

Il presidente di Anci Sicilia, Orlando, presenta l'evento organizzato con Pa Social Sicilia

## “La comunicazione istituzionale attraverso i canali social una forma di democrazia partecipata da implementare”

I social media stanno velocemente soppiantando le forme di comunicazione tradizionale e rappresentano il veicolo più immediato e puntuale per informare raggiungendo, in tempo reale, un gran numero di persone. Le pubbliche amministrazioni, pur essendo in una situazione di continua innovazione tecnologica utilizzano i social in maniera frammentaria e incerta e mostrano una notevole resistenza nel considerare i canali social con la stessa ufficialità delle forme di comunicazione tradizionale.

**Negli ultimi anni abbiamo assistito** a una rapida evoluzione degli strumenti della comunicazione e il ruolo dei social media è diventato così centrale da rappresentare uno dei principali mezzi attraverso i quali il cittadino conosce l'attività delle istituzioni e in generale della pubblica amministrazione e per il tramite dei quali si forma un'opinione. Questa repentina evoluzione delle modalità attraverso le quali si fa oggi informazione ha investito direttamente



Leoluca Orlando

anche la comunicazione delle Istituzioni, che non possono più fare a meno dell'utilizzo dei portali on line e dei social media. Registriamo però la necessità di una maggiore conoscenza delle regole che governano i nuovi strumenti attraverso i quali è possibile divulgare l'azione degli enti pubblici, bisogna infatti tener conto del fatto che si tratta di una materia soggetta a una continua evoluzione sia sul piano dell'innovazione tecnologica sia sul piano del graduale adeguamento normativo ed è quindi necessario che gli operatori della comunicazione istituzionale e gli stessi amministratori locali possano avere a disposizione tutti gli strumenti di lavoro e i necessari supporti formativi e informativi che permettano loro di raggiungere i cittadini-utenti, nel più breve tempo possibile, con comunicazioni puntuali e servizi efficienti ed efficaci”.

**L'evento in programma per martedì 30 marzo**, realizzato in collaborazione con Pa Social Sicilia, nasce con l'obiettivo di approfondire i temi collegati al diritto all'informazione dei cittadini



nella consapevolezza che la comunicazione istituzionale rivesta un ruolo centrale per la conoscenza delle politiche pubbliche e che rappresenti una delle forme più pregnanti di democra-

zia partecipata, soprattutto per le fasce più giovani delle nostre comunità.

**Leoluca Orlando**  
Presidente Anci Sicilia



### Il programma dell'iniziativa

“Comunicare con i social: dall'improvvisazione alla professionalità attraverso la formazione” è il titolo del seminario formativo on-line in programma per martedì 30 marzo dalle 15,30 alle 18,30.

- **Coordina: Mario Alvano**, segretario Anci Sicilia.

- **Saluti: Leoluca Orlando**, presidente Anci Sicilia, sindaco della Città metropolitana di Palermo

- **Francesco Di Costanzo**: presidente Pa Social “Pa Social la prima associazione nazionale protagonista della comunicazione digitale”

- **Rosario Gullotta**: coordinatore Pa Social Sicilia, responsabile attività di informazione e comunicazione istituzionale Comune di Giarre “La comunicazione istituzionale nei social: ancora una volta occorre fare chiarezza”

- **Giovanna Beccalli**: socia Pa Social Sicilia, responsabile Ufficio stampa Amam, membro del consiglio di disciplina dell'Ordine dei giornalisti “Il quadro normativo della comunicazione e dell'informazione: Il dovere di informare il diritto di essere informati. Dalla Legge 150/00 alla 151”

- **Christian Tosolin**: coordinatore Pa Social Friuli Venezia Giulia, Social media manager Comune di Trieste “Instagram e Tik Tok per coinvolgere i cittadini e promuovere il turismo”

- **Nuccio Molino**: socio Pa Social Sicilia, responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione Comune di Catania “Informazione, Comunicazione e Trasparenza: un fronte unico per il cittadino”

- **Francesco Di Parenti**: presidente Gus Sicilia, addetto stampa Comune di Siracusa “Se l'Ufficio Stampa è social: dalla legge 150 alla 151”

- **Giulia Agostinelli**: coordinatrice regionale Pa Social Lazio, responsabile Ufficio stampa e Comunicazione dei Comuni di Rocca Priora e Castel Gandolfo “Come comunicare ai cittadini con i social e fare rete tra Comuni”

- **Marina Mancini**: coordinatrice Pa Social Sicilia, vice presidente Gus Sicilia, responsabile Servizio Icp-Ufficio stampa, Comune di Bagheria “Social media policy: strumento per una comunicazione efficace dei social Pa”

- **Marco La Diega**: esperto di digitale e Dpo “Rischi e opportunità nascoste dei social: dalla privacy alle gare Mepa”

- **Francesco Pira**, professore di Comunicazione e Giornalismo presso il Dipartimento di Civiltà antiche e moderne dell'Università degli Studi di Messina “Istituzioni, politica, politiche e governance: la nuova narrazione attraverso i social”.

