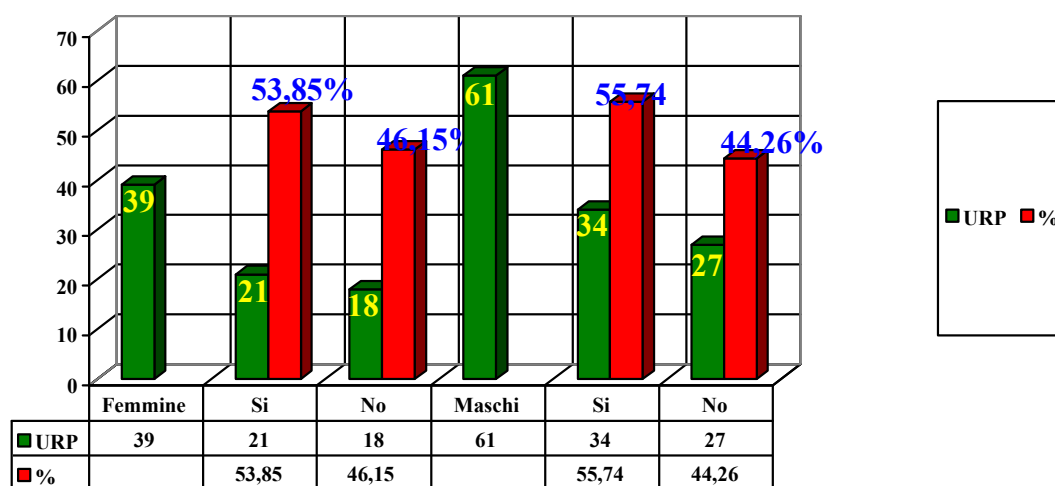
¹⁰⁴ Vedi le "sette regole dell'ascoltare" alla nota n° 30 a pag. 24.

¹⁰⁵ Ma il valore (giuridico) della comunicazione da parte del servizio pubblico è dato dalla previsione di un diritto di reclamo da parte dell'utente in caso di servizio scadente. Il reclamo, è la relazione comunicativa che l'utente indirizza all'ente fornitore di un qualsiasi servizio, in caso di mancanza di conformità tra servizio promesso e servizio erogato. Con il reclamo, spesso considerato come atto denigratorio, il cittadino aiuta l'amministrazione a correggere le carenze dei servizi erogati. Ma il diritto al reclamo non basta a costituire il valore giuridico della

le critiche provenienti dai cittadini. Questo accade perché, innanzi tutto, si tiene poco conto delle esigenze e delle difficoltà dei cittadini, poi perché non si è consapevoli dei propri limiti organizzativi e tecnici; si fa fatica ad utilizzare le informazioni fornite dai cittadini atte a promuovere l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione e dell'attività amministrativa.

Il grafico successivo, che fa riferimento alla domanda n°6 del questionario, ci consegna il risultato riguardo circa la conoscenza, dei cittadini di Spezzano Piccolo, dell'ufficio URP (Ufficio per le relazioni con il pubblico) come istituzione all'interno di ogni amministrazione comunale, più vicino al cittadino. Su un campione di cento cittadini (di cui 39 donne e 61 uomini) il 53,85%, quindi 21 donne conoscono questo ufficio, mentre il restante 46,15% (18 donne) non sa cosa sia l'ufficio Urp. Per quanto riguarda il pubblico maschile, sono in 34 a conoscere l'URP, con il 55,74%, mentre il restante 44,26%, 27 uomini, non lo conoscono. Stimando una statistica globale diremo che il 55%, tra uomini e donne sono a conoscenza di tale ufficio; mentre il 45% non conosce l'URP.

Grafico 6 – Ufficio URP¹⁰⁶



comunicazione dei servizi, sia perché l'utente non ha fiducia in questo strumento, sia perché si considera il reclamo una comunicazione solo nei casi di disservizio, cioè limita la comunicazione solo alle situazioni patologiche di gestione del servizio.

¹⁰⁶ Dati ricavati dalla domanda n°6 del questionario a pag. 84.

Come già detto nei precedenti paragrafi, le riforme della pubblica amministrazione hanno come obiettivo il loro miglioramento per soddisfare l'interesse della collettività. Ciò trova attuazione nella comunicazione e nell'informazione realizzate dalle amministrazioni sul loro territorio. Oggi, ogni amministrazione dovrebbe operare assieme ai cittadini per il loro interesse. Non a caso negli ultimi anni, le richieste da parte dei cittadini riguardo a interventi, tutela e gestione dei servizi sono diventate, da proteste, forme di riorganizzazione.

Tutto questo ha migliorato il rapporto con il cittadino, che a sua volta giudica l'operato della PA da come vengono impiegate le attività per il sviluppo delle condizioni sociali. Vantaggioso sarà impostare con i cittadini un rapporto corretto, poiché la comunicazione istituzionale è la voce dell'amministrazione che informa gli utenti sul suo operato.

Due categorie di critica del cittadino verso l'amministrazione sono (come ho accennato in precedenza) i reclami e i disservizi. Io credo che il reclamo "giusto" del cittadino debba essere considerato solo come un aiuto aggiunto per l'amministrazione ed intervenire su ciò che funziona male. In tutto questo l'URP, svolge un ruolo determinante nei rapporti indiretti tra amministrazione e cittadino: con l'intento di essere "amico" degli utenti portando le sue motivazioni nel palazzo comunale, il suo reclamo ed il suo contributo che potrà tradursi, in seguito, in proposta di miglioramento e di semplificazione.

