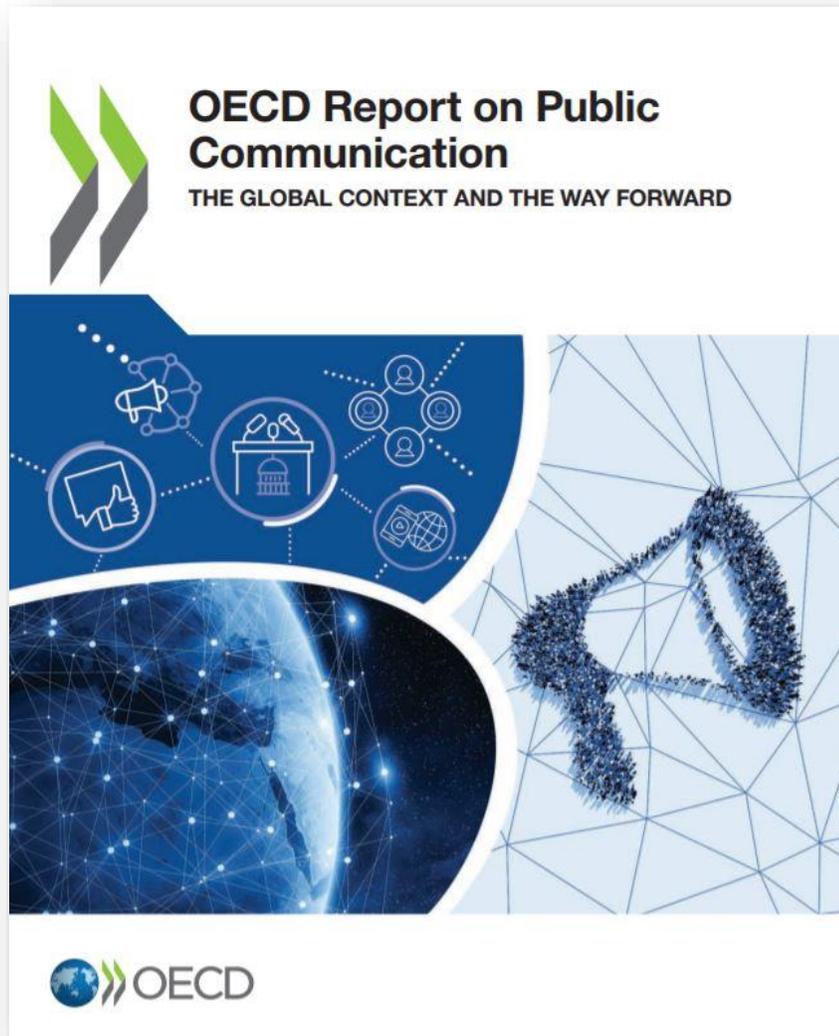




**Rapporto OCSE sulla Comunicazione  
Pubblica: Il contesto globale e la strada da  
seguire**



# Il primo studio complessivo sulla comunicazione in 46 paesi



## Il rapporto dell'OCSE mira a:

- > Fornire un'analisi di base delle strutture, dei mandati e delle pratiche di comunicazione pubblica a livello internazionale
- > Evidenziare il contributo della comunicazione agli obiettivi di governo aperto
- > Identificare i punti di forza e le lacune negli approcci internazionali e fornire raccomandazioni per riformare la funzione
- > Evidenziare il potenziale strategico della comunicazione, promuovere un maggiore investimento per rafforzarla, e incoraggiare un mandato per ampliare il dialogo con i cittadini

## Sondaggio OCSE del 2020 su:

- > Centri di Governo (COG) e Ministeri della Salute(MH)
- > **46** paesi + Commissione Europea
- > **63** istituzioni



# Gestire la trasformazione dell'**ecosistema dell'informazione** e una doppia crisi di fiducia

Nel contesto di un ecosistema dell'informazione sempre più complesso, una **comunicazione pubblica efficace** può aiutare a migliorare la scarsa fiducia dei cittadini nei confronti del governo e soddisfare le loro aspettative di partecipazione.

