

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITA' DI BOLOGNA

SCUOLA DI SCIENZE POLITICHE

Corso di laurea magistrale in

Comunicazione pubblica e d'impresa

TITOLO DELLA TESI

La comunicazione dell'istituzione pubblica, la legge 7 giugno 2000, n. 150
e gli URP: il caso specifico del Comune di Bologna

Tesi di laurea in

Teoria e tecniche della comunicazione pubblica

Relatore: Prof.ssa Lalli Pina

Correlatore: Prof.ssa Guidi Leda

Presentata da: Ciarfera Giovanni

Sessione

quarta

Anno accademico

2015-2016

INDICE

INTRODUZIONE.....	p.4
--------------------------	------------

CAPITOLO 1

LA NASCITA DELLA COMUNICAZIONE DELL'ISTITUZIONE PUBBLICA: NORMATIVA E ATTIVAZIONE DEI PRIMI SERVIZI.....	p.5
---	------------

1.1 Sui concetti di comunicazione e comunicazione pubblica.....	p.5
1.2 Le diverse tipologie della comunicazione pubblica: un approfondimento sulla comunicazione dell'istituzione pubblica.....	p.13
1.3 Gli anni '90 e la comunicazione delle istituzioni pubbliche come risorsa strategica.....	p.19
1.3.2 Le leggi 142/90 e 241/90.....	p.21
1.3.3 Il decreto 29/1993 e la direttiva 11 ottobre 1994.....	p.26
1.3.4 La legge 59/1997 e la legge 127/1997.....	p.32

CAPITOLO 2

LA LEGGE 150/2000 E GLI URP: NUOVE FUNZIONI E PROFESSIONALITÀ SPECIFICHE.....	p.35
--	-------------

2.1 La legge 150/2000 e la disciplina delle attività di informazione e comunicazione.....	p.35
2.2 Uno sguardo sulla legge per evidenziarne gli aspetti caratteristici.....	p.42

CAPITOLO 3

LA COMUNICAZIONE DELL'ISTITUZIONE PUBBLICA E IL COMUNE DI BOLOGNA: NASCITA E SVILUPPO DI UNA REALTÀ SEMPRE AL PASSO COI TEMPI.....	p.47
---	-------------

3.1 Il regolamento sui diritti di informazione, la nascita del Centro di Informazione Comunale e il sistema informativo elettronico TuttoBologna.....	p.49
3.2 La nascita dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, l'utilizzo delle nuove tecnologie e la novità degli URP di quartiere.....	p.54

3.3 L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, la sua organizzazione ed evoluzione all'interno di un'Amministrazione Comunale che parla con i cittadini.....p.60

3.3.2 La nascita degli URP di Quartiere, la riorganizzazione dell'URP di Palazzo d'Accursio dopo la legge 150/00 ed ulteriori modifiche.....p.65

CONCLUSIONI.....p.77

BIBLIOGRAFIA.....p.78

SITOGRAFIA.....p.81

Per questo elaborato che segna la fine del mio percorso accademico ho scelto di trattare la disciplina della *Comunicazione Pubblica* perché, sin dagli studi “triennali”, questa ha catturato la mia attenzione e curiosità. Specificatamente mi sono avvicinato a questa disciplina dopo aver svolto un tirocinio curriculare presso il Comune di Nardò (città dove sono nato e ho vissuto prima di trasferirmi qui a Bologna). Esperienza che mi ha formato così tanto a tal punto che ancor prima di concludere il percorso presso l'Università del Salento avevo già le idee chiare sul percorso magistrale da intraprendere. Chiunque abbia studiato questa disciplina sa benissimo infatti che, al contrario di quanto si possa pensare, non è lavoro semplice trovare una sua definizione assoluta né tantomeno una definizione che possa contenere al proprio interno tutti i suoi ambiti di esecuzione.

