

Come comunica l'Assemblea regionale toscana

**Analisi della produzione e del consumo
della comunicazione istituzionale del
Consiglio regionale della Toscana**

Questa ricerca è stata promossa dal Co.Re.Com della Regione Toscana e affidata all'Osservatorio di Pavia.

Responsabile della ricerca: Paola Barretta

Alla sua realizzazione hanno contribuito:

per la sezione "Il monitoraggio delle trasmissioni istituzionali della Toscana", il Gruppo di lavoro per il monitoraggio, composto da Pier Luigi Meucci, Marinella Romoli, Giacomo Amalfitano, Daniele Pecchioli, Anna Boncompagni, Mario Ginanni e Francesca Padula;

per la sezione "I focus group" Susanna De Luca;

per la sezione dell'analisi testuale Vittorio Cobianchi.

Indice

Introduzione	p. 3
I. Monitoraggio quali-quantitativo	
Gli obiettivi e il campo dell'indagine	p. 7
Il corpus dell'analisi e la metodologia	p. 8
Il monitoraggio del pluralismo politico: il primo trimestre 2007	p. 11
L'uso delle immagini	p. 13
L'agenda delle trasmissioni	p. 15
Il <i>focus</i> sulle attività del Consiglio	p. 17
La struttura delle trasmissioni: chi parla	p. 21
Osservazioni conclusive	p. 25
Le schede delle trasmissioni	p. 26
II. Analisi testuale	
Premessa	p. 30
Analisi del contesto narrativo: il tema dell'ambiente	p. 31
Analisi del contesto narrativo: il tema dell'economia	p. 34
Analisi del contesto narrativo: il tema della sanità	p. 38
Il linguaggio dei partiti	p. 41
Caratterizzazione del parlato per rete di emittenti	p. 46
III. Le interviste	
I principali risultati dell'indagine	p. 50
La stesura dell'intervista	p. 51
Le domande di base	p. 52
Le domande sulle trasmissioni istituzionali	p. 55
Le domande sul rapporto tra Tv e istituzioni	p. 65
Le domande sul protagonista della comunicazione	p. 67
Osservazioni conclusive	p. 75

IV. Focus group	
I principali risultati dell'indagine	p. 78
Il campo e gli obiettivi dell'indagine	p. 80
La percezione della politica locale	p. 82
La fruizione delle Tv locali	p. 87
Le valutazioni sulle trasmissioni istituzionali	p. 88
Le valutazioni sulle singole trasmissioni	p. 98
Osservazioni conclusive	p. 104
V. Corrispondenza tra bisogni informativi e l'offerta comunicativa. Il bilancio conclusivo della ricerca	 p. 107
Note metodologiche	
Appendice A: le schede di rilevazione	p. 113
Appendice B: la struttura delle interviste	p. 115
Appendice C: le guide di discussione dei focus group	p. 116
Bibliografia	p. 119

Introduzione

Gli ultimi decenni sono stati caratterizzati – in Italia, come in altri paesi dell’Unione europea – da sviluppi importanti nella definizione del rapporto tra cittadini e istituzioni pubbliche. Questa evoluzione è stata resa possibile dalla congiuntura di tre elementi: le innovazioni normative che, a livello locale e a livello nazionale, hanno contribuito a fornire maggiore visibilità alle istituzioni; lo sviluppo di una cultura negli enti pubblici orientata al servizio dei cittadini-utenti; l’accresciuta consapevolezza da parte dei cittadini del diritto ad essere informati.

Per quanto riguarda il primo elemento (innovazioni normative), il diritto all’informazione ha conosciuto tra la fine degli anni ottanta e l’inizio degli anni novanta una fase di espansione culminata nel 1997 con l’avvio di una serie di riforme sullo snellimento delle attività amministrative e dei procedimenti di decisione e di controllo. Una ulteriore evoluzione si ha nel 2000 con l’emanazione della legge n. 150 che disciplina in modo sistematico, anche se non ancora compiuto, le attività di informazione e di comunicazione degli enti pubblici. La direttiva che l’allora Ministro della Funzione Pubblica Franco Frattini emana nel 2002 va nella stessa direzione con l’obiettivo di definire ulteriormente l’attuazione della nuova disciplina, identificando le attività riconducibili alla categoria comunicazione istituzionale e specificando gli strumenti a disposizione delle pubbliche amministrazioni.

Per quanto riguarda il secondo elemento (il crescente orientamento delle istituzioni e delle amministrazioni al cittadino-utente) sono stati compiuti alcuni passi in avanti. L’amministrazione pubblica che dialoga con il territorio – in quanto baricentro intorno al quale ruotano l’attività e le richieste dei cittadini – non è solo un’immagine da manuale ma una realtà che a poco a poco si va diffondendo in tutta Italia.

La comunicazione pertanto diventa una leva centrale dell’azione del governo e della relazione tra enti pubblici e cittadino. L’elezione diretta di alcune figure istituzionali a livello locale chiama gli attori politico-istituzionali a rispondere del loro operato; ed è proprio su questa dimensione del rapporto diretto con i cittadini che essi si giocano

popolarità, consenso, nonché la rielezione. In questa direzione le attività di comunicazione gestite dalle amministrazioni nell'ambito delle proprie competenze istituzionali, sia in chiave di gestione delle relazioni interne sia per rendere più accessibile l'azione amministrativa, contribuiscono a fornire un'immagine del pubblico chiaro, trasparente e credibile. Lo snellimento delle pratiche e le semplificazioni nell'accesso ai servizi facilitano dunque una comunicazione delle istituzioni ispirata ai criteri di *efficienza* e di *efficacia*. Inoltre, i principi di organizzazione delle attività comunicative assumono un rilievo crescente via via che, in applicazione del principio di sussidiarietà, un numero sempre maggiore di competenze dell'amministrazione statale viene attribuita ad altri livelli istituzionali (Regioni, Province, Comuni, circoscrizioni) o ad altri organismi pubblici (enti, agenzie, società di servizi).

Il cammino delle istituzioni pubbliche ad informare sulle ragioni delle proprie decisioni e delle proprie azioni, e a valorizzare il cittadino in quanto attore dei processi cambiamento, è appena all'inizio. La formazione degli operatori e delle figure istituzionali da un lato, e le innovazioni normative dall'altro, aprono spiragli verso la riprogettazione delle culture e la promozione dei rapporti con il cittadino.

Il terzo e ultimo elemento è costituito dalla accresciuta consapevolezza da parte dei cittadini del diritto ad essere informati. "La sempre maggiore differenziazione sociale e l'ampliamento degli interventi dello Stato hanno determinato [...] l'emergere del riconoscimento dei cittadini, sia come singoli, sia come individui associati, quali interlocutori legittimi che divengono titolari di diritti definiti nuovi in quanto frutto di una maggiore consapevolezza dell'essere cittadini"¹.

Lo conferma anche l'indagine condotta dalla società di sondaggi Swg per la Conferenza dei Presidenti dei Consigli Regionali e delle province autonome, dalla quale emergono alcuni elementi interessanti sulle opinioni dei cittadini nei confronti degli enti locali in generale e delle assemblee regionali in particolare². I cittadini hanno fiducia rispettivamente: nel sindaco (66%), nel Presidente della Regione (24%), nel Presidente della Provincia (11%). A questo dato si associa una domanda di maggiore attenzione alle richieste provenienti dalla cittadinanza mediante la valorizzazione dei Consigli Regionali, istituzioni capaci di dare informazioni sulle attività e le competenze.

I mille cittadini e gli oltre duecento amministratori locali intervistati assegnano un valore aggiunto ai Consigli Regionali, capaci, nella loro opinione, di dar voce alla comunità territoriale. È un ritorno delle assemblee, della cittadinanza che chiede alla politica di essere alta, virtuosa e soprattutto vicina al territorio. Rispetto alle richieste rivolte ai Consigli regionali, più della metà degli intervistati chiede un generico "più informazioni" sulle attività dei Consigli regionali, e più nello specifico avverte l'esigenza di una

¹ Grandi, R. [2001], *La comunicazione pubblica: teorie, casi, profili normativi*, Roma, Carocci, p. 39.

² Fonte: Indagine di Publica.Swg., Sistema Cati su 1000 italiani. Data: dal 12 al 14 gennaio 2006.

maggior attenzione ai giovani (19%), agli anziani (17%), di un miglioramento dei servizi sociali e sanitari (16%), di uno sviluppo economico e imprenditoriale (11%), infine di soluzioni per il traffico cittadino (9%). Emerge una consapevolezza accresciuta della cittadinanza nel chiedere informazioni su attività che sono effettivamente di competenza regionale e sulle quali dunque le Assemblee Regionali svolgono un ruolo ben preciso.

Ne deriva complessivamente una domanda di maggior contatto con le istituzioni e di attivazione di nuovi canali idonei a rendere semplice il linguaggio amministrativo, a trasferire una quantità superiore di notizie e dati, a motivare le singole decisioni e scelte operate dall'Assemblea regionale. *Trasparenza* e *chiarezza* sono le parole chiave per sgombrare il campo da una percezione negativa di immobilismo della politica e degli enti pubblici. Da ciò l'esigenza di "un'amministrazione colloquiale", ovvero di enti in grado di implementare, nel proprio territorio, un'azione di valorizzazione, sia che si tratti di investimenti economici, politici, culturali, occupazionali, sia che si tratti semplicemente di promozione di immagine.

Da questo sintetico *excursus*, emerge lo sforzo realizzato nella direzione della maggior e migliore informazione delle istituzioni e degli apparati pubblici nei confronti dei cittadini. Sforzo che in questi ultimi anni ha trovato piena realizzazione nelle campagne e nelle iniziative promosse dalle diverse amministrazioni per avvicinarsi al cittadino ed eventualmente sensibilizzarlo su alcuni temi, come testimoniano le iniziative della pubblica amministrazione di potenziamento delle Reti civiche e gli investimenti su Internet.

Oggi in Italia si può parlare dunque di una nuova disciplina, la comunicazione pubblica appunto, variamente declinata e comunque con uno status di autonomia e di competenze. Il rapporto integrato con i media, la comunicazione direttamente riferita al cittadino-utente e la comunicazione interna diventano pertanto le tre linee guida intorno a cui ruotano le priorità delle istituzioni per informare sulle ragioni delle proprie decisioni e delle proprie azioni.

La scelta del Consiglio regionale della Toscana va proprio in questa direzione: sviluppare forme di comunicazione istituzionale attraverso un canale, quello televisivo, e un contenitore *ad hoc*, le trasmissioni di informazione delle attività e delle competenze dell'Assemblea regionale.

È in questo quadro che si è mossa la ricerca presentata nelle pagine che seguono. Una volta analizzati tratti, ruolo, contesto e qualità delle trasmissioni istituzionali, si rende necessario compiere un ulteriore passo in avanti nella direzione dell'*efficacia* di questo tipo di comunicazione.

Il che si connette, da un lato, all'esigenza di un'indagine esplorativa dei bisogni dell'utenza al fine di comprendere il gradimento dei contenitori istituzionali, dall'altro alla conoscenza delle opinioni e delle aspettative dei protagonisti stessi della comunicazione

istituzionale, i soggetti politici, i componenti della struttura amministrativa della Regione e gli operatori dei media locali. Il progetto pertanto si propone una triplice finalità:

- Approfondire le modalità di organizzazione della offerta istituzionale (contenuti e stili)
- Individuare le principali caratteristiche dei bisogni informativi dei cittadini-utenti
- Confrontare domanda e offerta per verificare l'esistenza di una convergenza tra le due dimensioni

L'analisi dei contenuti e degli stili della comunicazione istituzionale (lato dell'offerta) si svolge mediante *il monitoraggio qualitativo e quantitativo* e *l'analisi testuale* sulle trasmissioni di informazione istituzionale andate in onda nel primo trimestre del 2007. Il monitoraggio si concentra sull'analisi dei contenuti, al fine di verificare il rispetto della Convenzione, siglata tra il Consiglio e le emittenti, soprattutto per quanto attiene alla "visibilità delle differenti posizioni politiche". L'analisi testuale approfondisce l'aspetto dello stile, individuando le modalità linguistiche – relative alle tematiche più importanti – messe in gioco dalle forze politiche e dalle emittenti.

Completano l'analisi di questa dimensione le *interviste in profondità* rivolte alle figure chiave del Consiglio regionale, ai componenti della struttura amministrativa e ai responsabili di redazione dei programmi oggetto dell'indagine. Le domande contenute nell'intervista sono state concepite per evidenziare le opinioni e le valutazioni dei protagonisti sui punti di forza e sulle eventuali aree di criticità dei contenitori istituzionali. L'analisi della seconda dimensione (il lato della domanda) si svolge ricorrendo a *focus group* su target generazionali. L'inserimento dei focus group nella ricerca nasce dalla finalità di avere informazioni sull'impatto delle trasmissioni istituzionali sui telespettatori. Pertanto le domande dei focus mirano a comprendere il livello di soddisfazione dei cittadini mediante due criteri: il grado di sviluppo degli "appeal points" (gli elementi di richiamo relativi al format) e la valutazione dei "composing factors" (livello tecnico di produzione, efficacia comunicativa dei protagonisti, scelta dei tempi e delle modalità stilistiche).

Conclude la ricerca un bilancio complessivo sul confronto tra i bisogni informativi dei cittadini e l'offerta istituzionale delle trasmissioni allo scopo di verificarne il grado di convergenza.

Il monitoraggio delle trasmissioni istituzionali del Consiglio Regionale della Toscana

(a cura del Gruppo di lavoro per il monitoraggio delle trasmissioni istituzionali)

Gli obiettivi e il campo dell'indagine

Da anni il Consiglio regionale è impegnato a promuovere azioni di informazione sull'attività istituzionale dell'assemblea e dei suoi organi tra i cittadini toscani. Un'informazione che deve avere "caratteristiche di completezza e obiettività, garantendo pari visibilità al pluralismo delle posizioni politiche" e, nello stesso tempo, da svolgersi "con linguaggio giornalistico in grado di suscitare interesse ed attenzione da parte dei cittadini" (*Deliberazione dell'Ufficio di presidenza n. 13 del 19 febbraio 2002*).

Su questa base sono state sottoscritte specifiche convenzioni con alcune emittenti radiotelevisive private che, in piena autonomia redazionale, si sono impegnate a realizzare trasmissioni sull'attività istituzionale del Consiglio regionale. Le emittenti sono state individuate sulla base delle loro caratteristiche in termini di copertura di segnale e di ascolto televisivo. Le quattro trasmissioni televisive, prodotte e realizzate con il contributo del Consiglio regionale della Toscana, sono: *Toscana Parlamento* (Associazione Emittenti Televisive Toscane), *In Regione* (Canale 10), *La Voce del Consiglio* (RTV38), *Regionando* (Telegranducato).

L'esperienza del monitoraggio, attiva dal 2004, su iniziativa del Co.Re.Com, è proseguita fino ad oggi.

Il Segretario generale del Consiglio regionale ha istituito nel 2007 (*Decreto n. 11 del 16 marzo 2007*) - poi prorogato (*Decreto n. 27 del 9 maggio 2007*) - il gruppo di lavoro con il compito di monitorare le trasmissioni delle emittenti televisive convenzionate e presentare un report, con particolare riferimento allo spazio dedicato ai componenti degli organi istituzionali (Giunta e Consiglio regionali, Ufficio di presidenza) ed al rispetto della parità di genere.

La fase preparatoria di questo primo monitoraggio del 2007 ha impegnato il gruppo di lavoro nella messa a punto di nuove schede per la rilevazione quali-quantitativa, utilizzando l'esperienza già maturata e la preziosa collaborazione dell'Osservatorio di

Pavia. Le schede, che vengono illustrate nella prima parte del report, introducono alcuni elementi nuovi rispetto a quelle usate nel passato.

Nella scheda di rilevazione del pluralismo politico, tali elementi attengono all'indicazione del *genere* dei soggetti pertinenti e alla presenza di una *dimensione relazionale* all'interno dei discorsi dei soggetti pertinenti e di una *eventuale conflittualità* che emerge dalle parole dei parlanti.

L'analisi qualitativa adotta il servizio come unità di analisi per individuare i *temi* oggetto dei vari servizi, il *tipo di attività* dell'assemblea legislativa che viene messa in evidenza nei programmi, l'uso delle *immagini* e i *protagonisti* delle trasmissioni.

Attraverso queste rilevazioni, l'indagine si pone i seguenti obiettivi:

1. Verificare il rispetto della Convenzione da parte delle emittenti toscane, soprattutto per quanto attiene alla "visibilità delle differenti posizioni politiche"
2. Analizzare le modalità attraverso cui i criteri della delibera si sono concretizzati nei programmi
3. Descrivere le caratteristiche delle trasmissioni istituzionali in riferimento all'impiego delle immagini, agli stili di comunicazione, alle modalità degli interventi, ai temi oggetto dei servizi e ai protagonisti

Il corpus di analisi e la metodologia

L'analisi ha riguardato quattro tipologie di trasmissioni televisive andate in onda nel periodo compreso tra il 18 gennaio ed il 31 marzo 2007.

Le trasmissioni analizzate sono *Toscana Parlamento*, *In Regione*, *La Voce del Consiglio* e *Regionando*, trasmesse rispettivamente da **Associazione Emittenti Televisive Toscane**, **Canale 10**, **RTV 38** e **Granducato Tv**. L'Associazione Emittenti Televisive Toscane è costituita da: *Tvl*, *Teletruria*, *Telemaremma*, *Teleiride*, *Teleidea*, *Sestarete*, *Canale 3*, *Rtv2*, *Teletirreno*, *Rete Versilia*, *TV Prato*, *Canale 50*, *Rete 37*, *Video Firenze*, *Tele 37*, *TGR*, *Toscana TV*, *Italia7*, *TVM*, *Teleapuania*, *TS Lucca*, *Lineauno*. RTV 38 è collegata a *Antenna 5*, *Teleriviera*, *TV1*.

Queste emittenti hanno siglato la convenzione con il Consiglio regionale e realizzato con il contributo economico della Regione i programmi di informazione istituzionale impegnandosi al rispetto dei criteri specificati nella convenzione.

Tutte le trasmissioni sono andate in onda nel periodo analizzato con cadenza settimanale (*RTV 38 ed Associazione Emittenti Televisive Toscane*) e quindicinale (*Telegranducato e Canale 10*).

Le trasmissioni, ai sensi della convenzione, devono avere una durata compresa tra 20 e 24 minuti e devono andare in onda in una fascia oraria compresa tra le 18,00 e le 23,00, compatibilmente con la programmazione di ciascuna emittente.

Tab. 1. Il corpus di analisi

Rete e Programma	Numero puntate				N. Servizi
	gen	feb	mar	TOT.	
Toscana Parlamento <i>Assoc. Emittenti Televisive Toscane</i>	3	3	4	10	38
In Regione <i>Canale 10</i>	1	2	3	6	41
La Voce del Consiglio <i>RTV 38</i>	1	4	5	10	58
Ragionando <i>Telegranducato</i>	1	2	3	6	59

Il monitoraggio si è svolto mediante approcci metodologici differenziati: il campione delle trasmissioni è stato analizzato mediante un'*analisi del contenuto qualitativa* per cogliere il rispetto della delibera da parte delle emittenti e descrivere le caratteristiche delle trasmissioni e una *analisi puramente quantitativa* per indagare il rispetto del pluralismo politico.

L'aspetto fondamentale che si vuol fare emergere dalla elaborazione dei dati è quello relativo al pluralismo politico; la già citata *Delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 13 del 19 febbraio 2002*, stabilisce che una delle premesse per la realizzazione delle trasmissioni di informazione sull'attività consiliare debba essere la garanzia di "*pari visibilità al pluralismo delle posizioni politiche*".

Con pluralismo politico si intende la rappresentazione, nei programmi istituzionali, della pluralità di posizioni politiche di cui è composta l'Assemblea regionale. Il monitoraggio quantitativo è volto quindi a verificare se e in quale misura le emittenti garantiscono all'interno dei programmi di informazione lo spazio e la visibilità ai diversi soggetti politici rappresentati nell'Assemblea.

Questo tipo di verifica, ai sensi della L. 28/00, assume un valore ancora più stringente nel caso in cui il periodo oggetto del monitoraggio sia interessato da consultazioni elettorali o referendarie.

In primo luogo, si è cercato quindi di ottenere dei dati di riepilogo, in valore assoluto, sulle variabili riportate nella tabella di rilevazione (essenzialmente *genere, tempo direttamente gestito e tempo di attenzione*) distinte per gruppi e per le quattro coalizioni esistenti in Consiglio (*Per la Toscana, Toscana Democratica, Rifondazione Comunista, Gruppo misto*). Lo stesso tipo di elaborazione fornisce dati, in valore assoluto, relativamente agli

organi istituzionali che sono stati soggetti nei vari servizi televisivi (*ci si riferisce ai gruppi, al Presidente del Consiglio e alla Giunta regionale*).

Infine si è voluto evidenziare, in valori percentuali, la distribuzione del tempo di attenzione tra consiglieri facendo una distinzione per genere.

Inoltre, poiché nella delibera sono previsti principi relativi alla qualità delle trasmissioni istituzionali, si è impiegata una scheda qualitativa e quantitativa per analizzare la capacità di suscitare l'interesse dei cittadini/spettatori attraverso la costruzione di programmi con appeal.

Il monitoraggio del pluralismo politico: i dati del primo trimestre 2007

Una delle condizioni che le emittenti televisive convenzionate con il Consiglio regionale devono rispettare riguarda il rispetto del pluralismo fra gruppi politici di maggioranza e minoranza presenti in Consiglio. Si tratta del consueto monitoraggio sui tempi concessi a ciascun consigliere e ai diversi gruppi consiliari svolto dal Settore Assistenza al Corecom, che rileva variabili come il *tempo direttamente gestito* (GdT o tempo di parola dei soggetti pertinenti) e il *tempo di attenzione* (T, la somma tra il tempo direttamente gestito e il tempo dedicato a quel soggetto dal giornalista).

