

Scheda riassuntiva sullo stato d'avanzamento dei lavori

Le professioni della comunicazione pubblica alla luce della contemporaneità

Il progetto

Di fronte alle potenzialità, alle opportunità e alle possibilità offerte dai nuovi media emerge forte l'esigenza di capire come le trasformazioni tecnologiche possano incidere sulla crescita di una "cultura della comunicazione" che permei l'intera organizzazione e sostenga la grande sfida di un cambiamento capace di incidere sulle modalità lavorative e di accelerare partecipazione e integrazione con la cittadinanza. La ricerca si propone di analizzare i profili professionali, le competenze richieste nonché i processi produttivi necessari per realizzare, gestire e distribuire informazioni aventi a oggetto le decisioni politiche e amministrative delle principali pubbliche amministrazioni toscane, al fine di rilevare relazioni e coerenze tra strutture, professioni e modalità di gestione dei canali di comunicazione.

Nel contesto regionale l'indagine ha un forte carattere innovativo e rappresenta la prima occasione di conoscenza e monitoraggio delle strutture che a differente titolo svolgono attività di informazione e comunicazione negli enti locali. L'obiettivo di ricerca dunque segue tre direttrici:

1. Conoscere le "geografie" della comunicazione pubblica, ovvero mappare le strutture e le professioni della comunicazione pubblica nel panorama complessivo della regione Toscana;
2. Portare in evidenza assetti organizzativi, modalità di relazione, attribuzioni e competenze dei "comunicatori", in ciascun ente locale;
3. Rilevare se – e come – i vasti processi di innovazione tecnologica e l'impiego di strumenti web based hanno ridefinito l'articolazione delle strutture di comunicazione, i professionismi a queste dedicate, nonché le competenze comunicative del personale.

Obiettivi:

1. costruzione di un database delle strutture di informazione e comunicazione che operano nei Comuni toscani. Numerosità e collocazione organizzativa;
2. conduzione di un'indagine esplorativa delle situazioni organizzative esistenti nei 280 Comuni toscani;
3. elaborazione e analisi dei dati emersi dalla ricognizione realizzata.

Strumenti metodologici e fasi di lavoro:

- I. Per la costruzione di una base dati anagrafica delle strutture di comunicazione dei Comuni toscani – attualmente inesistente in tale forma nel complessivo panorama regionale e necessaria per contattare in ciascuna amministrazione il personale competente – il gruppo di ricerca si è avvalso della rete. Partendo dai dati forniti da Anci (www.anci.it; www.ancitel.it; www.comuniuniverso.it), si sono visitati tutti i siti web dei 280 Comuni, rintracciando nelle

home page o nelle sezioni interne le informazioni sulle strutture di comunicazione e si sono raccolti i seguenti dati:

- a) Nome del Comune e provincia
 - b) Numero di abitanti
 - c) Recapiti telefonici delle diverse strutture di comunicazione rintracciabili dal sito e dei centralini
 - d) Nominativo di almeno un referente (Responsabile o al.) alla comunicazione. Dove possibile, indicazione dell'Ufficio di appartenenza, dando priorità a quanti formalmente attribuiti e incardinati in strutture di comunicazione (Uffici Relazioni con il Pubblico e/o Uffici Stampa)
- II. E' stata costruita una griglia di intervista telefonica, nella quale sono stati affrontati 3 aspetti:
- a) Ricostruzione dell'articolazione interna delle strutture di comunicazione e del personale impiegato (chi fa cosa, con quale "titolo" e da quanto tempo);
 - b) Rilevazione delle etichette attribuite alle differenti funzioni comunicative, ovvero in assenza di una geometria interna completamente aderente ai dettami normativi (L. 150/2000), quali strutture si occupano delle differenti attività comunicative/informative;
 - c) Approfondimento sulle nuove tecnologie e sull'eventuale uso da parte del Comune di piattaforme social (web 2.0), con la rilevazione delle professionalità/soggettività coinvolte.

III. Raccolta, elaborazione e analisi dei dati

In sintesi alcuni dati emersi dalle prime elaborazioni e analisi.