**Scarsa fiducia nel governo**  
...

○ Nei Paesi dell'OCSE il 51% degli intervistati si fida del proprio governo (OECD, 2021)

○ In 4 democrazie, tra 1/3 e 2/3 degli intervistati afferma che il loro sistema politico necessita di grandi cambiamenti (Pew, 2021)

○ In 34 Paesi, il 52% degli intervistati si dichiara insoddisfatto della democrazia (Pew, 2020)

**... e nell'informazione**

○ Record di scarsa fiducia in tutte le categorie di fornitori di informazioni; il 35% si fida dei social media (Edelman, 2021)

○ Il 46% del pubblico si fida delle notizie che sceglie di consultare (Reuters Institute, 2020)

○ L'elusione informativa è in aumento (Reuters Institute, 2020)



# Punti salienti: **la governance** della comunicazione pubblica

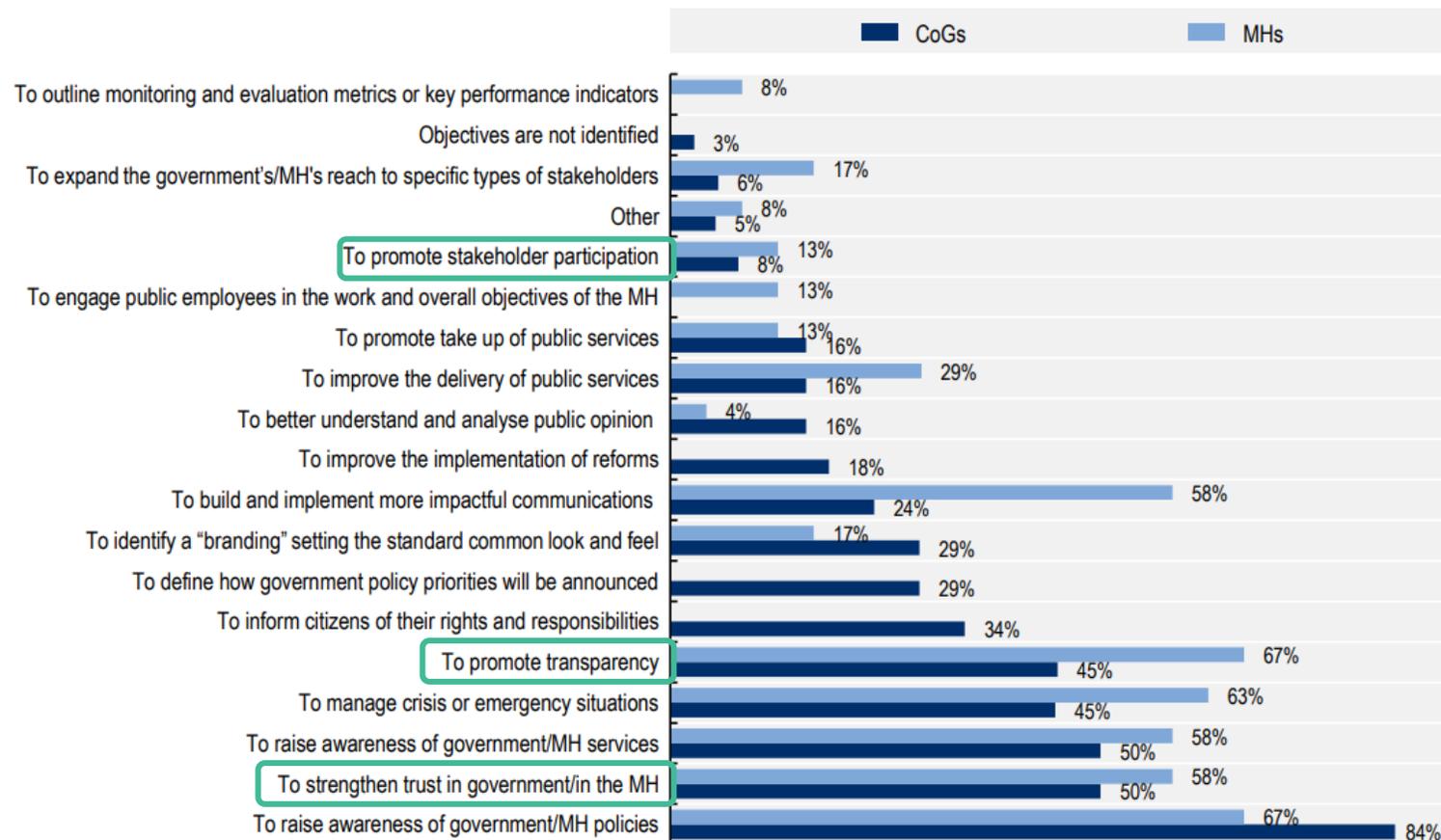
## Mandato e obiettivi strategici

Cogliere il potenziale della comunicazione pubblica per aumentare il dialogo e la fiducia richiederà un **cambiamento di mentalità** da parte dei governi ed un **mandato adeguato** per usare questa funzione in modo più strategico.