Riteniamo necessario chiarire che il concetto di "pluralismo politico" richiamato nella legge 28/2000 e ribadito nella direttiva dell'Ufficio di Presidenza promuove, "al fine di garantire la parità di trattamento e l'imparzialità rispetto a tutti i soggetti politici, l'accesso ai mezzi di informazione per la comunicazione politica". Punto peraltro ribadito dalla convenzione tra Consiglio regionale ed emittenti.

La tabella che segue mostra i dati relativi al tempo gestito direttamente e al tempo di attenzione al fine di accertare che sia stata garantito a tutti i Gruppi consiliari l'accesso ai mezzi di comunicazione. Il che, in questi programmi, si traduce nella rappresentazione della pluralità delle posizioni politiche di cui è composta l'Assemblea. Come si evince dalla Tab. 1, il pluralismo politico è sostanzialmente garantito da tutte le emittenti.

Tab. 2. Riepilogo rispetto del pluralismo politico per coalizioni e gruppi consiliari (in percentuale).

Coalizioni/Gruppi	Consistenza Gruppi Consiliari	AETT		Canale 10		Granducato Tv		RTV 38		Tutte le emittenti	
		T	Gdt	T	Gdt	T	Gdt	T	Gdt	T	Gdt
Toscana Democratica	60,0%	49,5%	49,6%	56,1%	55,7%	47%	47%	49,6%	50,7%	50,7%	50,4%
Comunisti Italiani	4,6%	4,6%	4,6%	8,1%	7,7%	5,5%	5,3%	3,5%	4,7%	5,5%	5,4%
Democratici di Sinistra	35,4%	17,5%	17,9%	18,5%	18,1%	20,3%	20,1%	16,8%	18%	18,5%	18,2%
Margherita	12,3%	14,3%	14,1%	10,2%	11,4%	9,4%	9,5%	11%	10,5%	11,9%	11,8%
SDI	4,6%	8,8%	8,7%	7,8%	7,5%	5,8%	6%	10%	9,9%	8%	8,1%
Verdi	3,1%	4,3%	4,3%	11,5%	11,1%	6%	6,1%	8,3%	7,6%	6,8%	6,9%
Per la Toscana	29,2%	40%	39,9%	37,9%	38%	36%	36%	35,9%	34,7%	37,9%	38,1%
Alleanza Nazionale	9,2%	12,9%	12,8%	12,7%	12,5%	13,6%	13,8%	12%	11,2%	12,7%	13%
Forza Italia	15,4%	22,6%	22,6%	20,6%	21%	17,6%	17,4%	14,8%	14,7%	19,9%	19,9%
UDC	4,6%	4,5%	4,5%	4,6%	4,5%	4,8%	4,8%	9,1%	8,8%	5,3%	5,3%
Rifondazione Comunista	7,7%	10,5%	10,5%	3,1%	3,2%	12,6%	12,7%	9,3%	9%	8,9%	9,1%
Gruppo Misto	3,1%	0%	0%	2,9%	3,1%	4,4%	4,3%	5,2%	5,6%	2,5%	2,4%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Base in secondi: 23371 per il GdT e 26100 per il T

Inoltre, il rispetto del pluralismo è anche garantito in una dimensione più micro che è quella dei servizi - contenuti in ogni singola puntata - che sono costruiti con interviste ai soggetti politici appartenenti a gruppi consiliari diversi.

La tabella successiva mostra le percentuali calcolate sul tempo di attenzione dedicato ai protagonisti delle istituzioni toscane. Come si evince dai dati, il tempo dedicato alla Giunta e al Presidente del Consiglio è residuale, la scena è infatti occupata dai gruppi consiliari. Da segnalare il fatto che la Giunta non ha secondi di tempo direttamente gestito.

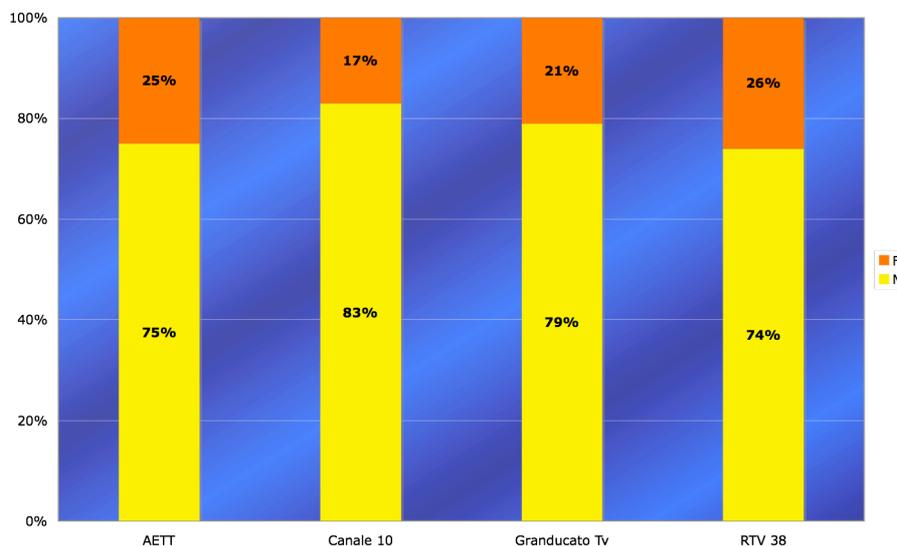
Tabella 3. Tempo di attenzione dedicato ai membri del Consiglio e della Giunta (%)

Membri del Consiglio e della Giunta	EMITTENTI				
	AETT	Canale 10	Granducato Tv	RTV 38	Totale delle emittenti
Gruppi consiliari	96%	88%	94%	88%	93%
Giunta regionale	3%	7%	3%	10%	5%
Presidente del Consiglio	1%	5%	3%	2%	2%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%

Base: 26100 secondi di Tempo di attenzione (T)

Come sopra ricordato, la nuova scheda di analisi ha introdotto anche la rilevazione del genere dei soggetti monitorati. La normativa, infatti, suggerisce che i mezzi televisivi debbano garantire un'equa rappresentazione di genere. Il che potrebbe tradursi nell'impegno per le emittenti di rappresentare almeno la percentuale femminile presente in Consiglio che è del 24% circa, ovvero dare voce a tutti i consiglieri donna presenti in Assemblea. L'analisi del tempo dedicato ai soggetti politici ha anche incluso il calcolo per *distinzione di genere*, con lo scopo di verificare nelle trasmissioni la visibilità delle donne.

Graf. 1 Tempo di parola (GdT) dedicato ai Consiglieri per distinzione di genere



Base in secondi: 23371 per il GdT

Nel complesso, pertanto, le emittenti danno voce alle donne presenti in Consiglio, con percentuali di attenzione simili alla composizione femminile dell'Assemblea (in particolare per quanto riguarda Associazione Emittenti Televisive Toscane e Rtv 38).

L'uso delle immagini

Nella logica espressiva che caratterizza il medium televisivo, l'uso delle immagini è un elemento essenziale. Un buon uso incide in modo determinante sull'appeal del messaggio, sulla sua capacità di suscitare l'attenzione dello spettatore, sull'immagine complessiva dell'istituzione.

L'analisi si è concentrata principalmente sulle immagini di archivio e sulle modalità di ripresa dei lavori dell'assemblea, al fine di capire se il supporto visivo sia efficace per la rappresentazione delle attività del Consiglio.

Le immagini di archivio nei programmi analizzati svolgono un ruolo di immagini segnale, si tratta di immagini che mettono in relazione immediata i contenuti evocati dalle parole dei parlanti con la loro traduzione visiva, utilizzando un immaginario iconico condiviso dalla maggioranza degli spettatori. Tali immagini possono essere più o meno generiche rispetto al tema trattato (sanità=ospedale oppure lavoro=cantiere). Talvolta si adattano al contenuto più specifico della notizia.

Tab. 3. Numero dei servizi corredati da immagini di archivio

	AETT	Canale 10	Granducato Tv	RTV 38	Tutti i programmi
Servizi privi di immagini di archivio	87%	68%	19%	14%	40%
Servizi con immagini di archivio	13%	32%	81%	86%	60%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%

Base: totale dei servizi 38955 secondi

Le emittenti soddisfano ampiamente, in media, i criteri della direttiva (in base alla quale esse devono garantire la disponibilità di "un archivio di immagini in grado di coprire ogni argomento trattato") per quanto riguarda l'impiego delle immagini di archivio che coprono il 60% della programmazione, con alcune significative differenze tra Granducato Tv e Rtv 38, da un lato, e Associazione Emittenti Televisive Toscane e Canale 10, dall'altro. Le prime hanno una netta prevalenza di servizi accompagnati da immagini di archivio, le seconde invece hanno per lo più servizi privi di immagini di archivio. Esse, però, prevedono l'utilizzo, soprattutto nel caso di Canale 10, di schede grafiche.

L'efficacia di questo tipo di immagini è connessa alla capacità di contestualizzare i servizi. Ovviamente, vista la loro generalità ed universalità, possono essere riproposte nel corso di un lungo arco temporale. Accade così che a distanza di tempo, all'interno di servizi diversi ma della stessa area tematica compaiano le stesse immagini, talvolta nella stessa sequenza. In pochi casi, le stesse immagini utilizzate nella puntata precedente vengono riproposte nei servizi delle puntate successive. In un caso le stesse immagini sono state utilizzate due volte nella stessa puntata. Si tratta comunque di episodi sporadici che non inficiano l'utilizzo generale appropriato delle immagini.

Inoltre, le immagini impiegate sono sufficientemente specifiche, nel senso che i servizi sono accompagnati da riprese attinenti all'argomento trattato e al contesto di riferimento. Questa coerenza tra testo e immagine è un elemento utile alla costruzione del senso del messaggio e semplifica la fruizione dei servizi.

Nella costruzione dei servizi le immagini di archivio generalmente si alternano a quelle dell'aula e a quelle dei consiglieri intervistati. Le immagini del Consiglio ripreso durante i lavori sono abbastanza omogenee per tutte le emittenti, visti anche i vincoli logistici e regolamentari imposti alla presenza degli operatori.

Nelle trasmissioni esaminate quasi nessuna è risultata lesiva dell'immagine dell'Assemblea, molto rari sono stati, ad esempio, i casi di immagini d'aula semivuota.

Per quanto riguarda le **schede grafiche**, solo Canale 10 ne fa uso costante, in media quattro per puntata della durata di circa 40 secondi ciascuna, con stacco e sottofondo musicale, che precede e segue la voce del giornalista. Le schede si riferiscono ad atti approvati dal Consiglio, per la maggior parte mozioni, ma anche leggi e deliberazioni.

Tab. 4. Notizie corredate da immagini del Consiglio ripreso durante i lavori

	AETT	Canale 10	Granducato Tv	RTV 38	Tutti i programmi
Nessuna immagine dell'aula	7,9%	46,3%	18,8%	8,6%	19%
Immagini dell'aula	71,0%	17,1%	36,23%	31,0%	37%
Immagini degli uffici	2,6%	0,0%	1,5%	0,0%	1%
Più immagini istituzionali	10,5%	31,7%	42,0	55,2%	38%
Immagini di conferenze stampa/attività esterne	7,9%	4,9%	1,5%	5,2%	5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base: totale dei servizi 38955 secondi

La prevalenza di più immagini istituzionali e di aula e sale del Consiglio conferma l'impegno da parte delle emittenti di rappresentare il Consiglio e i suoi componenti nel contesto dell'istituzione: aula, sale del Consiglio, uffici e scorci di Palazzo Panciatichi. Si

segnala anche la presenza di riprese degli interni degli ambienti istituzionali in corrispondenza di mostre che vengono allestite con la sponsorizzazione del Consiglio.

L'analisi dei temi: l'agenda delle trasmissioni

L'analisi dei temi consente di avere un quadro sintetico su quali sono stati, nella rappresentazione dei media locali, le tematiche affrontate dall'assemblea toscana nel periodo di osservazione. L'analisi consente, inoltre, di valutare alcune differenze tra le varie emittenti nella costruzione dell'agenda e di fornire così altri elementi descrittivi sui programmi.

Dai dati emerge che i temi principali sui quali si concentra l'attenzione sono economia e sanità, con rispettivamente il 14,6% e 13,6% sul totale, seguiti da ambiente (8,7%), esteri e infrastrutture (7,3% ciascuno), e quindi cultura 6,8%.

Nella categoria tematica dell'economia sono state classificate tutte quelle notizie relative al piano energetico, ai piani industriali, e alle linee di intervento in generale del Consiglio. Grande spazio in ciascuno dei temi prevalenti hanno occupato i "piani" emanati dal Consiglio: il piano energetico regionale per l'economia, il piano regionale ambientale per l'ambiente. Si tratta di temi chiave per i quali la Regione stabilisce e programma le linee di intervento. I temi più trattati fanno pensare quindi ad un'assemblea che si occupa di questioni concrete, di *policy* vicine agli interessi dei cittadini.

Resta comunque interessante osservare la costruzione dell'agenda tematica di ciascuna emittente. La tabella successiva mostra il dato disaggregato per rete: tutte le emittenti dedicano attenzione ai temi di *policy* di competenza regionale (economia, ambiente e sanità), con una differenza nella trattazione dei temi "secondari". RTV 38 e Granducato Tv danno ampio spazio alla cultura, alle commemorazioni e alle politiche del lavoro; Associazione Emittenti Televisive Toscane dedica attenzione agli esteri e alla cultura, Canale 10 dà ampio spazio agli esteri, a cui seguono i temi legati alle infrastrutture.

Occorre sottolineare che questi dati riflettono l'agenda politica e i lavori dell'assemblea nel periodo di osservazione considerato.

Tab. 5 Distribuzione dei temi nei servizi delle trasmissioni istituzionali (%)

TEMI	EMITTENTI				
	AETT	Granducato TV	Canale 10	RTV 38	Tutte le emittenti
Economia	15,8%	19,5%	14,5%	9,4%	14,6%
Sanità	13,2%	17,1%	7,2%	18,9%	13,6%
Ambiente	7,9%	12,2%	7,2%	9,4%	8,7%
Esteri	13,2%	7,3%	8,7%	1,9%	7,3%
Cultura	10,5%	-	4,3%	11,3%	6,8%
Infrastrutture	5,3%	4,9%	7,2%	5,7%	6,3%
Commemorazioni	5,3%	9,8%	5,8%	5,7%	6,3%
Lavoro	5,3%	7,3%	-	7,5%	4,4%
Comunicazione	5,3%	-	1,4%	5,7%	3,4%
Pari opportunità	5,3%	-	2,9%	-	2,9%
Amministrazione interna	-	2,4%	5,4%	-	2,5%
Agricoltura	2,6%	2,4%	4,3%	-	2,4%
Politiche sociali	2,6%	-	2,9%	3,8%	2,4%
Amministrazione	-	2,4%	4,3%	-	2,4%
Rapporti partiti	2,6%	-	4,3%	-	1,9%
Sport	-	-	1,4%	3,8%	1,5%
Istruzione	-	2,4%	1,4%	-	1,0%
Autonomie	-	2,4%	1,4%	-	1,0%
Turismo	-	-	2,9%	-	1,0%
Commercio	-	-	-	1,9%	1,0%
Edilizia	-	-	1,4%	-	0,5%
Giustizia	-	-	-	1,9%	0,5%
Criminalità	-	-	-	1,9%	0,5%
Viabilità	-	-	-	1,9%	0,5%
Altro	5,3%	4,9%	5,8%	5,7%	6,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base: totale dei servizi 38955 secondi

Il focus sul Consiglio

Dopo aver indagato l'agenda tematica, un'altra dimensione rilevante per l'analisi del contenuto delle trasmissioni è stata quella che abbiamo definito come *focus* sul Consiglio. Le domande di questa sezione hanno la finalità di comprendere chi siano i principali protagonisti nei servizi, quale attività del Consiglio risulti prevalente nella costruzione dei servizi e in che modo venga presentato il Consiglio nella narrazione giornalistica.

I protagonisti

In questa sezione dedicata al focus sul Consiglio, ci siamo soffermati sui protagonisti delle trasmissioni per analizzarne il ruolo all'interno dei programmi.

Tab. 6. I protagonisti delle notizie. Distribuzione per emittente (%)

	AETT	Canale 10	Granducato Tv	RTV 38	Totale per programmi
Commissioni	13,2%	12,2%	4,3%	19,0%	11,7%
Consiglio	23,7%	56,1%	46,4%	31,0%	39,8%
Difensore civico	0,0%	0,0%	1,4%	1,7%	1,0%
Giunta	10,5%	2,4%	5,8%	10,3%	7,3%
Gruppi consiliari	10,5%	7,3%	11,6%	15,5%	11,7%
Parlamento studenti	0,0%	2,4%	2,9%	1,7%	1,9%
Presidenza	7,9%	7,3%	4,3%	8,6%	6,8%
Singoli consiglieri	21,1%	4,9%	8,7%	6,9%	9,7%
Altri	5,3%	4,9%	2,9%	5,2%	4,4%
Non applicabile	7,9%	2,4%	11,6%	0,0%	5,8%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

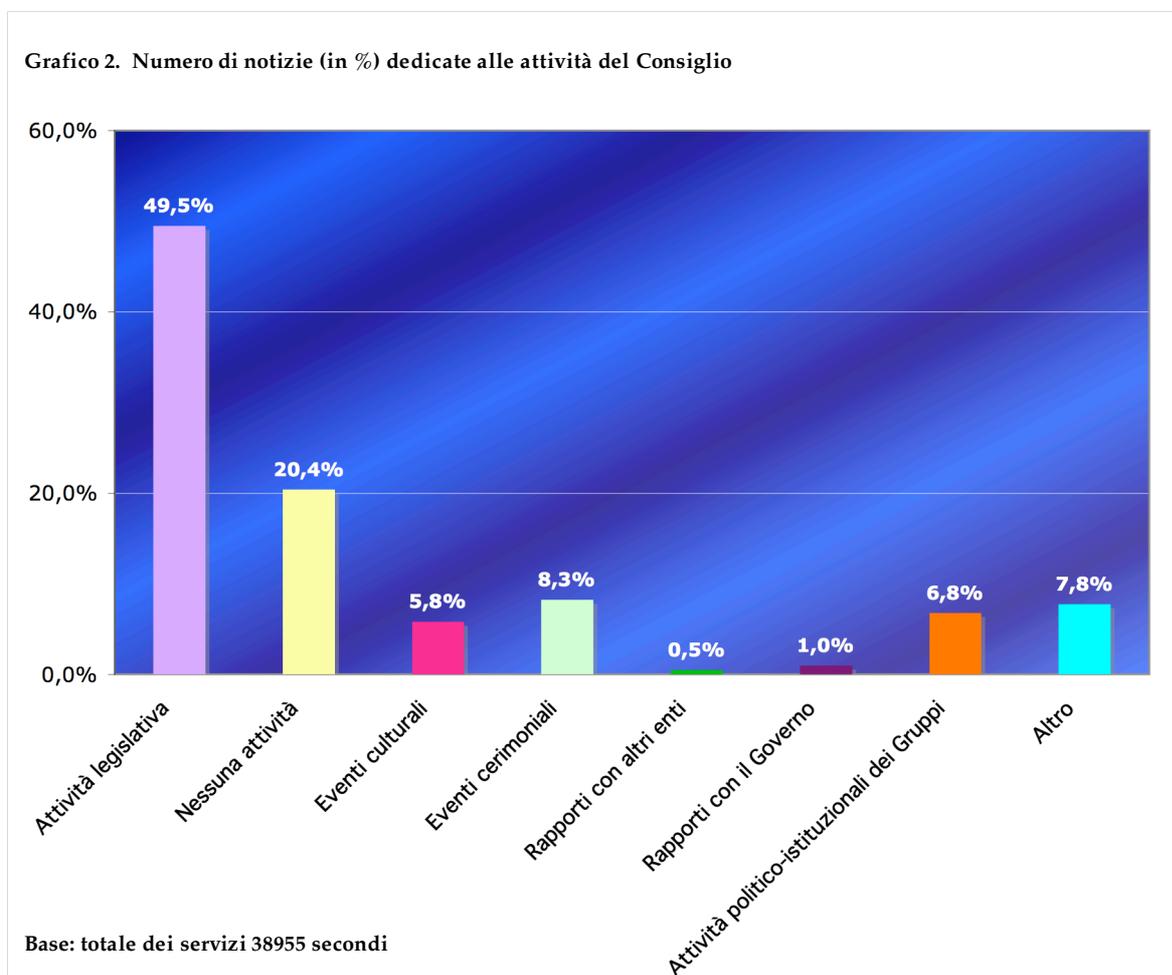
Base: totale dei servizi 38955 secondi

Il protagonista principale, nelle parole dei parlanti, è evidentemente il Consiglio regionale nel suo complesso, con la percentuale del 39,8% sul totale dei servizi. Seguono le commissioni (11,7%) e i gruppi consiliari (11,7%). In quest'ultimo dato si comprendono sia le iniziative proprie dei gruppi, quali ad esempio la presentazione di una proposta di legge o l'organizzazione di un convegno, sia le prese di posizione o i commenti relativi a

provvedimenti e questioni di attualità. Rilevante anche la percentuale dei singoli consiglieri protagonisti dei servizi. Essa raccoglie prevalentemente i servizi nei quali il giornalista chiede al consigliere opinioni e valutazioni, non necessariamente espressione del gruppo politico di appartenenza. Anche la Giunta regionale appare piuttosto spesso come protagonista dei servizi, ed è un dato che si riflette anche, come vedremo, nel tipo di attività messo in evidenza. Infatti, sono frequenti i servizi relativi alle comunicazioni o alle informative della Giunta in Consiglio. Paragonabile alla percentuale della Giunta, quella della presidenza del Consiglio regionale, che appare generalmente legata ad iniziative culturali ed istituzionali.

Le attività

Quale tipo di attività del Consiglio regionale viene messa in evidenza nel corso dei servizi? E' la domanda alla quale abbiamo cercato di dare una risposta nella tabella che segue. I dati mettono in luce l'attività istituzionale che dà vita alla notizia. Si tratta di parametri significativi per valutare quanto il cittadino-spettatore sia messo in grado di entrare all'interno della vita istituzionale nelle sue varie articolazioni, con una precisa indicazione di quale ruolo effettivo giochi l'assemblea parlamentare rispetto al tema trattato.



