

# La Comunicazione Pubblica tra l'e-Government e la Governance

di

Gianluca Passaro



UPI



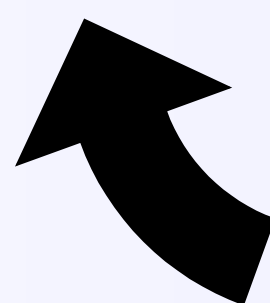
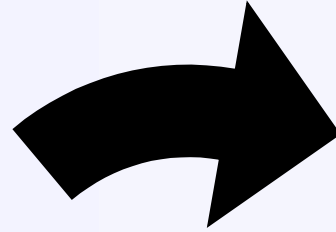
Unione  
nazionale  
comuni comunità  
enti  
montani



Innovazione

Organizzazione

Comunicazione



## Vincoli ed Opportunità

L'evoluzione normativa propone obblighi, ma li propone come **tappe di un percorso** finalizzato a realizzare importanti opportunità di innovazione. Realizzare le opportunità che il quadro normativo propone vuol dire **migliorare le caratteristiche di produzione dei servizi** rendendoli contemporaneamente più efficienti ed accrescendone la **qualità**.

In questo scenario, **l'innovazione tecnologica** rappresenta per molti aspetti una componente strumentale, **necessaria ma non sufficiente**, alla realizzazione delle riforme amministrative

## Il “Perimetro” Tecnologie e Servizi

### Innovazione Tecnologica

- **necessaria**, perché funzionale alla razionalizzazione, all'economia ed al miglioramento gestionale (a tutti i livelli, dal *back-office* ai sistemi di pianificazione e controllo, alla comunicazione interna ed esterna);
- ma **insufficiente** se non adeguatamente collocata rispetto ad un più sostanziale percorso di analisi, valutazione e **ripensamento organizzativo**.

# Il “Perimetro”

## Innovazione e Semplificazione

### **Semplificazione come “leva” dell’Innovazione**

La “Semplificazione” è un punto di partenza che tende all’obiettivo di consolidare la cultura organizzativa ed orientare le competenze manageriali per l’ideazione, la realizzazione e la valutazione delle politiche pubbliche

# Il “Perimetro”

## Innovazione e Semplificazione

### La cultura dell’Innovazione come “leva” del Cambiamento

- I processi di innovazione devono essere alimentati dall’interno dell’organizzazione perché la stessa **cultura dell’Innovazione** rappresenti a sua volta la “leva” del cambiamento nella gestione delle politiche pubbliche.
- È una istanza questa, e, insieme, un obiettivo individuato condividendo l’approccio al cambiamento dell’OCSE, basato sull’*empowerment* istituzionale, per favorire lo sviluppo delle capacità delle amministrazioni di leggere il contesto e individuare in autonomia le migliori soluzioni da adottare.

## **Key-Words**

*ovvero alcuni temi chiave nella gestione del cambiamento*

- Riduzione del numero di leggi
- Riordino dei testi unici
- Rapporti tra PPAA e Imprese
- Cultura del servizio
- Analisi, valutazione e monitoraggio delle attese dell'utente/cittadino come strumento di supporto decisionale
- Riorganizzazione dei flussi comunicativi
- Gestione integrata delle informazioni e dei servizi
- Interconnessione globale

## Le “Dimensioni” (1)

- **Dimensione normativa e regolamentare:**  
semplificare significa, da un lato, delegificare, cioè sostituire alla disciplina legislativa quella **regolamentare**, più flessibile e semplice da modificare; dall’altro significa sopprimere le fasi non necessarie dei procedimenti amministrativi con la conseguente **riduzione di tempi e costi**.
- **Dimensione culturale:**  
semplificare significa cambiare la cultura e i comportamenti quotidiani delle amministrazioni, investire sul **coinvolgimento del personale**, nonché sulle **strategie comunicative** nei confronti dei cittadini e, quindi, potenziare la **capacità di dialogare con il pubblico**, potenziare **l’ascolto** e l’orientamento alla **soddisfazione delle attese dell’utente**.



## Le “Dimensioni” (2)

- **Dimensione organizzativa:**  
semplificare significa anche riorganizzare i processi di servizio all'interno delle amministrazioni e, spesso, anche le relazioni tra amministrazioni diverse (**cooperazione interistituzionale**).
- **Dimensione tecnologica:**  
semplificare significa investire **sull'uso degli strumenti informatici** e telematici e sullo sviluppo dei collegamenti tra le amministrazioni (secondo la chiave di applicazione di uno “strumento” che non va identificato con il “fine”).