**<50%**  
dei COG  
interagiscono  
frequentemente  
con i team di policy

**43%**  
dei COG non  
sviluppano  
strategie

## Gli obiettivi principali dei paesi indicano più "informazione" e meno "dialogo":

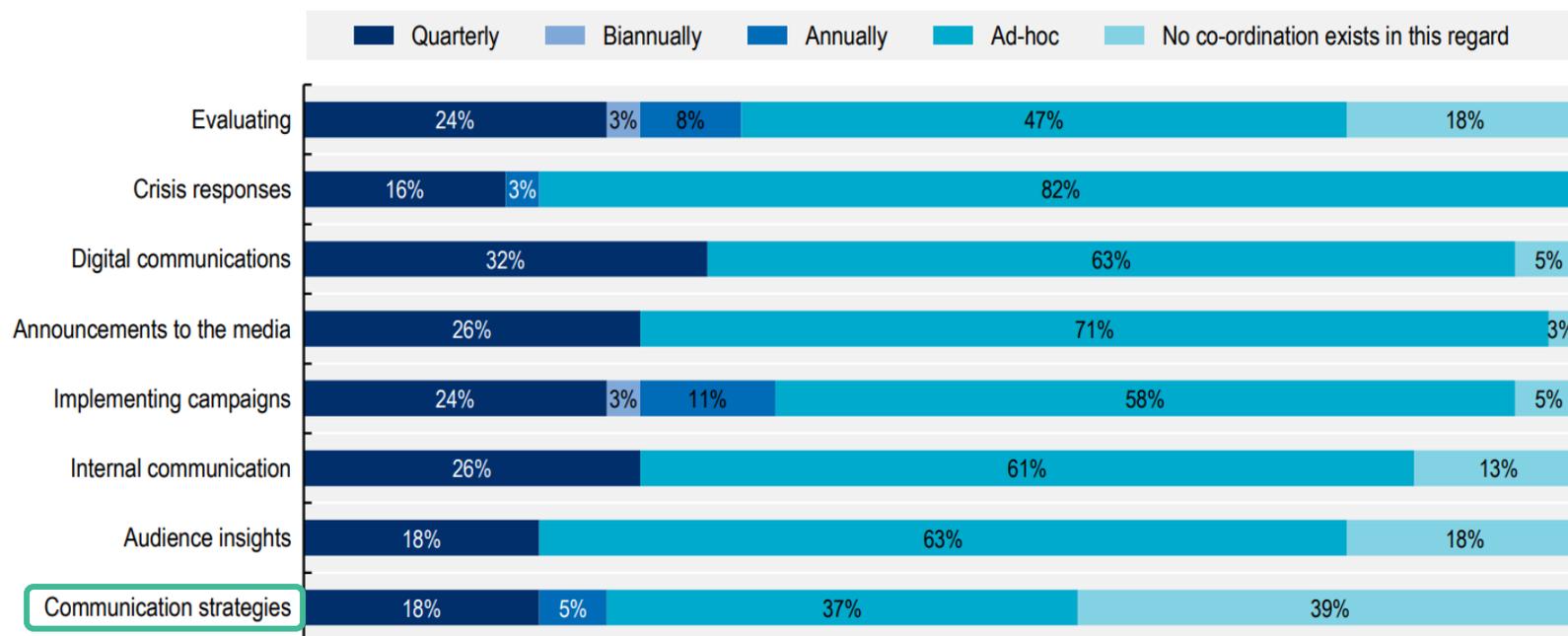




# Punti salienti: la governance della comunicazione pubblica

- > Quasi tutte le istituzioni nel sondaggio hanno dipartimenti di comunicazione, la maggior parte di loro hanno anche unità e team specializzati
- > La funzione è organizzata diversamente da paese a paese, non risulta un modello predominante.