La tabella successiva mette in evidenza la prevalenza delle attività del Consiglio per emittente.

Tab. 7. Le attività del Consiglio. Distribuzione per emittente (%)

Attività del Consiglio	RETI				Totale emittenti
	AETT	Canale 10	Granducato Tv	RTV 38	
Attività legislativa	44,74%	68,29%	39,13%	47,17%	49,51%
Nessuna	21,05%	9,76%	27,54%	20,75%	20,39%
Cerimoniali	7,89%	12,20%	7,25%	7,55%	8,25%
Altro	2,63%	4,88%	13,04%	7,55%	7,77%
Attività politico-istituzionali dei Gruppi consiliari	10,53%	4,88%	7,25%	5,66%	6,80%
Eventi culturali	7,89%	0,00%	4,35%	11,32%	5,83%
Rapporti con il Governo	2,63%	0,00%	1,45%	0,00%	0,97%
Rapporti con enti	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%	0,49%
Importo totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Base: totale dei servizi 38955 secondi

Il primo dato da sottolineare è lo spazio dedicato dalle emittenti, in media, all'attività legislativa (pari al 49%). Il che significa che quasi metà dei servizi ha come oggetto l'attività legislativa del Consiglio che, a usa volta, comprende discussione e/o adozione dei provvedimenti, interrogazioni e interpellanze, ecc..

L'altro dato che balza agli occhi è che nel 20,4% dei casi i servizi non fanno riferimento a nessuna attività propria del Consiglio. In altri termini viene affrontato un tema o un problema, sul quale vengono richiesti pareri ai consiglieri, senza che emerga con chiarezza l'attività propria dell'assemblea nel suo insieme.

Non è facile comunicare tale attività complessa e articolata, specie con il mezzo televisivo, ma questo è sicuramente uno degli obiettivi che il Consiglio si propone attraverso tali trasmissioni.

Il contesto

Un ulteriore elemento che abbiamo cercato di rilevare è quanto il racconto giornalistico si concentri solo su elementi interni al palazzo, o, viceversa, se accanto al focus

sull'istituzione, ci sia una contestualizzazione esterna delle questioni trattate, inserendo le varie tematiche nel mondo al di fuori dell'Assemblea.

Il contesto è stato pertanto definito come focalizzazione del racconto sull'interno dell'istituzione (elementi del palazzo) o sull'esterno (le questioni nel territorio).

Tab. 8 Il contesto delle notizie. Distribuzione per emittente (%)

Emittenti	CONTESTO			
	Esterno	Interno	Interno/ Esterno	Totale
AETT	2,6%	55,3%	42,1%	100,0%
Canale 10	0,0%	53,7%	46,3%	100,0%
Granducato Tv	2,9%	36,2%	60,9%	100,0%
RTV 38	5,2%	37,9%	56,9%	100,0%
Totale delle 4 emittenti	2,9%	43,7%	53,4%	100,0%

Base: totale dei servizi 38955 secondi

I dati ci indicano che la descrizione dei giornalisti delle attività del Consiglio è un mix di interno/esterno, il che ci suggerisce che la narrazione si concentra sia su elementi interni al palazzo, sia su questioni esterne all'Assemblea. Due emittenti in particolare (Granducato Tv e RTV 38) privilegiano descrizioni dell'attività dell'Assemblea equamente bilanciate tra la collocazione esterna e la scelta di procedere dell'Assemblea. Le altre due emittenti (AETT e Canale 10) privilegiano, sebbene di poco, una contestualizzazione interna nel senso che le questioni si svolgono per lo più all'interno dell'Assemblea senza un esplicito riferimento al contesto esterno. Complessivamente, le differenti questioni afferenti al lavoro dell'Assemblea, nella narrazione giornalistica, sono collocate sia all'interno di palazzo Panciatichi, sia all'esterno, nel quadro dei rapporti con le altre istituzioni e con il territorio.

Azione/reazione

Nella stessa prospettiva un altro elemento da considerare è se il racconto giornalistico su un determinato tema o problema prenda avvio da un'azione del Consiglio, della Giunta o di loro componenti o se, viceversa, la presentazione della notizia prenda spunto da una questione del territorio, rispetto alla quale l'assemblea legislativa dimostra sensibilità e capacità di reazione nelle forme che le sono proprie. Si tratta di due dimensioni diverse, ma per certi versi complementari, dell'attività istituzionale. Questa dimensione è particolarmente rilevante per i temi di *policy* (economia, ambiente, sanità, sicurezza) che chiamano l'istituzione ad anticipare i bisogni della cittadinanza e a rispondere in modo adeguato alle istanze provenienti del territorio. Pertanto un equilibrato mix delle due componenti contribuisce a fornire un'immagine attiva e reattiva al tempo stesso.

La prevalenza netta della prima a scapito della seconda si collega a un'immagine attiva dell'assemblea, con il rischio di apparire autoreferenziale.

La prevalenza netta della seconda, invece, si connette alla capacità di ascolto e di risposta dell'istituzione ai problemi ed alle esigenze del territorio, con il rischio però di apparire efficiente solo perché incalzata dagli eventi. La voce né l'una, né l'altra è stata inclusa per quei servizi in cui non è presente una contestualizzazione della notizia (schede grafiche, servizi su concerti e manifestazioni culturali, ecc...)

Tab. 10 – L'origine della notizia (azione/reazione). Distribuzione per emittente (%)

Emittente	Origine della notizia			
	Azione	Né l'una né l'altra	Reazione	Totale
AETT	73,7%	7,9%	18,4%	100,0%
Canale 10	82,9%	4,9%	12,2%	100,0%
Granducato Tv	63,8%	17,4%	18,8%	100,0%
RTV 38	48,3%	20,7%	31,0%	100,0%
Totale delle 4 emittenti	65,0%	14,1%	20,9%	100,0%

Base: totale dei servizi 38955 secondi

Tutte le emittenti presentano le notizie relative alle attività del Consiglio mostrando un'immagine di *azione* rispetto alle questioni trattate. La costruzione dei servizi è tale, pertanto, da veicolare l'immagine di un'istituzione in grado di affrontare le questioni e di anticipare i bisogni della cittadinanza.

La struttura delle trasmissioni: chi parla

La struttura delle trasmissioni di informazione istituzionale è pressoché analoga per le 4 emittenti: essa si articola nel **rapporto diadico** giornalista-soggetti politici.

Gli attori protagonisti delle trasmissioni istituzionali esaminate sono essenzialmente i giornalisti ed i consiglieri regionali. Esperti, esponenti del mondo della cultura, rappresentanti delle associazioni e delle categorie professionali, gente comune non compaiono se non in misura marginale. I giornalisti sono nella maggior parte dei casi voci narranti invisibili, cioè che non compaiono in video. I consiglieri sono invece presenti in video e in voce e svolgono una funzione valutativa con giudizi ed opinioni sugli argomenti trattati e con commenti sulle proprie posizioni politiche loro o su quelle dei colleghi. Solo raramente hanno anche una funzione informativa, con descrizione dei provvedimenti adottati o in discussione.

Gli interventi dei consiglieri sono prevalentemente interviste registrate e poi variamente montate nel testo, con il ruolo dell'intervistatore che rimane sullo sfondo (nell'inquadratura compare solo un microfono) o non compare affatto.

Nel complesso delle trasmissioni analizzate la durata complessiva degli interventi del giornalista occupa il 32% del tempo, mentre la durata complessiva degli interventi dei consiglieri il 68%. L'intervento di soggetti non politici è del tutto residuale.

Tab. 11. Chi parla nelle trasmissioni

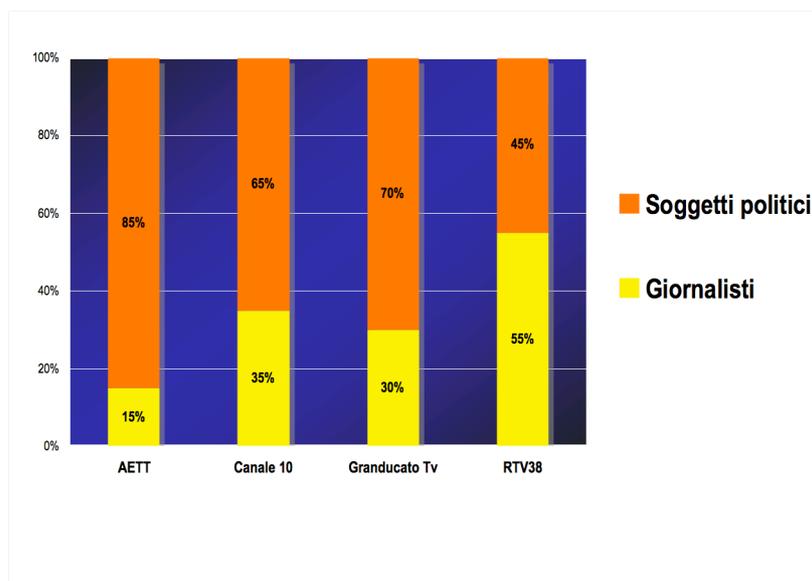
SOGGETTI	TEMPO DEL PARLATO
Giornalista	32%
Soggetti politici	68%
Totale	100%

Base: totale dei servizi 38955 secondi

L'attività delle assemblee legislative è sicuramente difficile da comunicare, in particolare con il mezzo televisivo. Leggi, programmi, piani, bilanci sono atti complessi. I provvedimenti in genere giungono all'esame dell'aula solo al termine di un lungo percorso istituzionale, nel corso del quale aspetti tecnico-giuridici si intrecciano a scelte più squisitamente politiche. I consiglieri svolgono funzioni rilevanti, con interrogazioni e interpellanze su problemi di attualità. Comunicazioni e informative della Giunta regionale hanno il compito di informare il Consiglio sulle scelte o sulle linee di indirizzo che caratterizzano gli atti successivi del Governo regionale.

Su tali atti l'assemblea è chiamata a svolgere funzioni di controllo. Il ruolo del giornalista risulta quindi fondamentale per rendere conto in modo chiaro e, se possibile, interessante di questo mondo complesso e articolato. La presenza di soggetti non politici, poi, contribuisce a "creare un ponte" tra il "Palazzo" e la comunità di riferimento.

Grafico 3. Tempo del parlato dei soggetti per emittente (%)



Interessante osservare anche il tipo di relazioni politiche – se vi sono - messe in campo dai soggetti politici. Nella maggior parte degli interventi (94%) non vi sono riferimenti espliciti

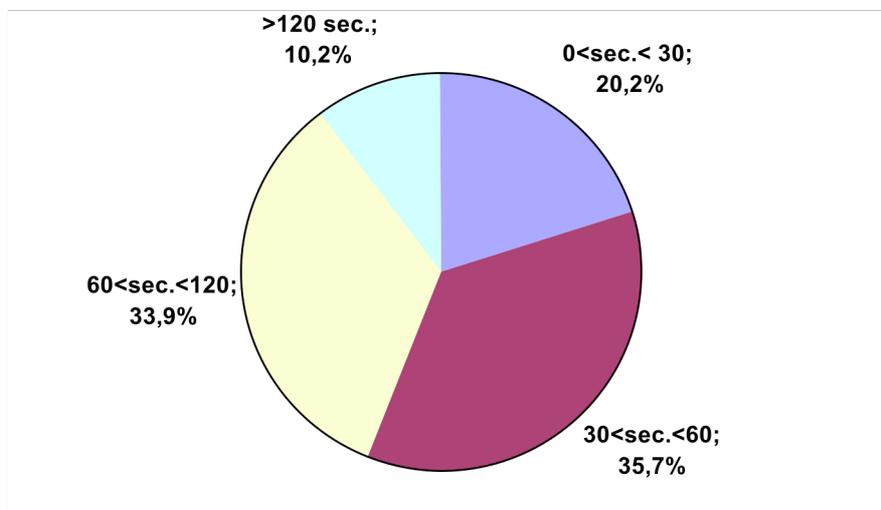
ad altri soggetti politici, sia essi individuali, sia essi collettivi. Gli interventi in cui il parlante fa un preciso riferimento ad altri soggetti politici è pari al 6%, e si tratta di riferimenti che rilevano una conflittualità politica. Ovviamente tale conflittualità si connette al ruolo delle forze presenti in Consiglio, pertanto è maggiormente presente nella coalizione di opposizione. Interessante anche rilevare le connessioni tra tipi di conflittualità e i temi contenuti nei servizi. La dimensione conflittuale, veicolata dai soggetti politici e riguardante Consiglio regionale e organi nazionali è connessa ai temi delle politiche sociali (in particolare l'immigrazione); quella riguardante i conflitti intra-consiliari è connessa alle attività di Comunicazione del Consiglio e all'amministrazione interna del Consiglio; quella riguardante i conflitti tra Consiglio e Giunta è connessa ai temi di *policy*: sanità, ambiente ed economia.

Tre pertanto le osservazioni: i riferimenti allo scontro politico sono poco significativi, sia per le forze di maggioranza, sia per quelle di opposizione; ne discende una dimensione pragmatica degli interventi incentrati sul confronto dialettico e non sullo scontro; i riferimenti conflittuali interni al consiglio sono **specifici**, in quanto agganciati alle questioni in discussione

Le interviste

Il tempo dei soggetti politici nei servizi delle trasmissioni istituzionali è utilizzato esclusivamente per interviste, che hanno la seguente durata: tra 0 e 30 secondi nel 20,2% dei casi; tra 30 e 60 secondi nel 35,7%; tra 60 e 120 secondi nel 33,9% e più di 120 secondi nel 10,2%.

Graf. 4 La lunghezza delle interviste



Base: totale dei servizi 38955 secondi

Le interviste ai consiglieri appaiono piuttosto lunghe, soprattutto tenuto conto delle abitudini degli spettatori. In genere, infatti, la durata delle interviste è limitata o comunque intervallata da spunti del giornalista e/o da schede grafiche proprio per evitare un calo di attenzione da parte del pubblico.

Consapevoli del fatto che i contenitori istituzionali non hanno e non devono avere i tempi contingentati di un Tg, si segnala che una durata intorno al minuto appare preferibile per ragioni di efficacia comunicativa. Cruciale, inoltre, inframmezzare le interviste con interventi del giornalista o con schede grafiche in modo da evitare che siano disposte una di seguito all'altra con un effetto complessivo di staticità

Osservazioni conclusive

Economia, sanità, ambiente sono i temi affrontati in modo prevalente nelle trasmissioni esaminate, con una netta prevalenza di 'policies' rispetto alla dimensione 'political'. Il che trasmette un'immagine complessiva di un Consiglio attivo e decisionista. I giornalisti usano un linguaggio diretto, a tratti un po' troppo 'specialistico' che non agevola la comprensione e l'attenzione del telespettatore intorno a contenuti complessi, propri dell'attività di un'assemblea legislativa.

C'è uno sforzo di fare comunicazione pubblica in senso proprio, con i consiglieri che intervengono su atti e provvedimenti dell'Assemblea. La lunghezza delle interviste, non intervallate da domande specifiche del giornalista, fa però perdere molto in efficacia comunicativa, trasmettendo una sensazione di grande staticità. A questo si aggiunge l'assenza di categorie che vengono prese come destinatarie dell'informazione, cioè soggetti (dai giovani agli anziani, dalle donne alla cittadinanza in generale) che compaiono nelle parole dei giornalisti e dei soggetti politici come i destinatari degli interventi spiegati nei servizi.

La divisione in rubriche in genere permette allo spettatore di orientarsi meglio all'interno del programma, con una percezione dei contenuti più chiara ed immediata. Nelle trasmissioni esaminate in alcuni casi la confezione risulta molto ben definita, in altri le rubriche sono più comprensive e forniscono indicazioni più vaghe. Fino a giungere ad esempi in cui all'interno di una stessa rubrica ci sono più servizi consecutivi, senza neanche uno stacco grafico, con il rischio di scarsa chiarezza.

Le emittenti televisive hanno assicurato un adeguato corredo di immagini su tutti i temi trattati nei servizi, utilizzando i loro archivi o servendosi di riprese specifiche, sia all'interno del Palazzo che in esterni. Nelle trasmissioni analizzate abbiamo rilevato che solo raramente alcune immagini di archivio compaiono più volte all'interno dello stesso servizio, o in servizi andati in onda in puntate immediatamente successive. La qualità di ripresa è in genere buona, salvo alcuni limitatissimi 'incidenti di percorso'.

Le schede delle trasmissioni

Associazione Emittenti Televisive Toscane – “Toscana Parlamento”

Frequenza: settimanale
Durata: 20 minuti

Struttura e costruzione del programma

Un sommario di titoli letti da una voce fuori campo, dopo la sigla iniziale, apre la trasmissione. Quindi parte il primo servizio con una brevissima introduzione del giornalista che condurrà tutta la puntata. Lo schema si ripete per i servizi successivi, mentre in banda grafica compaiono alcune notizie in scorrimento (di solito sono i titoli dei comunicati dell'ufficio stampa del Consiglio). I servizi sono separati da uno “stacchetto” che richiama la sigla di apertura e che talvolta compare anche all'interno dello stesso servizio, quando il giornalista pone un interrogativo seguito dalle risposte di una serie di consiglieri. Le risposte spesso sono mandate in onda come blocchi di due/tre interventi che si susseguono senza soluzione di continuità. Non ci sono articolazioni interne (rubriche o altro). Il programma si chiude con la stessa sigla usata per l'apertura, dopo un breve saluto del giornalista conduttore, che dà appuntamento alla settimana successiva. Il numero dei servizi nelle puntate esaminate varia da due a sei.

Attori e forme dell'interazione

Il conduttore è l'unico giornalista a comparire in video. Gli altri sono semplici voci fuori campo. Il microfono che si intravede durante la messa in onda degli interventi dei politici rimanda ad un intervistatore che rimane sconosciuto. Come sfondo delle interviste sono quasi sempre scelti gli ambienti di Palazzo Panciatichi, sede del Consiglio regionale, ad eccezione di alcuni ambienti esterni, ad esempio durante sopralluoghi delle commissioni. Il giornalista di solito non interagisce direttamente, non pone cioè le domande in maniera diretta ai consiglieri, ma semplicemente li lascia parlare, a lungo, dopo una breve introduzione. In altri casi si limita a lanciare interrogativi generici, prima che vengano messi in onda spezzoni di interviste agli stessi soggetti e nello stesso ordine.

Modi di confezionamento

Toscana Parlamento si apre con una sigla in cui si compone e si scompone il rettangolo dello schermo con una divisione in dodici quadrati con immagini di particolari di località toscane e quelle dei presidenti di Consiglio e Giunta regionali. Segue il logo dell'Associazione Emittenti Televisive Toscane, accompagnato da alcune immagini in dissolvenza dei lavori d'aula, di un giornalista con il microfono in mezzo all'aula consiliare vuota, con una musica di sottofondo particolarmente ritmata.

I servizi sono costituiti, in genere, da una breve introduzione del giornalista che conduce la trasmissione, alla quale vengono aggiunti vari spezzoni delle interviste ai consiglieri. Gli interventi si sviluppano autonomamente l'uno dall'altro, senza rinvii di nessun tipo.

Si tratta di interventi molto lunghi, non intervallati da domande. Si segnalano alcuni casi in cui non vengono utilizzate immagini di repertorio e le interviste ai membri del Consiglio si susseguono in modo ripetitivo.

Canale 10 – “In regione”

Frequenza: quindicinale
Durata: 24 minuti

Struttura e costruzione del programma

In Regione si compone di una serie di servizi che vanno in onda l'uno dopo l'altro senza che vi sia un giornalista-conduttore a fare da voce narrante del programma. In apertura non sono previsti né un sommario, né un'introduzione alla trasmissione. Alla sigla iniziale segue il primo servizio che, in genere, tratta le questioni all'ordine del giorno nel dibattito del Consiglio. A questo primo servizio ne succedono altri di struttura simile: alcuni sono corredati da interventi dei consiglieri, altri sono semplici resoconti del giornalista che descrive il contenuto delle decisioni adottate o l'iter legislativo dei provvedimenti. I vari servizi sono separati da uno 'stacchetto' grafico, che richiama la sigla iniziale.

A chiusura di programma (ma non per tutte le puntate) la rubrica *Il Consiglio Regionale delibera* presenta una serie di schede grafiche che informano sugli atti all'esame dell'aula nella settimana precedente, in modo breve ed essenziale, riassumendo i testi dei provvedimenti approvati (leggi, mozioni, regolamenti di attuazione) e illustrando brevemente i risultati delle votazioni avvenute. I servizi nelle puntate esaminate variano da uno a undici.

Il programma si chiude senza che vi sia congedo, ma con la sigla finale mandata in onda immediatamente dopo la rubrica o dopo l'ultimo servizio.

Attori e forme dell'interazione

Nella trasmissione i giornalisti sono sempre all'interno dei servizi registrati, senza nessun intervento nelle fasi cerniera del programma. I servizi non sono presentati prima di andare in onda, né esistono momenti di saluto o di congedo. I giornalisti all'interno dei servizi compaiono come voci. Durante le interviste con i consiglieri si vede spesso solo il microfono. Solo in rari casi l'inquadratura si allarga per includere il volto.

Gli spazi per l'argomentazione sono solitamente lunghi. I giornalisti passano in rassegna i pareri dei vari consiglieri, che illustrano aspetti diversi dei temi in discussione. Lo scambio comunicativo tra giornalisti e consiglieri avviene con modalità diverse: talvolta secondo le caratteristiche proprie dell'intervista, talvolta nella forma di dichiarazioni dei politici registrate e montate nel testo della notizia.

Infine nella rubrica *Il Consiglio Regionale delibera* il giornalista diventa voce da bollettino radiofonico nella lettura asciutta delle informazioni.