Saper gestire i reclami è fattore di crescita, di miglioramento e non di sanzione; in questo modo l'amministrazione sarà in grado di correggere i propri difetti, mettendosi così al servizio della collettività. Il reclamo dovrebbe essere considerato solo una espressione di insoddisfazione che richiede una risposta. Accettare, così, "l'intrusione" indiretta del cittadino, mediata dall'URP¹⁰⁷, nei sistemi dell'amministrazione, modifica lo schema classico del *potere*, per introdurre regole di democrazia, laddove il soggetto pubblico ritiene di dover agire senza altri referenti che se stesso. Per quanto riguarda i reclami, il problema

¹⁰⁷ G. Arena, *La funzione pubblica di comunicazione*, cit. pag. 136: "Gli URP sono divenuti una delle esperienze più significative di orientamento dell'utenza nelle amministrazioni pubbliche. I modelli e le esperienze sono la testimonianza di una nuova cultura del servizio al cittadino che è propria di questi uffici e rappresentano un elemento di rottura della tradizionale autoreferenzialità delle amministrazioni". F. Bassanini, *Prefazione in Quaderno URP*, n. 5, Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica, Dipartimento per l'informazione e l'editoria, pag. 5.

della loro gestione è un realtà critica nell'esperienza del comune di Spezzano Piccolo (poiché l'URP è un'istituzione assente). Il reclamo è un'opportunità per tutti e dovrà ritenersi più un esigenza fisiologica e non patologica. Esso è fondamentale per due motivi: sia per migliorare la qualità dei servizi sia per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze dei suoi utenti/clienti. Bisogna rimuovere le barriere ed incoraggiare i cittadini al reclamo: essi presenteranno reclami solo se avranno la sensazione che l'amministrazione presta ascolto alle loro osservazioni e le utilizza. Non reclameranno se avranno la sensazione che il loro contributo "non serve a nulla". Tutto, quindi, ruota sempre attorno all'ascolto.

Quindi gestire correttamente disservizi e reclami contribuisce a salvaguardare l'immagine dell'amministrazione e del prodotto o servizio che essa eroga. Nella maggior parte dei casi, nel mio comune, prevale l'insoddisfazione del cittadino per l'insufficiente impegno e tempestività nell'arginare i problemi segnalati. Il funzionario pubblico, spesso, risponde alle richieste del cittadino/utente quasi come se gli stesse facendo un favore, non perché un diritto del cittadino. Non parlando dei disservizi presenti, spesso ci si vuol nascondere dietro ad un dito, per evitare di affrontare le varie deficienze di una comunicazione fatta male. Potrei fare un elenco dei disservizi, ma mi interesserebbero solo di quelli più importanti. Ad esempio, mai avviene una segnalazione preventiva al cittadino dell'interruzione del pubblico servizio idrico, a causa di perdite della rete, causando spiacevoli inconvenienti, anche economici; c'è poca attenzione verso spazi di verde pubblico, verso aree da dedicare ai bambini, ma anche verso gli anziani (le fasce più deboli spesso sono emarginate).

Le strutture sportive (vedi foto pag. 37 e 38) sono tutte inadeguate, fuori norma e gestite in modo molto superficiale; inoltre, anziché adeguare quelle che già sono in funzione, si pensa di costruirne altre solo per ottenere i fondi destinati per queste opere. L'impianto sportivo è stato costruito con il solito spreco tipico italiano, senza pensare ad una gestione, dello stesso, adeguata nel tempo. Da evidenziare che lo spogliatoio è attrezzato di tutto ciò che serve per il suo utilizzo da parte degli utenti.

Ancora oggi, non c'è nessuna promozione sull'uso di fonti energetiche alternative, come quella solare, che potrebbe interessare tante famiglie; manca una politica seria dei trasporti pubblici per collegare il paese con Cosenza, in quanto si potrebbe sfruttare il servizio metropolitano da parte della Ferrovia della Calabria, attraverso la rete ferrata, già esistente e poco utilizzata.

Manca una politica di promozione turistica e di iniziative varie per favorire lo sviluppo turistico del nostro territorio, dal momento che gran parte del territorio comunale ricade sull'altopiano silano e nella perimetrazione del Parco Nazionale della Calabria. Oltre al turismo, la scarsa valorizzazione delle risorse determinano la mancanza di sviluppo economico in tutto il territorio comunale, con il conseguente aggravio della situazione occupazionale della zona, quindi aumento della disoccupazione. Infine, l'assenza di promozione dei prodotti tipici della nostra zona, che per determinate caratteristiche, sono dei veri e propri prodotti di nicchia.

Poi la scuola: esternamente rinnovata, ma al suo interno (come dichiara uno dei responsabili delle scuole medie) le suppellettili sono inadeguate. C'è molta disponibilità all'ascolto (da parte dell'amministrazione), comportamenti gentili, ma solo all'apparenza, in quanto sfoggiano uno spiccato pragmatismo, approfittandone per allungare i tempi. Le uniche comunicazioni avvengono per telefono o con mezzi epistolari, con la sovente sollecitazione (da parte della scuola) per favorire l'attuazione delle nuove norme di sicurezza, sia strutturali ma soprattutto per l'incolumità delle persone che praticano lo stabile. Infatti, solo dopo ben cinque anni e continue richieste, l'impianto elettrico è stato messo a norma. Da sottolineare anche che le scuole, sia medie ed elementari, per ben due volte hanno subito furti di strumenti informatici e ancora non si è provveduto ad agire in termini di sicurezza installando un adeguato sistema di antifurto. Solo di recente, dopo anni di utilizzo della struttura, è stata installata una scala di emergenza, mentre la palestra, pur fornita di attrezzature sportive, non può essere utilizzata per problemi di sicurezza facilmente risolvibili; inoltre, si tengono inscatolate da anni le attrezzature costate qualche milione di vecchie lire.

Infine, la tabella dimostra come l'uso corretto dei reclami possa aiutare le amministrazioni comunali, non solo quella di Spezzano Piccolo, a governare meglio ed ad evitare così cattivi dispendi di risorse anche economiche. Il 78,69% degli uomini ed l'82,05% delle donne ritiene che i reclami aiutano la PA a governare meglio e quindi non è un'intrusione del cittadini nell'apparato amministrativo. Al contrario 13 uomini (il 21,31%) e 7 donne (il 17,95%) giudica inutili i reclami in quanto spesso chi esercita un servizio di front office non dà ascolto o sente soltanto ciò che il cittadino, in questo caso ritenuto suddito, ha da dire.