- > In circa la metà dei paesi, il Centro di Governo detiene la responsabilità principale per la comunicazione e il coordinamento.

## Il coordinamento interno e tra ministeri spesso non è strutturato:



# Punti salienti: risorse e competenze

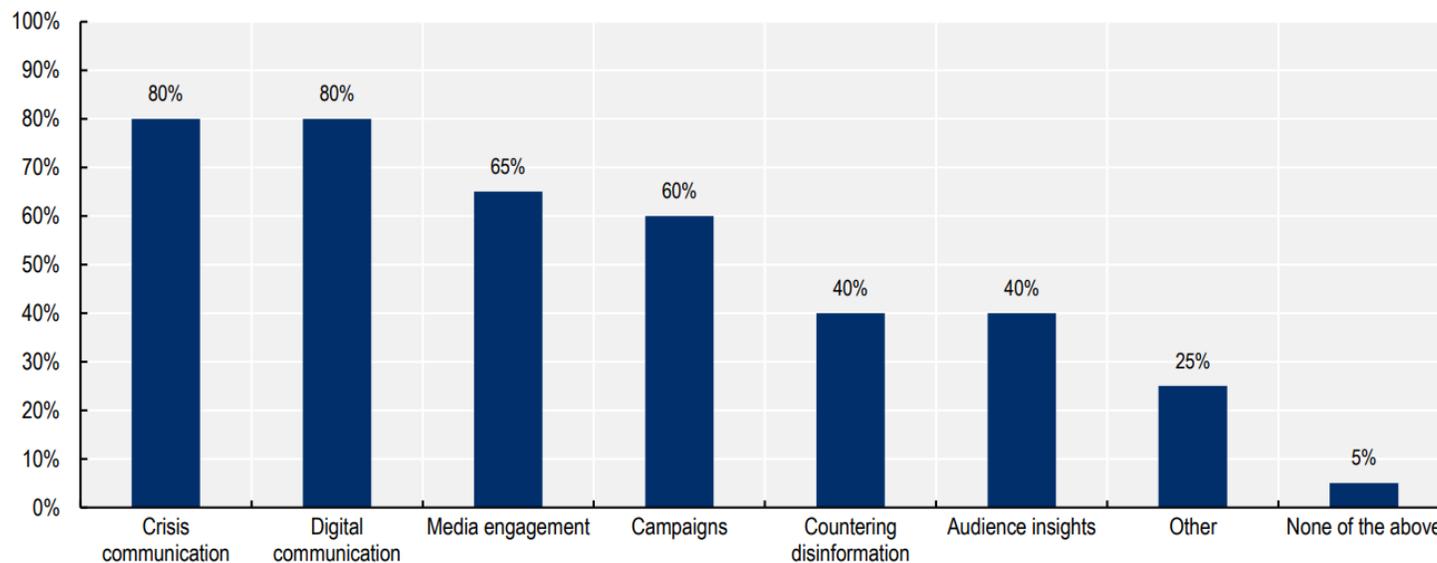
## Professionalizzazione e istituzionalizzazione

Il cambiamento tecnologico ha sconvolto l'ecosistema dell'informazione e ha reso insufficienti i metodi tradizionali di comunicazione. I comunicatori hanno perciò bisogno di risorse adeguate e di competenze più specializzate e avanzate.