Modi di confezionamento

La parte grafica di *In Regione* è costituita da una sigla in *computer graphics* in cui, dopo il logo di Canale 10, compaiono lo stemma rosso, la sagoma della regione, il nome della trasmissione, il tutto "appoggiato" su uno sfondo-tappeto composto da riquadri video raffiguranti varie scene: auto della polizia, camion dei pompieri, lavori in corso, bimbi che entrano a scuola. La scritta che ricorda il contributo del Consiglio nella produzione del programma compare all'interno di uno di questi schermi. Il tutto con sottofondo musicale molto dinamico. Nonostante la grafica abbia un ruolo centrale, si segnalano alcuni casi di errori nei sottotitoli per discrepanza del nome del singolo e/o del gruppo di appartenenza.

RTV 38 – “La Voce del Consiglio”

Frequenza: settimanale
Durata: 24 minuti

Struttura e costruzione del programma

Ogni puntata si struttura seguendo una foliazione precisa, chiara anche graficamente, che prevede: un'introduzione del programma da parte del giornalista; il sommario degli argomenti della puntata, con immagini, titoli ed una brevissima illustrazione in voce; cinque rubriche, in onda in successione, dal titolo: “In Primo Piano”, “Consiglio e Economia”, “Consiglio e Sanità”, “Consiglio e Cultura”, “Altre Notizie dal Consiglio”. Quindi la chiusura del programma e la sigla finale. Ogni rubrica viene introdotta con uno ‘stacchetto’ che riprende ritmo e grafica della sigla di inizio.

Il servizio di apertura contenuto nella rubrica *In primo piano* seleziona ogni settimana l'argomento più rilevante del dibattito consiliare. I titoli delle tre rubriche che seguono suggeriscono immediatamente la tematica di riferimento delle notizie - economia, sanità e cultura. *Altre notizie dal Consiglio* contiene al suo interno una o più notizie sui fatti degli ultimi sette giorni. In genere i servizi sono sei.

La chiusura del programma è affidata alla voce e al volto del giornalista che rimanda al sito del Consiglio (e compare sullo schermo l'url del Consiglio regionale toscano) e alla pagina del teletext che consente di vedere in anteprima quali saranno i contenuti della puntata successiva della *Voce del Consiglio*.

Attori e forme dell'interazione

La trasmissione vede la conduzione di un giornalista che ha un ruolo di connessione tra le varie fasi del programma: introduce la puntata, si occupa del congedo e dei saluti finali, presenta brevemente le rubriche. Oltre ad avere una funzione connettiva. Il giornalista firma anche alcuni dei servizi. Altri giornalisti sono presenti, come autori e voci narranti dei servizi filmati, senza mai comparire in video.

All'interno dei servizi i giornalisti hanno un ruolo descrittivo/informativo: spiegano il contenuto dei provvedimenti, contestualizzano le questioni, illustrano le posizioni dei consiglieri e le attività consiliari. I consiglieri vengono interpellati prevalentemente per esporre il contenuto delle decisioni adottate o in discussione. Uno spazio rilevante viene dato alle diverse posizioni politiche e punti di vista dei consiglieri in merito alle diverse questioni in agenda. I tempi degli interventi dei consiglieri sono solitamente abbastanza lunghi.

Modi di confezionamento

La breve sigla di apertura è un'animazione che si apre con una serie di piccoli schermi su sfondo nero. Lo sfondo diventa poi rosso come nei colori dello stemma della Regione, mentre compaiono il nome della trasmissione, le informazioni sulla produzione, la parte tecnica, la regia e mentre il cavallo Pegaso si delinea come ombra dietro ai piccoli schermi. Gli schermi rivelano poi il proprio contenuto: si tratta di immagini di volti di consiglieri e di sedute dell'assemblea. Il tutto è accompagnato da una sigla musicale ritmata. La stessa grafica fa da sfondo alla lettura dei titoli di apertura. Gli interventi dei consiglieri sono dichiarazioni registrate montate all'interno della notizia e intramezzate dalla voce over del giornalista. La parte grafica, che ha un ruolo importante nella confezione della trasmissione, è in genere piuttosto curata, si segnala solo un caso in cui i titoli della puntata si sono ripetuti per due trasmissioni consecutive.

Granducato Tv – “Regionando”

Frequenza: quindicinale
Durata media: 20 minuti

Struttura e costruzione del programma

Un giornalista-conduttore, volto e voce della trasmissione, si occupa di introdurre ogni puntata con un breve sommario. Segue la sigla e l'ingresso nella prima notizia.

La trasmissione è articolata in rubriche: Primo piano; In Consiglio; Diritto e rovescio; A voi la linea; Flash; Quindici giorni. Tale foliazione non è rigida, ma varia da puntata a puntata, in modo abbastanza casuale, senza riferimenti chiaramente identificabili rispetto al contenuto. Alcuni servizi non sono inseriti all'interno di nessuna rubrica. In alcuni casi le varie rubriche si ripetono nella stessa puntata. All'interno delle singole rubriche ci sono spesso più servizi su argomenti diversi. Complessivamente i servizi nelle puntate esaminate variano da otto a quattordici. Non si assiste quasi mai ad un intervento-collante da parte del conduttore tra un servizio e l'altro e neppure a una presentazione del servizio che sta per andare in onda. I servizi si susseguono quasi senza soluzione di continuità. Nel caso della rubrica Quindici giorni la narrazione è addirittura continua.

Attori e forme dell'interazione

La trasmissione vede la conduzione di un giornalista che introduce il programma brevemente in apertura ed è la voce dei servizi. La sua presenza dal vivo è limitata a una breve introduzione iniziale del programma e alla conduzione di qualche intervista. Per il resto il giornalista rimane prevalentemente voice over. Al giornalista non è affidata una funzione di congedo al termine della trasmissione. Si segnala la presenza di un altro giornalista in video che si aggiunge al conduttore volto della trasmissione.

Gli interventi dei consiglieri, caratterizzanti quasi tutti i servizi in onda, danno prevalentemente il senso del montaggio in studio più che dell'intervista live, per la mancata co-presenza nello spazio televisivo del giornalista che fa le domande e dei consiglieri che rispondono. Nei servizi che si susseguono i consiglieri sono generalmente mezzibusti che parlano guardando dritto in camera. Spesso a una domanda o a un'introduzione del giornalista viene fatta seguire una sequenza di interventi di consiglieri mandata in onda senza soluzione di continuità. Sullo sfondo degli interventi dei consiglieri compaiono nella maggior parte dei casi gli spazi del palazzo: scale, sale, corridoi. Molte volte i consiglieri sono filmati con alle spalle o a fianco di una delle opere d'arte esposte a palazzo Panciatichi.

Modi di confezionamento

La sigla di apertura si compone di una serie di quadrati che appaiono sullo schermo: nella fila della parte superiore dello schermo si vedono le immagini “istituzionali”: i corridoi di palazzo Panciatichi, l'aula consiliare, lo stemma della Regione, documenti fatti passare in aula, il display elettronico che mostra il conto dei voti. Nella parte sottostante del video l'altra fila di quadrati contiene invece immagini di ambienti naturali artistici della Toscana. Compaiono poi lo stemma del Consiglio regionale e il titolo della trasmissione. La stessa grafica con le due file di quadrati (e anche la stessa musica) caratterizza le copertine delle varie rubriche.

Le varie rubriche hanno generalmente uno stesso schema di montaggio. Una breve introduzione del giornalista, voice over su immagini di archivio, introduce gli interventi dei consiglieri. Fa eccezione *Diritto e Rovescio*, dove lo stesso set di domande viene posto a due consiglieri di area politica diversa. In questo modo vengono messi a confronto due pareri contrapposti su una questione data. Talvolta il contraddittorio a due è preceduto da interviste ad altri consiglieri sullo stesso stile delle altre rubriche.

Quindici giorni è, invece, costruita con tante notizie brevi, raccontate dal giornalista *voice over* su immagini specifiche, senza alcuna interruzione tra una notizia e l'altra. La narrazione continua e l'assenza di stacchi rendono spesso difficile seguire, soprattutto nel caso di servizi molto brevi che rimandano a contenuti diversi.

L'analisi testuale

Premessa

L'analisi testuale intende esplorare il corpus televisivo per mezzo di strumenti di *Computer Aided Content Analysis* al fine di descrivere, classificare e sintetizzare la distribuzione delle parole all'interno dei discorsi. Essa si articola nelle seguenti fasi:

- Isolamento delle unità di contesto informative relative alle tematiche ritenute più importanti
- Trascrizione delle unità di contesto rilevanti.
- Analisi delle unità di contesto rilevanti

L'analisi di contesto, svolta su un campione delle trasmissioni oggetto dell'indagine, intende rilevare: 1) il posizionamento di **ciascun tema** rispetto alle aree semantiche nelle quali si suddivide ciascun *item* analizzato, 2) le metodologie comunicative poste in essere da **ciascuna emittente** nell'esposizione dei temi più sensibili, 3) le modalità stilistiche e le aree di senso messe in gioco dalle **diverse forze politiche** nel trattamento dei temi decisivi per il governo della Regione.

Sulla base delle risultanze dell'analisi di monitoraggio, i temi che occupano i primi posti dell'agenda nei tre mesi considerati sono l'ambiente, l'economia e la sanità. In ragione di ciò si è scelto di selezionare questi tre temi all'interno dei programmi di ciascuna emittente (per un complessivo di 20 servizi equamente divisi tra le 4 testate)³.

L'analisi testuale, riguardante i servizi di trasmissioni andate in onda nel primo trimestre del 2007, rispecchia le contingenze di cronaca: il rigassificatore e le questioni energetiche, il piano regionale ambientale e lo scandalo dei trapianti di Careggi. Pertanto, alla luce dell'omogeneità tematica, il confronto sul linguaggio impiegato dalle emittenti e dai soggetti politici appare ancora più interessante.

³ Il processo di lemmatizzazione del programma ha ricondotto i vocaboli alla loro componente radicale, che abbiamo mantenuto nella rappresentazione grafica. Pertanto i vocaboli presenti nei grafici mantengono i segni + e <, a conferma della loro significatività.

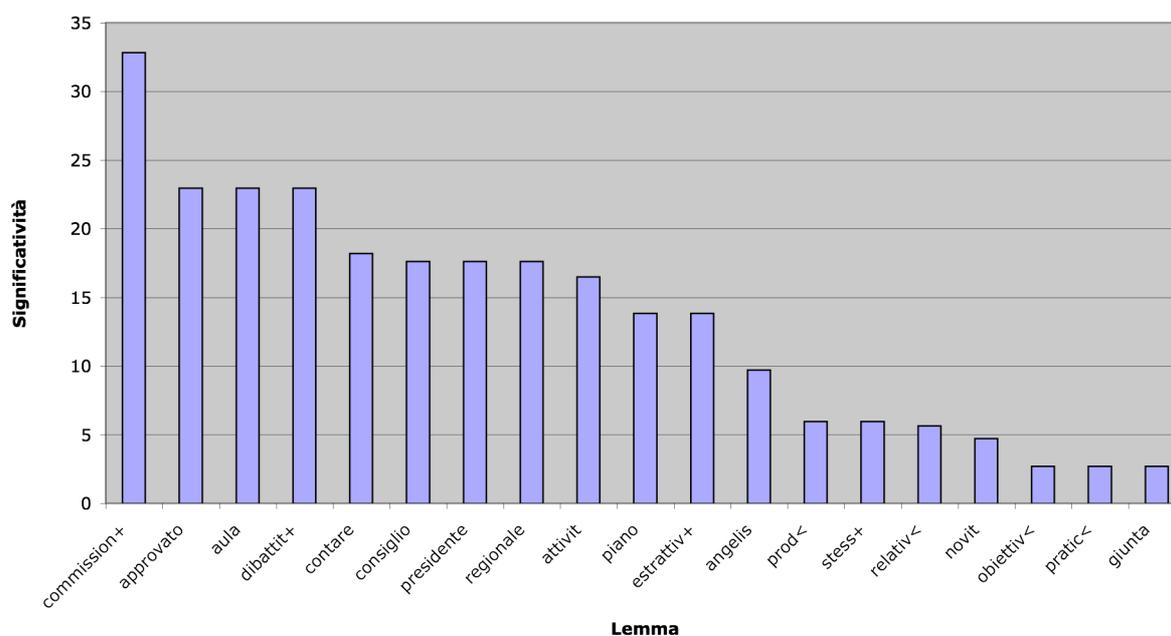
Analisi del contesto narrativo: il tema dell'ambiente

Dall'analisi testuale del campione trascritto del corpus di trasmissioni analizzate sono emersi *tre elementi costitutivi* che costituiscono aree semantiche omogenee all'interno del tema dell'ambiente dal punto di vista lessicale.

Prima classe lessicale: *approvazione del Piano Ambientale Regionale.*

Si tratta di una classe in cui prevale la dimensione legislativa: l'iter del provvedimento, le modalità del dibattito in aula, le procedure e le dinamiche consiliari. È l'area del commento "amministrativo", è lo stesso giornalista a descrivere le modalità di approvazione del provvedimento e a presentarne gli aspetti tecnici (*dibattito, aula, approvazione del piano, Consiglio*).

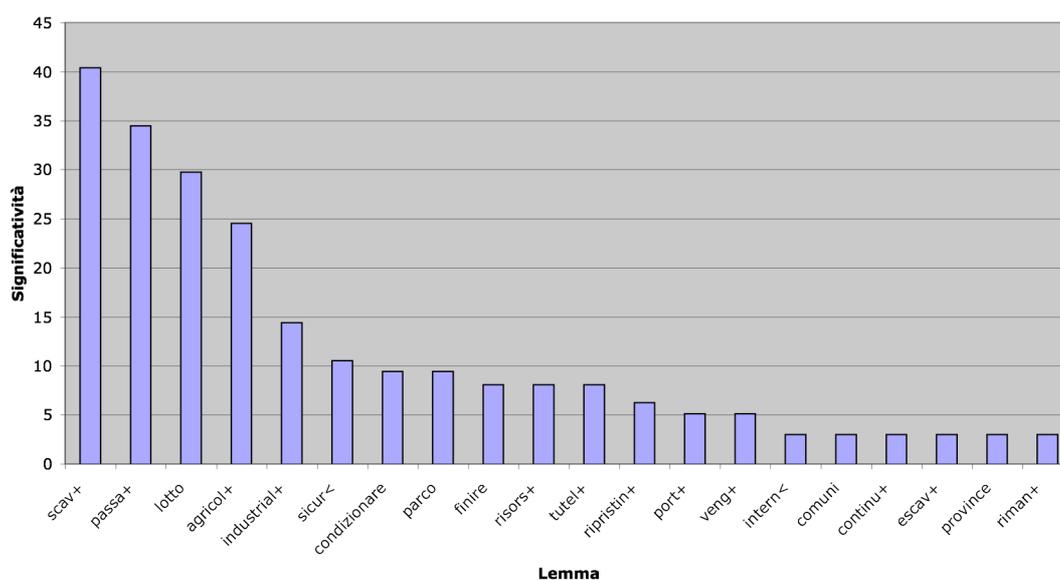
Ambiente classe 1



Seconda classe lessicale: *implementazione del piano ambientale e i suoi vantaggi.*

L'area di riferimento semantica è legata al contenuto del piano regionale ambientale con riferimenti molto puntuali alle linee di intervento. In essa, infatti, sono presenti dettagli sulle novità introdotte dal piano, tra le quali per esempio le modalità di escavazione. Il lessico impiegato riguarda prassi specifiche e mirate (*rinaturalizzazione dei lotti, escavazione, bonifica, ripristino dei terreni*) che descrivono le modalità di intervento del Consiglio rispetto ad alcune questioni chiave del territorio. I lemmi utilizzati presentano un alto grado di specificità che non risulta di immediata comprensione. Si segnala, infatti, la presenza di forme lessicali specifiche ma complesse e/o oscure (*cabotaggio, estrazione di marmo in blocchi, impianti di frantumazione*)

Ambiente classe 2



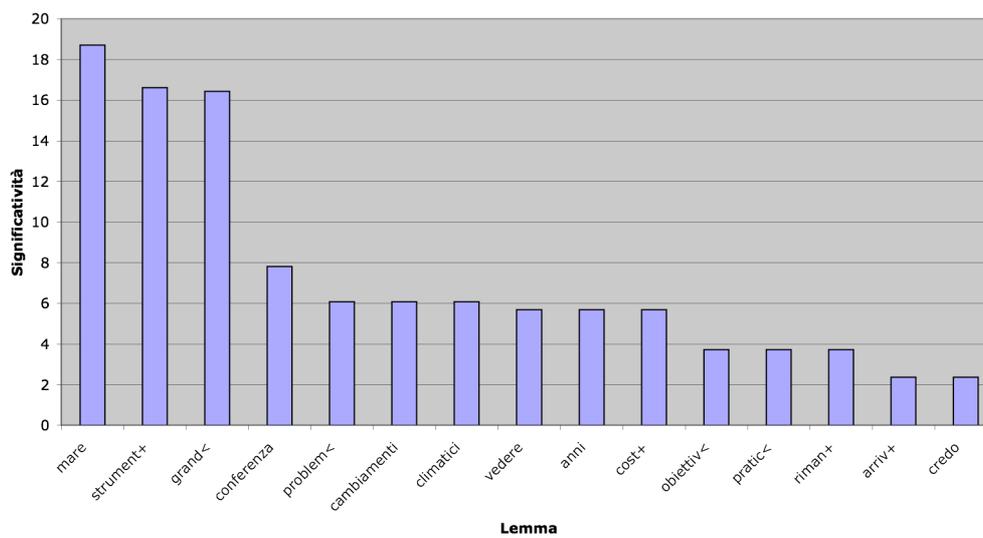
Terza classe lessicale: la politica e la questione ambientale

Fanno parte di quest'area lessicale le opinioni, le valutazioni e gli orientamenti valoriali dei consiglieri rispetto all'impatto ambientale del piano. È un'area in cui prevalgono le osservazioni di ampio respiro sul tema ambiente *tout court*: riscaldamento del pianeta, cambiamenti climatici, mutamenti della flora e della fauna costiere. Due i riferimenti principali:

- alla *coscienza ambientale* e alla esigenza di preservare la natura attraverso piani di intervento adeguati (*riscaldamento complessivo del pianeta, mutamenti climatici, cambiamenti della fauna ittica*)
- all'**impegno da parte delle forze politiche e istituzionali** nell'affrontare la questione ambientale in modo adeguato (*studi di impatto ambientale, conferenza sul mare, necessità di dati aggiornati, il mare come risorsa economica, ambientale e sociale*). In quest'area si segnalano anche criticità connesse alla posizione delle forze di opposizione che rilevano la necessità di un intervento maggiore in materia ambientale per rispondere in modo efficace alle nuove sfide climatiche (*esprimiamo le nostre perplessità sul Praer, potenziamento delle infrastrutture, politiche di cabotaggio*)

Complessivamente si tratta di una classe in cui emerge l'immagine complessiva di un Consiglio che, attraverso la voce dei suoi componenti, si mostra attento alle *policies* ambientali e pronto a raccogliere le sollecitazioni per garantire ai cittadini la valorizzazione e la tutela del patrimonio naturale toscano (*valorizzazione del mare e delle coste, impegno per il ripristino delle cave*).

Ambiente classe 3



Analisi del contesto narrativo: il tema dell'economia

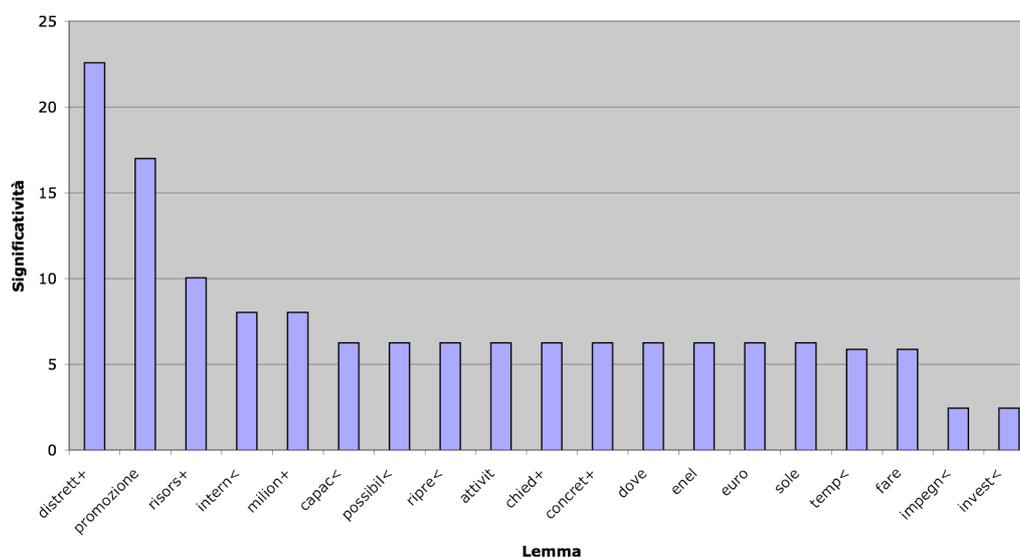
Dall'analisi testuale del campione trascritto del corpus di trasmissioni analizzate sono emersi *cinque elementi costitutivi* che costituiscono aree semantiche omogenee all'interno del tema dell'economia dal punto di vista lessicale.

Prima classe lessicale: rapporti con gli enti economici

In quest'area si definiscono le linee di indirizzo del Consiglio regionale rispetto alle relazioni esterne con i principali soggetti economici. È una valorizzazione dell'economia come *policy* e come luogo di accordi programmatici nella logica dello sviluppo regionale. L'insistenza su un lessico di tipo pragmatico si inquadra nel contesto di promozione dell'immagine della regione Toscana attiva per quanto riguarda le materie economiche e pronta a dialogare con i principali gruppi di pressione.

