

90

COMUNICAZIONE public@

RIVISTA DELL'ASSOCIAZIONE ITALIANA DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE
aderente alla Federazione Europea delle Associazioni di Comunicazione Pubblica **feacp**

TARIFFA REGIME LIBERO "POSTE ITALIANE S.P.A. - SPEDIZIONE IN ABBONAMENTO POSTALE - 70% - DCB BOLOGNA"

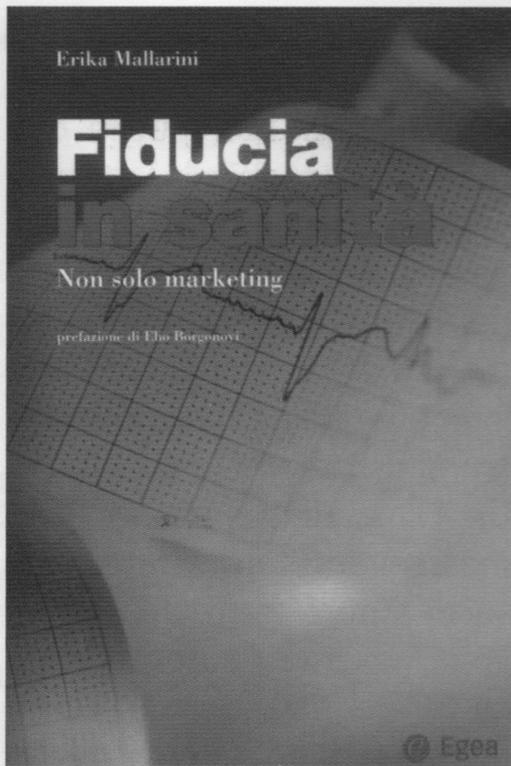
ANNO XIV - GENNAIO/FEBBRAIO/MARZO 2005



re resistere. Resistere con le parole, le idee, i comportamenti, al senso di rassegnazione e di impotenza che spesso assale chi tenta di scalare l'impenetrabile piramide burocratica di molte, troppe Amministrazioni. Non si tratta di riaprire lo stucchevole dibattito tra ottimisti e pessimisti. Ciascuno si tenga la metà del bicchiere che preferisce. Si tratta di capire che la legge 150 offre una pur piccola possibilità di cominciare a cambiare. Questa, in fondo è la vera differenza tra pessimisti e ottimisti. Un pessimista, infatti, è chi si impegna per cambiare la realtà anziché limitarsi ad osservarla.

Erika Mallarini
"Fiducia in sanità"
Egea Edizioni

Un percorso di recupero della centralità della "fiducia" all'interno del sistema sanitario, in seguito alla scoperta della poca attenzione dimostrata nei confronti di questa componente, è il tema centrale della monografia di Erika Mallarini. Negli ultimi trent'anni, infatti, diversi fattori hanno ridimensionato la presa in considerazione di tale elemento da parte della struttura sanitaria, a causa di un maggiore interesse nei confronti dell'economicità di gestione piuttosto che della qualità dei servizi. Tra le cause di tale fenomeno, vengono sottolineate: la crescente tendenza di delega delle funzioni di diagnosi, pro-



gnosi e terapia da parte del medico alle strutture tecnologiche, in seguito all'eccezionale sviluppo di tale settore; la propensione a favorire un approccio "scientifico" piuttosto che "clinico" ai problemi di salute, attribuendo un valore elevato a ciò che viene dimostrato oggettivamente con metodi scientifici e non a ciò che di soggettivo emerge dalla cura del singolo paziente; la diffusione di sistemi organizzativi e manageriali che favoriscono aspetti di razionalità tecnica rispetto alle relazioni interpersonali.

La fiducia deve essere riscoperta come base essenziale nelle varie tipologie di rapporti che si innescano all'interno dell'Azienda Sanitaria; rilevante verso la scienza ed il progresso per favorire un'evoluzione nel settore, essa è fondamentale nel rapporto tra chi ha il bisogno di salute (malato) e chi ha le conoscenze per interpretare tale bisogno e soddisfarlo (medico o altro professionista). Questi due soggetti, infatti, si situano a dif-

ferenti livelli dal punto di vista delle conoscenze, della competenza e della razionalità e tale asimmetria garantisce benessere fisico e psichico al paziente solo se tale rapporto si basa sulla fiducia. A partire da queste premesse, il testo "Fiducia in sanità", strutturato su cinque capitoli, prende in esame le teorie di management e, più in generale, i modelli di marketing nelle aziende sanitarie, portando, come esempio, l'esperienza reale del Piano per la salute della Provincia di Modena. L'autrice, in seguito, propone un modello di marketing di riferimento, definito "Trust Oriented Marketing", che prevede l'inserimento della dimensione "fiducia" nei rapporti all'interno dell'azienda e propone alcuni strumenti adatti ad accrescere tale elemento verso la struttura sanitaria all'interno della comunità. Dedicata, inoltre, una riflessione all'estensione dell'applicazione di tale modello di gestione anche all'interno aziende sanitarie private, per poter recuperare il senso profondo della missione di tali sistemi.

S.B.

