

## **GREGORIO ARENA: se l'amministrazione non comunica è un problema di tutti e non solo degli operatori della comunicazione**

### **Sintesi dell'intervento**

La funzione di comunicazione è specialistica e nello stesso tempo è una competenza diffusa. Le amministrazioni pubbliche infatti comunicano non solo attraverso le loro strutture di comunicazione, ma con i servizi che offrono, con il modo di rapportarsi ai cittadini e finanche con l'architettura e l'arredamento delle strutture pubbliche. La comunicazione complessiva influenza sia i cittadini sia i comunicatori stessi. Inoltre la funzione di comunicazione è importante anche per il modo che l'amministrazione ha di relazionarsi con le strutture interne. È più che noto, infatti, che la comunicazione interna è la base per una buona comunicazione esterna. La metafora che evoca Arena per spiegare questo concetto è quella dell'albero, dove le radici rappresentano la comunicazione interna e le fronde la comunicazione verso l'esterno.

A partire dagli anni '90 la Pubblica amministrazione si è evoluta: Il cittadino diventa un interlocutore degno di considerazione. A inaugurare questo processo è la legge 241, che manda in crisi il tradizionale modello organizzativo bipolare. La prima crepa provocata da questa legge ha prodotto l'art.12 del decreto legislativo 29/93 mentre la più recente è stata la riforma del titolo V della Costituzione ed in particolare l'art 118 (ultimo comma) che recita "i poteri pubblici devono favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà". Per fronteggiare la complessità dell'attuale sistema, la comunicazione diventa la leva strategica. In questo contesto la comunicazione permea tutto e mette a rischio tutto: sta qui la sua strategicità. Quindi, se l'amministrazione non comunica è un problema che riguarda tutti e non solo gli operatori della comunicazione. Tuttavia non c'è ancora la consapevolezza di questa strategicità.

Il nuovo modello organizzativo è circolare e non più bipolare: l'amministrazione

e gli amministrati si mettono insieme in una logica di compartecipazione per risolvere i problemi di interesse generale. E qui si apre una sfida: occorre capire come i cittadini e la Pa debbono comunicare, laddove la comunicazione diventa il collante dell'amministrare la stessa sussidiarietà, tenuto conto che al centro si pone in primis l'esigenza della persona e del cittadino.