Tabella 11 – Reclami

La tabella ricavata dalla elaborazione della domanda 14 del questionario a pag. 85 mostra in maggior percentuale come l'uso dei giusti reclami sia utile all'amministrazione per governare meglio.

I reclami aiutano meglio la PA a governare?						
	Si	%	No	%	Totale	Totale %
Maschi	48	78,69	13	21,31	61	100
Femmine	32	82,05	7	17,95	39	100

3.6 Una proposta di miglioramento.

Dai risultati ricavati dall'uso del questionario, interviste ed indagine sul campo, rivolte ai cittadini, si giunge ad una conclusione poco soddisfacente riguardo l'uso della comunicazione sia all'interno che all'esterno del territorio comunale. Potrei elencare varie proposte di perfezionamento, ma la vera evoluzione sta nel non considerare una qualsiasi carica (amministrativa) come mezzo di vantaggio per migliorare il proprio status personale spesso a discapito di altri. Ma questo è realizzabile forse solo teoricamente, poiché nessuno è disposto a distaccarsi dall'uso del "potere" per i propri benefici: per migliorare la società bisogna migliorare prima noi stessi, mettendo da parte il proprio "ego".

Il vero cambiamento dall'amministrazione sta nella attuazione di tutti quei servizi che il Ministero della Funzione Pubblica offre e propone, sempre nel rispetto del cittadino. A Spezzano Piccolo, si potrebbe procedere nell'attuazione di tutti quei servizi, spesso considerati marginali, come l'istituzione dell'URP, di uno sportello informa giovani, di un sito internet dove trovare le varie modulistiche, avviare politiche economiche (con l'uso del marketing) per essere anche autosufficienti ed ottenere profitti senza aspettare i fondi statali o dalle entrate ricavate dalle tasse. Ma questa è solo un'analisi di ciò che si potrebbe realizzare.

Come ho sempre sostenuto nella tesi l'uso corretto delle tecnologie, garantirà a migliorare sia i rapporti con gli utenti, sia a rendere più semplici e veloci i servizi, evitando lunghe code agli sportelli. In casi del genere si ha un'inversione di rotta riguardo alla solita quotidianità amministrativa, in quanto il cittadino non dovrà attendere negli uffici del comune, ma potrà comodamente scaricarlo dalle rete, stamparlo, compilarlo e inviarlo. Tutto ciò assicura partecipazione, un servizio efficiente, comodo e veloce, permettendo alle pubbliche amministrazioni di ottenere notevoli risparmi economici, di materiali di cancelleria ed ai cittadini meno spreco di tempo. Lo scopo finale di questa digitalizzazione della PA prevede il miglioramento della trasparenza amministrativa.

L'utilizzo delle nuove tecnologie, fino a poco tempo fa, era una realtà del tutto nuova, specie nelle regioni del Sud. Al Nord questa realtà è presente oramai

da molto tempo; è quasi una *escalation* nel rinnovare la nazione, partendo dal Nord fino a raggiungere le più remote regioni del Sud. Bisognerebbe puntare molto sulla valorizzazione dei giovani (talenti) ed evitare la loro fuga verso altri paesi, mettendo a disposizione di questi le proprie capacità. Non a caso, il capitale intellettuale è legato alla competitività dei territori, l'abbandono è legato a contesti educativi, ma, soprattutto, economici, sociali e culturali. Per esempio, se un calabrese resta nella propria regione non avrà mai la possibilità di diventare un alto funzionario dello Stato. Il capitale intellettuale ha sempre lasciato la propria terra d'origine seguendo le leggi della domanda e dell'offerta. Oggi è così, perché il capitale intellettuale è la risorsa più importante che abbiamo ed aggiungo anche inesauribile. Viviamo quasi in un mondo a parte, in un'altra realtà; per esempio gli utenti di internet sono in crescita ma l'utilizzo delle nuove tecnologie rimane basso, contribuendo così a rallentare il processo di rinnovamento della pubblica amministrazione attraverso le pratiche di e-Government.

Ma alla fine di tutto ciò se non si ha un adeguato livello di preparazione tutte queste innovazioni servirebbero a poco, riducendo tutto a delle semplici teorie, preferendo la macchinosità della burocrazia alla semplicità e alla trasparenza della democrazia.

Conclusione.

Nella conclusione di questo breve excursus, la cosa che mi preme di più sottolineare è ricerca concreta della Democrazia, la quale definisce i rapporti tra cittadino e istituzioni. La mia ricerca ha voluto costituire un'occasione di riflessione su temi e problemi posti anche dall'uso delle tecnologie informatiche, mostrare come avviene la comunicazione, quindi la selezione delle informazioni, all'interno del mio comune, Spezzano Piccolo, per il pieno raggiungimento della democrazia e dei diritti del cittadino.

L'informazione, diritto che il cittadino possiede, non può e non deve restare segreta. La dimensione del segreto non ha alcun legame con la vita pubblica e sociale, appartiene al mondo politico, militare, giuridico, sanitario...: «le confidenze fatte sotto il sigillo del segreto, devono essere serbate...»¹⁰⁸. Inoltre l'informazione attraverso i mass-media è al servizio del bene comune, poiché la società ha il diritto di accedere ad un'informazione fondata sulla verità, la libertà, la giustizia e la solidarietà¹⁰⁹.

Nella nostra società i mezzi di comunicazione ricoprono un ruolo importante ai fini dell'informazione e della formazione. È proprio su quest'ultima che ogni cittadino, compresi gli amministratori, è chiamato ad impegnarsi per un'affermazione personale. Senza una formazione adeguata ed in costante perfezionamento, nell'era della globalizzazione, si rischia di essere travolti dall'oceano dell'ignoranza, e quindi rischiare di restare isolati dal mare della conoscenza. Ogni amministratore, soprattutto quello comunale, deve contribuire, con i propri collaboratori, al miglioramento della vita dei cittadini, anche con l'integrazione e l'utilizzo delle nuove tecnologie a vantaggio degli utenti, per l'autonomia dell'individuo e la libertà politica. A mio parere, migliorare la vita dei cittadini vuol dire migliorare la società, quindi abbattere le differenze sociali in un mondo pieno di indifferenza.