Ne deriva un'immagine complessiva dell'ente incentrata sulle risoluzioni pratiche delle questioni e pronta a intervenire per incentivare le *politiche di innovazione*. Lessico pertanto che riguarda prassi specifiche e linee di indirizzo generale: *investiamo sulle risorse energetiche, geotermia, rinnovamento e sostenibilità ambientale, indirizzare le risorse verso obiettivi precisi, internazionalizzazione, sostenibilità del turismo*. Il livello micro (investimenti nel settore energetico in Toscana) si sovrappone a quello macro (linee generali di indirizzo del Governo per la promozione degli investimenti nel settore energetico) ad indicare che il Consiglio della regione Toscana si muove attivamente nel quadro complessivo nazionale ed europeo di investimenti nelle fonti alternative e di sviluppo del mercato energetico. Si segnala anche l'attenzione specifica verso Firenze quale centro nevralgico per i trasferimenti di risorse verso tutta la regione.

Economia classe 1



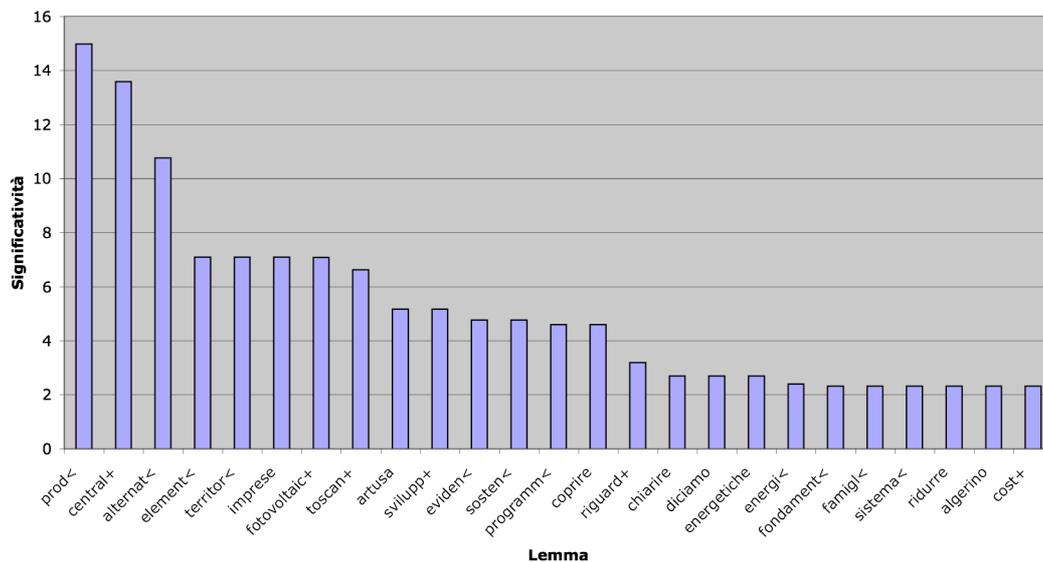
Seconda classe lessicale: energia e territorio

In quest'area lessicale sono raggruppate le aree di cronaca giornalistica e di interviste riguardanti il rapporto tra economia (energia nello specifico) e territorio. Due i principali riferimenti:

- le *risorse energetiche* presenti nel territorio toscano: la loro disponibilità (*geotermia, impianti fotovoltaici*), la loro gestione (*minori consumi, sostenibilità ambientale*) e l'investimento nelle fonti energetiche (*sviluppo dell'oleodotto algerino, energie rinnovabili*)
- il *risparmio energetico* come scelta strategica della regione Toscana per garantire *a tutte le famiglie e i consumatori toscani un futuro migliore*

Compiono termini che fanno riferimento a *policies* tematiche di grande rilevanza per i cittadini toscani: energie rinnovabili, integrazione delle strutture energetiche con il territorio, autonomia energetica. Esse sono strettamente connesse a visioni di ampio respiro sullo sviluppo del territorio toscano per il quale sono necessari ulteriori investimenti, *riduzione dei costi energetici per i cittadini e le aziende e contributi regionale all'equilibrio energetico nazionale complessivo* sono le parole chiave di quest'area semantica. È un'area in cui l'azione del Consiglio è finalizzata al miglioramento delle condizioni della cittadinanza attraverso uno sviluppo sostenibile delle politiche energetiche.

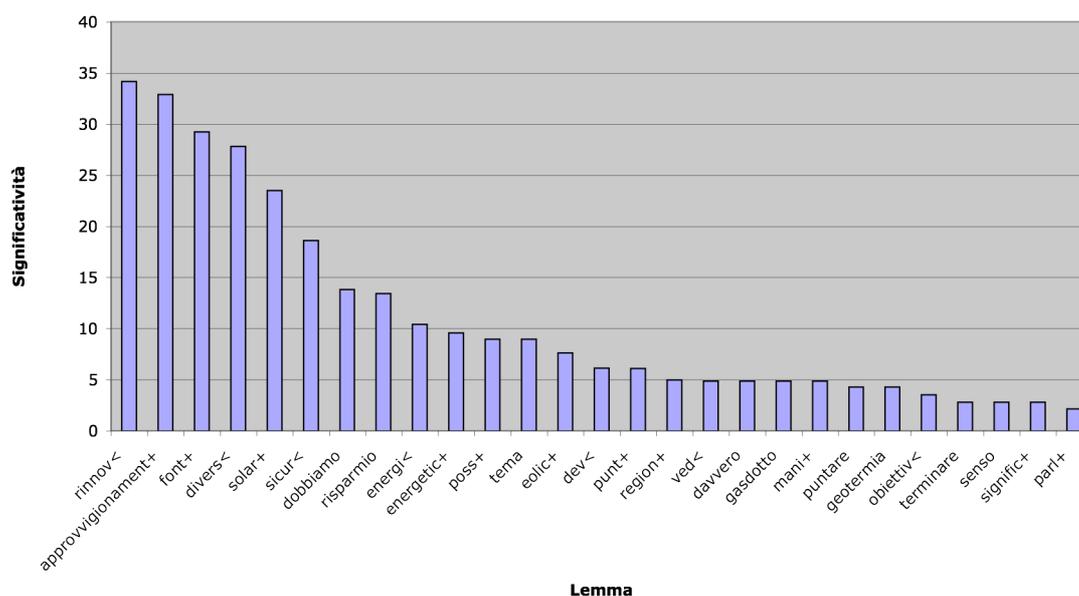
Economia classe 2



Terza classe lessicale: *il Piano Energetico Regionale*

I termini caratterizzanti si riferiscono alle linee di intervento previste dal Consiglio regionale in materia energetica: *geotermia, energie rinnovabili, solare, eolico* sono le parole chiave degli interventi dei Consiglieri, in considerazione dell'obiettivo primario del controllo del soddisfacimento del fabbisogno energetico regionale interno. Si tratta di un'area in cui prevale una dimensione lessicale di tipo specialistico: *cambiamento del sistema energetico in senso policentrico, idroelettrico, le biomasse, fotovoltaico*. I vocaboli sono tecnici e non di facile comprensione.

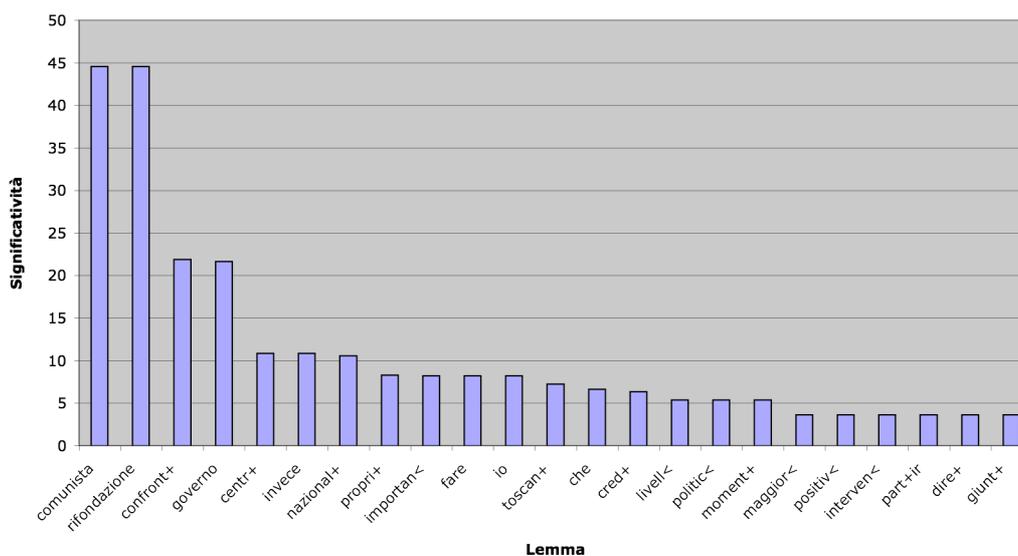
Economia classe 3



Quarta classe lessicale: *rapporti fra i partiti*

In quest'area lessicale sono raggruppati commenti politici circa l'approvazione del Piano energetico in sede consiliare. Le terminologie impiegate sono quelle specifiche del linguaggio politico. Il piano di sviluppo economico è terreno di confronto e di scontro tra le forze politiche, in particolare il sostegno all'approvazione del piano diventa occasione per individuare la posizione delle coalizioni e dei singoli partiti (*in attesa di un accordo con Rifondazione comunista, gli scenari del corteggiamento a Rifondazione comunista, tentativi centristi e neo-centristi*).

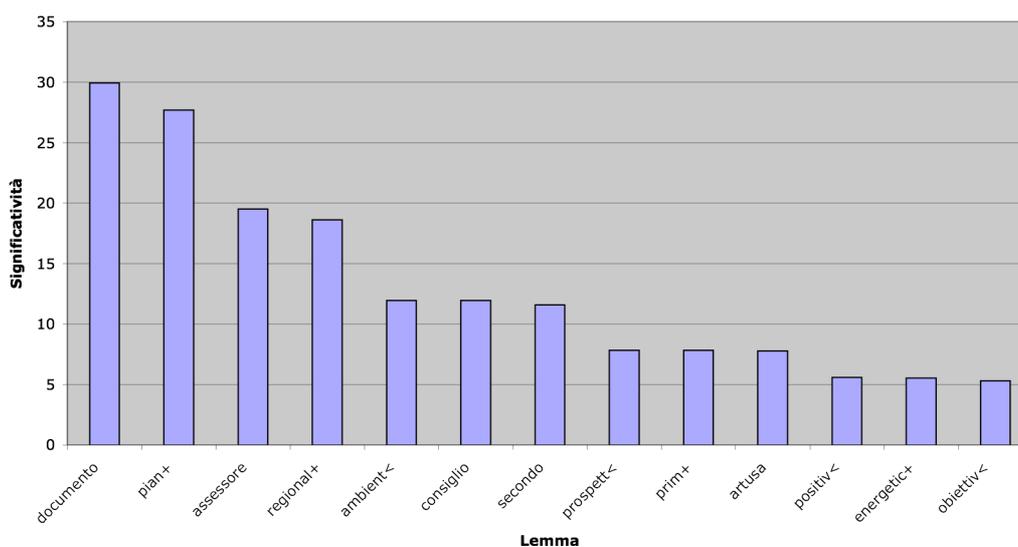
Economia classe 4



Quinta classe lessicale: *procedure e dinamiche amministrative*

L'area semantica è legata all'attività legislativa, all'iter dei provvedimenti, agli atti inerenti le prassi dell'aula: informativa dell'Assessore relativa al piano di indirizzo energetico regionale, primo argomento all'ordine del giorno, la relazione dell'Assessore, approvazione della mozione da parte della maggioranza. È una dimensione in cui prevale il rendiconto giornalistico sul confronto tra Consiglio e Giunta, connesso alla relazione dell'Assessore in Consiglio e alle azioni conseguenti dei consiglieri.

Economia classe 5



Analisi del contesto narrativo: il tema della sanità

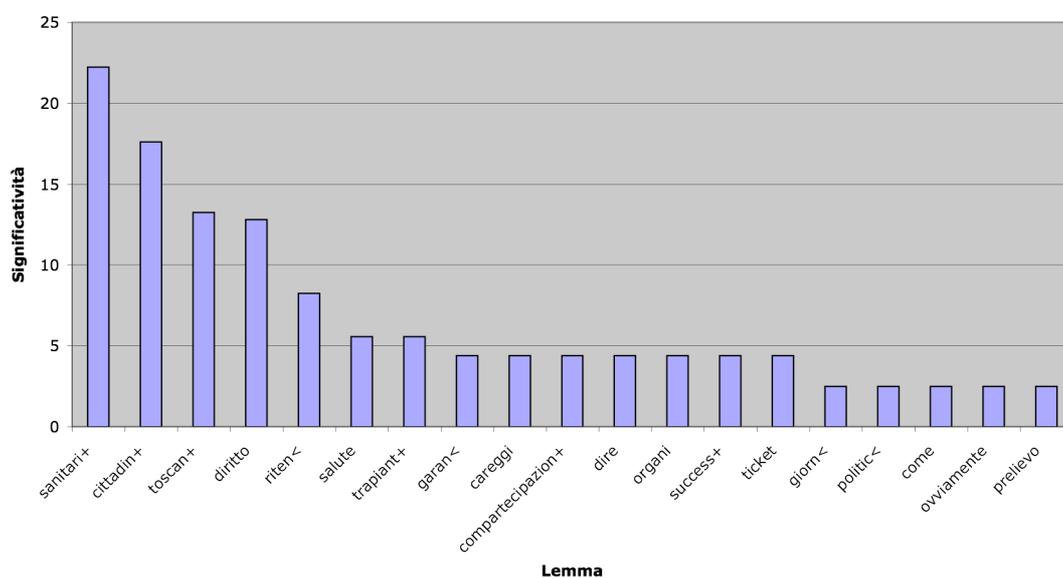
Dall'analisi testuale del campione trascritto del corpus di trasmissioni analizzate sono emersi *tre elementi costitutivi* che costituiscono aree semantiche omogenee all'interno del tema della sanità dal punto di vista lessicale.

Prima classe lessicale: *sanità come diritto alla salute*

Due gli elementi caratterizzanti:

- efficienza: le strutture di salute pubblica devono essere in grado di assicurare servizi ai cittadini in modo efficace e sicuro (*la salute è un diritto costituzionalmente garantito, i cittadini hanno il diritto di vedersi assicurate le prestazioni sanitarie, la rete dei trapianti in Toscana è la grandissima forza del sistema*).
- qualità: le strutture, i servizi e i beni sanitari devono essere scientificamente e medicalmente appropriati, e di buona qualità (*la capacità di professionisti sanitari sono la grande forza del sistema sanitario toscano, la qualità dei nostri ospedali trova conferma nel numero dei trapianti*)

Sanità classe 1



Seconda classe lessicale: *interventi politici sul sistema sanitario toscano*

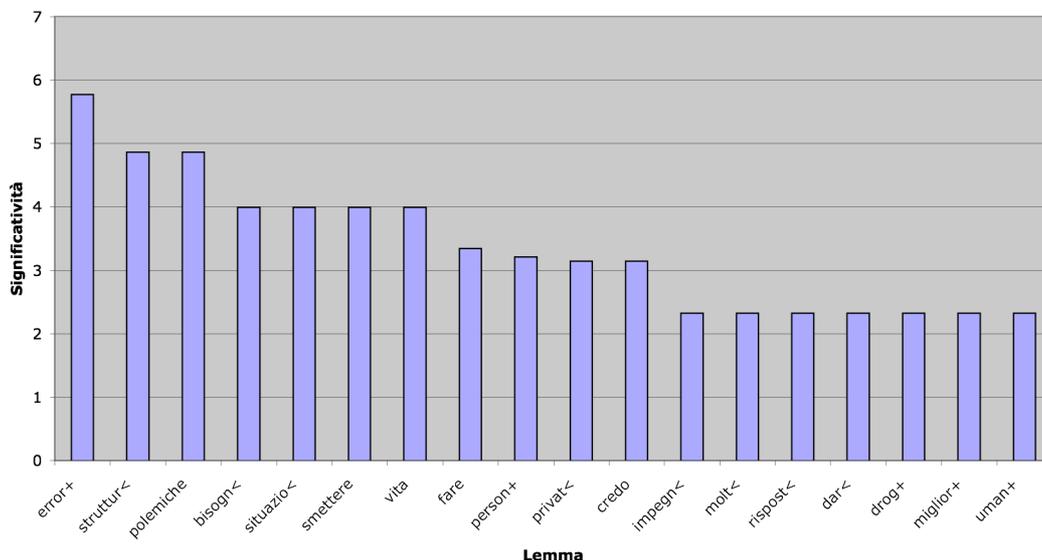
Essa si snoda in due ambiti lessicali:

- un ambito legato al confronto politico sulla *accessibilità* ai servizi e alle strutture sanitarie, ovvero sulle condizioni di non discriminazione, trasversale alle forze politiche con valorizzazioni sia positive sia negative da parte di entrambi gli schieramenti (*il ticket invita le persone ad andare nel privato, 100, 200 o 300 persone in*

coda, con la quota fissa sulle ricette si invoglia le persone a non rivolgersi al pubblico perché in qualche caso rivolgendosi al privato si potrebbe spendere meno, chi ha un disturbo non trova sul territorio la medicina del territorio ed è costretto ad andare al Pronto Soccorso).

- un ambito legato alle valutazioni politiche sull'opportunità di *strumenti sanitari* per la gestione di alcuni problemi (come la droga) presenti nel territorio toscano (le strutture assistite per tossicodipendenti dividono l'Assemblea). Tali strumenti che rientrano nella gestione sanitaria complessiva della Regione sono connessi a una dimensione fortemente valoriale: i lemmi utilizzati rimandano al quadro degli orientamenti dei partiti sul tema della droga in generale, senza una valutazione pragmatica dello strumento sanitario in sé.

Sanità classe 2



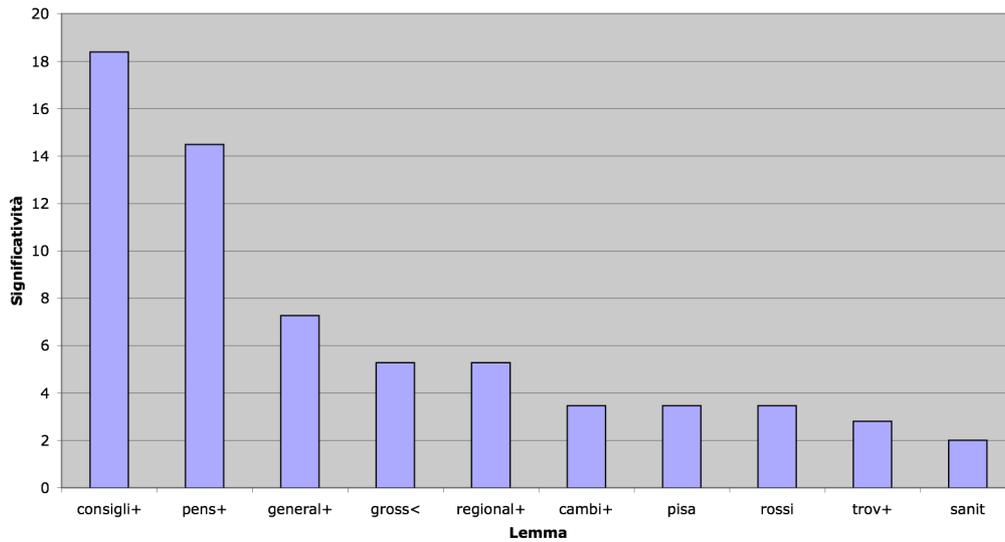
Terza classe lessicale: episodi di malasànità

Si tratta di un'area lessicale al cui interno vi sono i commenti dei soggetti politici su un evento specifico che ha scosso il Consiglio regionale toscano: lo scandalo dei trapianti a Careggi. È l'area in cui è più evidente la dinamica del confronto politico tra opposti schieramenti sulla base di opinioni diverse rispetto alla medesima questione. Mentre i lemmi utilizzati dalla maggioranza attengono alla difesa del sistema sanitario toscano, nonostante il riconoscimento dell'errore umano nella vicenda di Careggi, i lemmi utilizzati dai rappresentanti dell'opposizione veicolano un'immagine del sistema sanitario toscano come non funzionante.

I primi insistono su una linea di difesa della sanità toscana (quello che è successo è incredibile, per certi versi inspiegabile ma non per questo si mette in discussione il sistema toscano; le strumentalizzazioni che urlano alla malasànità; siamo fiduciosi che il sistema toscano abbia gli

anticorpi per risolvere questo problema che è grave). I secondi su responsabilità anche di tipo politico (*il modello toscano non funziona laddove ha deciso di porre al centro il sistema e quindi l'apparato burocratico, invece di mettere al centro il paziente; se il sistema toscano avesse dato segni di funzionare realmente questo dramma si sarebbe potuto evitare*). Da sottolineare il fatto che alle ricostruzioni descrittive dell'evento e alle soluzioni messe in campo anche dalla politica per risolvere il problema, si sostituisce una dimensione fortemente connotata politicamente in senso positivo e/o negativo.

Sanità classe 3



Il linguaggio dei partiti

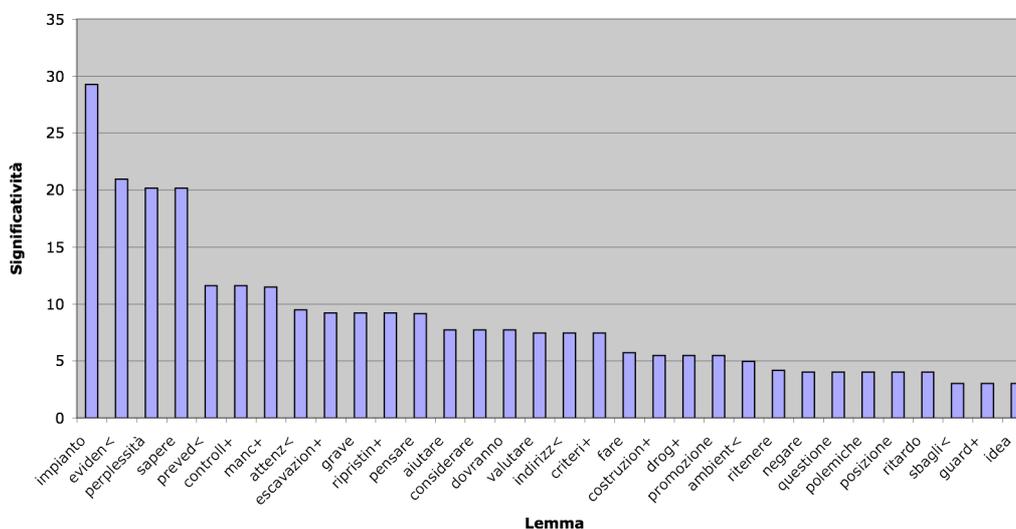
L'analisi del lessico per rete e per appartenenza politica intende evidenziare le specificità linguistiche di ciascuna emittente e di ciascun gruppo consiliare, individuando quelle componenti stilistiche e lessicali che rinviano alle modalità di comunicazione dei parlanti. Questo vuol dire che quando si delineano le aree semantiche prevalenti di una rete e di una forza politica e se ne deduce un lessico "tipico" non si parla di esclusività ma di sovrarappresentazione, ovvero di impiego di un lemma in modo proporzionalmente superiore rispetto agli altri parlanti. Con l'analisi lessicale, pertanto, si individuano le specificità lessicali degli agenti analizzati.

