

## La nuova comunicazione nella pubblica amministrazione



Intervista a Francesco Di Costanzo, Presidente PA Social

Francesco Di Costanzo è Presidente **PA Social** - Associazione Nazionale per la nuova comunicazione, nonché fondatore e direttore di [cittadiniditwitter.it](#). Esperto di comunicazione, social network e autore dei libri "PA Social. Viaggio nell'Italia della nuova comunicazione tra lavoro, servizi e innovazione" (2017, [Franco Angeli](#) Editore), "Cittadini di Twitter. La nuova comunicazione nei servizi pubblici locali" (2012, Indiscreto Stefano Olivari Editore), "Comune di Twitter" (Anci Toscana - Polistampa Editore, 2013) e "WhatsApp in città? La nuova frontiera della comunicazione pubblica" (Di Costanzo - Marrucci, 2015, Indiscreto Stefano Olivari Editore). Fondatore con numerose aziende di trasporto pubblico italiane del network #socialbus, prima rete europea per lo sviluppo della comunicazione social nel settore dei trasporti. Promotore di numerose iniziative e campagne, come #socialcity e #socialutility, per lo sviluppo e la promozione dell'utilizzo di web e social network per l'informazione pubblica e di servizio ai cittadini.



L'intervista si inserisce nel quadro delle varie [interviste su comunicazione, informazione e partecipazione curate da Arpatnews](#).

**Ormai la comunicazione sui social ha assunto un ruolo fondamentale. Lei è fondatore e presidente di una associazione di cui questa novità è l'aspetto caratteristico. Secondo lei cosa dovrebbe fare in tale campo una pubblica amministrazione?**

I social network, le chat, gli strumenti del Web in generale e anche il più recente lavoro sull'intelligenza artificiale hanno portato una rivoluzione nel rapporto tra PA, aziende pubbliche e cittadini. Una rivoluzione in corso, positiva, che fa crescere il numero di servizi, di informazioni, di possibilità di un dialogo diretto.

In poche parole credo che un'amministrazione abbia il dovere di essere un punto di riferimento anche sugli strumenti di nuova comunicazione. Non guru del Web, ma riferimento affidabile, costante e di qualità. Per farlo servono professionalità, formazione, scambio di buone pratiche, conoscenza dei linguaggi e degli strumenti, una nuova organizzazione della comunicazione pubblica.

Insomma, da cittadino, mi aspetto che la mia PA di riferimento, l'ente o l'azienda di cui ho bisogno in quel momento, non solo sia presente, ma che lo faccia anche con qualità. Se con un tweet, un post, un messaggio in chat risolviamo, magari in tempi rapidi, anche un piccolo problema quotidiano al cittadino è evidente che stiamo parlando di una rivoluzione. Come detto, una rivoluzione ormai in corso, quindi non solo sognata.

**La legge che regola la comunicazione nelle pubbliche amministrazioni, peraltro spesso non applicata, ha quasi venti anni; è opportuno che il legislatore intervenga di nuovo?**

### Notizie

[L'unica energia pulita è quella risparmiata](#)

[Sito Web ARPAT - Nuovo menù di navigazione](#)

[Il Sistema Toscano per il controllo e la salvaguardia delle acque di balneazione e dell'ambiente marino](#)

[I risultati dell'indagine di soddisfazione 2017](#)

### Eventi

[Il Sistema Toscano per il controllo e la salvaguardia delle acque di balneazione e dell'ambiente marino](#)

[Dig.it](#)

[Ambiente geologico e vivaismo in Pistoia](#)

[34° Congresso nazionale di igiene industriale e ambientale](#)

### Documentazione

[Una lettura dell'operato di ARPAT da parte del mondo civile](#)

[Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza. Anno 2016](#)

[Annuario dei dati ambientali 2017](#)

[Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2016](#)

### Multimedia

[Le microplastiche nel mare della Toscana](#)

[Il ruolo di ARPAT nella tutela dell'ambiente](#)

[Annuario dei dati ambientali della Toscana - edizione 2017](#)

[Informazione ambientale, comunicazione ed organizzazione: l'esperienza di ARPAT](#)

### Contenuti Esterni

[Evento - Verso una strategia condivisa per la citizen science in Italia](#)

[ARPATNews - Comunicare il rischio](#)

[Notizie brevi - 22 marzo 2018: la natura per l'acqua](#)