¹⁰⁸ *Catechismo della Chiesa cattolica*, editrice libreria vaticana 1993, pag. 603. «I responsabili della comunicazione devono mantenere un giusto equilibrio tra le esigenze del bene comune e il rispetto dei diritti particolari. O ancora, nel Vangelo di Luca, Gesù dice: "...Non c'è nulla di nascosto che non debba essere manifestato, nulla di segreto che non debba essere conosciuto e venire in piena luce...108". Quindi: "la comunicazione deve avere conseguenze in rispetto della condizione umana" (Papa Benedetto XVI). L'ingerenza dell'informazione nella vita privata delle persone impegnate in un'attività politica o pubblica è da condannare nella misura in cui viola la loro intimità e la loro libertà»

¹⁰⁹ *Ibidem*. *Catechismo della Chiesa cattolica*, editrice libreria vaticana 1993, pag. 604.

La società odierna è caratterizzata da un'utilizzo crescente delle tecnologie informatiche che, con un processo graduale, ma inarrestabile, modificano l'organizzazione della vita in gran parte della popolazione. Numerosi servizi sono ormai erogati anche ricorrendo ai mezzi di comunicazione a distanza: si pensi, ad esempio, all'informatizzazione della pubblica amministrazione in tutti i suoi settori (*e-government, e-Democracy, e-Health, e-Learning, e-Europe*) e all'utilizzazione della Rete per scopi commerciali. Oggi, grazie alle nuove tecnologie, l'uomo ha sviluppato sistemi sempre più semplici da utilizzare: firme digitali, carte di identità telematiche utili a ridurre il sistema burocratico. Adottate da subito nelle grandi città, tali tecnologie hanno reso più comoda la vita dei cittadini, che possono dialogare telematicamente con la PA, evitando lunghe file agli sportelli. Questo sta avvenendo anche in Italia, ma con il solito dislivello tra le città del Nord (più avanzate) e quelle del Sud.

L'impatto dell'informatica sull'organizzazione della vita sociale è al centro di numerosi interventi normativi, operati a livello internazionale e nazionale, che, nel loro insieme, prefigurano e, in parte, già realizzano una nuova forma di "aggressione umana", denominata società dell'informazione.

In principio abbiamo detto che l'informazione e la comunicazione da parte della pubblica amministrazione vogliono dire trasparenza, partecipazione, occasione di crescita sociale ed economica e democrazia. Tanto più questi valori continueranno ad essere la guida delle amministrazioni e del governo locale, tanto più ci sarà un futuro per il settore dell'informazione e della comunicazione pubblica e istituzionale. Di conseguenza i mezzi per raggiungere questi scopi evolveranno rapidamente: internet sarà sempre più inglobato in forme più evolute nelle nostre città. Però riuscire a sostituire la carta credo sia impossibile; sarà ancora per lungo tempo difficile e impossibile. Non a caso i periodici comunali stanno vivendo una fase di successo presso la collettività.

Importante sarà, poi, puntare alla circolarità e allo scambio di informazioni all'interno dell'ente. Ciò sarà indispensabile per assicurare la trasparenza del comune. Ora, dal momento che l'informazione richiede investimenti, tempo e risorse, è bene che gli amministratori si affidino a professionisti dell'informazione e della comunicazione pubblica con l'uso dei metodi del marketing.

Il fine di questa tesi è capire quali sono i vantaggi e gli svantaggi dell'uso e/o dell'abuso della comunicazione, anche con l'aiuto delle nuove tecnologie, da parte dell'amministrazione comunale di Spezzano Piccolo.

Il primo capitolo, relativo alla parte teorica, tratta dell'importanza della comunicazione come vincolo di crescita democratica, nel rispetto dei cittadini/utenti, passando per i valori base della comunicazione fino ai suoi vari aspetti evolutivi, che nel corso degli anni hanno reso più semplice, più veloce, grazie alle nuove tecnologie, ma anche più disordinata la ricezione della informazioni, in quanto la sua produzione è eccessiva. Si è corso, così, il rischio di confondere la comunicazione e l'informazione con il fraintendimento.¹¹⁰

Oggi saper comunicare non è cosa semplice, al contrario, emergono varie difficoltà legate anche alle esigenze sia di chi chiede informazioni, a volte anche complesse, sia per la scarsa formazione (da evidenziare anche la buona preparazione di molti altri funzionari) da chi è tenuto a soddisfare le richieste dei cittadini con risposte semplici, chiare e nel più breve tempo possibile.

Il secondo capitolo ha esaminato l'uso, i metodi ed i mezzi di comunicazione: senza di essi, la comunicazione resterebbe solo una mera astrazione teorica non producendo informazione ed alienando il principio della Democrazia. Saper utilizzare mezzi e metodi di comunicazione, in particolare le nuove tecnologie come internet) o altro, vuol dir saper interessare il cittadino anche nelle politiche attive dell'amministrazione. Un punto di forza di questi mezzi (internet, e-mail, sms, ecc), sta nel presentare alla collettività un tipo di informazione strutturata in maniera semplice e divulgata velocemente. Basti pensare al comodo vantaggio che il sito di un'amministrazione comunale, dove sono attivi diversi servizi on-line, offre ai cittadini/clienti: la possibilità di restare comodamente seduti a casa dinanzi al proprio computer e senza fare interminabili code agli sportelli pubblici. Tutto ciò non sempre viene realizzato, a causa dell'arretratezza ideologica del servizio, presente in molte amministrazioni, in cui si preferisce restare legati a vecchi metodi di lavoro, rafforzando così la burocrazia ed indebolendo la Democrazia. Ogni amministrazione deve essere

¹¹⁰ M. P. Toraldo, *Appunti di Teoria e tecniche della comunicazione pubblica del 14/01/02*. Sostiene Mario Caligiuri: «Tutti devono essere in grado di poter utilizzare l'informazione in base ai propri interessi personali».

