

30 GIUGNO 2007

# La comunicazione pubblica e sociale di Vito Basile



Burson·Marsteller

## Cosa si intende per comunicazione pubblica?

---

- Grande dibattito fra gli studiosi per definirla in modo appropriato
- In generale si intende “l’insieme dei processi di comunicazione caratterizzati dai loro oggetti - di pubblico interesse – più che dai soggetti agenti”
- Ciò che quindi caratterizza la comunicazione pubblica è principalmente *l’oggetto*, che è l’interesse generale



## Chi sono i soggetti?

---

- Le Istituzioni Pubbliche
- Le Organizzazioni
- Gli Enti
- Le Associazioni



## Come si articola

---

**La comunicazione dell'istituzione pubblica**

**La comunicazione di solidarietà sociale**

**La comunicazione politica**



## La comunicazione dell'istituzione pubblica

---

**Che cosa è**

- E' la comunicazione realizzata da una pubblica amministrazione sia centrale che periferica

**Cosa fa**

- Promuove idee, comportamenti, valori, atteggiamenti, cause sociali

**A chi**

- Ai cittadini, alle organizzazioni, ai media, alle istituzioni

**Perchè**

- Per risolvere problemi di grande interesse, modificare comportamenti e atteggiamenti che ledono gli interessi della collettività



## La comunicazione di solidarietà sociale

---

**Che cosa è**

- E' la comunicazione realizzata da soggetti non pubblici e senza fini di lucro

**Cosa fa**

- Pubblicizza la produzione normativa, le attività, le funzioni, l'identità e il punto di vista dell'amministrazione

**A chi**

- Ai cittadini, alle organizzazioni, ai media, a chi opera al suo interno

**Perchè**

- Per garantire ai cittadini il diritto di informazione e consentire loro di esercitare il diritto di cittadinanza; rafforzare i rapporti interni ed esterni nell'interesse della collettività



## La comunicazione politica

---

**Che cosa è**

- E' la comunicazione realizzata da partiti politici, movimenti di pensiero

**Cosa fa**

- Promuove i valori dei partiti politici e i loro programmi

**A chi**

- Ai cittadini elettori

**Perchè**

- Per creare consenso politico e/ o reclutare personale politico



## Ma quando nasce la comunicazione pubblica?

In realtà già nella polis aristotelica .... ma senza andare troppo indietro e avvicinandoci ai "tempi moderni" possiamo affermare che gli anni '80 e '90 hanno visto lo sviluppo della comunicazione pubblica.



## Gli anni '80

---

- Il servizio radiotelevisivo passa dal monopolio pubblico al sistema misto
- Si ridefinisce il sistema dei media che diviene funzionale all'industria italiana
- Aumenta la quantità e la tipologia dei canali di comunicazione commerciale
- Aumenta la produzione di comunicazione
- Il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini deve essere ripensato alla luce di tutti questi fattori



## Gli anni '80

---

- La liberalizzazione dell'etere fa esplodere il mercato delle conoscenze
- Nelle imprese italiane si passa dalle decisioni strategiche assunte dai tecnici all'analisi del bisogno del consumatore
- Nella marca i produttori incominciano ad inserire promesse, anticipazioni, rassicurazioni
- Gli investimenti pubblicitari crescono più di cinque volte
- Si assiste ad un incremento secco del tempo di fruizione televisiva
- Nell'agosto del '90 il Parlamento approva la legge che sancisce il duopolio di RAI e Fininvest



## Gli anni '80

---

- Il dibattito sulla comunicazione pubblica si fa strada a livello nazionale e locale
- Si afferma il *diritto all'esternazione delle istituzioni*
- Si apre il dibattito sull'efficacia dei periodici editi dalle istituzioni
- Le pubbliche amministrazioni pubblicano su testate informative nazionali e locali
- Nasce la necessità di definire gli obiettivi di quella che veniva indicata come la "politica e la strategia dell'ente locale nel campo dell'informazione".
- La comunicazione pubblica entra nell'agenda politica
- La pubblicità "pubblica" viene regolata da una legge