# La Comunicazione e l'Informazione

## Comunicare Vs. Informare

Sinonimi, antonimi o complementari?

Come si crea valore aggiunto con la comunicazione?

## La Comunicazione e l'Informazione

Nel “Comunicare”, a differenza dell’  
“Informare”

è fondamentale il rapporto tra i soggetti  
piuttosto che il rapporto tra questi e la realtà  
che li circonda

## La Comunicazione e l'Informazione

### Informazione

in – formare, “dare forma”, categorizzare

### Comunicazione

“mettere in comune”, partecipazione  
dell'informazione

## La Comunicazione nella PA

- crea valore aggiunto nei servizi istituzionali, facilitandone la fruizione e contribuendo ad orientare le prestazioni ai reali bisogni ed esigenze della collettività
- contribuisce a realizzare un modello di amministrazione *relazionale*, assicurando la conoscibilità dell'attività amministrativa e favorendo la partecipazione della collettività alla gestione della cosa pubblica
- accresce l'efficienza dell'azione amministrativa e fornisce ausilio per la realizzazione dei piani e degli obiettivi di governo e della *missione* istituzionale dell'Ente Pubblico

## Comunicazione, Processi e Funzioni

La comunicazione è uno strumento fondamentale anche per l'efficacia e l'efficienza della azione amministrativa nel suo complesso

Lo scambio di informazioni e notizie all'interno dell'Amministrazione

- **facilita** l'attività dei Servizi di comunicazione
- **garantisce** una maggiore motivazione e partecipazione degli attori del sistema amministrativo
- **genera** possibilità di collaborazioni e sinergie, promuovendo la *partecipazione* alla creazione di valore aggiunto

## Riforma Amministrativa e Governo elettronico del territorio

Un “*filo rosso*” di interventi e disposizioni normative strutturate ed organizzate in un sistema di azioni coerenti e successive

Attenzione alla evoluzione tecnologica ed alla sua contestualizzazione alla *mission* della PA

Supporto alla realizzazione della *Azione Amministrativa*:

**Autonomia, Semplificazione, Trasparenza, Efficacia,  
Diffusione, Partecipazione**

## FOCUS – Gli Strumenti

L'e-Government è un complesso insieme di **Strumenti di Innovazione**

Innovazione di “processo”, di “servizio”, di “prodotto”

*“...Le ICT sono essenzialmente strumenti per la cooperazione ed il coordinamento, cioè tecnologie che possono semplificare il rapporto tra soggetti diversi”*

**Comitato Tecnico della Commissione Permanente per  
l'Innovazione e le Tecnologie**



## FOCUS – I ruoli

Quale “ruolo” per la Comunicazione?

Non solo “tecnica”, non solo “offerta”:

la Comunicazione è **strumento di Governance**  
(come sistema di Governo delle relazioni interne  
ed esterne alle PPAA)

## FOCUS – L’ottica di sistema (1)

In un’ottica “di sistema”, **Innovazione dei processi** ed **Innovazione dei Servizi** rappresentano tappe di un percorso per la realizzazione degli obiettivi della missione amministrativa

- Confronto tra interessi (trasparenza)
- Impatto sulla efficienza organizzativa
- Impatto sulla efficienza amministrativa

## **FOCUS – L’ottica di sistema (2)**

*“La partecipazione, la trasparenza dei processi decisionali, la condivisione della conoscenza, il confronto tra posizioni differenti sono assunti indispensabili affinché la società della conoscenza non sia soltanto uno slogan ed affinché si mettano in moto processi di innovazione sostanziali”*

## **FOCUS – L’ottica di sistema (3)**

Gli obiettivi della Società dell’Informazione devono rappresentare una politica abilitante nella realizzazione della missione istituzionale sullo scenario, più complesso, delle Riforme Amministrative

## La Comunicazione e la PA per realizzare...

Amministrazione “partecipata”  
(funzione della Comunicazione)

Amministrazione “condivisa”  
(strumenti della Comunicazione)

Strumenti per la valutazione delle responsabilità  
(funzione sociale - *Accountability*)