dotata di strutture finalizzate alla comunicazione, senza che essa limiti i suoi effetti ed il suo ambito nella relazione tra amministrazione e cittadino. Quindi adeguati strumenti sono utili per ottenere la partecipazione della collettività alla vita amministrativa. Ma da soli gli strumenti non bastano, sarebbe inutile inondare i cittadini con enormi quantità di notizie ed informazioni se queste non dispongono di un *linguaggio*¹¹¹ chiaro ma essenzialmente semplice; il vero problema di oggi non è tanto quello di informare, quanto quello di trovare il *linguaggio* da usare per diffondere le informazioni nel modo più semplice possibile, poiché tutti i cittadini devono conoscere le attività dell'amministrazione comunale per avere il diritto di giudicarla. Si è stanchi del solito linguaggio (burocratese, politichese ecc.) utile solo per non farsi capire ed adatto solo per chi lo usa. L'ex ministro della Funzione Pubblica Frattini dice: "tutti i testi prodotti dalle amministrazioni devono essere pensati e scritti per essere compresi da chi li riceve e per rendere trasparente l'azione amministrativa".

Non bisogna solo saper informare, ma soprattutto saper coinvolgere i cittadini nella realizzazione di quanto un'amministrazione vuole attuare. Se non si sa catturare l'interesse dell'amministrato, in tal caso la comunicazione sarà solo un mezzo passivo di interazione in cui nulla è concreto. Una buona organizzazione all'interno dell'ente sta anche alla base della Democrazia, competitività e rispetto verso la collettività, poiché non solo delinea l'impegno dell'amministrazione nel comunicare, ma garantirebbe buoni livelli di informazione riducendo così perdite di tempo agli sportelli comunali. Nell'era tecnologica non bisogna fermarsi solo ai tradizionali mezzi di comunicazione, ma è necessaria una modernizzazione dei servizi con nuove ambizioni da presentare al cittadino; sono già in fase di realizzazione, in Italia come nei paesi dell'Unione Europea, servizi come banda larga, sicurezza delle reti, e-Health, e-Business, e-Learning e appunto, e-Government, per il rinnovamento della P.A. Nel nostro paese l'uso dei suddetti servizi è una realtà del tutto nuova specie nelle regioni del Sud, mentre al Nord è presente oramai da molto tempo. Con ciò voglio rimarcare l'importanza delle nuove tecnologie, poiché il cittadino è parte integrante della

¹¹¹ N. Fiorenzo, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, cit. a pag. 899. Afferma Franco Frattini: "le amministrazioni utilizzano un linguaggio molto tecnico specialistico, lontano dalla lingua parlata dai cittadini che pure ne sono destinatari".

vita amministrativa, perché proprio nei suoi confronti vanno esercitati la democrazia e il principio dei valori costituzionali. Le amministrazioni dovrebbero impegnarsi di più a favore del cittadino, anziché cercare di ottenere risultati con i soliti modelli burocratici, i quali non fanno altro che rallentare il progredire della società.

Infine il terzo ed ultimo capitolo, invece, ha messo a confronto il cittadino, la comunicazione e l'uso di essa da parte dell'amministrazione comunale di Spezzano Piccolo, analizzando le difficoltà, le esigenze ed i benefici che gli amministrati ottengono nel ricevere le informazioni. Fra i vari temi, esposti in questo capitolo, di grande interesse sicuramente è l'analisi svolta sul campo sottoponendo a cittadini e dipendenti comunali (quindi anche il sindaco e vari esponenti di maggioranza ed opposizione) interviste e questionari, sul grado di efficienza ed efficacia dei servizi emessi (cioè pochissimi). Il rapporto del questionario ha espresso in maggioranza un esito alquanto positivo, come da pronostico, riportando alla luce le carenze o la totale assenza di alcuni servizi, che potrebbero migliorare la qualità di vita dei cittadini. Oggi si sente l'esigenza di nuove forme di dialogo più semplici e veloci per ridurre i "labirinti" burocratici, che sono la decadenza delle pubbliche amministrazioni. Ma saper dialogare non basta, fondamentale è saper *ascoltare* le richieste di chi si dirige agli sportelli pubblici. Formazione e preparazione¹¹², di figure professionali con competenze comunicative¹¹³, vengono espresse dalla capacità di saper "semplificare"¹¹⁴ il linguaggio burocratico, con l'ausilio delle nuove tecnologie e l'istituzione anche dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP). L'amministrazione non deve essere avversa, ma saper comunicare con i cittadini, poiché dovrebbe operare insieme per i loro interessi. Quindi una buona comunicazione sta anche nel rinnovamento dei sistemi di attenzione alle esigenze del territorio, che in termini scientifici risalendo ad una delle leggi fondamentali della dinamica di Newton,

¹¹² Il funzionario pubblico, spesso, risponde alle richieste del cittadino/utente quasi come se gli stesse facendo un favore, non perché sia un suo diritto.

¹¹³ Comunicazione è attuazione della Democrazia e deve essere affidata nelle mani di persone formate e preparate.

¹¹⁴ Questi sono gli aspetti affrontati, ripresi, perfezionati, a partire dalla legge 241 fino alle cosiddette Bassanini. Formazione che riguarda soprattutto la classe dirigente, poiché in Italia, a differenza di altri paesi europei, non sono attivi luoghi di formazione (per la classe politica e non solo: spesso si improvvisa).

diremo che: *“ad ogni azione dell’amministrazione, corrisponde un’azione uguale e contraria da parte dei cittadini e del territorio”* Saper comunicare fa crescere l’amministrazione, ma soprattutto ciò che migliora le attività di un ente è saper accettare i reclami seri e l’individuazione di disservizi, in quanto crea opportunità di interazione e di confronto con il cittadino: il reclamo è fisiologico, non patologico. Ma se chi ci sta dinnanzi non sa ascoltare, allora anche il reclamo non produce niente lasciando solo la sensazione che la collaborazione del cittadino non serve. Al contrario saper ascoltare i reclami evidenzia la attenzione alle problematiche territoriali dei cittadini-clienti, quindi è un errore considerarli come degli intrusi nella vita amministrativa.