**76%**

dei COG citano la mancanza di personale qualificato come un ostacolo principale

**Il 63% dei COG ha strutture interne per la formazione.  
Le principali aree di formazione sono la comunicazione di crisi e il digitale:**



- > Il 50% dei COG che applica le scienze comportamentali usa expertise esterno
- > Il 72% dei COG si consulta esternamente sulle risposte alla disinformazione



# Punti salienti: **uso dei dati**, analisi e valutazioni

## Una comunicazione d'impatto basata sui dati

I dati sul pubblico, tra cui percezioni e comportamenti, sono poco utilizzati, limitando le possibilità per una comunicazione reattiva e centrata sul cittadino. Le valutazioni spesso misurano gli output invece dei risultati e dell'impatto della comunicazione che ne dimostrano il valore.

### Valutazione

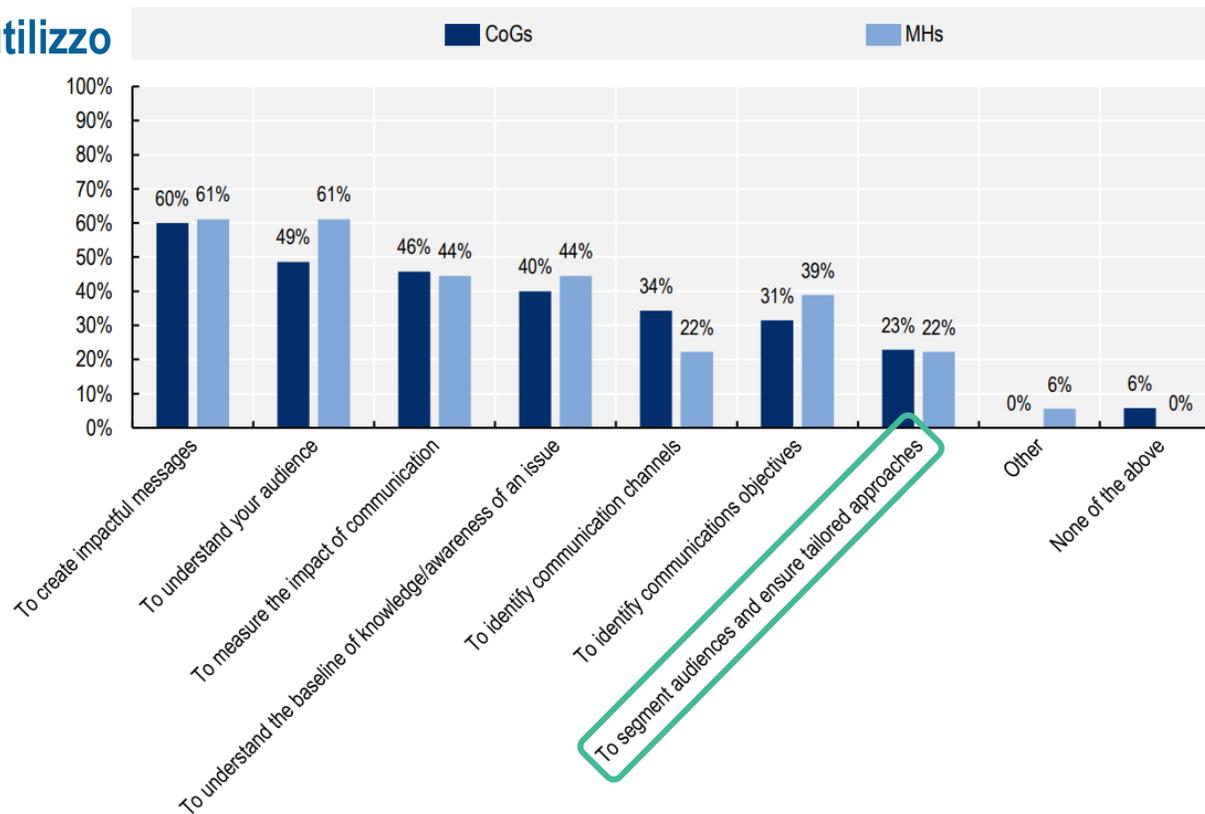
È citata tra le 3 competenze più difficili

