

Nuove tecnologie a servizio dei Comuni

La comunicazione tra Pubblica Amministrazione e cittadino

Silvia Bellezza

GORLA MAGGIORE - Il ritmo delle nuove tecnologie ha messo a dura prova la Pubblica Amministrazione che, per rimanere al passo con i tempi, avverte sempre di più l'esigenza di rinnovare i propri strumenti di dialogo con il cittadino.

Questo tema è stato al centro di un "workshop", presso la Sala Conferenze "Luigi Carnelli" di Gorla Maggiore, al quale sono stati invitati Sindaci, Amministratori, Funzionari di Enti Pubblici che vivono quotidianamente il contatto con il Pubblico.

A presentare "Le nuove frontiere della comunicazione": Salvatore Licata, sociologo criminologo, docente Università di Milano Bicocca, Enrico De Marchi, Responsabile portale internet del Comune di Milano, Egidio Spelta, giornalista ed esperto di relazioni internazionali e Graziano Bitetti, Amministratore Delegato di un'azienda che si occupa di progettazione di software. Fabrizio Caprioli, Sindaco di Gorla Maggiore, ha citato l'esperienza della sua Amministrazione che ha già iniziato a sperimentare nuovi canali di comunicazione con i cittadini: "Nei piccoli comuni della nostra zona, la comunicazione è molto legata al contatto personale tra Sindaco e cittadino. Questo sistema ormai non è più sufficiente.

Bisogna affrontare un salto di qualità per non rischiare che il paese rimanga 'ingessato', la vera sfida è sviluppare l'economia nel medio termine. Il nostro Comune utilizza strumenti come e-mail, SMS, newsletter, per mettere a disposizione del cittadino un servizio più efficiente e risparmiare inutili costi di cartelli ed affissioni.

La comunicazione all'utente è immediata e gratuita, abbiamo già registrato un buon numero di iscritti, mi auguro che la nostra esperienza sia di esempio per altre amministrazioni".

"E' il cittadino stesso a sce-



I relatori del Convegno. A destra: il Sindaco Fabrizio Caprioli ha introdotto i temi del workshop.

gliere su quali notizie vuole essere informato - sottolinea Cristina Martinelli, Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Gorla Maggiore - si rompono le barriere della burocrazia, creando un rapporto di fiducia".

Il prof. Salvatore Licata ha illustrato le principali strategie: "La salute interna della 'macchina comunale' è assolutamente fondamentale, 'lucidità' e 'trasparenza' sono le basi per condurre ad una reale innovazione: l'Amministrazione che parte da una logica di 'affanno' rischia di compromettere una bellissima 'piattaforma politica'.

Si deve creare partecipazione, coinvolgimento, saper generare un sentimento di appartenenza del cittadino al proprio territorio e questo si verifica solo quando si instaura un dialogo diretto, chiaro e sinergico.

La comunicazione deve essere 'multidirezionale', dinamica, mirata ai diversi 'target' cui è rivolta: solo in questo modo le relazioni con i cittadini diventano 'emotive', 'emozionali', il messaggio ha una faccia".

Enrico De Marchi ha proposto una "provocazione": "Imma-



giniamo la Pubblica Amministrazione come un 'brand', una marca: un'Amministrazione deve essere in grado di costruire una propria identità, utilizzando gli stessi meccanismi del marketing, proprio come avviene in un'azienda che vuol far crescere e rafforzare il valore della propria immagine".

I meccanismi tecnici attraverso i quali è possibile raggiungere questi obiettivi sono i seguenti: "Un'Amministrazione - afferma Graziano Bitetti - dovrebbe compiere un'analisi strategica per individuare gruppi omogenei e singoli "profili" ai quali indirizzare tipologie differenti di comunicazione".

Le relazioni con i cittadini possono avvenire attraverso di-

verse modalità: "Acquisire informazioni tramite appositi 'link' - spiega Bitetti - è molto più gradevole rispetto a 'pesanti' allegati alle e-mail.

L'istituzione di un semplice 'filo diretto' consentirebbe ai cittadini di collegarsi immediatamente con gli uffici comunali per aprire nuovi argomenti e sviluppare discussioni".

Egidio Spelta ha elencato alcune regole basilari per comunicare in modo efficace con il cittadino e renderlo partecipe, in modo attivo, alle decisioni dei pubblici poteri: "Esprimersi in maniera semplice, comprensibile, evitando il 'burocratese', il dialogo deve essere percepito come se fosse rivolto direttamente ad ogni singolo cittadino.

Inoltre, per quanto possibile, esprimere un atteggiamento di positività".

La comunicazione esterna è una "leva strategica" delle Pubbliche Amministrazioni per conoscere il livello di soddisfazione del cittadino ed accrescere la propria disponibilità e credibilità: non è un'operazione semplice né indolore, ha un costo umano ed economico, ma consente di "rimettersi in gioco".

Comunicazione, partecipazione e qualità sono il "triangolo virtuoso" per assicurare ampio consenso ad un'Amministrazione.

Venerdì 2 Ottobre 2009 •