Appendice

DOCUMENTI UFFICIO ANAGRAFE.....	pag. 81
ELENCO GRAFICI E TABELLE.....	pag. 83
QUESTIONARIO.....	pag. 84
INDICE DELLE LEGGI UTILIZZATE.....	pag. 87

COMUNE DI SPEZZANO PICCOLO

(PROVINCIA DI COSENZA)

Fasce di età

Data di riferimento 17/01/2007

FASCE DI ETÀ	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
DA 0 A 6	83	65	148
DA 7 A 14	81	86	167
DA 15 A 29	223	198	421
DA 30 A 65	504	506	1010
DA 66 A 100	149	207	356

COMUNE DI SPEZZANO PICCOLO

(PROVINCIA DI COSENZA)

Dipartimento dei servizi demografici
Ufficio anagrafe

STRANIERI RESIDENTI PER NAZIONALITÀ, STATO CIVILE, FASCE DI ETÀ E SESSO

Statistica riferita al 17/01/2007

Nazionalità	Stato civile		Fasce di età				Maschi	Femmine	Totale
	Nub./Cel	Coniugati	Fino a 18	19-24	25-29	Oltre 30			
ALB ALBANIA	6	7	5	1	1	6	9	4	13
BIELORUSSIA	0	1	0	0	0	1	0	1	1
BRS BRASILE	4	2	3	3	1	0	3	4	7
CIV COSTA D'AVORIO	1	2	1	0	0	2	1	2	3
MAX MAROCCO	4	4	2	1	1	5	7	2	9
PER PERU	0	0	0	0	0	1	0	1	1
PLN POLONIA	6	7	1	0	5	8	6	8	14
RRR ROMANIA	1	4	1	0	0	4	2	3	5
RUSSIA	1	0	0	1	0	0	0	1	1
SSS SVEZIA	0	1	0	0	0	1	1	0	1
UKR UCRAINA	1	1	0	0	0	3	0	3	3
TOTALE	24	29	13	6	8	31	29	29	58

Elenco dei grafici e delle tabelle

Tabella 1 – Come voler essere informati.....	pag. 27
Tabella 2 – Numero degli abitanti.....	pag. 32
Tabella 3 – Fasce d’età.....	pag. 33
Tabella 4 – Tasso di natalità.....	pag. 33
Tabella 5 – Tasso di mortalità.....	pag. 33
Tabella 6 – Tasso migratorio.....	pag. 34
Tabella 7 – Numero iscritti scuole.....	pag. 36
Tabella 8 – Principali attività del paese.....	pag. 36
Tabella 9 – Nuovi servizi.....	pag. 42
Tabella 10 – Grado di soddisfazione.....	pag. 59
Tabella 11 – Reclami.....	pag. 71
Grafico 1 – e_Government.....	pag. 21
Grafico 2 – Conoscenza della comunicazione.....	pag. 31
Grafico 3 – Campione dei cittadini intervistati.....	pag. 48
Grafico 4 – Varie discipline della comunicazione.....	pag. 50
Grafico 5 – Singole conoscenza della comunicazione.....	pag. 51
Grafico 6 – Ufficio URP.....	pag. 67

**Questionario sull'uso della comunicazione, da parte
dell'amministrazione, nel comune di Spezzano Piccolo.**

Lo scopo di questo test vuole evidenziare il grado di soddisfazione e non dei cittadini, riguardo l'operato dell'amministrazione comunale ai fini informativi e comunicativi. Si prega di rispondere seriamente alle seguenti domande, visto che i dati raccolti saranno utilizzati solo a fini statistici.

Non verranno utilizzati i nominativi (in rispetto alla legge sulla privacy ai sensi degli art. 13 e 23 D. Lgs. 196/2003); vanno indicati solo età, sesso, comune di residenza, occupazione e grado d'istruzione.

Età_____ Sesso f m

Comune di residenza_____

Prov_____

Occupazione_____

Grado d'istruzione_____

1. Hai mai sentito parlare di comunicazione pubblica?

Si No

2. E di comunicazione istituzionale?

Si No

3 Di quella politica?

Si No

4. Sai cos'è la comunicazione sociale?

Si No

5. Se si, quali di queste quattro conosci maggiormente?

6. Conosci "l'URP" (Ufficio per le Relazioni con il Pubblico)?

Si No

7. Il tuo comune ha attivato i servizi che l'URP fornisce al cittadino per un migliore utilizzo delle informazioni?

Si No Non so

8. Ti sei mai recato in un ufficio URP?
Raramente Di recente Mai
9. Le informazioni che ricevi, pensi che si possano utilizzare in base ai propri interessi personali?
Sì No
10. Sei soddisfatto della preparazione dei funzionari pubblici e di come svolgono le loro cariche?
Sì No
11. Ti ritieni soddisfatto di come le informazioni vengono diffuse?
Sì Scarsamente Affatto
12. Il linguaggio utilizzato dall'amministrazione per comunicare con i cittadini, è accessibile a tutti?
Sì No
13. Hai mai sentito parlare di modernizzazione della Pubblica Amministrazione (PA)?
Sì No
14. Secondo te i reclami dei cittadini, aiutano la PA a governare meglio oppure no?
Sì No
15. Sai cos'è, o hai mai sentito parlare di e-Government?
Sì No Forse
16. Utilizzare i servizi on-line che l'amministrazione comunale fornisce, sono utili per far risparmiare sia al cittadino che all'amministrazione tempo e denaro?
Sì No Non so
17. L'amministrazione comunale ha attivato un sito internet per la modernizzazione dei servizi?
Sì No Non so
18. Se sì, hai mai visitato il sito del tuo comune?
Sì No
19. Visitando il sito, hai trovato l'informazione che cercavi?
Sì No

20. Il tuo comune di residenza informa la cittadinanza solo tramite l'uso dei manifesti (affissioni)?

Si No Non so

21. Credi che con le nuove tecnologie i cittadini possono reperire informazioni e documenti vari stando seduti comodamente a casa senza fare lunghe code agli sportelli comunali.?

