



Stefano Rolando, giornalista, ricercatore, professore universitario, autore di numerosi saggi, dirigente d'azienda e direttore generale in istituzioni pubbliche e imprese private (Rai, Istituto Luce, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Gruppo Olivetti), presenta il Rapporto sulla "Situazione e tendenze della comunicazione istituzionale in Italia" relativo agli anni 2000-2004, che ha coordinato e che è stato distribuito in occasione dell'ultima edizione di Com-PA. Dal rapporto emerge una fotografia che, per usare una sua espressione, è "quella del famoso bicchiere mezzo pieno e mezzo vuoto". La legge 150/200 è stata accolta e attuata dalle amministrazioni pubbliche italiane? ROLANDO: Appunto, metà sì e metà no. Ma il problema non è solo di quantità (che, vista così e dati i tempi di attuazione prevedibile di una normativa che cambia culturalmente la P.A., non sarebbe neppure così negativo), ma soprattutto di qualità delle funzioni poste in essere e di incidenza della comunicazione stessa nei processi organizzativi e nella gestione dei servizi in generale da parte delle amministrazioni. Sempre secondo l'indagine, le risorse professionali in campo sono adeguate? E le organizzazioni hanno saputo modificare la loro struttura organizzativa in funzione dei processi comunicativi? ROLANDO: Tenga conto che il Rapporto si è basato su un ampio questionario sottoposto ai responsabili delle singole amministrazioni. Quindi si tratta di una rilevazione sulla autopercezione. Senza riscontri analitici sull'efficacia e l'efficienza dei processi. Ciò detto, la situazione è in netto movimento sia in ordine alla formazione di base, sia in ordine all'impegno civile nella gestione delle funzioni (due fattori chiave per orientare la qualità). Altre indagini condotte sull'utenza (cittadini e imprese) ci dicono che l'area dei servizi di comunicazione è considerata spesso all'altezza dei bisogni. Ben inteso, con la situazione a macchia di leopardo che in generale la P.A. italiana presenta. Il rapporto rileva valori piuttosto bassi per le funzioni complesse della comunicazione (es. pianificazione, ricerca, valutazione). Perché secondo lei? ROLANDO: Perché attuare la legge creando uffici di base (front line per l'utenza e gestione delle news verso i media) è più facile che connettere funzionalmente segmenti diversi (relazioni con media, cittadini, sistema degli interessi, altre istituzioni e poi funzioni di gestione delle tecnologie, funzioni di studio e ricerca, ambiti di valutazione e controllo, comunicazione interna, eccetera) dando vita ad un coordinamento manageriale che rappresenta una funzione delicata, di un certo potere, di una indispensabile mediazione tra politica e amministrazione. In alcuni casi si è trovata una soluzione, in altri no. E le funzioni complesse (pianificare, coordinare, valutare) passano sempre attraverso una volontà politica che non è omogenea nel contesto

italiano. La comunicazione fatica ancora ad essere leva strategica nella P.A.? ROLANDO: Non la comunicazione tout-court, perché senza comunicazione oggi la natura stessa di un'organizzazione si vanifica. Ma la "comunicazione istituzionale" - che si distingue dal momento politico (visibilità e organizzazione del consenso) - ha ancora non pochi problemi. Come dico spesso "strategico" non vuol dire "importante". Vuol dire venire prima delle decisioni, non dopo. L'Associazione Comunicazione Pubblica, di cui è fondatore e attuale membro del comitato scientifico, ha presentato a Com-PA il Manifesto della comunicazione pubblica. Cosa ci si aspetta da questo documento? ROLANDO: Credo che l'Associazione abbia ritenuto opportuno offrire un aggiornamento di comuni denominatori valoriali ad un ambito di operatori professionali che è cresciuto e che sente molto il problema di appartenere ad un profilo innovativo della "cosa pubblica" e che spesso è frustrato o sconcertato dalla fatica che si fa a promuovere cambiamento e a costruire reali dimensioni di servizio pubblico in apparati ancora troppo orientati alla autoreferenzialità.