“La comunicazione pubblica come una disciplina con le proprie teorie, organizzazioni, strategie, strumenti, tecniche, apparati e professioni. Un sistema complesso e in continua evoluzione” (Rovinetti 2010)

Per questo motivo nel corso dell'elaborato ho innanzitutto cercato di formare un quadro concettuale abbastanza chiaro e “satturo” dei contenuti che ad essa si ricollegano, per poi tentare di sviluppare un discorso più specifico e ristretto su una sua estensione, vale a dire la comunicazione dell'istituzione pubblica. Inoltre ho posto la mia attenzione su quello che può esser definito come lo strumento principale della sua messa in opera: l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico* analizzato nelle sue caratteristiche prima e dopo gli anni 2000 con la legge 7 giugno n.150. Infine poi ho analizzato da vicino una realtà che nel campo della comunicazione pubblica si è sempre distinta per la sua visione anticipatrice, per le sue iniziative, attività e progetti, vale a dire l'esperienza del Comune di Bologna. La tesi si sviluppa su tre capitoli. Il primo tratta della nascita della comunicazione dell'istituzione pubblica come disciplina e pratica autonoma attraverso la normativa emanata nei primi anni '90 e l'attivazione dei primi servizi. Il secondo capitolo illustra le caratteristiche della legge 150 del 2000 e le rispettive funzioni, strutture e professionalità specifiche indicate per la comunicazione pubblica. Mi soffermo soprattutto sulle indicazioni dedicate agli uffici URP. Il terzo e ultimo capitolo espone la ricerca svolta utilizzando e mettendo a confronto diversi documenti sull'URP del Comune di Bologna, sia pubblici che d'archivio. L'ipotesi di lavoro riguarda infatti

l'evoluzione degli URP negli ultimi 15 anni pendendo come oggetto specifico l'ufficio URP del Comune di Bologna prima e dopo la legge 150/2000. Il periodo successivo al 2000 è analizzato alla luce delle nuove tecnologie, del bisogno di nuove capacità gestionali, organizzative per far fronte alle evoluzioni sociali, comunicative e tecnologiche. Fine del lavoro è stato quello di analizzare gli aspetti della comunicazione pubblica, specificatamente quelli dell'Istituzione Pubblica, che sono intervenuti nel corso degli anni in materia di informazione, comunicazione e partecipazione cittadina all'interno di una società dove il rapporto tra il cittadino e l'amministrazione cambia. La comunicazione ha creato un rapporto di fiducia e di rispetto tra i cittadini che non sono più semplicemente facenti parte di un "blocco di persone passive" di fronte al potere, e le amministrazioni che al contempo escono dalla propria aura di "segretezza ed intoccabilità" per venire incontro ai primi. Si incomincia a parlare infatti di amministrazione condivisa. Un'amministrazione all'interno della quale le decisioni per l'interesse generale, per l'interesse pubblico, per l'interesse di tutti, vengono prese anche dai cittadini che, attivi e partecipanti, vengono prima informati e poi chiamati ad esprimere la propria opinione sulle attività e decisioni delle amministrazioni. Nell'elaborato, dopo aver introdotto le diverse leggi che nel corso degli anni hanno aiutato a definire questo rapporto, ho posto la mia attenzione sugli uffici per le relazioni con il Pubblico. Dopo averne specificato dettagliatamente compiti e caratteristiche ho diretto il focus del mio lavoro, della mia ricerca, verso la realtà venutasi a creare a Bologna nell'ambito della comunicazione istituzionale e dell'Ufficio URP comunale. Leggendo, analizzando e confrontando svariati documenti sia pubblici che d'archivio ho avuto l'opportunità di scoprire una realtà che ha confermato a pieno la bontà delle indicazioni dettate dal corpus di leggi che negli anni 90 e 2000 ha caratterizzato la normativa statale in materia appunto di comunicazione, informazione e partecipazione dei cittadini. Bologna non solo ha sempre cercato, molto spesso riuscendoci, di muoversi nella direzione giusta, ma a volte è stata addirittura anticipatrice di quanto proposto dalla normativa. Per quanto riguarda infine l'Ufficio Per le Relazioni con il Pubblico, questo è una struttura sempre all'avanguardia e attenta alle esigenze dei cittadini, dalla sua istituzione nel 1994 sino ad oggi. L'Ufficio infatti si è sempre adeguato alle novità tecnologiche e alle mutazioni sociali, tentando sempre di coglierne a pieno le possibili caratteristiche positive, capendole, e poi usandole per tentare di

migliorare la propria attività. Ancora oggi nel 2017 l'Ufficio Per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio, è un punto di riferimento per tutti i cittadini.