Si No Non so

22. Se sì, perché il nostro comune non provvede ad avviare questo servizio?
(Considerazioni personali).

23. Come vorresti essere informato sulle iniziative e sui servizi della Pubblica Amministrazione? (Sbarrare al massimo 3 caselle)

Con spot radio e tv;

Con l'invio di e-mail;

Con l'invio di sms;

Con inserzioni sul giornale comunale o su riviste;

Con sito Internet;

Con semplici volantini;

Con affissioni di materiale pubblicitario;

24. Quali dei mezzi elencati utilizza il tuo comune per informare i cittadini sulle varie attività proposte dall'amministrazione?

*Indice delle Leggi utilizzate per la stesura della
tesi.*

Articoli 1 e 2 della Costituzione italiana.....	pag. 88
Legge 7 agosto 1990, n. 241 (art. 22 – 23 – 24 – 25).....	pag. 89
Legge 11 Febbraio 2005 , n. 15 (revisione della Legge 241 art. 1 – 3 - 15 – 16).....	pag. 90
Articolo 97 della Costituzione italiana.....	pag. 91
Legge 30 luglio 1998, n. 281 (art. 1 – 2).....	pag. 92
Legge 8 giugno 1990, n. 142 (Capo III Istituti di partecipazione art. n. 7)	pag. 93
Legge 7 giugno 2000, n. 150 (Capo I art. 1 – 4 – 5 – 8).....	pag. 94

Articoli 1 e 2 della Costituzione italiana¹¹⁵.

Art. 1.

L'Italia è una Repubblica democratica, fondata sul lavoro. La sovranità appartiene al popolo, che la esercita nelle forme e nei limiti della Costituzione.

Art. 2.

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

¹¹⁵ Documento scaricato dal sito: www.urp.it

Legge 7 agosto 1990, n. 241

(gazzetta ufficiale n. 192 del 18/08/1990)

Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Preambolo

La camera dei deputati ed il senato della repubblica hanno approvato; Il presidente della repubblica Promulga la seguente legge:

Capo V accesso ai documenti amministrativi

Art. 22.

1 . Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla presente legge.

Art. 23.

1 . Il diritto di accesso di cui all'articolo 22 si esercita nei confronti delle amministrazioni dello stato, ivi compresi le aziende autonome, gli enti pubblici ed i concessionari di pubblici servizi.

Art. 24.

1 . Il diritto di accesso è escluso per i documenti coperti da segreto di stato ai sensi dell' articolo 12 della legge 24 ottobre 1977, n. 801 , nonché nei casi di segreto o di divieto di divulgazione altrimenti previsti dall'ordinamento.

Art. 25.

1 . Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

2 . La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

3 . Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

Gazzetta Ufficiale N. 42 del 21 Febbraio 2005

LEGGE 11 Febbraio 2005 , n. 15¹¹⁶

Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa.

La Camera dei deputati ed il Senato della Repubblica hanno approvato; Il presidente della repubblica promulga la seguente legge:

Art. 1.

1. All'articolo 1 della legge 7 agosto 1990, n. 241, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 1, le parole: «e di pubblicità» sono sostituite dalle seguenti: «, di pubblicità e di trasparenza» e sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: «, nonché dai principi dell'ordinamento comunitario»;

Art 3.

1. Dopo l'articolo 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241, è inserito il seguente: «**Art. 3-bis** (uso della telematica). - 1. Per conseguire maggiore efficienza nella loro attività, le amministrazioni pubbliche incentivano l'uso della telematica, nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati».

Art. 15.

1. L'articolo 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, è sostituito dal seguente: «**Art. 22** (Definizioni e principi in materia di accesso). - 1. Ai fini del presente capo si intende: a) per "diritto di accesso", il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi;

b) per "interessati", tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso;

Art. 16.

1. L'articolo 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241, è sostituito dal seguente: «**Art. 24** (Esclusione dal diritto di accesso). - 1. Il diritto di accesso è escluso: a) per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della legge 24 ottobre 1977, n. 801...

¹¹⁶ Documento scaricato dal sito: www.urp.it

Articolo 97¹¹⁷ della Costituzione italiana.

Dichiarazione di improponibilità e di inammissibilità.

1. Sono improponibili ordini del giorno, emendamenti e proposte che siano estranei all'oggetto della discussione o formulati in termini sconvenienti.
2. Sono inammissibili ordini del giorno, emendamenti e proposte in contrasto con deliberazioni già adottate dal Senato sull'argomento nel corso della discussione.
3. Il Presidente, data lettura dell'ordine del giorno, dell'emendamento o della proposta, decide inappellabilmente.

Art. 97

I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari.

Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

¹¹⁷ Documento scaricato dal sito: www.urp.it

Legge 30 luglio 1998, n. 281¹¹⁸

“Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”

Pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 189 del 14 agosto 1998

Art. 1. Finalità ed oggetto della legge

1. In conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità europee e nel trattato sull’Unione europea nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne é promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.

2. Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

- a) alla tutela della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- d) all’educazione al consumo;
- e) alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell’associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all’erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Art. 2. Definizioni.

1. Ai fini della presente legge si intendono per:

- a) “consumatori e utenti”: le persone fisiche che acquistino o utilizzino beni o servizi per scopi non riferibili all’attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta;
- b) “associazioni dei consumatori e degli utenti”: le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti.

¹¹⁸ Documento scaricato dal sito: www.urp.it. Sono stati utilizzati solo i primi due articoli.

Legge 8 giugno 1990, n. 142¹¹⁹

"Ordinamento delle autonomie locali."

(Pubblicata in G.U. 12 giugno 1990, n. 135, S.O.)

Capo III - Istituti di partecipazione

Art. 7. Azione popolare, diritti d'accesso e di informazione dei cittadini.

3. Tutti gli atti dell'amministrazione comunale e provinciale sono pubblici, ad eccezione di quelli riservati per espressa indicazione di legge o per effetto di una temporanea e motivata dichiarazione del sindaco o del presidente della provincia che ne vieti l'esibizione, conformemente a quanto previsto dal regolamento, in quanto la loro diffusione possa pregiudicare il diritto alla riservatezza delle persone, dei gruppi o delle imprese.

