La Pubblica istruzione parla chiaro

di Michele Tortorici

Ragionamenti

La formazione sulla comunicazione del MPI: dalle prime esperienze fino al corso del 2007 che ha puntato sulla semplificazione del linguaggio amministrativo

Si è concluso, nelle prime settimane del mese di maggio, il corso di formazione "La Pubblica istruzione parla chiaro". Centrato sulla semplificazione del linguaggio amministrativo (secondo l'impostazione descritta qui di seguito da Alfredo Fioritto), il corso si è sviluppato attraverso una prima sessione in presenza, un lavoro *on line* assistito da *tutor* e una sessione conclusiva di sintesi dei lavori, raccolta e consegna di materiali. In sostanza, i corsisti sono stati invitati a rendere disponibile per l'esame del *tutor*, su una piattaforma di *file sharing*, un atto amministrativo prodotto nell'ambito del proprio lavoro. Su questo atto, attraverso una serie di osservazioni proposte dal *tutor* tramite schede di commento, hanno poi sviluppato un processo di semplificazione linguistica e strutturale che ha portato alla elaborazione di un atto "semplice e chiaro".

Potremmo porre un punto interrogativo dopo il titolo del corso e domandarci se davvero la Pubblica istruzione parla chiaro, cioè se l'Amministrazione della scuola si rivolge a tutti i suoi interlocutori in modo tale che nessuno venga

escluso dalla comprensione di ciò che viene comunicato. Ma sarebbe una domanda oziosa. L'indice di leggibilità di molti testi amministrativi del MPI è decisamente basso, ma ciò non deve stupire e, comunque, accomuna il MPI a molte altre pubbliche amministrazioni centrali. La domanda più giusta, e forse l'unica da porre a conclusione del corso, è se *dopo* quell'indice tenderà a crescere.

Ma, per capire l'efficacia di questo percorso formativo, è forse necessario fare non uno, ma alcuni passi indietro. I passi necessari per esaminare, sia pure in modo molto sommario, le strategie formative adottate dalla Direzione generale per la Comunicazione negli anni 2004-2006.

Come è noto, quando verrà attuato il decreto di riorganizzazione del Ministero della Pubblica Istruzione (che è attualmente nella fase della acquisizione dei pareri dei vari organi istituzionali), la Direzione generale per la Comunicazione confluirà nella nuova Direzione generale per le Relazioni internazionali e la Comunicazione. Ovviamente, non è possibile prevedere come saranno assolte domani, nella nuova articolazione, le funzioni svolte dalla direzione oggi autonoma. È invece possibile affermare che quest'ultima lascia al nuovo e più complesso organismo una importante eredità. Un'eredità che, al di là dello sviluppo costante delle attività di comunicazione, proprio nel campo della formazione si rivela di particolare valore.

È forse necessario ricordare che quando, nel giugno del 2000, fu varata la Legge 150 e con essa si definirono le modalità per la realizzazione delle attività di comunicazione da parte delle pubbliche amministrazioni, il Ministero della Pubblica Istruzione aveva già creato al suo interno, per una felice intuizione del Ministro Berlinguer, un Servizio per la Comunicazione. Il Servizio (solo più tardi diventato Direzione generale) costituiva una struttura trasversale del Ministero e si vide affidare compiti di grande rilievo tra i quali, ad esempio, il coordinamento del sito Web MPI e quello degli URP territoriali e centrale.

Le sempre maggiori responsabilità affidate a questa struttura crearono ben presto una esigenza di formazione alla quale in un primo tempo si poterono dare, anche per man-

Quando, nel giugno del 2000, fu varata la Legge 150 il Ministero della Pubblica istruzione aveva già creato al suo interno un Servizio per la Comunicazione

canza di un budget specifico, risposte occasionali e parziali. I decreti attuativi della Legge 150 – e in particolare il DPR 422/2001, che introduceva l'obbligo di nuovi titoli di studio e di nuova qualificazione professionale per i comunicatori della PA – hanno rappresentato, in questo contesto, lo stimolo e il quadro normativo necessari per sviluppare progetti di formazione all'altezza delle esigenze di un Ministero che comunica con un numero enorme di interlocutori. Agli otto milioni circa di studenti e alle loro famiglie, al personale della scuola che supera un milione di unità, bisogna infatti aggiungere tutti quei soggetti culturali, sociali e imprenditoriali che sono a vario titolo interessati a ciò che nella scuola si fa e si produce: fatti i conti, si tratta di un numero di cittadini calcolabile fra i trenta e i quaranta milioni, appartenenti a tutti i ceti sociali e, oggi, a oltre cento nazionalità (tante sono quelle degli alunni stranieri che frequentano le nostre scuole) provenienti da tutti i continenti abitati.

