

Trasparenza  
Comunicativa



# Come usare i social network nella PA

*Trasparenza digitale per la nuova  
comunicazione pubblica*

Opengov Italy  
#PA social

Settimana Amministrazione Aperta - 7 marzo 2017

**Sergio Talamo**

Direttore Comunicazione Editoria Trasparenza FORMEZ PA

Giornalista professionista collaboratore Il Sole 24 Ore - Quotidiano Enti locali e PA / PA 24 Docente in comunicazione pubblica e trasparenza

# Pensereste mai ...

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



# OGP Italy - Social network per la trasparenza della PA

- «Standardizzazione di azioni di comunicazione specifiche sui diversi social network, sia per le amministrazioni centrali che per quelle locali, individuando uno schema di declinazione sui social delle attività di comunicazione della PA trasparente»
- «Proposte attraverso un confronto a livello nazionale con i soggetti responsabili dell'applicazione delle norme (i responsabili dell'anticorruzione e della trasparenza), la maggior parte dei quali non ha né una preparazione specifica legata alla comunicazione, né un budget dedicato»

(MEF, ANAC, AGID)



# Social in viaggio da punto x a punto y

## Situazione attuale

«Le norme approvate ... hanno popolato i siti web delle pubbliche amministrazioni di un numero crescente di dati, documenti e informazioni.

Tuttavia, molto spesso, **queste informazioni non sono conosciute dai cittadini** anche perché la maggior parte dei responsabili per la trasparenza non ha né una preparazione specifica legata alla comunicazione, né un budget»

## Risultati attesi

«Aumentare il numero di accessi ai dati, informazioni e documenti pubblicati dalle pubbliche amministrazioni **al fine di incentivare il controllo civico** attraverso **l'individuazione di procedure standard** e modalità di valutazione ... da replicare su larga scala»

- **I SOCIAL SONO LA LEVA DELLA TRASPARENZA**
- **LA TRASPARENZA E' COMUNICAZIONE A FINI DI CONTROLLO CIVICO  
DIFFUSO E ACCOUNTABILITY**



# Oggi: Riforma PA = cittadino al centro

## Legge 124/2015 e 11 decreti attuativi

- PA digital first – cittadinanza digitale
- Trasparenza totale – accesso civico generalizzato
- Rilevazione dei bisogni del cittadino - citizen satisfaction - e centralità del giudizio ai fini del riorientamento del servizio: Carte e Standard
- Cittadino attivo e titolare di diritti
- Unificazione delle funzioni nella Performance