Bibliografia

Arena G., *I nuovi diritti all'informazione - Aspetti giuridici*, 1992

Arena G. (a cura di), *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna 2004

Ceri P., *Verso l'amministrazione pubblica dei cittadini-utenti* in R. Catanzaro, P. Ceri (a cura di), *Comunicare nella metropoli. Tecnologie della comunicazione, democrazia, amministrazione pubblica*, UTET, Torino 1995

Comune di Bologna (a cura dell'Ufficio Affari Istituzionali), *Regolamento sui diritti di informazione dei cittadini nei confronti dell'amministrazione comunale*, Centro Stampa del Comune di Bologna, 1987

Comune di Bologna, *L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio*, Bologna 1997

Comune di Bologna, *L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio*, Bologna 1998

Comune di Bologna, *L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio*, Bologna 1999

Comune di Bologna, *L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio*, Bologna 2000

Comune di Bologna, *L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di Palazzo d'Accursio*, Centro Stampa del Comune di Bologna, Bologna 2001

Comune di Bologna, *L'Urp, una finestra sulla città*, Stampa del Comune di Bologna, Bologna 2004

Comune di Bologna (a cura del settore Comunicazione e rapporti con i cittadini), *Cinque anni di comunicazione 2004/2009*, tipografia metropolitana bologna, Bologna.

De Leonardis O., *Persistenza e cambiamento*, in Bifulco, De Leonardis, 1997

- Faccioli F., *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci Editore, Roma 2000
- Fornari G., *La nuova comunicazione pubblica*, Il sole 24 ore, Milano 2004
- Gensini S., *Fare comunicazione*, Carocci Editore, Roma 2006
- Grandi R., *La comunicazione pubblica*, Carocci Editore, Roma 2011
- Habermas J., *Storia e critica dell'opinione pubblica*, Laterza, Roma-Bari 1977
- Laudani A., *Percorsi di comunicazione pubblica*, Aras, Fano 2015
- Luhmann N., *Sistemi sociali*, Il Mulino, Bologna 1990
- Mancini P., *Manuale di comunicazione pubblica*, Laterza, Roma-Bari 2002
- Marshall T.H., *Cittadinanza e classe sociale*, UTET, Torino 1976
- Morcellini M., Casagrande Pirani S., *Istituzioni come comunicazione. Una "cultura" in via di sviluppo*, 1991 in "Sociologia e ricerca sociale"
- Pacifici G., Pozzi P., Rovinetti A. (a cura di), *Bologna città digitale*, FrancoAngeli, Milano 1999
- Pizzanelli G., *L'amministrazione colloquiale e gli Uffici per le relazioni con il pubblico* in "Le istituzioni del federalismo; bimestrale di studi giuridici e politici della regione Emilia Romagna", Maggioli Editore, fascicolo 6, Rimini 2004.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri e Dipartimento per l'informazione e l'editoria, *URP n.7*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri e Dipartimento per l'informazione e l'editoria, *URP n.8*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri e Dipartimento per l'informazione e l'editoria, *URP n.9*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- Price V., *L'opinione pubblica*, Il Mulino. Bologna 2004
- Rovinetti A., *L'informazione e la città*, FrancoAngeli, Milano 1992

Rovinetti A., *Comunicazione pubblica*, Calderini, Bologna-Milano-Roma 1994

Rovinetti A., *Comunicazione pubblica. Sapere e fare*, Edizioni 24ore, Milano 2010

Rovinetti A., *Professione: comunicatore pubblico*, Aras, Fano 2013

Scaglioso C., *Mass-media*, La scuola, Brescia 1988

Sitografia

www.treccani.it/vocabolario/pubblico1/

[http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.d](http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1990-06-12&atto.codiceRedazionale=090G0189&elenco30giorni=false)
[ataPubblicazioneGazzetta=1990-06-](http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1990-06-12&atto.codiceRedazionale=090G0189&elenco30giorni=false)
[12&atto.codiceRedazionale=090G0189&elenco30giorni=false](http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1990-06-12&atto.codiceRedazionale=090G0189&elenco30giorni=false)

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07;241!vig=>

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1990/08/18/090G0294/sg>

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1990/08/18/090G0294/sg>

<http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi/01165dl.htm>

<http://www.comune.jesi.an.it/MV/leggi/dlvo29-93.htm>

<http://www.camera.it/parlam/leggi/00150l.htm>

[http://atti.comune.bologna.it/atti/wpub_delibere.nsf/dettaglio.xsp?documentId=5BF4D7](http://atti.comune.bologna.it/atti/wpub_delibere.nsf/dettaglio.xsp?documentId=5BF4D734E3C3377CC1257F08005BE600&action=openDocument)
[34E3C3377CC1257F08005BE600&action=openDocument](http://atti.comune.bologna.it/atti/wpub_delibere.nsf/dettaglio.xsp?documentId=5BF4D734E3C3377CC1257F08005BE600&action=openDocument)