Per quanto riguarda le parole caratteristiche di ciascuna forza politica va sottolineato il fatto che alcuni lemmi utilizzati sono frutto di una sovraesposizione contingente del gruppo consiliare su un argomento. Le specificità di ciascun gruppo risultano ancora più interessanti poiché sono state selezionate le stesse aree tematiche (ambiente, economia, sanità). Il campione analizzato non ha evidenziato connotazioni specifiche relative a tre gruppi consiliari: il Partito dei Comunisti Italiani, il Gruppo Misto, e l'UDC, i cui interventi, nei servizi analizzati, sono stati meno frequenti.

Alleanza Nazionale: il linguaggio è ricco di verbi appartenenti alla sfera semantica della riflessione e dell'interazione politica, meno presenti verbi pragmatici. Gli aggettivi sono per lo più valutativi (*negativo, grave*), confermando che l'area espressiva più praticata dai membri del gruppo è quella relazionale e valutativa, piuttosto che quella pragmatica.

Cifra espressiva: Valutativa-relazionale

Appartenenza politica: Alleanza Nazionale



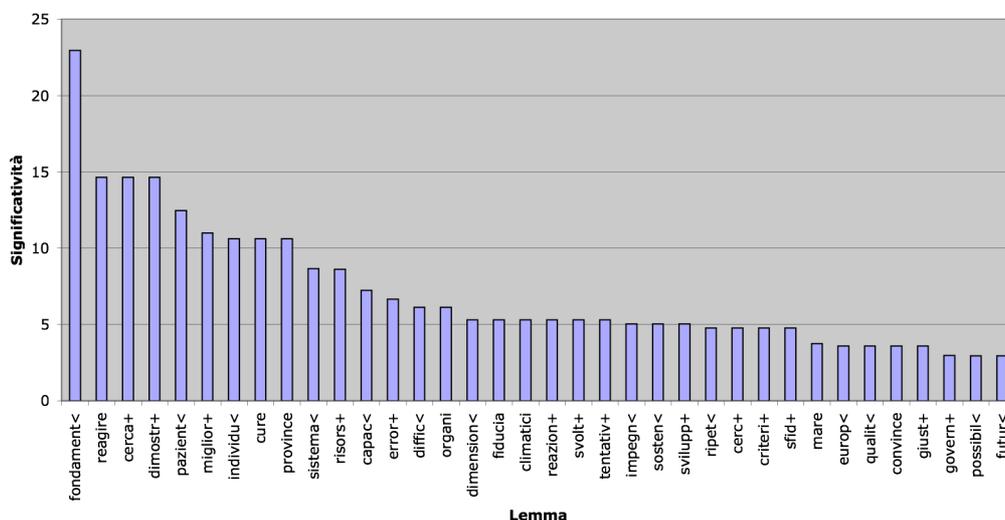
DS: Si tratta di un linguaggio in cui i lemmi prevalenti rimandano a un approccio critico alla funzione di governo, “correggere”, “reagire” e “migliorare”.

Si tratta di un lessico poco ideologico e incentrato sulle visioni di lungo periodo più che sulle questioni operative (“risorse”, “migliorare”, “produrre”, “sistema”).

Il fatto che i termini più ricorrenti della comunicazione dei DS siano i termini che definiscono la crisi, indica un approccio abbastanza pragmatico e realista ai problemi del governo del territorio.

Cifra espressiva: politica, non ideologica

Appartenenza politica: Democratici di Sinistra



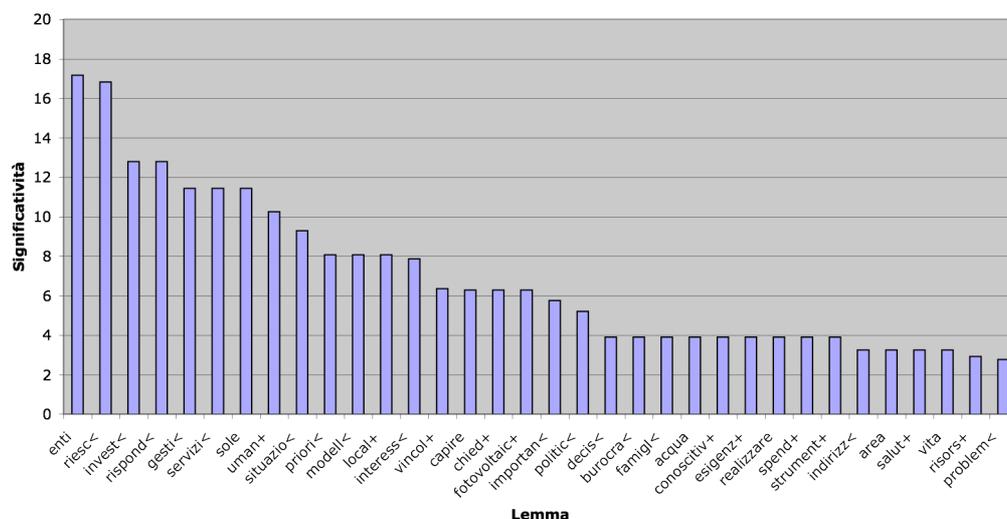
Forza Italia: Grande uso della prima persona plurale (senso di identità). Uso dei futuri "investiremo" "chiederemo" "parleremo". Termini riferiti all'area della volizione, e termini che denotano la costruzione di una precisa scala di priorità politiche: *vorremmo, aspettavamo, priorità, esigenze*.

Termini indicanti il contraltare politico: "giunta", "devono". Uso di termini tipici della critica "liberista" all'amministrazione pubblica come "vincoli" e "burocrazia".

Si segnala anche l'uso di termini più tipici della comunicazione politica a livello nazionale: "famiglie". Termini tecnici: frequente l'impiego del lemma "fotovoltaico" in relazione allo sviluppo energetico.

Cifra espressiva: Relazionale volitiva – Tecnica

Appartenenza politica: Forza Italia



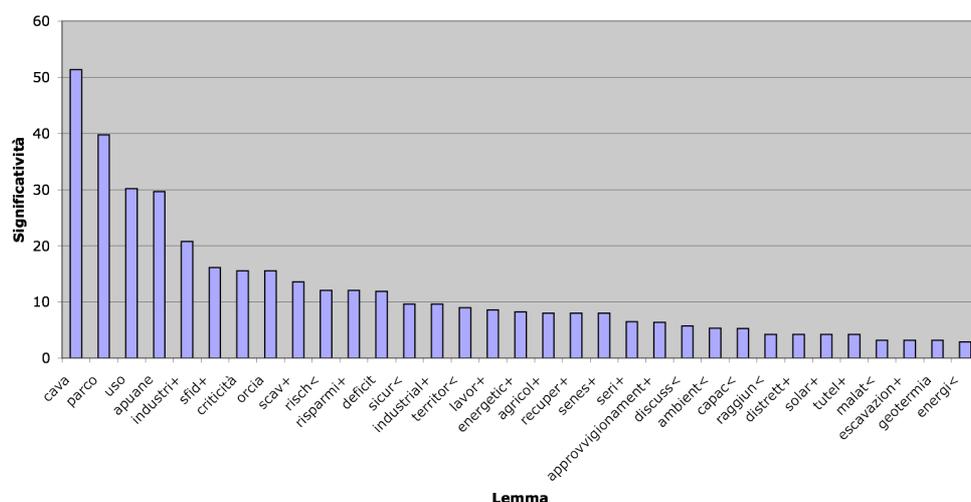
Margherita: Pochissimi verbi, l'unico verbo caratteristico è "dobbiamo". Si tratta di un vocabolario molto tecnico, per lo più relativo alle politiche del territorio. Anche i vocaboli non tecnici denotano il linguaggio di questo gruppo in senso pragmatico (*criticità, risparmio, sicurezza, territorio*).

Si segnala inoltre l'assenza di verbi relazionali.

Indicatori di linguaggio serio e rigoroso ("serio", "sfida", "dobbiamo", "recuperare").

Cifra espressiva: Pragmatismo tecnico

Appartenenza politica: DL-Margherita

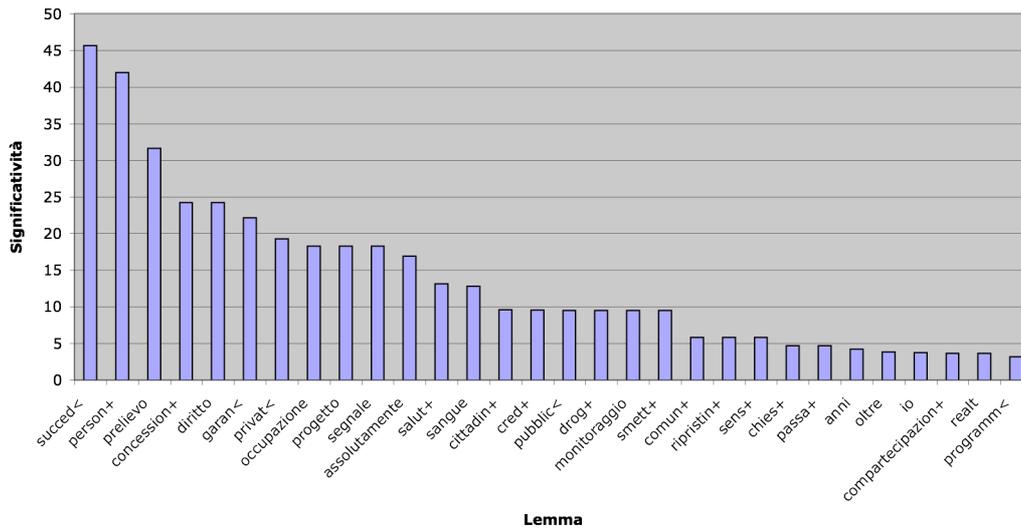


Rifondazione Comunista: vocabolario critico-polemico, con qualche tono allarmistico.

Riferimento al proprio elettorato e ai propri temi di riferimento (“diritto”, “occupazione”, “garantire”, “cittadini”, “dialettica”, “pubblico-privato”).

Lessico più ideologico che pragmatico (“assolutamente”).

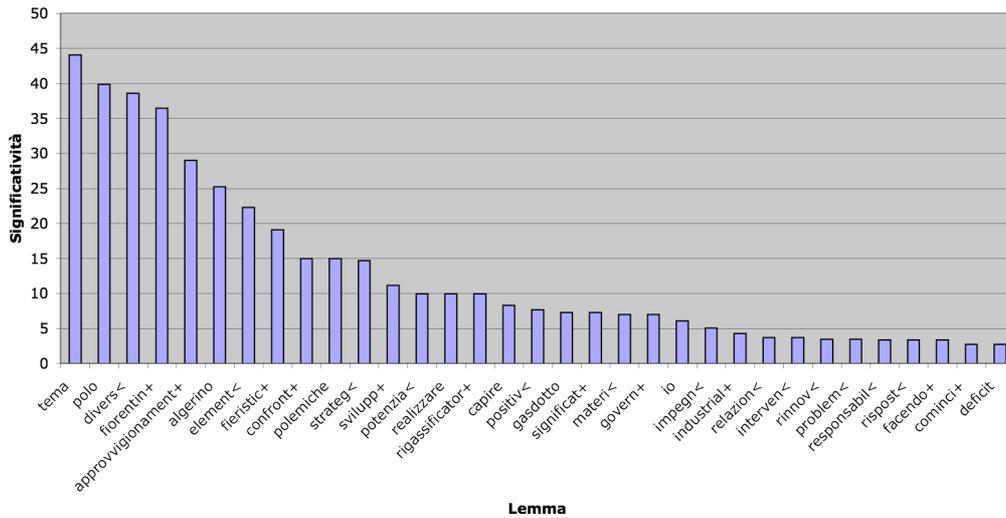
Appartenenza politica: Partito della Rifondazione Comunista



SDI: Lessico tecnico, legato non tanto alla tutela del territorio, quanto al rapporto con il territorio (problema del rigassificatore). Il gergo tecnico, quindi, è accompagnato da termini appartenenti all'area delle relazioni (“polemica”, “confronto”, “capire”).

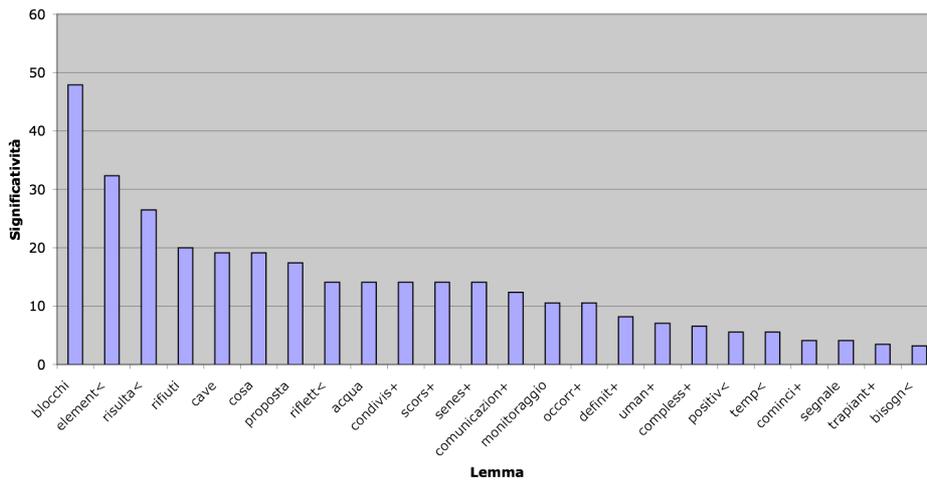
Il tono del discorso è, dunque, tecnico-alto, poco indulgente (*gasdotto*, *rigassificatore*, *approvvigionamento*)

Appartenenza politica: Socialisti Democratici Italiani



Verdi: Linguaggio comunque attento ai propri elettori e ai propri temi di riferimento, mescolato a vocaboli che pertengono a un'area dialettica e partecipativa, che tolgono qualsiasi connotazione ideologica al vocabolario ("condivisa", "proposta", "comunicazione"). Rispetto al linguaggio del PRC, anch'esso attento al proprio elettorato, quello dei Verdi appare, dunque, molto ammorbidito dall'appartenenza all'area di governo.

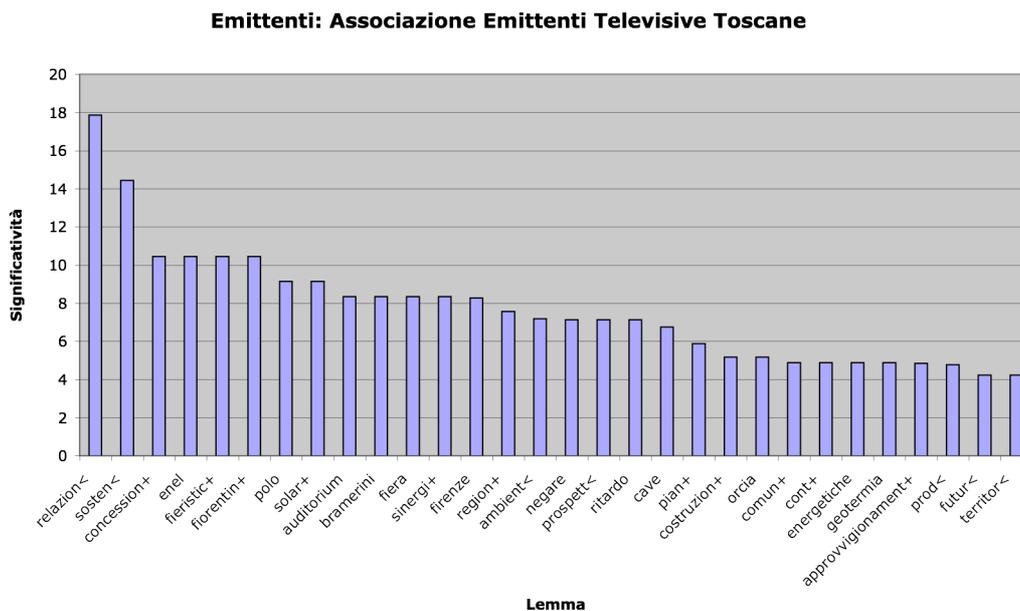
Appartenenza politica: Verdi



Caratterizzazione del parlato sulla base della rete di emissione

Questa sezione dell'analisi testuale analizza le specificità linguistiche di ciascuna emittente, rilevando il lessico dei giornalisti e dei soggetti non politici che eventualmente intervengono nei programmi

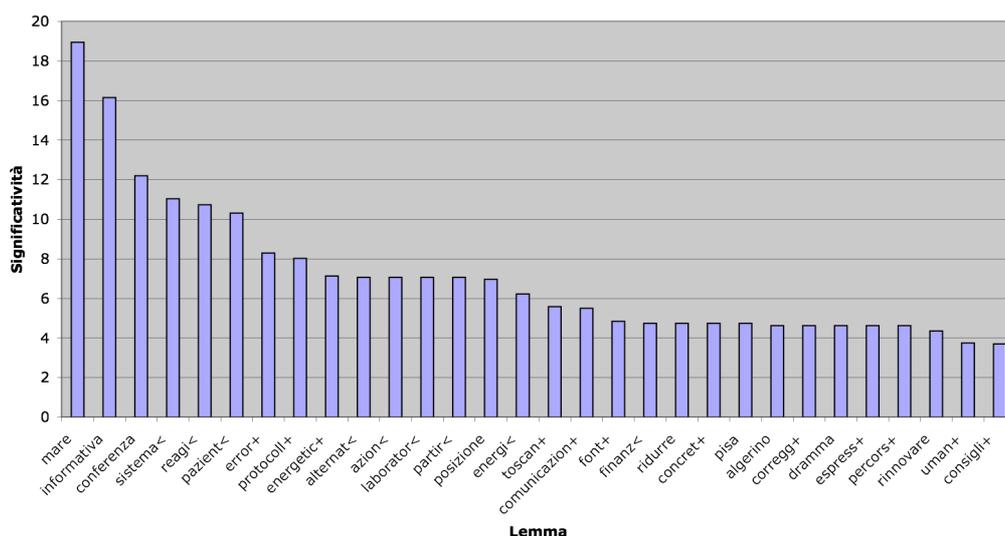
Associazione Emittenti Televisive Toscane: l'analisi del lessico caratteristico di questa emittente, in riferimento ai 3 temi oggetto dell'indagine, denota un'attenzione per la dimensione tecnica e pragmatica. Il tema della sanità è declinato principalmente come diritto alla salute con lemmi che si riferiscono alla qualità delle strutture sanitarie nel garantire prestazioni ai cittadini (*persona, situazione, sanità come diritto, capire*) e agli interventi sul territorio per migliorarne l'efficienza (*verifica, prelievo, incentivi*). Anche il tema economico è declinato nella sua accezione di *policy* con lemmi che rimandano a una dimensione pragmatica del linguaggio (*futuro, sinergia, Enel, relazioni*). Il riferimento è agli attori economici rilevanti che intessono relazioni con le istituzioni della Regione per produrre migliori servizi ai cittadini. Allo stesso modo, il tema dell'ambiente è declinato come implementazione di una politica e come progettualità per sviluppare le potenzialità del territorio (*attenzione, bisogno, sostegno, fare, ambiente, cave*). Il lessico tipico di questa rete è pertanto tecnico-pragmatico con un'attenzione particolare agli effetti che le decisioni politiche producono sul territorio.



Canale 10: l'analisi del lessico caratteristico di questa emittente si snoda lungo due assi semantici: uno legato alla trattazione dei temi come *policy*; e l'altro specifico relativo alle proposte, ai programmi, alle iniziative avanzati dall'organo consiliare per rispondere ai bisogni del territorio. L'emittente si concentra su una dimensione informativa che coniuga la trattazione del tema con la risposta legislativa, spesso molto specifica e dettagliata, avanzata dal Consiglio. Nelle trasmissioni dedicate al tema della sanità prevalgono lemmi come *reagire, operatori, pazienti, problema, errore*; in quelle incentrate su tematiche economiche lemmi come *rinnovamento, investimenti, energie alternative, energetico, consumi, riduzione*; infine nelle trasmissioni dedicate alle problematiche ambientali i lemmi più frequenti sono *sviluppo, sistema ambientale, conferenza sul mare, ambiente*.

Il linguaggio impiegato è molto tecnico e specialistico, declinato sulla risoluzione pratica dei problemi e sulla produzione legislativa.