## Gli anni '90

---

- Il rinnovamento dell'amministrazione pubblica diventa una priorità
- La comunicazione diventa una risorsa strategica
- La nuova identità della pubblica amministrazione viene sancita dall'attività legislativa
  - La legge 142 del 1990 sulle autonomie locali
  - La legge 241 del 1990 sulle innovazioni in materia di procedimenti amministrativi



## Gli anni '90

---

- La legge 352 del 1992 fa nascere gli Uffici per la Relazione con il Pubblico (URP)
- Sette mesi dopo viene sancito il *dovere istituzionale della comunicazione interna ed esterna*: gli URP passano dall'opportunità all'obbligatorietà
- Nel 1993 il decreto legislativo 23 precisa chi li deve realizzare, che obiettivi complessivi devono avere, cosa si deve fare per raggiungerli
- Gli URP sono indice di un cambiamento culturale



## Gli anni '90

---

- La riforma della pubblica amministrazione degli anni '90 vede modificare il rapporto fra cittadino-utente e amministrazione
- La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sancisce il patto tra utenti e amministrazioni pubbliche sulla partecipazione e il controllo della qualità dei servizi: La Carta dei servizi.
- La legge 127 del 1997 ha come obiettivi la semplificazione, la trasparenza e la riorganizzazione delle attività degli enti locali per migliorare la qualità di vita dei cittadini.
- Nascono le reti civiche



## Oggi

---

- Il Forum per la società dell'informazione presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri
- L'e-government
- L'associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale
- L'osservatorio sulla comunicazione pubblica e sociale
- Cittadinanzattiva – Tribunale dei diritti del malato





## Finalità

- Tutela e miglioramento della salute dei cittadini

## Cosa fa

- Garantire ai cittadini i servizi sanitari per la prevenzione, la diagnosi, la cura e la riabilitazione; promuovere la salute; favorire l'adozione di sani stili di vita

## Il progetto

- "Salutando" - una serie di iniziative realizzate presso il Centro Commerciale I Portali di Modena per promuovere l'adozione di sani stili di vita



# “Salutando”

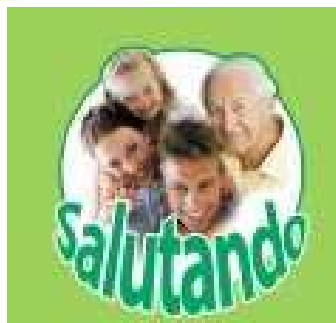
---

## Gli organizzatori

- Azienda AUSL di Modena
- Centro Commerciale I Portali

## I partner

- Associazione Italiana Donatori di organi
- Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente
- Associazione G.P. Vecchi
- Associazione per l'autogestione dei servizi e della solidarietà
- AVIS
- Comune di Modena
- Coop Estense
- Farmacie Comunali di Modena
- Federazione Italiana Medici di Medicina Generale
- Gli amici del Cuore
- Lega Italiana per la lotta ai tumori
- Scuola Alberghiera e di Ristorazione
- Spi-Cgil, Uilp-UIL

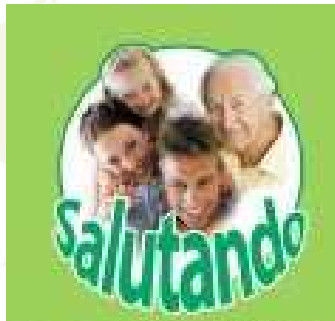


# “Salutando”

---



## Obiettivi



- **Obiettivi cognitivi**
  - conoscere qual è un sano stile di vita
  - Conoscere i rischi causati da comportamenti non salutari
  - Conoscere come si può cambiare lo stile di vita
- **Obiettivi affettivi**
  - Aumentare la fiducia nelle proprie capacità
  - Aumentare la fiducia nei confronti delle strutture sanitarie
  - Creare delle alleanze
- **Obiettivi comportamentali**
  - Aumentare il consumo di frutta
  - Fare attività fisica
  - Effettuare controlli periodici
  - Favorire l'adesione ad iniziative di solidarietà



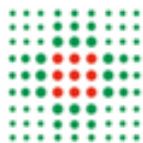
# “Salutando”