Giuseppe Firrincieli
Giuseppe Motta
"Tecniche e norme della comunicazione pubblica"
Agorà Edizioni

Negli ultimi anni è cambiato il modo di operare all'interno

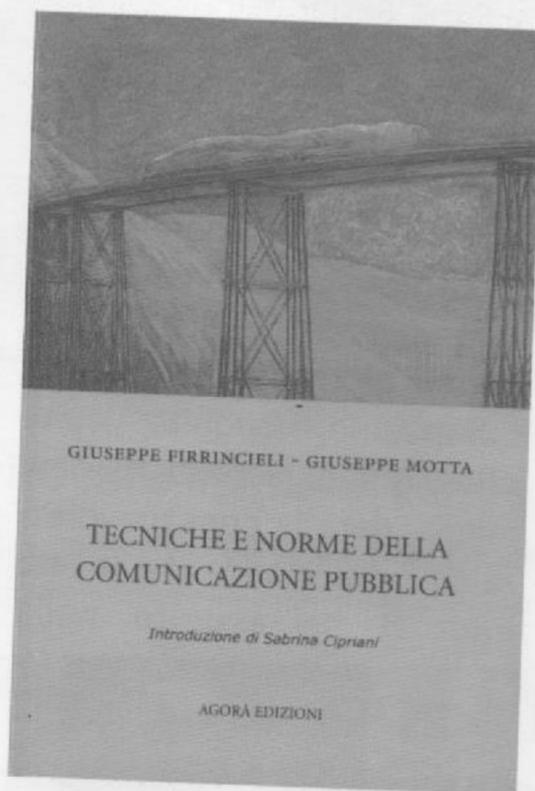
del settore pubblico grazie ad una riforma in atto che prevede il riconoscimento del diritto del cittadino di essere informato e del dovere delle Pubbliche Amministrazioni di garantire efficienza, trasparenza e accessibilità ai documenti elaborati.

Il quadro normativo elaborato in proposito, lo sviluppo delle tecnologie informatiche e il cambiamento nel rapporto tra cittadino ed istituzione, non più basato sulla subordinazione ma sull'idea di uno scambio paritario, hanno permesso il graduale avvicinamento delle amministrazioni verso i cittadini. Il testo che qui proponiamo passa in rassegna i cambiamenti avvenuti in tale ambito negli ultimi anni, attraverso l'analisi del quadro normativo elaborato in materia, e propone un'attenta analisi delle metodologie e finalità della comunicazione pubblica al fine di orientare utenti ed operatori del settore. Esso è strutturato in modo tale da ridurre l'impianto teorico, già trattato ampiamente all'interno di una copiosa letteratura, a vantaggio di un approccio più pratico, al fine di poter essere tradotto con più facilità sul piano lavorativo. La prima parte del volume, a cura di Giuseppe Firrincieli, presenta una rassegna sulla nascita ed evoluzione della Comunicazione Pubblica, offrendo interessanti spunti sulle tecniche della comunicazione.

Nella seconda parte, invece, Giuseppe Motta propone un'analisi della normativa in materia di comunicazione pubblica

e si sofferma sull'importanza della gestione strategica delle pubbliche relazioni per garantire qualità al servizio erogato. La maggior parte degli esempi proposti nel testo si rifà al mondo delle Forze Armate, a causa delle esperienze del Dottor Firrincieli in tale campo; questi riferimenti permettono, in un settore che si basa sulla domanda volontaria e non più sulla coscrizione obbligatoria, di sperimentare la necessità di una strategia di marketing che sia attenta ai bisogni ed agli interessi dell'utenza.

S.B.



(a cura di)
Piero Cavaleri e
Fernando Venturini
“Documenti e dati
pubblici sul web”
Il Mulino

Gli archivi delle amministrazioni pubbliche, presenti nelle varie città, raccolgono una

grande quantità di documenti e dati ai quali ogni cittadino può liberamente accedere. Essi rappresentano un punto di contatto tra l'ente e l'intera cittadinanza e permettono di valutare oggettivamente le decisioni e i comportamenti delle amministrazioni, diventando strumento indispensabile per la formazione dell'opinione pubblica.

Ai luoghi e mezzi tradizionali che diffondono tale documentazione (archivi, biblioteche, Uffici del Comune, Gazzetta Ufficiale...) si sono aggiunti, con lo scopo far circolare informazioni di interesse generale, i mass media e, negli ultimi anni, Internet.

Ed è proprio quest'ultima innovazione che sta cambiando notevolmente le regole e le modalità di diffusione dell'informazione pubblica, diventando un luogo, più facilmente accessibile, per una nuova "disponibilità" di ogni tipo di informazione che possa interessare il cittadino (leggi, sentenze, discorsi parlamentari, dati statistici e cartografici, piani urbanistici...).

Il volume che qui presentiamo nasce dalla volontà di offrire uno strumento per potersi orientare all'interno della Rete e per facilitare la ricerca dei documenti che le Pubbliche Amministrazioni rendono disponibili sul web. Ad una prima parte, in cui si presentano le regole che presiedono alla conoscibilità delle diverse forme di informazione pubblica in Rete, se ne aggiunge una seconda, in cui viene delineata l'offerta di