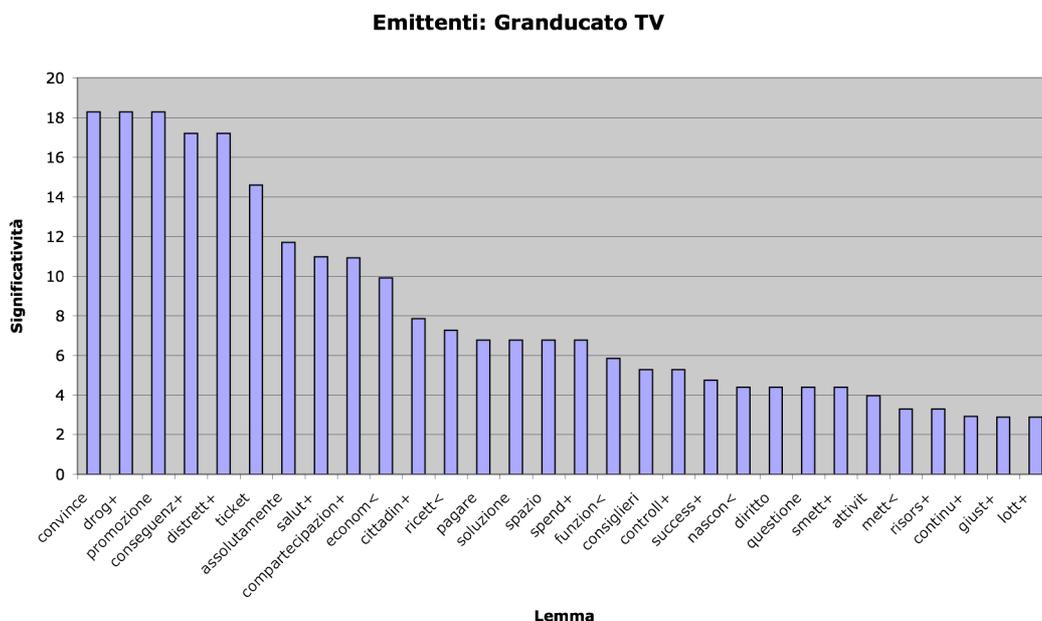
Emittenti: Canale 10



Granducato Tv: l'analisi del lessico caratteristico di questa emittente evidenzia un'attenzione sull'attività legislativa del Consiglio e sull'impatto nel territorio delle differenti tematiche. È l'emittente, rispetto alle altre, che dedica maggiore attenzione alle procedure amministrative e legislative che conducono all'approvazione di un provvedimento e che ne spiegano l'adozione. I lemmi ricorrenti sono: *aula, commissione, Consiglio, approvazione, mozione, piano*. All'interno di ogni tema trattato prevale una dimensione semantica di riferimento all'area territoriale. Il linguaggio adottato per i temi economici denota attenzione agli attori presenti sul territorio e alle politiche di sviluppo in generale (*distretto, convincere, imprese, fare, promozione*). Nei servizi sulla sanità prevale una dimensione lessicale incentrata sul rapporto cittadino-sistema sanitario toscano (*cittadino, compartecipazione, salute*). Anche nei

temi ambientali, i lemmi utilizzati attengono alle procedure e alla valorizzazione della risorsa territorio della Toscana (*promozione, piano regionale, conseguenze*). Si evidenzia pertanto una ricorrente valorizzazione dell'attività legislativa del Consiglio come occasione per promuovere lo sviluppo del territorio.

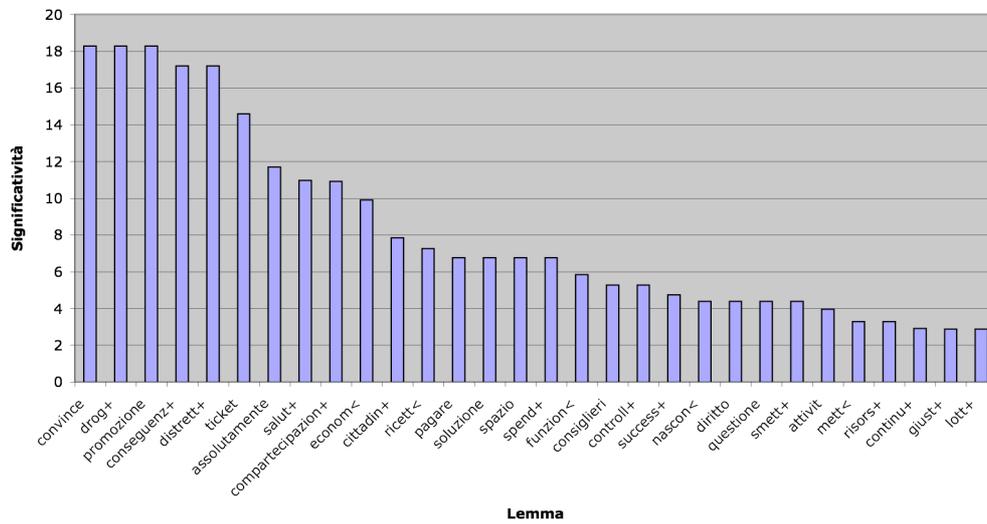
Il lessico è per lo più descrittivo con un grado di specificità elevato nella trattazione delle procedure legislative e amministrative.



RTV 38: l'analisi del lessico caratteristico di questa emittente denota un'attenzione alla visibilità del Consiglio, ai suoi atti e alle componenti politiche. Le aree semantiche prevalenti cambiano sulla base del tema trattato: per l'ambiente, la struttura semantica più importante si incentra sulla questione ambientale in generale e sull'impegno delle forze istituzionali nell'avanzare soluzioni (*cambiamenti climatici, settore, clima, mondo*). I temi sanitari ed economici vengono declinati nella dialettica politica tra schieramenti, le modalità di discussione in aula e lo sviluppo del territorio (*attenzione, responsabili, polemiche, scontro, consiglieri, Forza Italia, maggioranza, ripresa, rifondazione comunista, governo, confronto, sinistra, toscana*). Tale cambiamento nelle strutture lessicali dei temi trattati si spiega con la costruzione complessiva del programma che, a differenza delle altre emittenti, vede centrale il ruolo del giornalista. Ne discende una sovrapposizione delle diverse dimensioni: produzione legislativa, dinamiche di schieramento, sviluppo territoriale, questioni tecniche e di *policy* in connessione a ogni singolo tema sulla base della scelta del giornalista.

Il linguaggio impiegato è per lo più colloquiale e semplice: l'intervento del giornalista semplifica il contenuto delle notizie e si rivolge direttamente al cittadino per chiarire il contenuto, a volte complesso, di provvedimenti e attività.

Emittenti: RTV 38



Le interviste

I principali risultati dell'indagine

Dalla rilevazione qualitativa mediante interviste semi-strutturate in profondità si evidenziano alcune osservazioni avanzate dagli intervistati relative ai principali elementi positivi e ai più significativi snodi critici delle trasmissioni istituzionali:

- Il punto di forza delle trasmissioni istituzionali, nell'opinione della maggioranza degli intervistati, è di far conoscere le attività e le competenze del Consiglio regionale e di dare visibilità a tutte le forze politiche con un criterio di imparzialità. *Dare visibilità all'istituzione attraverso la voce dei suoi componenti*
- Per realizzare questa funzione è necessario: descrivere e spiegare l'attività legislativa, promuovere l'informazione sui provvedimenti adottati, valorizzare l'elemento dialettico tra le forze politico-istituzionali che compongono l'Assemblea regionale, rendere dinamica la costruzione dei servizi
- Gli intervistati, pur esprimendo una valutazione positiva sulla visibilità del Consiglio in queste trasmissioni, evidenziano snodi critici rispetto alla comprensione da parte della cittadinanza circa le funzioni e le competenze del Consiglio
- Per quanto riguarda la costruzione dei servizi è necessario innanzitutto procedere verso uno snellimento della durata delle interviste ai membri del Consiglio, di seguito un approfondimento dei temi trattati con rubriche e schede grafiche, un contatto maggiore con il territorio mediante servizi in esterna, uno stimolo alla partecipazione di rappresentanti delle associazioni e/o dei comitati, un maggiore intervento del giornalista all'interno dei servizi
- È opinione condivisa che sia necessaria una semplificazione del linguaggio da parte di tutti i protagonisti delle trasmissioni. L'impiego di un codice comunicativo semplice e chiaro è un requisito indispensabile per la comprensione dei contenuti da parte di tutte le fasce di pubblico
- Tra i principali suggerimenti avanzati si evidenziano: l'opportunità di "pillole informative" ad integrazione delle trasmissioni esistenti, la creazione di spazi *ad hoc* all'interno dei programmi per la spiegazione delle competenze del Consiglio, brevi focus sui temi rilevanti, il proseguimento di un'attività di monitoraggio

La stesura dell'intervista

L'intervista in profondità è lo strumento scelto per questa sezione della ricerca al fine di raccogliere informazioni dettagliate circa le opinioni dei soggetti protagonisti dell'indagine in relazione a un preciso oggetto: le trasmissioni istituzionali.

Le domande formulate nell'ambito delle interviste sottoposte alle figure chiave dell'Assemblea regionale della Toscana e delle emittenti sono state schematicamente ordinate allo scopo di:

- ≈ esplorare punti di forza ed eventualmente aree di criticità di queste trasmissioni
- ≈ comprendere quali aspetti dell'attività del Consiglio vengono maggiormente evidenziati
- ≈ ricevere utili suggerimenti sulle potenzialità di questo tipo di comunicazione nei confronti dei cittadini

In primo luogo, si è proceduto all'individuazione di tre macro-aree a cui ricondurre le finalità di indagine distinguendo tra: il **cosa** delle trasmissioni istituzionali – i caratteri, le potenzialità, i punti di forza e le eventuali criticità, il **come** – il rapporto tra Tv e comunicazione delle istituzioni, il **chi** ovvero i protagonisti di questo tipo di informazione.

Le interviste sono state pertanto organizzate in 4 sezioni:

- 1) Domande di base
- 2) Domande sulle trasmissioni istituzionali
- 3) Domande sul rapporto tra Tv e istituzione
- 4) Domande sul soggetto della comunicazione istituzionale

Le interviste semi-strutturate sono state sottoposte a 3 categorie di soggetti che, in base al ruolo ricoperto, svolgono una funzione fondamentale nell'allestimento e nello svolgimento delle trasmissioni istituzionali: i responsabili delle emittenti, i componenti della struttura il cui ruolo contribuisce a definire le linee-guida della comunicazione del Consiglio e i soggetti politici che sono nello stesso tempo i protagonisti e gli "sponsor" di queste trasmissioni. Le interviste sono state sottoposte complessivamente a 23 soggetti di cui 15 rappresentanti dell'istituzione (Presidente del Consiglio e vice-presidenti del Consiglio, Capi-gruppo, Presidenti di Commissioni, Portavoce dell'opposizione), 4 componenti della struttura e i 4 responsabili di redazione delle trasmissioni istituzionali.

Le domande di base

Responsabili delle emittenti

I responsabili delle emittenti coinvolti nell'indagine hanno stipulato una Convenzione con il Consiglio regionale in base al quale la realizzazione delle trasmissioni avviene con i contributi della Regione secondo precisi criteri contenuti nella delibera del 2002, aggiornati successivamente nel 2005. Le nuove integrazioni nella delibera riguardano l'estensione della copertura televisiva ai lavori delle Commissioni e dei Gruppi consiliari (oltre a quella già prevista dei lavori d'aula e delle iniziative del Consiglio). Ne deriva l'impegno da parte dei responsabili delle emittenti di dare copertura ai soggetti istituzionali rilevanti e quindi di ampliare qualitativamente e quantitativamente la trattazione di due dimensioni chiave del Consiglio: quella legislativa (in capo alle Commissioni) e quella del confronto politico (in capo ai gruppi consiliari).

È su questo sfondo che si sono svolte le domande informative ai responsabili delle emittenti. Per prima cosa si è cercato di capire quale sia **il criterio prevalente nella costruzione dei servizi**.

Tre intervistati su quattro hanno risposto alla domanda affermando di adottare come criterio prevalente nella costruzione dei servizi la *notiziabilità*, il che si traduce nella selezione di quelle notizie riguardanti le decisioni, i dibattiti, le proposte provenienti dal Consiglio dotati di un requisito minimo di riproducibilità televisiva.

I criteri di notiziabilità nelle parole degli intervistati sono "difficili da rendere" poiché la traduzione di alcuni argomenti trattati (mozioni, proposte di legge, audizioni) nei codici televisivi non è sempre agevole. Ciò che i responsabili delle emittenti ritengono dunque di maggior interesse per il pubblico diviene oggetto dei servizi nelle trasmissioni. Occorre sottolineare che la scelta delle notizie da parte dei responsabili di redazione avviene tra i temi trattati dal Consiglio durante la settimana e non in modo discrezionale, seguendo gli eventi di cronaca e/o temi di interesse generale sganciati dall'attualità consiliare. Un intervistato ha risposto "Altro" attribuendo uguale rilevanza nella scelta delle notizie al loro potenziale televisivo, ai suggerimenti del Consiglio e alle iniziative della redazione, ovvero a un mix di elementi che orientano la scelta conclusiva. Da aggiungere l'opportunità espressa dagli intervistati di una collaborazione stretta con l'Ufficio stampa del Consiglio al fine di selezionare le notizie rilevanti.

La seconda domanda trova la propria ragione nel contenuto della direttiva che stabilisce "visibilità dei gruppi consiliari e dei diversi soggetti"; nostro fine è stato quello di capire

qualcosa in più sulla modalità delle interviste che, oltre a garantire l'equa visibilità, dovrebbero consentire ai soggetti politici di esprimere in modo chiaro le proprie posizioni e/o opinioni. È stato pertanto domandato ai responsabili di redazione se **le interviste sottoposte ai soggetti istituzionali vengono concordate prima**, laddove per concordate si intende la comunicazione ex-ante agli intervistati circa il contenuto delle domande che verranno loro poste. La suddivisione esattamente a metà delle risposte indica 2 diversi *modus operandi* dei responsabili di redazione, nel senso che due si confrontano con gli intervistati in modo immediato e diretto, in genere dopo un dibattito dell'aula consiliare, sottoponendo alle figure istituzionali questioni relative a quanto avvenuto in Consiglio, in una sorta di "commenti a caldo". Gli altri due invece informano il giorno prima i soggetti istituzionali sull'argomento che sarà oggetto dell'intervista e inviano il giorno prima delle interviste (che in genere coincidono con le sedute del Consiglio regionale) una scaletta piuttosto dettagliata in modo da individuare le aree di interesse per ciascun gruppo consiliare rispetto ai diversi temi trattati nella trasmissione. Il vantaggio di una scaletta che almeno nelle linee generali viene definita a priori risiede nella maggior penetrazione e quindi nella maggior appropriatezza delle domande sulla base degli interessi e delle competenze dei componenti dei gruppi consiliari e delle figure istituzionali. Inoltre, l'adozione di questo criterio non esclude la possibilità, durante l'intervista, di domande di approfondimento o di chiarimento non concordate prima ma suggerite dal confronto.

La terza informazione chiesta ai responsabili delle emittenti concerne **l'eventuale cambiamento della struttura della trasmissione** a seguito di richieste da parte del committente, o di decisioni della stessa redazione per migliorarne l'efficacia. Anche in questo caso abbiamo un'equa ripartizione tra coloro che, nel corso di questi anni, non hanno modificato il format e altri che invece hanno apportato modifiche stilistiche senza per questo alterare la forma originaria del contenitore

Tra coloro che hanno risposto positivamente (la metà degli intervistati), vi sono responsabili che hanno apportato modifiche alla grafica, alla suddivisione della trasmissione in rubriche, con contenitori pensati per tutto il territorio toscano, o ancora l'aggiunta di stacchi tra un servizio e l'altro. Tutti questi cambiamenti sono avvenuti in seguito a una decisione delle redazioni per dare maggiore snellezza e dinamismo alle trasmissioni.

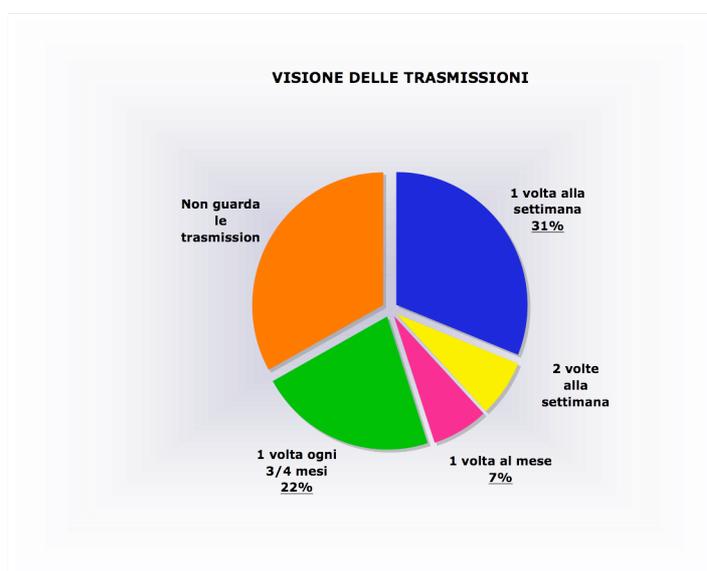
Componenti della struttura e soggetti politico-istituzionali

Le domande poste all'inizio del questionario sono state rivolte ai componenti della struttura amministrativa e alle figure istituzionali al fine di comprendere **quali trasmissioni vengono viste e con quale frequenza**. Poiché gli eventuali aggiustamenti in corso d'opera sulle

trasmissionioni (e le eventuali sanzioni connesse al non rispetto della normativa) dipendono da scelte dell'organo consiliare abbiamo domandato se e quanto vengono viste queste trasmissionioni.

La totalità degli intervistati è a conoscenza della esistenza delle trasmissionioni istituzionali realizzate con i contributi del Consiglio regionale, tutti i componenti della struttura non seguono una trasmissionione in particolare, mentre una quota rilevante dei soggetti politico-istituzionali ne segue almeno una (con una distribuzione equa di preferenza).

Per quanto riguarda la frequenza con la quale i soggetti guardano le trasmissionioni emerge il dato, riassunto nel grafico seguente:



Vi sono due considerazioni da svolgere: innanzitutto che la maggioranza dei soggetti intervistati guarda le trasmissionioni e quindi risponde alle domande successive sulla base di un ricordo spontaneo. La seconda considerazione rimanda alle finalità di questa domanda che può essere considerata come una domanda di controllo idonea a discriminare tra chi ha un ricordo spontaneo delle trasmissionioni e chi, per il clima, per gli eventuali commenti da parte di colleghi e per essere stato intervistato, esprime un'opinione sulle trasmissionioni pur non avendole viste. Il che è comunque rilevante nella nostra indagine poiché i commenti di chi ha visto le trasmissionioni si intrecciano con il clima di opinione intorno a questo strumento comunicativo.

Le finalità di chi guarda le trasmissionioni sono molteplici: verificare il rispetto dei requisiti (soprattutto per i componenti della struttura), valutare l'efficacia e la consistenza delle trasmissionioni, per accertare la visibilità del gruppo consiliare di appartenenza, e anche per migliorare la propria capacità comunicativa.

Domande sulle trasmissioni istituzionali

L'intervista procede con le domande sulla comunicazione istituzionale in generale e su quella specificatamente veicolata da queste trasmissioni (il COSA della comunicazione istituzionale), ovvero le modalità adottate per costruire le trasmissioni e gli eventuali suggerimenti per migliorare format e contenuti esistenti. Le domande di questa sezione sono state poste a tutti gli intervistati al fine di procedere a una comparazione sul grado di soddisfazione da parte dei diversi soggetti.

Le domande attengono a valutazioni circa:

- gli elementi positivi e le criticità delle trasmissioni
- la messa in onda (frequenza e durata delle trasmissioni)
- la scelta dei temi oggetto dei servizi
- la struttura delle trasmissioni
- l'utilizzo di immagini e interviste

Responsabili emittenti

La prima domanda (aperta) riguarda una valutazione circa i punti di forza e le eventuali aree di criticità di queste trasmissioni. Gli intervistati elencano diversi punti di forza.

