

SCHEDA DI SINTESI TESI

A. A. 2004/ 2005

TITOLO DELLA TESI:

**"La Comunicazione Pubblica nel processo di riforma istituzionale
"Il caso dell'U.r.p. della Prefettura – U.T.G. di Roma"**

di Giuliana Sanguigni

email.giulianasanguigni@virgilio.it

SINTESI:

La comunicazione è un elemento di estrema innovazione soprattutto se introdotta e utilizzata in un contesto come quello della Pubblica Amministrazione tradizionalmente caratterizzato da burocrazia e autoreferenzialità.

Il presente studio si propone di ripercorrere il ruolo della comunicazione pubblica nel processo di riforma che ha interessato la P.A. a partire dagli anni Novanta.

Approfondisce le strutture preposte alla comunicazione con particolare riferimento l'Ufficio Relazioni per il Pubblico e l'Ufficio Stampa.

Vengono analizzate sotto varie angolature le definizioni della comunicazione pubblica proposte dai maggiori studiosi in materia e approfonditi i risultati del monitoraggio nazionale sullo stato di attuazione della legge 150/00 realizzato dall'Associazione italiana della Comunicazione Pubblica d'intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica nel corso dell'anno 2003.

Si fa altresì riferimento alla potenzialità delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione e sull'effettiva possibilità di implementazione nella P.A.

Il percorso di studio prosegue con l'indicazione di un caso pratico di applicabilità delle norme in materia di comunicazione: l'esperienza dell'Urp della Prefettura U.T.G. di Roma.

L'indagine ha cercato di fotografarne lo stato attraverso una ricostruzione delle problematiche insorte nella fase di attuazione, le risorse umane assegnate, la formazione professionale degli operatori, il rilevamento delle dotazioni tecnologiche utilizzate per migliorare il rapporto tra amministratori e cittadini.

Tali obiettivi sono stati perseguiti attraverso l'analisi dei dati riferiti all'attività dell'Ufficio da gennaio ad aprile 2005, e interviste con questionario semi strutturato a testimoni privilegiati del processo: Responsabile della comunicazione dell'Ente, Dirigente storico dell'Urp, Dirigente attuale, operatori di front e back office, Responsabile del Servizio Gestione dei sistemi informativi automatizzati.

BIBLIOGRAFIA:

- AMORETTI F. La comunicazione politica, La Nuova Italia Scientifica, Roma 1997
- ARENA G. La comunicazione di interesse generale, il Mulino 1995
- ARENA G. Il ruolo della comunicazione nella amministrazione condivisa (In Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica 1/99
- ARENA G. La funzione di comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni, editore Maggioli 2001
- BATTISTELLI F. La cultura delle amministrazioni fra retorica e innovazione, Angeli, Milano 2002
- BATTISTELLI F. (2004) Burocrazia e mutamento, Angeli, Milano 2004
- BERNINI A. Manuale di comunicazione istituzionale: teoria e applicazioni per aziende e amministrazioni pubbliche, Editore Colombo, Roma 2002
- BEZZI C. La valutazione della comunicazione pubblica, perugina 1995
- BIFULCO L. – O. de Leonardis L'innovazione difficile. Studi sul cambiamento amministrativo nelle pubblica amministrazione, Angeli , Milano 1997
- BUTERA F. Processi di servizio e nuove forme di organizzazione nella pubblica amministrazione, in "Amministrare", 3, 1994
- BUTERA F. Processi di servizio e nuove forme di organizzazione nella pubblica amministrazione, in "Amministrare",3,1994
- CAPANO G. L'improbabile riforma. Le politiche di riforma amministrative in Italia, il Mulino, Bologna 1992
- CAPRANICO S. In che cosa posso servirla idee e cultura per le organizzazioni di servizio, Guerini e associati
- CASSESE S. – ARABIA A.G. (a cura di) (1993) L'amministrazione e la Costituzione, Il Mulino, Bologna
- CASSESE S. (1994) L'Amministrazione Pubblica in Italia, Il Mulino
- CASSESE S. Lo Stato introvabile. Modernità e arretratezza delle istituzioni italiane, Donzelli 1998
- CAZZELLA G. La comunicazione istituzionale, Editrice Salentina, Napoli, 2001
- CERASE F. La pubblica amministrazione. Un'analisi sociologica, Carocci 1998
- CIVELLI F. – PICCINNI V. Il comunicatore pubblico – gestire le nuove professionalità nella P.A., Guerini, Milano 2002
- COTTA M – DELLA PORTA D.- MORLINO L. SCIENZA POLITICA, il Mulino, il Mulino, Bologna 2001
- D'ALBERGO E. Transizione politica e innovazione amministrativa: i fattori critici delle ultime riforme, in "Queste Istituzioni", 1995
- D'ALBERGO E. Un'amministrazione imprenditoriale? : il cambiamento nel sistema pubblico fra apprendimento e ipocrisia, Seam, Roma 1997
- D'APRANO L. L'Ufficio per le relazioni con il pubblico, guida pratica per la costituzione e la gestione, Milanofiori , Assago
- DENTE B. Un diverso Stato, Il Mulino 1998
- DE VIVO A. – PANGALLO A. Un'amministrazione che pensa: fare comunicazione e informazione istituzionale, Lupetti, Milano 2004
- DONOLO C. L'intelligenza delle istituzioni, Feltrinelli, Milano 1997
- FABRIS G. –ROLANDO S. La customer satisfaction nel settore pubblico, Milano 2000
- FACCIOLI FRANCA Comunicazione pubblica e cultura del servizio, Carocci, 2001

