



Tra i migliori esempi di comunicazione in Italia figura la Provincia di Perugia. Quattro domande alla dott.ssa Maria Teresa Paris, dirigente responsabile del servizio organizzazione, formazione e comunicazione della Provincia di Perugia, oltre che consigliere nazionale dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica, svelano opinioni, interpretazioni e segreti del mestiere del comunicatore pubblico. Cosa significa per lei fare comunicazione pubblica? PARIS: Fare comunicazione pubblica significa avviare un processo che ha tutte le caratteristiche dei processi innovativi: si prova l'entusiasmo del nuovo, la forte motivazione a realizzare progetti non usuali per una pubblica amministrazione, si crea un effetto di forte coinvolgimento e di grande stimolo delle persone che collaborano con noi. Poi, improvvisamente, ci si rende conto che ci lasciano lavorare purché non si sia troppo innovativi, coinvolgenti e stimolanti! A parte le battute, praticare questa disciplina mi consente di trovare nuove vie e nuovi spazi, ancora inesplorati, nel caleidoscopico mondo delle amministrazioni pubbliche. In cosa si caratterizza la comunicazione pubblica di un Ente Provincia? PARIS: La Provincia, in quanto ente intermedio tra regione e comuni (almeno così recitano le norme), assume funzioni che vanno dalla pianificazione territoriale alla promozione socio - economica, da svolgersi in raccordo con gli enti locali "minori", fino a compiti che interessano direttamente la vita dei cittadini, così detti servizi alla persona. Per questa ragione la comunicazione pubblica diventa uno strumento strategico sia nella gestione dei rapporti tra i vari soggetti istituzionali - per far conoscere le politiche di sviluppo del territorio e promuovere consensi -, sia per sviluppare una sana comunicazione istituzionale, normativa e di servizio diretta ai cittadini. Quali sono le esperienze comunicative più innovative realizzate dalla Provincia di Perugia? PARIS: La Provincia di Perugia da diversi anni si caratterizza tra gli enti più attivi sul versante della comunicazione pubblica. Le sue esperienze risalgono ad oltre dieci anni fa quando fu aperto lo Sportello del Cittadino (uno dei primi in Italia) e fu avviato un processo di decentramento che ha coinvolto gli enti locali del territorio. È stata realizzata, in pochi anni, una rete di Sportelli del Cittadino nei principali comuni della provincia, nati in convenzione tra Provincia, Comuni e Comunità montane. Dallo Sportello di Perugia, a Foligno, Spoleto (sviluppato a sua volta nei

telecentri di Massa Martana, Giano e Gualdo Cattaneo), Bastia Umbra, Città di Castello, Umbertide e Cascia, sono le unità attualmente collegate in una rete non solo informatica e telematica, ma soprattutto organizzativa, dove la comunicazione interna è funzionale all'esistenza stessa della rete. Mi fa piacere presentare anche un particolare Sportello che abbiamo attivato da qualche anno: lo Sportello a 4 Zampe. Più che una struttura è un progetto sviluppato in un amalgama di amore per gli animali, di professionalità comunicative, di senso del servizio nei confronti di "cittadini" particolari. È di qualche giorno fa un nostro convegno sul tema "Animali: affettività, diritti, regole e rete dei servizi" a cui hanno contribuito veterinari, etologi e sociologi oltre che il nostro Servizio di comunicazione. Ancora, vi ricordate il libro "Sequenze di pubblica amministrazione nel cinema italiano" di Fabio Melelli? Ebbene, è un nostro lavoro del 2003. Ha avuto un grosso successo l'idea di presentare la p.a. attraverso gli occhi del cinema: rispecchiarci in quegli stereotipi del "burocrate" che registi e attori - dai più famosi ai meno conosciuti - hanno rappresentato attraverso il grande schermo. Il naturale sviluppo del libro è stato un cineforum che abbiamo realizzato l'anno scorso e che replicheremo - compresi gli invitati famosi, attori e registi - nel prossimo mese di novembre nell'ambito della settimana della comunicazione che si svolgerà a Perugia, subito dopo il COM-P.A., e si concluderà con un convegno in cui verranno premiati i migliori lavori del concorso lanciato questa primavera "Comunica la Provincia di Perugia". Scusatemi per la pubblicità, ma anche questa fa parte della comunicazione pubblica! Da consigliere nazionale dell'Associazione Comunicazione Pubblica, quali sono secondo lei le linee di sviluppo della comunicazione pubblica in Italia? PARIS: Agli inizi degli anni novanta, si parlava di comunicazione pubblica solo tra pochi amici e la promozione della attività di comunicazione negli enti veniva svolta da isolati impiegati che fondavano i loro compiti su un puro "volontarismo". Sono trascorsi molti anni e tante cose sono state realizzate: seppure molto criticata, abbiamo una legge - la 150 del 2000 - che fissa alcuni punti certi riguardo al ruolo assegnato alle strutture di comunicazione; alcuni enti - tra i primi la Provincia di Perugia - hanno approvato il regolamento attuativo della legge 150 e hanno disciplinato, nelle dotazioni organiche, la figura professionale del Comunicatore pubblico; il sindacato, dopo vari "tira e molla", promette di individuare nel nuovo contratto un'area specifica della comunicazione; molti Urp, Sportelli del Cittadino, sportelli polifunzionali, ecc. sono nati e stanno nascendo nei vari enti e amministrazioni pubbliche. Tuttavia, di fronte ad uno scenario che dovrebbe stimolare all'ottimismo rimango piuttosto perplessa, in quanto vedo che la comunicazione sta diventando una sorta di moda: è presente in ogni discorso di eminenti relatori e ogni documento ufficiale - dal programma di mandato alla relazione previsionale - contiene richiami alla sua importanza strategica e al ruolo che le viene riconosciuto nelle organizzazioni pubbliche. Tutto bene, anzi benissimo, ma questa è teoria, e la pratica!?