<25%

dei COG raccolgono insights sul pubblico sistematicamente

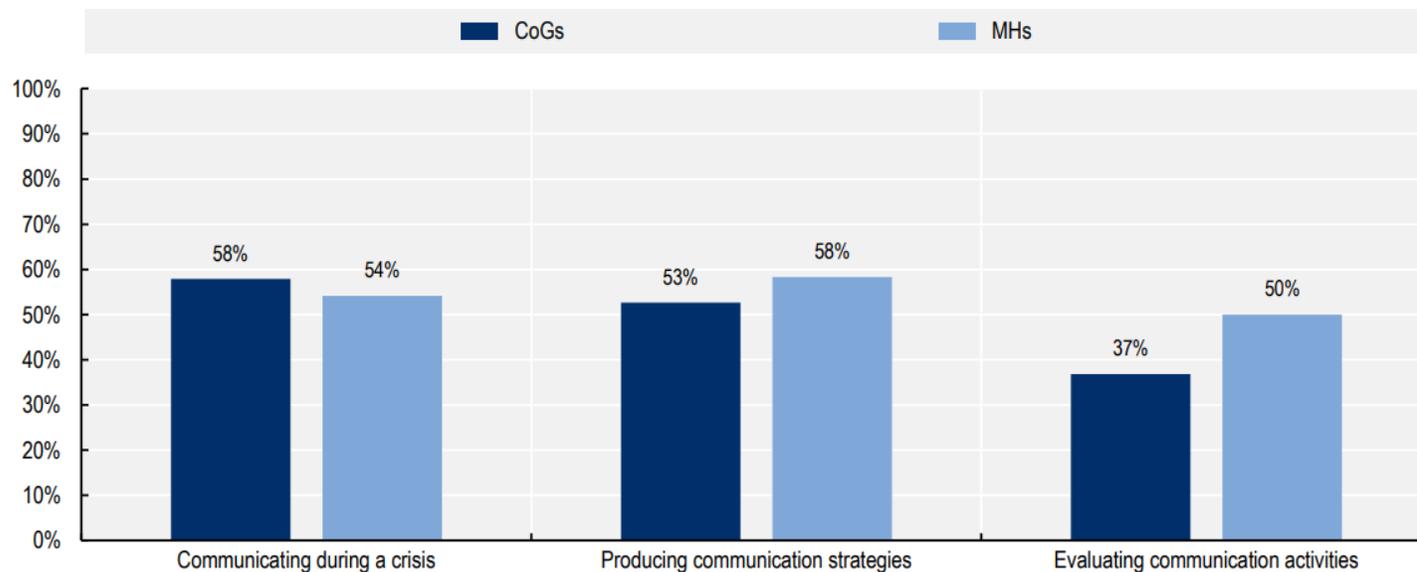
- > 1/4 dei COG che hanno strategie o piani di comunicazione ne identificano le metriche di valutazione
- > Valutazione delle metriche di impatto da parte dei COG:
  - > 52% misura i risultati del cambiamento di comportamento
  - > Il 42% misura i cambiamenti nell'utilizzo dei servizi
  - > Il 16% misura i cambiamenti nei livelli di partecipazione