- FEDELE M. Come cambiano le Amministrazioni Pubbliche, Laterza, Bari 1998
- FEDELE M. Il management delle politiche pubbliche, Laterza, Bari 2002
- FIORENTINI G. Amministrazione pubblica e cittadino, le relazioni di scambio, Egea, Milano 1990
- FIORENTINI G. Il Marketing dello Stato, Editrice Bibliografica 1995
- FIORITTO A. (a cura di) (1997) Presidenza Consiglio Ministri/Dipartimento Funzione Pubblica. Manuale di Stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche, Il Mulino
- FORNARI G. La nuova comunicazione pubblica: strategie e tecnologie per avvicinare le istituzioni ai cittadini, Il Sole 24 Ore, Milano 2004
- GADOTTI A. Pubblicità Sociale. Lineamenti ed esperienze. Franco Angeli, Milano 1993
- GADOTTI G. (2001) La comunicazione sociale, Milano, Arcipelago Edizioni vol. ½
- GELOSI C. Comunicare il territorio: il nuovo ruolo delle amministrazioni nella comunicazione istituzionale, Angeli, Milano 2004
- GRANDI R. La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi, Carocci Editore, Milano 2001
- HABERMAS J. (1997) Teorie dell'agire comunicativo, Bologna
- INVERNIZZI E. Dalla comunicazione interna alla comunicazione organizzativa, Il Sole 24 Ore, Milano 1993
- INVERNIZZI E. (2002) Relazioni Pubbliche. Le competenze, le tecniche e i servizi di base, McGraw Hill
- IORI A. Il servizio trasparente – La comunicazione al pubblico nei servizi: come progettare e organizzarla, Franco Angeli, Milano 1994
- MANCINI P. Manuale di comunicazione pubblica, Laterza, Roma Milano 1996
- MARCH J. C. OLSEN J. P. Riscoprire le istituzioni. Le basi organizzative della politica, Il Mulino 1992
- MARSOCCI P. Informazione e comunicazione istituzionale: la legge 150 del 2000 come nuovo passo della riforma amministrativa, Roma 2000
- MELIS G. La burocrazia, Il Mulino 1998
- OLIVIERO G. Comequandodove: la comunicazione istituzionale di pubblica utilità e gli uffici per le relazioni con il pubblico, Napoli 1995
- PACIFICI G., PACIFICI N. "La comunicazione delle Autorità", comunicazione Pubblica, n. 4/00
- ROLANDO S. Comunicazione Pubblica, Il Sole 24 Ore, Milano 1992
- ROLANDO S. La comunicazione pubblica in Italia: realtà e prospettive di un settore strategico, Editrice – Bibliografica, Milano 1995
- ROLANDO S. Il principe e la parola. Dalla propaganda di Stato alla comunicazione istituzionale, Edizioni Comunità, Milano 1997
- ROLANDO S. Un paese spiegabile: La comunicazione pubblica negli anni del cambiamento, delle autonomie territoriali e delle reti, Etaslibri, Milano 1998
- ROLANDO S. Teoria e tecnica della comunicazione pubblica ,Etas editore III edizione 2003
- ROLANDO S. Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica anno IV N. 16/03*
- ROLANDO S. Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica anno IV n. 14/02
- ROSATI C. (1996) Guida all'Ufficio per le relazioni con il pubblico, Gorle
- ROVINETTI A. Diritto di parola, strategia, professioni, tecnologia della comunicazione pubblica, Il Sole 24 ore vol. I° e II° 2002
- SEPE S. Riforma chiavi in mano, Il Sole 24 Ore, 1997
- SORICE M. Le comunicazioni di massa, Editori riuniti

Principali atti normativi:

L. 142/90, L. 241/90, d.lgvo 29/93, L. 59/97, L. 150/00.

Siti internet consultati:

Ministero dell'Interno – www.ministerointerno.it

URP degli URP – www.urp.it

Comunicazione pubblica – www.compubblica.it

Il Sole 24 Ore – www.ilsole24ore.com

Dipartimento Funzione Pubblica – www.funzionepubblica.it

Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica ed Istituzionale –
www.compubblica.it

Presidenza del Consiglio dei Ministri – www.palazzochigi.it

Unione Europea – www.europa.eu.int