## Il programma



- Realizzato dal 17 maggio al 18 giugno 2004
- Presentato con una conferenza stampa
- Articolato in cinque settimane ognuna con un tema principale:
  - Alimentazione e movimento
  - Ambiente e salute
  - Settimana dell'anziano
  - Liberati dal fumo
  - Settimana della donazione
- Incontri con dietisti, medici, farmacisti, esperti e volontari, controlli gratuiti, dimostrazioni di attività fisica per i giovani, laboratori di cucina,
- Intensa attività di comunicazione mediatica:
  - 14 articoli sui giornali locali
  - 3 articoli sulla rivista della AUSL
  - 1 servizio radiofonico
  - 3 servizi telegiornale regionale
- Verifiche:
  - Indagine etnografica
  - Ascolto dei partner e dei soci Coop
  - Galleria fotografica
  - Videoregistrazioni





## Finalità

- Ridefinire e rilanciare il sito web della Azienda USL di Reggio Emilia

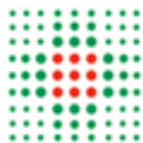
## Cosa fa

- Il sito precedente proponeva la presentazione dell'azienda sanitaria, i principali servizi, gare e concorsi, uno spazio per i medici di medicina generale.
- Aveva circa 1.500 accessi al mese e le parole più ricercate erano: medico di base, farmacie, rinnovo della patente, concorsi e vaccinazioni.
- NON AVEVA: una banca dati, non c'era un legame con il Centro Unico di Prenotazione, non c'era una integrazione con la Regione e i suoi servizi.

## Obiettivi

- Migliorare l'ambiente applicativo dell'Ufficio Relazioni con il pubblico
- Integrare e coordinare le varie banche dati
- Migliorare la comunicazione e l'interazione con il cittadino
- Integrarsi con i servizi regionali
- Ottenere il massimo vantaggio dalla tecnologia





## I tempi

- 2 anni

## Le difficoltà

- L'integrazione di informazioni di natura eterogenea
- Uniformare il linguaggio e renderlo meno tecnico
- Formare gli utilizzatori della ASL
- Riorganizzare i diversi servizi dell'Azienda

## Il futuro

- Il sito dovrà diventare un "laboratorio" dove è possibile sviluppare idee e proposte suggerite dai professionisti della ASL e dai navigatori esterni
- Prenotazione di esami e visite specialistiche online
- Scaricare moduli, richieste e documenti





**Chi sono**

- E' un movimento di partecipazione civica, nato nel 1978 con il nome di Movimento federativo democratico, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.

**Obiettivi**

- Tutela diretta dei diritti dei cittadini
- Impegno civico, per coinvolgere i cittadini nella realizzazione di iniziative di partecipazione
- L'interlocuzione con le istituzioni e i partiti
- Formazione dei cittadini

**Aree di intervento**

- Salute
- Consumatori
- Giustizia
- Educazione e scuola
- Europa
- Cittadinanza di impresa



- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia Romagna
- Friuli
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Trentino
- Umbria
- Veneto



## Iniziative



### Scuole

- **IMPARARE SICURI**, una campagna nata nel 2002 con lo scopo di contribuire alla messa in sicurezza degli edifici scolastici
- **CITTADINANDO**, un progetto annuale che si propone di contribuire alla rivisitazione dell'educazione civica nelle scuole italiane di ogni ordine e grado

### Salute

- **Tutela on line** per chi vuole sottoporsi ad un intervento di chirurgia estetica
- **Indagine sui Ser.T** (funzionamento dei servizi per la tossicodipendenza)
- **In FORMIAMOCI sui Farmaci** – campagna di informazione con il Ministero della Salute sul corretto uso dei farmaci
- **Report** sulla terapia del dolore



## Iniziative



### Politiche dei Consumatori

- Uso corretto di carte di credito e bancomat
- **CONCILIAMO!**- campagna per l'apertura degli sportelli per la conciliazione
- **DIRITTI IN VOLO** – i diritti del cittadini nel trasporto aereo
- **RC Auto pulita** - sportello che fornisce informazioni utili e consulenza su RC auto.
- **“Le giornate del sole”** campagna per la promozione dell'uso di nuove fonti energetiche

