

“LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE NELL’ARMA DEI CARABINIERI: GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA E INTERNA ATTRAVERSO L’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO. LE ATTIVITÀ DELL’UFFICIO”.

Introduzione.

Qual è la differenza tra informare e comunicare? Letteralmente informare significa dare notizia, mettere a conoscenza di qualche fatto: si possono fare degli esempi presi dal dizionario: *informare. dell’esito di una pratica; m’informò di quanto era accaduto; se saprò qualche cosa, ti informerò subito; le cose non stanno così, devo avverti male informato*, significa anche assumere notizie, chiedere informazioni. L’informazione ha come oggetto una notizia, un fatto specifico.

Mentre comunicare significa, sempre letteralmente, rendere comune, far conoscere, far sapere; per lo più riguardante cose non materiali: *comunicare. pensieri, idee, sentimenti; comunicare la propria scienza; comunicare il coraggio, il timore*; dire qualcosa, confidare: Quindi anche divulgare, rendere noto ai più un modo completo di essere.

1. La Comunicazione

Si comunica e si informa secondo precise norme e chiare disposizioni che regolano la nostra attività istituzionale.

La correlazione tra definizione letterale e definizione giuridica è altrettanto chiara, nella L. 150 del 7 giugno 2000, l’informazione e la comunicazione sono entrambe disciplinate attraverso l’istituzione di due realtà funzionali ben precise: gli Uffici Stampa e Relazioni con il Pubblico, due uffici che sono tra di loro collegati, ma distinti nella formazione e nelle funzioni che attendono: rispettivamente, il primo all’Informazione e il secondo alla Comunicazione. I margini non sono distinti in modo nettamente preciso, ma i primi gestiscono i rapporti con i media, forniscono notizie e informazioni i secondi gestiscono i rapporti con il cittadino e misurano le tendenze e le abitudini per migliorare questo rapporto, agevolano i cittadini nell’avvicinarsi all’Istituzione.

In linea generale e, in particolare per chi fa comunicazione nell’Arma, esiste da sempre un ponte ideale e, allo stesso tempo, effettivo che unisce l’Arma alla cittadinanza, questa direzione è l’oggetto della COMUNICAZIONE; la comunicazione privilegia l’analisi di questo rapporto, verifica la qualità dei servizi resi e approfondisce il gradimento degli stessi da parte dei cittadini.

Questo legame forte, originario e naturale impone che la COMUNICAZIONE nell'Arma la fanno tutti: verso i cittadini e verso l'interno, a favore degli stessi militari.

Le leggi dello Stato - dalla Carta Costituzionale alle norme sul procedimento amministrativo - hanno soltanto reso più chiaro e preciso il legame citato, conferendo un rango di legge alle relazioni che, in generale, sia per i carabinieri verso i cittadini, e viceversa, sono state sempre naturali. Gli articoli 2, 76, 97 e 113 Cost. e, in particolare, le due leggi sull'Amministrazione: quella sul procedimento amministrativo (n. 241/1990) e la legge sulla comunicazione pubblica (n. 150/2000). rappresentano i punti cardinali, legislativi, di questo rapporto. La comunicazione quindi rappresenta un modo di rendere comune, far conoscere uno stato, un modo di essere e verificare se questo legame è attuale e si sviluppa in modo ordinato e armonico.

La comunicazione è continua, mai si interrompe, anzi, occorre incentivarla e i cittadini come gli appartenenti all'Istituzione devono essere gli artefici e i beneficiari di questa opera.

Per capire bene il procedimento di comunicazione si deve iniziare dalla Comunicazione interna: non si può essere trasparenti e comunicatori all'esterno se prima non si è chiari all'interno.

In generale, si può affermare che una disciplina dell'attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, non sarebbe stata mai pensabile senza il cambiamento di prospettiva introdotto dalla legge sul procedimento (L.241/90). Grazie a quest'ultima, per la prima volta nella storia del nostro Paese, l'amministrazione è stata indirizzata a riconoscere che i cittadini, utenti e dipendenti interni, sono molto di più che semplici amministrati, utenti o assistiti. Sono cittadini e in quanto tali diventano partecipi, a pieno titolo, del processo decisionale pubblico, entrano nel procedimento e quindi nell'Amministrazione. Previsione questa che per l'Arma ha trovato un particolare sviluppo soprattutto per la comunicazione interna.

