

Comunicare il PNRR è anche una questione di fiducia

Considerazioni sul legame tra comunicazione pubblica e istituzioni

Lorenzo R. S. Sanchez

Esperto per la comunicazione pubblica e del PNRR, MIT

Ho iniziato a scrivere questo contributo, come un pazzo, mentre mangiavo.

Lasciamo perdere dove mi trovassi di preciso, per quale occasione; quel che importa davvero è il tavolo alle mie spalle. Seduti tra boccali di birra, intorno a ogni genere di intingolo, due uomini e una donna parlano fra loro piuttosto animosamente. L'argomento, manco a dirlo, è la politica.

Registro solo i contorni della conversazione, nonostante i toni sempre più accesi, adoperando una tecnica affinata durante decine (forse centinaia) di cene con parenti e colleghi. Fallisco nel mio tentativo di ignorarli quando sento pronunciare le quattro consonanti che da ormai diversi anni sono il mio pane quotidiano:

«E che c'hanno fatto co' sto PNRR?» - tuona uno di loro, prima di continuare - «Io ancora non ho capito a che so' serviti 'sti soldi!»

Con un tono rassegnato, quasi pacifico, l'altro risponde: «Ma lo sai... è tutto un magna magna».

«Un magna magna», gli fa eco la donna.

Smettono di discutere. Urrà: la sfiducia generale nei confronti delle istituzioni ha riportato la concordia tra i commensali. Sulle note del cellulare, scrivo: bisogna arrivare in tavola. Mi chiedo quante conversazioni di questo tipo ci siano, ogni giorno, in Italia. Innumerevoli, senza ombra di dubbio. Mi vengono in mente le battute di amici e parenti sul Piano, su come stiano venendo impiegati i fondi; penso alle mie risposte - ora pazienti, ora piccate. Se potessi sedermi a ciascun tavolo, in ogni conversazione, per rispondere alle domande e spiegare quali sono i risultati che si stanno raggiungendo, lo farei. Il

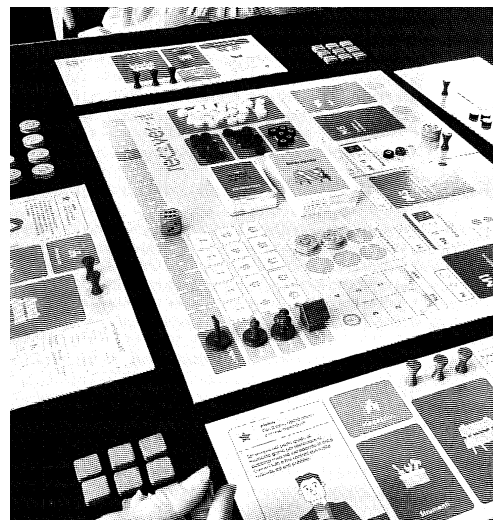
mio dietologo ne sarebbe contrariato, anche perché probabilmente si tratterebbe davvero di un sacco di pranzi e cene. Un'indagine condotta da Demopolis nel 2022, infatti, rivelava che appena un italiano su dieci era in grado di identificare un intervento o una riforma PNRR nel proprio territorio. Un anno dopo il dato era migliorato, ma restava allarmante: tre persone su dieci. Si tratta di dati già di per sé significativi, se consideriamo che il PNRR è un Piano senza precedenti, dall'importanza storica e con un impatto enorme, sia in termini economici, sia di performance. Ancora di più se inquadrriamo i risultati di questa indagine come sintomo di una crisi più profonda e trasversale: quella della fiducia pubblica nelle istituzioni.

D'altra parte, come si potrebbe avere fiducia in qualcosa che non si conosce?

Tale crisi assume diverse forme e ha numerose cause, troppe per anche solo tentare di elencarle tutte. In linea di massima si tratta di una lacerazione nel rapporto tra cittadini e istituzioni, nel contesto di quella che viene definita da diversi studiosi come erosione della verità, o truth decay. Detta in altre parole: sempre più persone non credono a ciò che le istituzioni (di qualsiasi tipo) dicono; sempre più persone diventano impossibili da raggiungere attraverso i canali ufficiali.

Per me, che lavoro nella comunicazione istituzionale, questa è una tragedia. Mentirei se dicessi che negli ultimi anni, a più riprese, quasi ogni giorno, non mi sono chiesto da chi sia composto il pubblico che vede i post che realizzo per i social media, o che legge i comunicati stampa, o che visita il sito istituzionale del Ministero.