In Toscana le Amministrazioni comunali sono 279. Hanno partecipato alla rilevazione rispondendo all'intervista telefonica in 269. Ciò attribuisce particolare significatività ai dati raccolti perché sono approssimabili all'universo di riferimento. Inoltre la loro rilevanza è correlata al contesto d'indagine – quello toscano – una regione che ha mostrato anche in passato attenzione e apertura alla comunicazione pubblica. Le interviste sono state condotte da luglio a ottobre 2014, secondo una griglia strutturata finalizzata alla rilevazione degli assetti organizzativi delle attività di comunicazione e informazione istituzionale, con un particolare focus sulla presenza e sulla modalità di gestione dei canali di *social networking*.

Un aspetto metodologico rilevante che rende subito evidente la complessità e poliedricità della materia trattata riguarda i soggetti intervistati. L'approccio iniziale del gruppo di ricerca durante il primo contatto telefonico ai centralini comunali era di tipo interlocutorio: si chiedeva di parlare con "il responsabile della comunicazione esterna e/o dei rapporti con i media", cercando così di raggiungere il capo ufficio stampa o, in ogni caso, una figura in grado di restituire un'immagine complessiva, una "visione d'insieme" dell'organizzazione e del funzionamento dell'ente nei suoi compiti e nei vissuti comunicativi. In realtà l'intervistato non è stato facilmente e immediatamente rintracciabile: l'individuazione di una persona "referente della comunicazione" ha condotto verso professionismi e collocazioni organizzative molto eterogenee. Individuando in questa figura- chiave una sorta di "baricentro" della comunicazione, vediamo che talvolta coincide effettivamente con chi ha competenze comunicative, quando l'intervistato è stato proprio il capo ufficio stampa o, al più, con il responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico, ma in molti altri casi la "regia della comunicazione" è stata rintracciata nella Segreteria del Sindaco, nell'Ufficio Servizi Informatici, nell'organizzazione eventi o in una singola persona che, tra le altre attribuzioni, ha anche il compito di gestire la comunicazione esterna o il rapporto con i media. È così che la difficoltà di rintracciare in modo univoco nelle varie realtà amministrative la titolarità delle attività di comunicazione o una

figura di comunicatore pubblico fa riflettere sui differenti significati, sulle forme di legittimazione e di riconoscimento dato dagli enti a questa materia e ai suoi professionisti, nonché sui percorsi intrapresi dalla comunicazione pubblica, strettamente collegati agli specifici contesti organizzativi e alla biografia di ciascun Comune.

Un sintetico profilo degli intervistati: donne (60%) e uomini (40%), con un livello di istruzione alto (nel 75% dei casi laurea o con dottorato di ricerca o master), un'età media di 44 anni, un'anzianità di servizio per il 48,8% superiore ai 10 anni nello stesso ente e una provenienza lavorativa eterogenea: il 40% proviene dal settore privato, il 32,5% lavorava precedentemente in un'altra Pubblica Amministrazione, mentre il 13,8% studiava.

Oltre a conoscere la provenienza professionale dell'intervistato, prima di trovarsi nel Comune attuale, si è chiesto se il lavoro svolto in passato avesse attinenza con il settore giornalistico o meno. Questa dimensione affronta un aspetto delicato, perché non riguarda esclusivamente un tratto biografico dell'intervistato: riguarda una carriera giornalistica peculiare dell'addetto stampa. Egli, prima come freelance presso testate giornalistiche locali, poi come collaboratore esterno all'ente ha trovato collocazione in una struttura del Comune. Questo è il percorso che la stessa legge 150/2000 ha incentivato e che ha portato, in accordo con l'Ordine dei giornalisti a livello nazionale, alla progressiva strutturazione di pubblicisti e giornalisti nella Pubblica Amministrazione.