4. Il regolamento assicura ai cittadini, singoli e associati, il diritto di accesso agli atti amministrativi e disciplina il rilascio di copie di atti previo pagamento dei soli costi; individua, con norme di organizzazione degli uffici e dei servizi, i responsabili dei procedimenti; detta le norme necessarie per assicurare ai cittadini l'informazione sullo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque li riguardino; assicura il diritto dei cittadini di accedere, in generale, alle informazioni di cui è in possesso l'amministrazione.

5. Al fine di rendere effettiva la partecipazione dei cittadini all'attività dell'amministrazione, gli enti locali assicurano l'accesso alle strutture ed ai servizi agli enti, alle organizzazioni di volontariato e alle associazioni.

¹¹⁹ Documento scaricato dal sito: www.urp.it

Legge 7 giugno 2000, n. 150¹²⁰

"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

Publicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 136 del 13 giugno 2000

Capo I.

PRINCIPI GENERALI

Art. 1.

(Finalità ed ambito di applicazione)

1. Le disposizioni della presente legge, in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplinano le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

2. Ai fini della presente legge sono pubbliche amministrazioni quelle indicate all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29.

3. È fatta salva la disciplina vigente relativa alla pubblicità legale od obbligatoria degli atti pubblici.

4. Nel rispetto delle norme vigenti in tema di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di tutela della riservatezza dei dati personali e in conformità ai comportamenti richiesti dalle carte deontologiche, sono considerate attività di informazione e di comunicazione istituzionale quelle poste in essere in Italia o all'estero dai soggetti di cui al comma 2 e volte a conseguire:

a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;

b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;

¹²⁰ Documento scaricato dal sito: www.urp.it

c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.

5. Le attività di informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:

a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;

b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;

c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;

d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;

e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

6. Le attività di informazione e di comunicazione istituzionale di cui alla presente legge non sono soggette ai limiti imposti in materia di pubblicità, sponsorizzazioni e offerte al pubblico.

Art. 4.

(Formazione professionale)

1. Le amministrazioni pubbliche individuano, nell'ambito delle proprie dotazioni organiche, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione e programmano la formazione, secondo modelli formativi individuati dal regolamento di cui all'articolo 5.

2. Le attività di formazione sono svolte dalla Scuola superiore della pubblica amministrazione, secondo le disposizioni del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 287, dalle scuole specializzate di altre amministrazioni centrali, dalle università, con particolare riferimento ai corsi di laurea in scienze della comunicazione e materie assimilate, dal Centro di formazione e studi (FORMEZ), nonché da

strutture pubbliche e private con finalità formative che adottano i modelli di cui al comma 1.

Art. 5.

(Regolamento)

1. Con regolamento da emanare, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni, previa intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, si provvede alla individuazione dei titoli per l'accesso del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione. Il medesimo regolamento prevede e disciplina altresì gli interventi formativi e di aggiornamento per il personale che già svolge attività di informazione e di comunicazione.

Art. 8.

(Ufficio per le relazioni con il pubblico)

1. L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini singoli e associati.

2. Le pubbliche amministrazioni, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, provvedono, nell'esercizio della propria potestà regolamentare, alla ridefinizione dei compiti e alla riorganizzazione degli uffici per le relazioni con il pubblico secondo i seguenti criteri:

a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;

b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;

c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;

d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;

e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

3. Negli uffici per le relazioni con il pubblico l'individuazione e la regolamentazione dei profili professionali sono affidate alla contrattazione collettiva.

Bibliografia

- Arena G.**, *La funzione di comunicazione nella pubblica amministrazione*, Maggioli, Rimini 2001
- Caligiuri M.**, *Lineamenti di Comunicazione Pubblica*, Rubbettino, Soveria Mannelli 1997
- Caligiuri M.**, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2003
- Castiglione L. - Mariotti S.**, *IL, Vocabolario della lingua latina*, Loescher, Casarile (Milano) 1994
- Catechismo della Chiesa cattolica*, Editrice Libreria Vaticana 1993
- De Mauro T.**, *Minisemantica dei linguaggi non verbali e delle lingue*, Laterza, Roma-Bari 1990
- Dispensa di Semiotica a.a 2004/2005** (*Roman Jakobson, il modello di comunicazione - N. Chomsky, Linguaggio e natura umana*)
- Giunta Comunale di Spezzano Piccolo**, *Relazione revisionale e programmatica 2006-2008 del comune di Spezzano Piccolo*, Spezzano Piccolo 2005
- Istituto Nazionale di statistica**, *Popolazione residente ed abitazioni nelle province italiane, Cosenza. 14° censimento generale della popolazione e delle abitazioni*, System Grafic, Roma 2005.
- Levi N.**, *Il piano di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche. Analisi e strumenti per l'innovazione*, ESI, Napoli 2004
- Narducci F.**, *La comunicazione dell'ente locale della guida normativa per l'amministrazione locale 2005*, Edizione CEL, Bergamo 2004
- Polillo F.**, *La Vita è l'Arte di Pensare e Credere in Positivo*, Calabria Letteraria Editrice, Soveria Mannelli 2005
- Toraldo M. P.**, *Appunti delle lezioni di Teoria delle comunicazione pubblica*, Università della Calabria, Prof. Mario Caligiuri, a.a 2004–2005
- Toraldo M. P.**, *Appunti delle lezioni di Teoria e tecniche delle comunicazione pubblica* Università della Calabria, Prof. Mario Caligiuri, a.a 2001–2002

Sitografia

- bdcp.cesdal.it
- www.filosofico.net
- www.funzionepubblica.it
- www.google.it
- www.handylex.org
- www.interno.it
- www.italia.gov.it
- www.labitalia.com
- www.mediamente.rai.it
- www.omega3.it
- www.parlamento.it
- www.senato.it
- www.sisde.it
- www.telepa.it
- www.urp.it
- www.webaccessibile.org
- it.wikipedia.org