[ARPATNews - Dibattito pubblico e grandi opere](#)

[ARPATNews - Citizen science in Italia: stato dell'arte e prospettive](#)

[ARPATNews - Piano Regionale Cave: il percorso partecipativo](#)

[Evento - Citizen science: la scienza di tutti!](#)

[Evento - Comunicare l'emergenza. La rete e i social per PA e cittadini](#)

### Dove Siamo

#### DIREZIONE

TOSCANA COSTA  
**LIVORNO, MASSA CARRARA, PISA, LUCCA**

TOSCANA CENTRO  
**FIRENZE, PRATO, PISTOIA**

TOSCANA SUD

Sì, la mia opinione è che la legge 150 del 2000 sia abbondantemente superata dagli eventi, dagli strumenti, dal lavoro quotidiano. È stata sicuramente un buon compromesso e un'importante conquista ai tempi, ma oggi le necessità sono altre e non si può restare fermi a schemi del passato come la divisione per "compartimenti stagni" tra comunicazione e informazione.

I nuovi strumenti (i social, le chat, il Web in generale) e la finalmente sottolineata rilevanza del servizio al cittadino ci portano verso un lavoro comune, una redazione diffusa, una newsroom che tenga dentro le tante funzionalità e servizi che oggi operano separatamente e che spesso neanche si parlano, ma che nella quotidianità sono fondamentali per dare un servizio completo, efficace, di qualità al cittadino.

Dopo il PA Social Day del 6 giugno apriremo un confronto in tutta Italia "verso una legge 151". Ne abbiamo parlato tanto, ora credo che sia il momento di lavorarci tutti insieme e aggiornare la legge. Giornalisti, comunicatori, università, nuove professioni...

**Per una nuova legge, quale modello organizzativo per gestire la comunicazione e l'informazione in una pubblica amministrazione suggerirebbe?**

Come associazione PA Social abbiamo proposto da più di un anno un [nuovo modello organizzativo per la comunicazione pubblica](#) (l'Ufficio Comunicazione, Stampa e Servizi al cittadino) con la consapevolezza che i nuovi strumenti toccano ormai la totalità degli uffici che hanno a che fare con comunicazione, informazione, rapporti con il pubblico, rapporti con la stampa, citizen satisfaction, partecipazione, trasparenza, accesso civico, campagne di comunicazione, organizzazione di eventi, comunicazione interna.

Abbiamo proposto un percorso per arrivare al profilo unico del Giornalista pubblico, superando gli steccati del passato, dando maggiori opportunità ai giornalisti e ai comunicatori, aprendo le porte a nuove professionalità (come i social media manager ad esempio) oggi non riconosciute ma sempre più necessarie. Come detto, serve un lavoro comune, una redazione unica.

**Le agenzie ambientali hanno fra i loro compiti istituzionali quello di assicurare l'informazione ambientale. Ha avuto modo di avere contatti con qualche ARPA da questo punto di vista e che impressione ne ha avuto?**

L'informazione ambientale è fondamentale, anche per questo credo che sia molto importante che i cittadini abbiano la possibilità di informarsi attraverso vari canali di comunicazione, come i social, il Web e le chat, che utilizzano normalmente nelle loro giornate. Per il lavoro ma anche nel privato. Seguo sui social con interesse tutta la rete delle Arpa, nazionale e regionali, credo ci sia un'attività positiva sulla nuova comunicazione e che sia molto importante andare avanti su questa strada ed essere sempre più a portata di cittadino.

**Come esperto di comunicazione, ed anche come cittadino, cosa si aspetta dall'attività di comunicazione e informazione di un'agenzia ambientale?**

Mi aspetto che il cittadino possa contare su un punto di riferimento. I temi ambientali sono molto importanti e spesso c'è bisogno di orientarsi tra una serie di notizie e informazioni non sempre corrette. Da cittadino vorrei avere le agenzie ambientali a portata di smartphone, trovarle sui mezzi che utilizzo tutti i giorni, andare a cercare lì la notizia giusta al momento giusto.

Si parla molto di fake news, di scorretto utilizzo di Web e social, credo che l'unico modo di combatterli sia sfruttare al meglio le potenzialità positive degli strumenti di nuova comunicazione. Saperli usare bene, farlo con qualità e professionalità, offrire servizi e informazioni con linguaggi e funzionalità specifiche delle varie piattaforme. Nel caso dell'ambiente chi meglio delle Arpa può rappresentare un punto di riferimento affidabile per il cittadino? È importante, e la strada è quella giusta, farlo anche su Web e social network.