# I social dopo #PAsocial

## La maturità e i nodi da sciogliere

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

I COMUNICATORI PUBBLICI ITALIANI  
DAL POTERE AL POTER FARE

La trasparenza totale come punto di svolta



# 1 – COMUNICAZIONE PUBBLICA IN CAMMINO

## *LA TRASPARENZA DIGITALE E COMUNICATIVA*



# 2 – COMUNICAZIONE PUBBLICA IN CAMMINO

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



# 1 – COMUNICAZIONE PUBBLICA IN CAMMINO

## *LA TRASPARENZA DIGITALE E COMUNICATIVA*



# Oggi ... La trasparenza fa notizia ...

LA  
TRASPARENZA  
È UNA  
BELLA COSA.  
IMPERDIBILE  
COLLEZIONE DESIGN  
**Kartell**

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

È una iniziativa  
**ValoreInsieme**

LA  
TRASPARENZA  
È UNA  
BELLA COSA.  
IMPERDIBILE  
COLLEZIONE DESIGN  
**Kartell**



# Trasparenza e Comunicazione della PA spina dorsale della democrazia

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

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

**(Filippo Turati, 1908)**

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

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

**(Sergio Mattarella, 3 febbraio 2015)**



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

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

Art. 1 e Art. 5



# Un percorso partecipato

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



# Decreto 97, ovvero FOIA italiano o della Trasparenza totale

MAGGIO 2016

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



# Nelle Linee Guida Anac ...

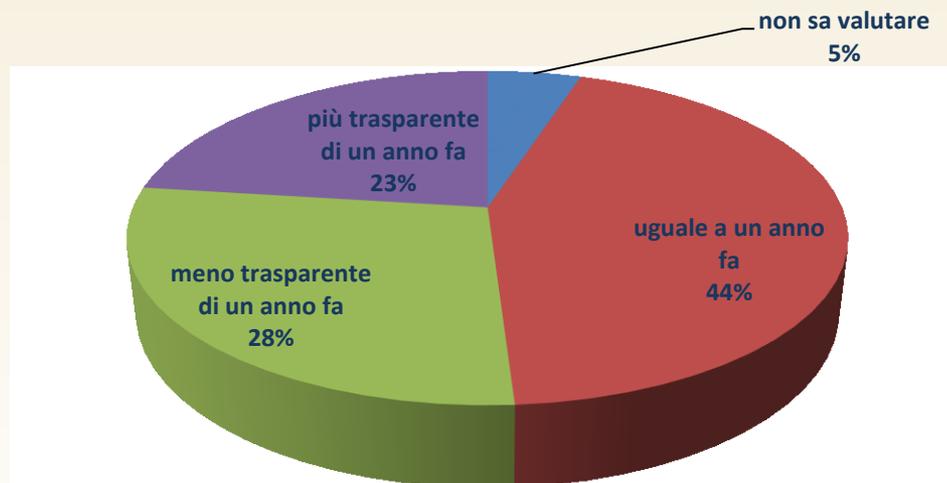
## Ratio della riforma: trasparenza-accountability

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



# E i cittadini reali?

Percezione del grado di trasparenza della PA



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



# 2 – COMUNICAZIONE PUBBLICA IN CAMMINO

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



# I numeri del boom

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



# La scalata dei social

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



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

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

# Ecco le norme scritte per la Signora Maria

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



# Agid - Linee guida Siti e Servizi e ruolo dei social

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



# L'effetto-vetrina: tecnologie al bivio

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



# Il Bug dell' improvvisazione: i social senza regole?

Andrea Marrucci

## La Social Media Policy

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

➤ SMP come "carta dei servizi dei social"

+ Social Media Policy Interna - fattore di team building



# I punti-chiave della SMP

Principali punti del Patto:

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



# La comunicazione social - 1

## Social, 5 decisive novità

- 1) La comunicazione diventa a due vie ed in tempo reale --- staff di “redattori operativi”
- 2) La comunicazione social implica l’interrogabilità dell’ente --- prendere in esame la domanda concreta del cittadino come se si trovasse al tradizionale sportello (c’è chi ha parlato di “Urp virtuali”)



# La comunicazione social - 2

- 3) Con i social il servizio pubblico è valutabile  
--- pianificazione dell'ente diventa modulare,  
flessibile e soprattutto condivisa
- 4) L'informazione e la sua agenda di priorità  
diventano "diffuse" --- ciò che comunica il  
dipendente informatore può anche "valere"  
meno di ciò che pubblica l'utente
- 5) La regola diventa l'interazione fra gli utenti

# La comunicazione social taglia-costi

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



# Ascolto = business

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

*(Barbara Cominelli – Vodafone)*



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

**Accesso documentale** disciplinato dal capo V della legge 241/1990

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

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

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



**In diretta live dal Regno Unito**

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



# Un tragitto, un traguardo e... 3 nemici

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

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



# Ma ... Nemico 1

## il governo-caos della PA open

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



# Nemico 2

## La burocrazia dell'attesa

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

Eppure... DAL SITO MINISTERO PA:

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



# Nemico 3

## ICT, Il Catastrofismo Tecnologico

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



# Per favorire lo start up

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



# La PA è responsabilità

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

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

*(Jean Paul Sartre, 1943)*



# La Commissione e la road map

REGIONE TOSCANA  
Consiglio regionale

Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

#PAsocial

AST

**#PASOCIAL**  
IL NUOVO RUOLO  
DEL COMUNICATORE PUBBLICO

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

Stati Generali della nuova comunicazione pubblica  
*II Edizione*

# La Commissione e la road map

Arrivederci a **Trieste** il prossimo **17 marzo!**

#PAsocial  
come cambia la comunicazione pubblica  
con web, social e chat



Formez<sup>PA</sup>



*Grazie a tutti, andiamo avanti insieme*

*Sergio Talamo*

**Prof. Sergio Talamo**

Tel. 068489-3274

Mobile: 329/0522483

stalamo@formez.it

Follow us on   
**twitter** @sergiotalamo