Chi è approdato alla comunicazione o alle relazioni esterne di un Comune dopo un'altra esperienza in una Pubblica Amministrazione non ha un profilo professionale giornalistico nel 64,7% dei casi. Poteva essere ugualmente "comunicatore", ma senza una matrice giornalistica specifica; oppure aver avuto esperienze diversificate di ruoli e funzioni nella PA, per poi trovare spazio nella comunicazione istituzionale o per specifici percorsi formativi o, come spesso è accaduto ancor prima della legge 150/2000, per affinità e propensione alla relazione. Invece, chi lavorava nel privato (50,9%) o in proprio (14%) era attivo soprattutto nel settore giornalistico ed è questo il dato che ci suggerisce un'esperienza da free lance o alle dipendenze di un organo di informazione privato. Ed è qui che la legge, con i suoi intenti di "sanare" una situazione esistente e di trovare collocazione a numerosi giornalisti nel Paese, può aver sortito i suoi effetti.

La ricerca ha inoltre sondato la presenza e l'uso di canali di social networking seppure con una basilare consapevolezza: quella di approdare ad un dato particolarmente esposto al rischio della provvisorietà e temporaneità. Ad ogni modo, abbiamo ritenuto importante curare questo aspetto non tanto per capire quanto "social" fossero le amministrazioni toscane – non era questo il fuoco della ricerca - quanto per vedere se e in che misura la presenza su tali piattaforme fosse connessa a fattori organizzativi. Ovvero, come impattasse l'innovazione sulle modalità di gestione della comunicazione istituzionale, sulle relazioni interne e, non ultimo, sulla evoluzione delle professioni della comunicazione pubblica e istituzionale. Dunque, questo approfondimento sui nuovi media sociali è finalizzato a comprendere se e come l'avvento di questi strumenti ha comportato di fatto dei cambiamenti organizzativi e come gli enti, a fronte di un silenzio normativo, hanno risposto all'onda social.

Hanno scelto di essere presenti su una o più piattaforme social 143 Comuni su 269 censiti (pari al 53,2%), Un aspetto particolarmente significativo è la gestione dei contenuti sui social, ossia quali sono le figure – chiave nell'ente che selezionano le informazioni e le notizie sui social. Sono state individuate 4 forme prevalenti di gestione dei contenuti: in totale autonomia da parte della persona addetta; secondo un'indicazione politica, dunque su decisione del Sindaco o di un Assessore o di un Consigliere; in raccordo tra la persona addetta alla gestione del canale e gli uffici comunicazione (variabilmente denominati e ricondotti a Uffici stampa, Urp, etc.); oppure in raccordo con altri uffici, ovvero in stretta dipendenza da chi quel determinato contenuto lo ha voluto, prodotto ed elaborato, indipendentemente dalla specificità professionale.

Il risultato è questo: la volontà politica si esplicita non solo nella decisione di aprire o meno un canale social, dunque come importante atto di indirizzo politico iniziale, ma anche attraverso l'influenza diretta e costante nella gestione dei contenuti nel 43% dei Comuni toscani.

In sintesi: i dati relativi ai Comuni toscani mostrano sia uno "slittamento" nella definizione di compiti e mansioni informative e comunicative (a volte consapevole, altre frutto di improvvisazione, urgenza di rispondere a un bisogno) sia la presenza di "professionismi" altri, rispetto a quelli previsti dalla 150, che "intervengono" e partecipano alla pratica comunicativa.

L'ampliamento dei compiti e delle funzioni comunicative, ineludibili conseguenze dei processi di trasformazione sociale, culturale e tecnologica dell'ultimo decennio, delineano, infatti, una "pratica" professionale molto più articolata e complessa, rispetto a quella che la 150 ha voluto disciplinare.

Insomma, quella che fu oggetto di acceso dibattito e discussione nei primi anni duemila, è oggi più che mai ambito di riflessione: la ri-definizione dei professionismi che a vario titolo si occupano nelle organizzazioni pubbliche di mediare i rapporti tra queste e il contesto esterno.

Ciò che quindici anni fa la legge ha voluto definire e in qualche modo "separare", i processi di cambiamento intervenuti –soprattutto quello tecnologico- sembrano ricomporre, attraverso ibridazioni che richiedono maggiori intersezioni e interazioni.