**Il 6 giugno si svolge, per la prima volta in Italia, in 17 città in contemporanea e con la partecipazione di tutte le regioni, il PA Social day, a cui anche la rete "Comunicazione e informazione" del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente prenderà parte. Come mai questa iniziativa?**

Prima di tutto ringrazio il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente per la partecipazione attiva e per aver portato al centro il tema della comunicazione ambientale. L'obiettivo è ampliare il dibattito, sollecitare un confronto, raccogliere idee e proposte, allargare ulteriormente la rete della nuova comunicazione, dare visibilità all'ottimo lavoro che viene portato avanti su tutto il territorio nazionale, sviluppare e incentivare la nascita di nuove esperienze, tirare le somme delle tante cose fatte fino ad oggi, ma soprattutto costruire il lavoro e gli obiettivi del presente e del futuro.

Credo sia molto importante dedicare una giornata ai tanti temi che la nuova comunicazione si porta dietro: innovazione, lavoro, nuovi servizi, nuovi linguaggi, strumenti e organizzazione, forte impatto sulla vita quotidiana dei cittadini attraverso un rapporto sempre più diretto ed efficace con enti e

aziende pubbliche. Il **tema generale è la nuova comunicazione**, ma ogni città dedicherà il suo evento ad un settore specifico: servizi pubblici e gestione delle emergenze, cultura del digitale, marketing territoriale, nuova organizzazione e profili professionali, cultura, musei e spettacolo, intelligenza artificiale e chatbot, ambiente, chat, community e comunità, fondi europei, sanità, fake news, servizi digitali, open data e partecipazione, Web reputation, nuovi linguaggi, telepresenza. Sarà una grande giornata di partecipazione e confronto, un'occasione per crescere e migliorare.

Organizzazione con sistema di gestione certificato e laboratori accreditati

Maggiori informazioni all'indirizzo [www.arpat.toscana.it/qualita](http://www.arpat.toscana.it/qualita)

**Direttore responsabile:** Marco Talluri

**Autorizzazione del tribunale di Firenze:** n. 5396 del 14 febbraio 2005

**Redazione:** ARPAT, Via N.Porpora, 22 - 50144 Firenze - tel. 055-3206050 fax 055-5305640

**Email:** [arpatnews@arpat.toscana.it](mailto:arpatnews@arpat.toscana.it)

**Web:** [www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews](http://www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews)

È possibile ricevere regolarmente ARPATNEWS, personalizzandone le modalità (periodicità, temi, ecc.), compilando l'apposito [form di richiesta](#)

È possibile inserire un proprio commento in calce a ciascun numero della versione Web ed è possibile esprimere un giudizio su questo servizio, come sulle altre attività svolte da ARPAT, all'indirizzo: [www.arpat.toscana.it/soddisfazione](http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione)

— archiviato sotto: **Social media, Comunicazione e informazione**

— [Spedisci](#) — [Stampa](#) — [Aggiungi ai favoriti](#) —



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze

Tel. 055 32061 - Fax 055 3206324

Numero Verde: 800-800400

**PEC (Posta elettronica certificata) - info**

Codice fiscale e Partita IVA: 04686190481

Codice per fatturazione elettronica: UFNBJI

IBAN IT 20 U 01030 02818 000 000 332 948

#### INFORMARSI

Notizie

Twitter

RSS

Newsletter

App

#### AGENZIA

Sedi

Contatti

Rubrica

E-mail URP

Concorsi e tirocini

Albo online

#### CONOSCERE

Documentazione

Annuario dati ambientali

Schede informative

SIRA - Sistema Informativo

Regionale Ambientale

#### TEMI CALDI

Qualità dell'aria

Superamenti PM10

Progetto speciale

Biomasse e Geotermia

Riforma delle Agenzie

#### PARTECIPARE

Reclami e suggerimenti

Esposti

Indagine di soddisfazione

Accesso agli atti e alle  
informazioni ambientali

#### SITO WEB

Responsabile per la  
pubblicazione

Privacy| Note legali

Tools

Mappa del sito

Accessibilità