Il ruolo essenziale della comunicazione digitale nel percorso verso la nuova normalità

## “Social e chat sempre più importanti per garantire il servizio al cittadino”

La comunicazione ha un ruolo essenziale, ne farò il centro del mio mandato. Parola del ministro per la Pubblica amministrazione Renato Brunetta. Il progetto di riforma italiano della comunicazione pubblica è un ottimo esempio di uso strategico dei social media. Parola di Ángel Gurriá, segretario generale Oece.

**È proprio così, in Italia esistono da anni** molte buone pratiche di utilizzo di social e chat per il servizio al cittadino, la pandemia ha accelerato un



Francesco Di Costanzo

processo già in atto, acceso un riflettore enorme sulle opportunità del digitale e spinto enti e aziende pubbliche a sperimentare nuovi strumenti per servizi di informazione, comunicazione, dialogo e interazione con i cittadini. Il 2020 è stato anche l'anno dell'avvio del percorso istituzionale di riforma della legge 150 sulla comunicazione pubblica, un aggiornamento necessario e da sempre sostenuto dall'associazione Pa Social.

**Con questi obiettivi**

**principali:** una forte svolta digitale, il riconoscimento delle professionalità, un nuovo modello organizzativo da redazione unica, diffusa, integrata, con stella polare il servizio al cittadino, un ricambio generazionale con l'ingresso di nuove competenze e un ruolo adeguato per chi è già all'interno delle nostre amministrazioni e da anni svolge un lavoro quotidiano straordinario.

**In questo scenario il valore della formazione e dell'aggiornamento costante**, come per il percorso organizzato da Pa Social e Anci in Sicilia, è sempre più alto e necessario. Siamo



entrati nell'era matura del digitale, è ora di affrontare tutte le sfide e le opportunità che si porta dietro, con la consapevolezza che non si può più tornare indietro. Con una risposta che non sia solo emergenziale, ma strutturale e nuova normalità del nostro settore pubblico. Il 2021 dev'essere l'anno della consacrazione definitiva della comunicazione e informazione pubblica digitale.

**Francesco Di Costanzo**  
Presidente associazione Pa Social

Serve una nuova normativa per fare chiarezza nel settore

## “Basta improvvisazione”

Da qualche anno, con l'avvento dei social, il rapporto tra la Pa e i cittadini, implementato negli anni Novanta dai siti internet, sta vivendo un'ulteriore fase di crescita esponenziale, con molte città italiane attive sui social network che li usano soprattutto per informare e comunicare mentre è scarso l'uso per coinvolgere, interagire e dialogare con i propri utenti.

**Anche la realtà siciliana si sta adeguando** con numerosi comuni presenti sui social come si evince da un'indagine svolta in collaborazione tra Pa Social Sicilia e l'associazione “Generazione Y” tra luglio e settembre 2019 presente su <https://generazionepsilon.it/generazione-y-report-comuni-social/>.



Rosario Gullotta

**Attualmente, in mancanza di specifica normativa** per regolamentare l'uso si riscontrano la presenza di pagine social istituzionali gestite da consiglieri o assessori soprattutto per raccontare l'operato politico invece di delegarne la gestione a professionisti per interagire con i cittadini e utilizzarli come strumento di trasparenza, dibattito e democrazia.

**Proprio per questo è necessario passare** dalla fase di improvvisazione a quella dell'informazione che insieme a una nuova normativa faccia chiarezza e distinzione, anche sui social, tra comunicazione istituzionale e comunicazione politica.

**Rosario Gullotta**  
coordinatore regionale  
Pa Social Sicilia

La pandemia ha dato una spinta alla transizione digitale

## “Regole certe e condivise”

La gestione dei social media nella Pubblica amministrazione non può essere lasciata all'improvvisazione. Occorrono regole certe, trasparenti e condivise. È il presupposto di partenza del tavolo di lavoro voluto dalla Funzione pubblica su una Social media policy nazionale, coordinato da Sergio Talamo, direttore dell'area comunicazione di Forze Pa, che vede coinvolte diverse amministrazioni in tutta Italia. Per la Sicilia fa parte del tavolo di lavoro il Comune di Bagheria.

**Dall'iniziativa che vede coinvolti giornalisti, comunicatori e social media manager** e che si incardina in un processo più ampio che riguarda la riforma della legge 150/00, verrà fuori un documento di sintesi che fornirà una governance alle Pa per aiutarle a gestire gli strumenti di informazione e comunicazione digitale, definire le regole di ingaggio nei rapporti con gli utenti, le cadenze di pubblicazione, il tono di voce, i

tempi di risposta, l'analisi dei dati, il monitoraggio e la moderazione delle discussioni e delle community.

**La pandemia ha avuto un solo grande merito:** accelerare nelle Pubbliche amministrazioni la transizione al digitale, potenziando l'interazione telematica con i cittadini sempre più ansiosi di ricevere notizie in tempo reale sui loro smartphone. Alcuni Enti sono più avanti, altri hanno bisogno di una bussola; Pa Social, che siede a quel tavolo, contribuirà a fornire una bussola per orientarsi nell'utilizzo efficace ed efficiente della comunicazione digitale.



Marina Mancini

**Marina Mancini**  
coordinatrice regionale  
Pa Social Sicilia  
vice presidente Gus (Gruppo Uffici stampa) Sicilia  
Responsabile del Servizio  
Informazione, Comunicazione e  
Partecipazione  
del Comune di Bagheria