La formazione sulla comunicazione nel MPI è un imperativo etico al quale non ci si può sottrarre e una prospettiva strategica da perseguire con determinazione

Quando ho parlato di responsabilità, a proposito della comunicazione del MPI, l'ho fatto quindi a ragion veduta. La somma dei contatti del sito Web del Ministero, delle telefonate e delle presenze fisiche agli URP territoriali e a quello centrale, dello scambio di note tra Amministrazione centrale e scuole, tra scuole e utenti e così via dà numeri impressionanti. E ogni *numero* è un cittadino che ha un'esigenza, deve risolvere un problema o, semplicemente, cerca un contatto con la pubblica amministrazione di riferimento.

In un quadro così complesso e comprendente una parte così ampia del tessuto sociale del Paese, la formazione

sulla comunicazione nel MPI è quindi, prima ancora che un obbligo imposto dalle norme, un imperativo etico al quale non ci si può sottrarre e una prospettiva strategica da perseguire con determinazione. Sarà anche per questo che sulla formazione la collaborazione tra la Direzione generale per la Comunicazione e quella per le Risorse umane è stata forte e ha creato sinergie determinanti per il raggiungimento di risultati positivi.

Tutto è cominciato – si potrebbe dire – con il corso che, secondo quanto previsto dal DPR 422/2001, doveva sanare, entro il dicembre del 2004, la mancanza dei titoli previsti per lo svolgimento di attività di comunicazione tra coloro che già le svolgevano. L'obbligo previsto dalla norma riguardava i dirigenti e i funzionari dell'area funzionale C. Il Ministero della Pubblica Istruzione, con una scelta lungimirante delle due direzioni che ho appena ricordato, decise di coinvolgere nel corso tutti i dipendenti che operavano nel settore della comunicazione. Una scelta gravida di conseguenze. In primo luogo, perché furono immessi nel percorso formativo tutti coloro che operavano negli URP centrale e territoriali (molti dei quali sarebbero stati altrimenti rimasti esclusi); in secondo luogo perché, fuori da ogni distinzione di "livello", gli oltre 450 comunicatori del Ministero si sentirono legati da un progetto unico. Per la prima volta il cittadino, l'interlocutore al quale l'Amministrazione si rivolgeva senza conoscerlo, veniva guardato da tutti coloro che si sarebbero rivolti a lui con varie funzioni (URP, Uffici comunicazione, Uffici stampa) per il diritto alla comunicazione che la legge gli aveva riconosciuto e, quindi, come soggetto di uno scambio le cui regole potevano e dovevano essere studiate e applicate.

Il corso, che si chiamò con l'acronimo ForMIUR150, si concluse appena in tempo per rispettare i termini previsti dalla norma, ma, in realtà, non ebbe affatto una conclusione. Segnò invece l'inizio di una consapevolezza nuova: quella che la professionalità di comunicatore univa tutti coloro che svolgevano quell'attività, ben più di quanto la distribuzione sul territorio e la specificità dei singoli uffici non li separasse. Fu così che, anche per la forte spinta in questa direzione della Direzione per la Comunicazione, si creò un forte spirito di *community*, si riaffermò l'uso del logo dei comunicatori, si crearono caselle di posta espressamente dedicate a loro e, soprattutto, l'allora direttore generale, Luigi Catalano, promise che avrebbe risposto alle esigenze di crescita della *community* con una grande *convention* da realizzare all'edizione 2005 del Compa, il Salone della comunicazione pubblica e dei servizi al cittadino, che costituisce annualmente l'appuntamento più importante per chi svolge attività di comunicazione nella PA.

