



COMUNICARE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La ricerca “Comunicare la Pubblica Amministrazione: strumenti per un dialogo trasparente con i cittadini e per la semplificazione della comunicazione” è stata presentata l’8 giugno 2011 a Palazzo Pirelli alla presenza dell’assessore alla Semplificazione e Digitalizzazione, Carlo Maccari, del direttore generale Semplificazione e Digitalizzazione, Paolo Mora, del segretario generale dell’Associazione “Comunicazione Pubblica”, Alessandro Rovinetti e dell’amministratore delegato di Lorien Consulting, Antonio Valente.

Realizzata da gennaio ad aprile 2011, la ricerca ha coinvolto un campione di cittadini e di comunicatori del sistema pubblico lombardo, per mettere a confronto valutazioni e aspettative sulla comunicazione, sulla semplificazione e sulla digitalizzazione, le leve principali per l’innovazione della Pubblica Amministrazione. 2.000 i cittadini, rappresentativi della popolazione lombarda per le principali variabili socio-demografiche, intervistati telefonicamente e 240 i comunicatori, su circa 1.100 contattati, che hanno compilato un questionario on line.

La ricerca, realizzata da Lorien Consulting, costituisce il primo step di un progetto che Regione Lombardia sta sviluppando in collaborazione con l’Associazione “Comunicazione Pubblica” per migliorare i processi di comunicazione tra sistema pubblico e cittadini lombardi: l’indagine ha infatti evidenziato che, se i cittadini sono in larga parte soddisfatti della comunicazione della Pubblica Amministrazione (72,3% dei cittadini che hanno visto/ricevuto comunicazioni e informazioni), questa è ancora poco penetrante (il 27,4% dei cittadini ha visto/ricevuto informazioni e comunicazioni) e va pertanto implementata.

Chiarezza e tempestività sono gli elementi ai quali sia i cittadini (rispettivamente 82,2% e 72,9%) sia i comunicatori (rispettivamente 91,2% e 55,3%) attribuiscono maggiore importanza. Seguono personalizzazione e innovazione degli strumenti.

Punti di contatto principali dei cittadini lombardi con la Pubblica Amministrazione sono il sistema sanitario regionale (50,7%) e il comune di residenza (46,9%).

Per implementare la comunicazione pubblica un ruolo fondamentale lo può svolgere la comunità di operatori lombardi della comunicazione pubblica, grazie alla esperienza e alla sensibilità spesso acquisite sul campo e in considerazione del grande interesse dimostrato ad un coinvolgimento successivo alla ricerca (l’85% dei comunicatori che hanno partecipato ha affermato di voler essere ricontattato).

La sfida posta ai comunicatori è:

- Come si rende percepibile il cambiamento?
- Un nuovo ruolo per la comunicazione pubblica? Con quali strategie?
- Quali proposte concrete, strumenti e azioni per una comunicazione innovativa, creativa ed efficace?

I prossimi step del progetto, che ha l’obiettivo di affrontare questa sfida, sono l’apertura di uno spazio collaborativo, la realizzazione di alcuni strumenti di supporto e un concorso di idee per individuare modalità più efficaci di relazione tra Cittadini e Pubblica Amministrazione.