Il fenomeno è preoccupante anche oltre il perimetro del PNRR e della comunicazione istituzionale, perché mette in discussione, nel futuro, la capacità che abbiamo - come individui, come società e come Stato - di risolvere problemi complessi. Non è un caso che diversi scienziati stiano individuando nell'instabilità sociale e nella sfiducia pubblica uno dei principali ostacoli all'attuazione dell'Agenda 2030: la sfiducia paralizza i processi decisionali e l'azione istituzionale.



Per questo motivo, sono convinto del fatto che oggi fare comunicazione istituzionale debba significare, almeno in parte, prendersi cura delle persone e cercare di guarire quel che si è lacerato.

Si tratta di un elemento che fa parte, almeno secondo me, di quel più ampio processo di trasformazione descritto dal Coordinatore, Davide Ciferri alcune pagine fa: mettere le persone e i loro bisogni al centro.

In questo senso, arrivare in tavola significa porsi, a volte, sullo stesso piano del pubblico, mettendo anche in discussione pratiche consolidate della comunicazione istituzionale e del cerimoniale; significa istituire canali non solo di comunicazione, ma anche di ascolto; significa rendere il lavoro del Ministero accessibile da chiunque, anche a tavola. Per un'Istituzione che con il proprio PNRR arriva già ovunque - con treni e autobus, navi e metropolitane, nell'edilizia popolare e sulle piste ciclabili - l'ultima sfida è questa.

Ciò ha significato, negli ultimi anni, promuovere iniziative di comunicazione diverse dal consueto; provare a partecipare - insieme a colleghi e personale dell'Unità di Missione per il PNRR - a ogni genere di evento, workshop, per quanto piccolo o grande, raccontando i risultati che stavano venendo conseguiti, ascoltando ciò che le persone avevano da dire.

Tra le reazioni che più sovente ho riscontrato vi è, senza ombra di dubbio, la sorpresa.

Le persone erano sorprese di incontrare i tecnici del Ministero; di sentire, anche da loro, quali fossero gli elementi innovativi e importanti del Piano; di trovarli disposti a rispondere alle loro domande; di vederli proprio lì, nella piazzetta del quartiere o nel liceo di zona.

Il pomeriggio in cui abbiamo tenuto il primo incontro con gli studenti dell'Università IUAV di Venezia per raccontare il PNRR, credo che la maggior parte di loro (e forse anche dei docenti) si aspettasse di essere annoiata a morte. Alcuni, mesi dopo, mi avrebbero detto di aver pensato che il PNRR era troppo complicato per diventare un progetto di comunicazione, di essere stati intimoriti dalla mole di informazioni e di dati (in continuo aggiornamento, peraltro) che abbiamo dato loro, sin da subito. Altri, invece, mi hanno confidato di aver pensato che il Ministero avrebbe indicato loro cosa scrivere o esprimere riguardo al Piano.

Mi piace pensare che alla fine siano stati sorpresi.

Questo volume - ricco di infografiche, dati e mappe - non ha la pretesa di essere un compendio tecnico aggiornato sugli investimenti PNRR di competenza MIT. Troverete alcuni dati ripetuti più volte, alcuni dei quali già superati mentre facevamo l'editing del volume. Non credo sia così importante.

Vedete, l'obiettivo dichiarato di questo progetto era arrivare, un giorno, alla pubblicazione - fornendo agli studenti gli strumenti necessari per imparare, mettersi alla prova e sperimentare, anche iniziando a conoscere la Pubblica Amministrazione. Quello non dichiarato, invece, era coinvolgere degli studenti e parlare con loro, illustrare il PNRR, incoraggiarli nei loro pensieri a riguardo, avviando una conversazione da poter continuare con i propri colleghi, amici, con le famiglie, anche a tavola.

Questo è uno dei modi in cui si costruisce fiducia.

Per concludere, quel che troverete in questa pubblicazione sono frammenti di conversazione, pensieri, idee e creatività che riflettono ciò che gli studenti hanno capito e fatto proprio del PNRR. Troverete approfondimenti sulle questioni che hanno individuato come importanti, sul cambiamento che sta già venendo realizzato in tutto il Paese. Troverete il loro talento, la loro competenza e l'audacia creativa nel raccontare la complessità. Anche nei dati che vengono ripetuti più volte, scoprirete piccole variazioni nel punto di vista, nel tono, nelle rappresentazioni. Scoprirete la loro personalità. In queste pagine troverete - spero - la sensazione più bella che possa nascere dopo la sorpresa: la meraviglia.

Buona lettura.