Da quelle giornate del dicembre 2004 si sono poi effettivamente avuti, in occasione delle edizioni 2005 e 2006 del Compa, due grandi incontri nazionali dei comunicatori MPI, durante i quali si sono sviluppati intensi momenti di formazione e di interazione. Il centro – il Ministero – ha detto quali erano i suoi obiettivi e con quali strategie li avrebbe perseguiti. Il territorio ha risposto con la manifestazione della sua – delle sue – identità e con l'espressione delle sue aspettative.
Sono nate così, dall'incontro di traguardi di livello nazionale e di fatti e bisogni di livello locale, due esperienze formative sulla comunicazione che hanno coinvolto, dopo ForMIUR150, all'incirca altre cinquecento unità di personale. La prima è stata destinata, nel 2005-2006, a coloro che sul territorio si dedicano alla gestione dei siti Web (degli Uffici scolastici regionali e di quelli provinciali: oltre trecento unità di personale). Collegata alla messa in atto delle nuove norme sull'accessibilità dei siti Web delle pubbliche amministrazioni e alla attuazione dell'intesa tra i Ministeri della Pubblica Istruzione e dei Beni culturali sui siti Web culturali, questa attività di formazione è servita sia a definire nuove professionalità, in genere poco evidenti nell'Amministrazione, sia a fornire un quadro di riferimento comune, anche se, nel rispetto della autonomia degli Uffici scolastici regionali, non è arrivata a determinare uno *standard* comune di pubblicazione dei siti Web di USR e USP. Il secondo corso – quello denominato, appunto, "La Pubblica istruzione parla chiaro" – è stato riservato, nel 2007, ai dirigenti del Ministero che *non svolgono attività di comunicazione*.
Già, proprio questo è il carattere distintivo della fase formativa che si è appena conclusa. In tutti i casi precedenti la formazione si è rivolta a coloro che, con un ruolo o con un altro, con una funzione o con un'altra, svolgevano già attività di comunicazione. In quest'ultima occasione si è affrontato un nuovo versante del problema. Quello di far percepire alla fascia dei dirigenti del MPI il carattere di "atto comunicativo" proprio di tutti gli "atti amministrativi". Si è voluto così proporre un percorso attraverso il quale la comunicazione non venisse più

vista come attività *altra* da delegare a un apposito ufficio o da considerare come un *di più*, ma fosse sentita come uno degli elementi fondanti della attività del dirigente amministrativo. Da una parte, questi deve infatti fare i conti con il valore giuridico dell'atto; ma, dall'altra, ciascun atto amministrativo è sempre rivolto *almeno a un* destinatario: ciò significa che avvia, *almeno con un* interlocutore, quello scambio di informazioni che costituisce la comunicazione in senso stretto.

Oggi sappiamo bene che i processi di comunicazione, per quanto noi pensiamo che possano essere limitati, non hanno quel carattere lineare e sostanzialmente unidirezionale (da un "emittente" a un "destinatario") che a lungo è stato loro attribuito. Anche il più semplice messaggio destinato a restare confinato all'interno all'Amministrazione (o comunque in un ambito chiuso e limitato) diviene oggetto di scambio in un sistema aperto. Figuriamoci poi i messaggi prodotti nell'ambito di un Ministero che, come abbiamo visto, ha per sua stessa natura decine di milioni di interlocutori possibili. La stesura di un atto amministrativo è dunque un atto comunicativo non meno della diffusione di un comunicato stampa. Ci sono casi eclatanti: per restare al Ministero della Pubblica Istruzione, si pensi all'impatto comunicativo della annuale circolare sulle iscrizioni degli alunni; ma, anche nel caso di un decreto per la concessione di una autorizzazione, di una "causa di servizio" e così via, l'interlocutore non vive in un'isola deserta, è inserito in una rete di conoscenza, parla con altri, diffonde un'immagine dell'Amministrazione piuttosto che un'altra, reagisce con piacere o con fastidio, comprende subito il senso dell'atto che lo riguarda oppure deve rivolgersi a un centro di assistenza legale, a un sindacato.

Insomma, esattamente come accade per tutti gli atti comunicativi, anche per quanto riguarda un atto amministrativo, il messaggio comunicato non segue affatto un percorso lineare e unidirezionale, ma si diffonde per nodi che fanno da nuovi centri di diffusione e ogni volta rimbalza in modo imprevisto e prende una direzione che si poteva magari immaginare (ad esempio, il sindacato), ma che non era compresa tra le iniziali destinazioni. Molti di questi rimbalzi potrebbero comportare, nel caso di una pubblica amministrazione come il MPI, retroazioni di un certo rilievo, in grado di far produrre precisazioni o di indurre l'Amministrazione a cambiare qualche cosa in successivi analoghi atti. Tutto questo accade, che lo si voglia o no.

Il corso "La Pubblica istruzione parla chiaro" si è proposto di portare allo scoperto il problema e di farlo diventare, quindi, oggetto di consapevolezza. È probabile che gli atti amministrativi prodotti *dopo* il corso parlino più chiaro di quelli prodotti *prima*. Certamente, coloro che hanno seguito questo percorso formativo si sono esercitati a muoversi in un contesto in cui l'esigenza di "semplificare" gli atti che producono e di tener conto del loro essere parte di uno scambio comunicativo è diventata un aspetto del loro lavoro quotidiano. Poi magari la tradizione e l'abitudine avranno ancora la meglio in molti casi. Ma scommettiamo che questa consapevolezza servirà comunque a migliorare il rapporto con i cittadini?

Il messaggio comunicato non segue affatto un percorso lineare e unidirezionale, ma si diffonde per nodi che fanno da nuovi centri di diffusione e ogni volta rimbalza in modo imprevisto e prende una direzione che si poteva magari immaginare, ma che non era compresa tra le iniziali destinazioni