### Obiettivi dell'utilizzo di insights sul pubblico:

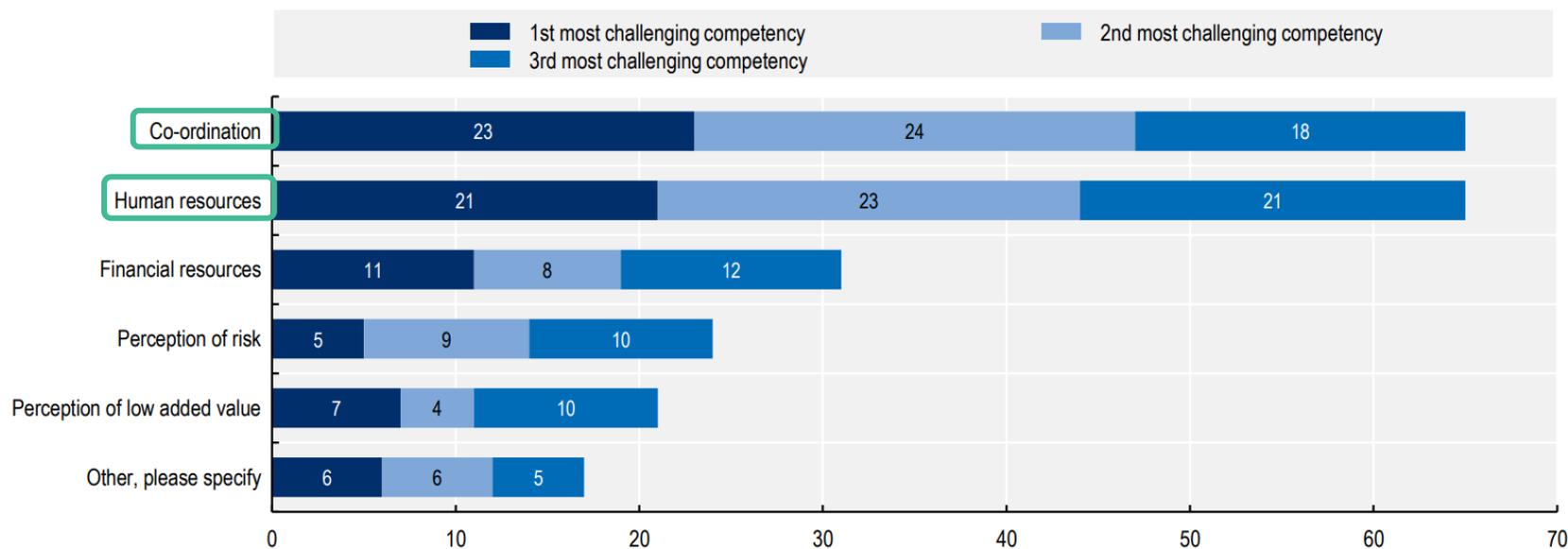




# Conclusioni generali: **le difficoltà** principali



Le 3 aree indicate come le più problematiche...



...e questi sono i motivi per cui sono ritenute tali



# La strada da seguire: **5 principi** per una comunicazione pubblica più efficace



Questi 5 principi evidenziano le **priorità generali** per guidare gli interventi e le riforme che mirano a **realizzare il potenziale della comunicazione pubblica** come strumento di governo.



# La strada da seguire: iniziative e modalità per **collaborare**

Sulla base di questo rapporto, l'OCSE sta portando avanti un'ambiziosa agenda di cooperazione per rafforzare il ruolo della comunicazione per le politiche pubbliche e la governance.

- Consolidamento del gruppo di esperti sulla comunicazione pubblica
- Ricerca tematica e analisi a livello regionale o nazionale
- Sviluppo di principi di buona pratica nel combattere la disinformazione
- Creazione di una piattaforma internazionale per la professionalizzazione della funzione
- Progettazione di un framework per la valutazione delle capacità e competenze
- Elaborazione di standard internazionali sulla comunicazione pubblica

**INIZIATIVE  
PRESENTI E  
FUTURE  
DELL'OCSE**





# Per saperne di più

[oe.cd/publiccomms](https://oe.cd/publiccomms)



@theOECD



@OECD



OECD-OCDE



@the\_OECD