2. Comunicazione interna e esterna. La qualità dei servizi resi.

L'Arma come le altre amministrazioni pubbliche si è aperta alle logiche, ai criteri e agli strumenti manageriali, attuando processi di cambiamento che hanno coinvolto la dimensione organizzativa, gestionale, informativa/ca e manageriale. Questo vale anche per la Comunicazione.

In questa prospettiva, soprattutto con le previsioni delle Leggi sulla "privatizzazione" dell'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Pubbliche Amministrazioni, si è conferito un tono di rilevanza all'efficienza, alla razionalizzazione dei costi e alla trasparenza amministrativa.

Ciò che si vuole sottolineare, per ciò che concerne le relazioni con il pubblico, era ed è la necessità di soddisfare i bisogni dei cittadini che ha portato quindi a una rivoluzione culturale perché il cittadino è divenuto il centro dell'attività amministrativa.

Per riuscire a soddisfare i bisogni dei cittadini e per dare qualità al servizio svolto le amministrazioni pubbliche hanno iniziato a usare, anche grazie a norme ben studiate, strategie per modellare i servizi sui bisogni dei cittadini come la redazione di documenti che rappresentano la qualità dei servizi resi al cittadino, la loro misurazione e la valutazione sulla soddisfazione.

Ma se le Amministrazioni non comunicano (che è cosa diversa dal semplice informare), i cittadini non possono essere sovrani, al massimo possono essere utenti o clienti.

La comunicazione pubblica è proprio un indicatore della qualità dei rapporti fra cittadini e Amministrazioni. E' difficile che possa esserci una buona comunicazione pubblica laddove l'Amministrazione non rispetta le esigenze dei cittadini ed i principi di efficienza, imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa. Per questo l'Arma ha sviluppato un programma di relazioni con il pubblico sempre più dettagliato e aderente alle esigenze, dove comunicazione interna ed esterna sono connesse e reciprocamente alimentate. La Legge 124/2015 sulla riorganizzazione delle Amministrazioni dello Stato sottolinea la serie dei principi citati e delega a disporre provvedimenti normativi in tema di trasparenza amministrativa.

Le Amministrazioni pubbliche, e l'Arma in particolare, infatti comunicano non solo attraverso le loro strutture di comunicazione, ma con i servizi che offrono, con il modo di rapportarsi al cittadino e finanche con l'organizzazione e l'ordinamento delle funzioni. Proprio per questo il primo principio della comunicazione è: "tutti gli appartenenti all'Amministrazione comunicano".

Quindi, se l'Amministrazione non comunica è un problema che riguarda tutti e non solo gli operatori della comunicazione.

Inoltre, la funzione di comunicazione è importante anche per il modo che l'Amministrazione ha di relazionarsi con le strutture interne: infatti, la comunicazione interna è, come abbiamo più volte affermato, la base per una buona comunicazione esterna.

Oltre a una evoluzione verso l'esterno della comunicazione pubblica si è avuto perciò uno sviluppo della comunicazione interna all'Arma che ha aumentato la qualità dell'organizzazione tale da consentire il superamento di quelle caratteristiche di auto-isolamento e incomunicabilità con le altre amministrazioni. In questo contesto si inseriscono il programma di comunicazione e lo sviluppo del portale internet che ha

consentito di informare e comunicare passando da una piramide amministrativa ad un complesso di relazioni tra loro interconnesse.

Questo sistema, grazie alla tecnologia informatica e telematica, fa sì che le informazioni circolino da un estremo all'altro della rete mettendo tutti sullo stesso piano.

E' il fenomeno che per l'Arma ha consentito anche la nascita di piattaforme tecnologicamente avanzate relative alla trasparenza e alla comunicazione amministrativa (CNA e servizi di rete) che hanno contribuito a ridisegnare la struttura funzionale tradizionale dell'Arma e a modificarne il rapporto con i cittadini e a cambiare le procedure di produzione e di distribuzione dei servizi. L'unico obiettivo è quello di migliorare la qualità dei servizi resi ai cittadini e la loro soddisfazione.