"le trasmissioni consentono di far parlare tutti e sviluppare un certo tipo di fidelizzazione con gli ascoltatori"

"l'interesse che ha il committente a comunicare, il che è un'agevolazione perché il personale è interessato a comunicare, è molto disponibile"

"la trasmissione è lo specchio dell'istituzione [...] il Consiglio può arrivare ai cittadini che anche grazie alla Tv ora lo conoscono"

"dare visibilità al Consiglio e ai Consiglieri al di là di ogni aspettativa. Suppliamo in qualche modo a una carenza dell'informazione del Consiglio sui quotidiani locali che parlano meno del Consiglio"

"la piena autonomia: ognuno può scegliersi il format, organizzare la trasmissione in piena autonomia"

e differenti aree di criticità:

"difficile riuscire a tradurre l'azione politica che può per me giornalista diventare una notizia ma che per il target di riferimento può non esserlo"

"la pressione per dare lo spazio a tutti, adesso si parla di dare uno spazio in percentuale alle donne, ai gruppi consiliari, è non è facile accontentare tutti. Da ogni singola trasmissione non ci si può aspettare di accontentare tutti"

"la pressione di troppa gente"

"la criticità è frutto di un merito che è l'imparzialità. Per dare visibilità a tutti, diventiamo troppo rigidi"

Ricapitolando, emerge una valutazione comune circa i punti di forza delle trasmissioni, così riassumibili:

- **la visibilità del Consiglio regionale attraverso la voce dei suoi componenti**
- **l'imparzialità**
- **la disponibilità dei protagonisti**

Circa le aree di criticità delle trasmissioni emergono alcuni elementi:

- **difficoltà nella descrizione dell'azione politica**
- **richiesta di visibilità e conseguenti pressioni**
- **rigidità nei tempi dati a ciascun soggetto**

La domanda successiva (domanda di controllo) riguardante gli elementi positivi connessi alla scelta del mezzo televisivo come canale per la comunicazione istituzionale e del format scelto dalle emittenti confermano quanto evidenziato sopra:

"i vantaggi dell'imparzialità e della visibilità verrebbero meno in trasmissioni di altro tipo"
"la visibilità di tutti i gruppi e i soggetti politici"
"le trasmissioni sono un bollettino dei lavori del Consiglio"

Soggetti politico-istituzionali

Le risposte sugli aspetti di forza e le aree di criticità di questa forma di comunicazione istituzionale da parte dei soggetti politici e istituzionali sono molteplici ma omogenee. Tra gli elementi positivi la maggioranza degli intervistati segnala:

"la visibilità del Consiglio, cioè l'emblema della democrazia e della partecipazione"
"il fatto stesso che ci siano trasmissioni di questo tipo che parlano del Consiglio"
"estensione dell'informazione alle attività del Consiglio e all'ente stesso"
"visibilità del Consiglio, soprattutto in Toscana dove la regione è un ente clandestino e l'identità si sviluppa soprattutto a livello locale"
"informazione e visibilità del Consiglio"
"la divulgazione di quanto avviene in Consiglio attraverso la voce dei giornalisti e dei consiglieri"
"una diffusione dei lavori del Consiglio"
"poter esprimere le proprie opinioni senza che ti taglino subito"
"il riconoscimento dei consiglieri da parte dei cittadini, del tipo <<quello lo conosco, l'ho già visto>>" [riferito ai cittadini che riconoscono i consiglieri in queste trasmissioni]
"garanzia di presenza a tutti i gruppi consiliari"

Anche per quanto riguarda l'individuazione di aree di criticità delle e nelle trasmissioni istituzionali, gli intervistati rispondono in modo diversificato. Essi identificano differenti snodi critici, alcuni riconducibili al format delle trasmissioni:

"la staticità"
"sono trasmissioni statiche, noiose con risposte troppo lunghe e in un linguaggio difficile"
"non c'è rapidità"
"il linguaggio utilizzato è spesso incomprensibile"

“un linguaggio da casta...solo la casta dei politici può accedere a questo tipo di linguaggio”

“eccesso di istituzionalità: una strutturazione come Tribuna politica degli anni settanta”

altri imputabili alle scelte e alla professionalità delle redazioni:

“si dà la notizia ma non si fa il commento politico: manca una spiegazione di ciò che viene detto dai soggetti politici”

“un limite è quello dei tempi: detesto vedere le interviste tagliate”

“la scelta delle notizie, a volte le trasmissioni mancano di tempestività”

“non tutte le trasmissioni hanno lo stesso grado di professionalità”

“l’incapacità di cogliere il punto politico”

“il disinteresse agli elementi scenici, quelli che rendono un po’ interessante una trasmissione”

“scarsa informazione sul contenuto dei temi trattati a favore di polemiche sterili”

“le notizie sono montate in modo noioso”

“scarsa professionalità dei giornalisti”

altri ancora al sistema “regione” tout court:

“non è un problema delle trasmissioni: è che il Consiglio non conta nulla”

“c’è un’evidente distanza tra la Regione e i cittadini; è difficile far capire di cosa si occupa la regione, solo gli addetti ai lavori lo sanno”

“non esiste dialettica tra minoranza e maggioranza a tutti i livelli della regione, tanto più in trasmissioni di questo tipo”

Tralasciando l’ultima critica che è, per così dire, estrinseca perché non coglie i problemi delle trasmissioni nello specifico ma li riconduce a quelli più generali del sistema politico e dei rapporti tra le forze politiche, sintetizziamo gli elementi positivi e negativi di questi prodotti nelle affermazioni degli intervistati.

Tra i punti di forza si segnalano:

- **visibilità del Consiglio come ente nel suo complesso**
- **informazione delle attività e dei lavori dell’Assemblea**
- **visibilità di tutti i soggetti politici**

Tra le aree di criticità delle trasmissioni, gli intervistati hanno rilevato:

- **staticità**
- **utilizzo di un linguaggio difficile**
- **professionalità non sempre eccelsa**

La domanda successiva, relativa all’efficacia del mezzo televisivo per comunicare le attività del Consiglio, conferma quanto sostenuto in precedenza:

“la televisione è lo strumento più efficace, i manifesti non vanno bene perché nessuno se ne cura, i giornali sono sempre più per addetti ai lavori, viceversa la televisione arriva a tutti perché tutti ce l’hanno”

“c’è un vantaggio enorme nell’essere in televisione: se appaio è facile che il giorno dopo mi dicano di avermi visto”

“la televisione è trainante”

“la televisione migliora il contatto tra i consiglieri e la cittadinanza”

Tutti gli intervistati concordano sulla maggior efficacia del mezzo televisivo rispetto ad altri canali per svolgere la comunicazione istituzionale; sebbene sia il meno conveniente dal punto di vista economico, esso massimizza, nell'opinione dei soggetti politici, gli effetti della visibilità. Alcuni degli intervistati sottolineano anche l'opportunità di affiancare alla visibilità televisiva, quella radiofonica. Puntare sulla radio, meno costosa rispetto alla televisione, potrebbe rappresentare un buon modo per diversificare la comunicazione istituzionale, arricchendola di uno strumento efficace che arriva nelle case di molte persone.

Componenti della struttura

Alla domanda sui punti di forza e aree di criticità delle trasmissioni istituzionali, i componenti della struttura elencano rispettivamente:

“La messa in dialogo dei politici regionali con il pubblico e la possibilità di diffondere temi di notevole interesse per il Consiglio e i cittadini”

“La comunicazione istituzionale veicolata da queste trasmissioni è un tipo di comunicazione di integrazione simbolica allo scopo di dare spazio ai valori del Consiglio regionale”

“Le trasmissioni hanno il pregio di diffondere le attività del Consiglio”

“La comunicazione legislativa è un momento importante per far conoscere ai cittadini i processi normativi e i prodotti che ne escono”

“Il Consiglio regionale ha una sua specificità che deve essere valorizzata, tra le diverse iniziative di relazioni esterne vi sono le trasmissioni televisive che favoriscono il contatto tra Consiglio e cittadini”

“C'è un problema di base che riguarda un po' tutti i Consigli regionali, cioè l'identità stessa dei Consigli regionali e il loro ruolo, il Consiglio rispetto alla Giunta parte con una difficoltà di base non irrilevante. Il punto di forza è proprio la conoscenza del Consiglio regionale”

Tra gli snodi critici si segnalano:

“La debolezza delle trasmissioni nasce dal fatto che lo studio di temi, di approfondimenti normativi, di schede, di dati per rendere più commestibili i contenuti non viene fatto”

“Poiché i temi prevalenti sono legati alla politica, bisognerebbe intervenire con un grande lavoro giornalistico”

“Le trasmissioni sono diverse tra loro però al di là delle differenze di confezionamento, le interviste in genere sono troppo lunghe e tolgono appeal all'intervista stessa”

“Come sono confezionati i servizi: ecco il problema, mancano schede informative e interventi esplicativi dei giornalisti”

“Bisognerebbe evitare le interviste a catena, uno di seguito all'altro”

I componenti della struttura insistono sul confezionamento dei servizi e sull'organizzazione all'interno di un format potenzialmente efficace di servizi in cui lo spazio alla spiegazione deve essere maggiore e di miglior qualità.

Ricapitolando, i punti di forza di queste trasmissioni sono:

- **Conoscenza del Consiglio**
- **Diffusione delle attività del Consiglio**
- **Diffusione dell'immagine dell'organo legislativo della Regione**

Tra i punti deboli, si segnalano:

- **Assenza di approfondimenti, di schede e di interventi esplicativi dei giornalisti**
- **Lunghezza eccessiva delle interviste**

Per quanto riguarda la **durata e la frequenza delle trasmissioni**, tutti i soggetti intervistati le ritengono abbastanza/molto soddisfacenti rispetto alle finalità di informazione delle attività del Consiglio. Alcuni soggetti ritengono che la durata sia eccessiva e propongono pillole di 10 minuti per riassumere i provvedimenti adottati dall'Assemblea regionale. Anche rispetto alla frequenza, il giudizio prevalente è di un moderato-pieno grado di soddisfazione, sia rispetto alla scelta della messa in onda settimanale, sia quella quindicinale. Le perplessità avanzate da alcune figure istituzionali si connette a quella espressa circa la durata: esse, infatti, propongono trasmissioni di durata inferiore ma più frequenti, anche 2 volte alla settimana in modo da fidelizzare maggiormente il pubblico.

La domanda successiva riguarda i **temi** a cui dovrebbe essere data maggiore rilevanza all'interno delle trasmissioni. Essa nasce dall'esigenza di capire se gli attori protagonisti ritengono che alcuni temi debbano essere sempre presenti nei servizi delle trasmissioni e, se eventualmente, alcuni di questi possano godere di una priorità tale da garantire puntate a loro dedicate.

TEMI	SOGGETTI		
	Soggetti politici	Componenti della struttura	Responsabili delle emittenti
Ambiente	6%	14%	30%
Criminalità	5%	-	10%
Economia	11%	14%	-
Infrastrutture /Viabilità	11%	-	20%
Lavoro	5%	-	20%
Sanità	-	14%	20%
Politiche sociali	6%	29%	-
Tutti i temi	56%	29%	-

La rilevanza di alcuni temi rispetto ad altri è un elemento significativo per due ragioni: la prima si connette all'importanza che ciascun attore delle trasmissioni attribuisce a ciascun tema per ragioni di efficacia-notiziabilità nei confronti dei telespettatori (responsabili delle emittenti) e per ragioni legate alla responsabilità civica nei confronti della cittadinanza

(componenti della struttura e soggetti politici). La seconda ragione si connette alla possibilità, se individuato un tema rilevante, di ragionare sul format stesso della trasmissione e ipotizzare dei cosiddetti “temi caldi” da trattare in ogni puntata.

Rispetto alla prima osservazione il dato che emerge è il diverso grado di rilevanza attribuito a ciascun tema dai soggetti politici e componenti della struttura, da un lato e responsabili delle emittenti, dall'altro. I primi infatti sottolineano l'opportunità che tutti i temi, affrontati in sede consiliare, trovino adeguato spazio nelle trasmissioni, senza che un tema specifico abbia la priorità sull'altro. Secondo i soggetti politici e i componenti della struttura (sebbene in percentuali diverse) il criterio guida dei servizi non dovrebbe essere tematico quanto di contingenza rispetto ai temi affrontati dal Consiglio e dalle Commissioni.

Le risposte dei responsabili delle emittenti connettono invece il tema alla notiziabilità e alla capacità di suscitare attenzione nei confronti dei telespettatori toscani (e quindi i temi ambientali-territoriali, sanitari e lavorativi in testa nella gerarchia di preferenze). La seconda osservazione sull'eventuale trattazione in tutte le trasmissioni di alcuni temi non trova ragione alla luce delle divergenze espresse dagli intervistati. Se tutti i soggetti intervistati avessero espresso la necessità di percorsi tematici, sarebbe stato opportuno pensare a una ridefinizione del format e dell'organizzazione dei servizi sulla base di uno o più temi da inserire costantemente. Le risposte, invece, vanno in direzioni diverse e la stessa parcellizzazione su più temi da parte degli intervistati conferma l'opportunità di seguire i lavori del Consiglio, pur attribuendo ad alcuni temi di competenza regionale uno spazio maggiore.

Come ha sostenuto un intervistato “anche la caccia al fringuello in un preciso momento dell'anno assume una rilevanza centrale”. Se il Consiglio delibera su questa materia, è opportuno che le trasmissioni ne diano conto: “è compito delle istituzioni informare i cittadini, alcuni temi andrebbero spiegati per sensibilizzare l'opinione pubblica”, o ancora nelle parole di un altro intervistato “tutti gli atti che il Consiglio produce coprono molti temi vicini ai cittadini”.

Numerosi soggetti politici insistono sull'opportunità di trattare tutti i temi affrontati in sede consiliare senza dare spazio a mostre e iniziative culturali.

Un'ultima osservazione concerne l'insistenza di più voci (sia componenti della struttura, sia soggetti politici) a trattare i temi in modo semplice, chiaro e diretto. Il che si collega alla questione più generale, già emersa in precedenza, del codice comunicativo di cui dovrebbero dotarsi le trasmissioni.

La sezione del questionario incentrata sulle valutazioni delle trasmissioni prosegue con una domanda importante sulle possibili **modifiche e/o integrazioni** nella loro struttura. Il fine di questa domanda è duplice: 1) capire il grado di soddisfazione da parte degli intervistati

rispetto alla struttura esistente e 2) proporre eventuali modifiche che possano migliorare l'efficacia di questi contenitori. La prima domanda aperta, indagando l'opportunità di innovazioni, sottintende il gradimento rispetto al format esistente, la seconda chiusa, scende più profondità e, tra le varie alternative proposte agli intervistati, li invita ad avanzare ipotesi di modifiche e/o di integrazione nelle trasmissioni.

Responsabili emittenti

“Bisogna combinare i canoni televisivi, i canoni di notiziabilità e le esigenze dell'istituzione. Se si parla di industria io porterei le persone sul posto, in modo da creare un prodotto credibile”

“Alleggerire la trasmissione, inserendo anche attività di promozione dell'ente”

“Visite esterne e inserimento di soggetti non politici”

“Aprire degli spazi, almeno una volta al mese, in cui si sceglie un tema e si aprono confronti tra maggioranza e opposizione”

I responsabili emittenti sottolineano la necessità di alcuni cambiamenti:

- **Visite esterne**
- **Interventi di soggetti non politici**
- **Apertura di confronti tra maggioranza e opposizione**

Soggetti politico-istituzionali

Numerose le risposte sull'opportunità di alcune innovazioni da parte dei soggetti politici:

“Un cambiamento che chiedo è che le Tv escano dall'ambiente in cui sono, cioè il Consiglio e dalla sede consiliare e vadano sul territorio”

“Le Tv dovrebbero stare meno qui dentro [in Consiglio ndr] e andare più sul territorio. È più complicato ma più efficace”

“Andare sul posto, per esempio “sapete cos'è questa strada? Perché è stata o non è stata fatta?”

“Elemento dialettico per evidenziare i contrasti tra diverse posizioni”

“i giornalisti dovrebbero enucleare le dinamiche interne”

“Dibattiti con le figure rappresentative del territorio”

“Il ruolo del conduttore è essenziale: domande adeguate e risposte brevi”

“Redazioni giornalistiche che si impegnano a spiegare ai cittadini i contenuti delle delibere”

“La partecipazione potrebbe essere attivata in queste trasmissioni come contributo alla scrittura di una legge”

“Ci vorrebbe un facilitatore che presenta i vari temi e invita a dialogare le diverse figure”

“Se i giornalisti avessero più autonomia, le trasmissioni sarebbero più fresche e meno ingessate”

“Intervento di soggetti non politici, contraddittorio e l'impiego di schede grafiche”

“Partire dalla sostanza e dare più poteri al Consiglio regionale”

Componenti struttura

“Un’arena in cui un moderatore interviene in presenza di consiglieri che esprimono opzioni su un tema”

“Fondamentale fidelizzare una nicchia di telespettatori”

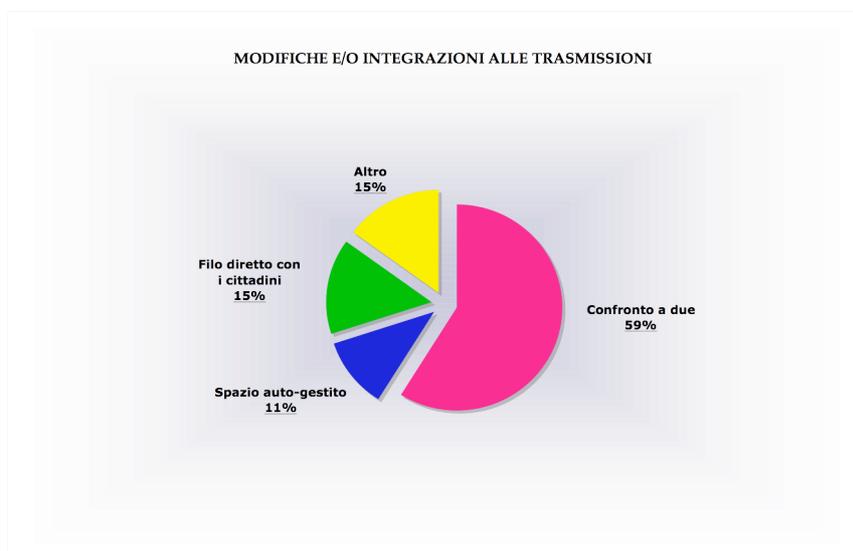
“Migliorare la capacità di informazione, spiegare e integrare con interventi dei giornalisti”

Tra le osservazioni e l’opportunità di innovazioni da parte delle figure istituzionali e dei componenti della struttura spiccano:

- **La presenza delle emittenti sul territorio, e non solo in Consiglio**
- **Il miglioramento del ruolo del conduttore (o facilitatore) e dei suoi interventi**
- **Maggiore autonomia delle emittenti**

La domanda successiva è stata sottoposta agli intervistati allo scopo di comprendere la necessità di integrare la struttura esistente delle trasmissioni con innovazioni idonee a rendere il format più agevole e allettante.

Le ipotesi avanzate comprendono vari tipi di format: da quello tipico dell’informazione con tavole rotonde e dibattiti, a quello di “Sette giorni Parlamento” con interventi dei cittadini e di soggetti esterni (rappresentanti di associazioni e/o esperti), dai confronti a due agli spazi auto-gestiti (tutti compatibili con il format esistente).



Tutti gli intervistati concordano sulla necessità di integrare le trasmissioni con i confronti a due (la totalità dei responsabili delle emittenti, la metà dei componenti della struttura e dei soggetti politici intervistati), a cui seguono gli interventi dei cittadini nelle trasmissioni, gli spazi auto-gestiti e la voce “altro” che andiamo ad illustrare. La maggioranza delle figure istituzionale ritiene che l’inserimento dei confronti a due soprattutto su alcuni temi di attualità sia indispensabile per: a) valorizzare gli elementi dialettici propri della Assemblea consiliare b) fornire una chiave di

lettura chiara ed esplicita delle posizioni in capo ai gruppi consiliari c) ravvivare il ritmo delle trasmissioni e renderle più accattivanti. Il confronto a due, infatti, soddisfa i requisiti sopra-enunciati; televisivamente i faccia a faccia, per il forte carattere di incontro-scontro, è un genere dalle grandi risorse "spettacolari". Il confronto tra due interlocutori di pari statuto su uno stesso argomento consente la complementarietà, nel senso che entrambi gli interlocutori possono occupare la parte di "colui che *interroga*, che *risponde*, che *giudica*, che *critica*, che *spiega*, che *dichiara*"⁴. Inoltre, nei confronti, il giornalista, nella funzione di "sollecitatore" contribuisce a massimizzare l'argomentatività e i comportamenti discorsivi degli intervistati. I partecipanti, a loro volta, dal confronto possono trarre la possibilità di far conoscere in modo approfondito le proprie ragioni.

La possibile introduzione di spazi-autogestiti viene percepita molto positivamente da alcuni "lo spazio auto-gestito su un argomento permette di arrivare ai punti essenziali senza tagli o interruzioni" o ancora "negli spazi-autogestiti i partiti possono intervenire a spiegare i contenuti delle delibere", e molto negativamente da altri "gli spazi-autogestiti sono la fine della comunicazione, a meno che non ci siano professionisti e consulenti alle spalle", "tremo all'idea degli spazi auto-gestiti".

Con "filo diretto con i cittadini", si intende la possibilità di inserire nelle trasmissioni l'intervento dei cittadini. Agli intervistati sono state presentate alcune ipotesi: domande provenienti dalla cittadinanza rivolte alle figure istituzionali che, con la mediazione del giornalista, rispondono ai cittadini; o ancora su alcuni temi di attualità, commenti e curiosità dei cittadini a cui vengono affiancate opinioni e decisioni dei rappresentanti del Consiglio.

Nella voce "altro" vi sono osservazioni che si situano su piani differenti: da una parte vi sono coloro che sostengono l'opportunità di quasi tutte le alternative proposte (confronti, tavole rotonde, spazi auto-gestiti, interventi dei cittadini e dei rappresentanti delle associazioni) allo scopo di migliorare la gradevolezza complessiva delle trasmissioni. Dall'altra vi sono coloro (soprattutto tra i componenti della struttura) che giudicano positivamente interventi su questioni di attualità di rappresentanti di associazione locali e dei principali gruppi di interesse, strutturato nella forma di confronti indiretti. Infine vi sono coloro che, pur non esprimendo una preferenza netta sulle proposte di integrazione avanzate, ritengono che alcune delle integrazioni proposte possano funzionare solo in presenza di aggiustamenti complessivi della struttura delle trasmissioni. Il fuoco pertanto si sposta dai possibili cambiamenti migliorativi alle modalità in cui integrazioni si realizzano. Per la maggioranza delle figure istituzionali e dei componenti della struttura, la priorità di queste trasmissioni è di migliorare il prodotto a partire dai servizi esistenti, *in primis* le interviste, e solo successivamente procedere a integrazioni per accrescerne l'appeal.

⁴ Pezzini, I. [1999], *La Tv delle parole. Grammatica del talk show*, Roma, Rai-Eri

Per ragioni diverse, anche le tavole rotonde non soddisfano i soggetti intervistati: si tratta, infatti, di strumenti molto efficaci per un altro tipo di comunicazione che è quella politica. Non sarebbe di facile gestione impostare tavole rotonde con 8-10 consiglieri all'interno di un contenitore la cui finalità è promuovere l'immagine del Consiglio e delle sue attività, con il rischio di compromettere il rispetto del pluralismo politico, da un lato e di privilegiare il taglio da talk show politico, dall'altro. Alcuni osservano che tavole rotonde e dibattiti ridurrebbero la quantità di informazione specificatamente dedicata al consiglio.

Se confrontiamo complessivamente le risposte a questa domanda con quelle relative ai punti di debolezza delle trasmissioni ci accorgiamo che le aree di criticità, nell'opinione dei soggetti intervistati, non riguardano tanto il format quanto il contenuto e lo stile all'interno della struttura scelta. Gli snodi critici dunque sono da attribuirsi al confezionamento più che alla scelta di una struttura anziché l'altra. Ne segue che, pur nella direzione di valorizzare la qualità delle formule già utilizzate dalle emittenti, alcune integrazioni come il confronto a due sono efficaci e, al contempo, consentono ai consiglieri di distinguere le proprie posizioni in modo chiaro su questioni rilevanti per la collettività.

Opinione peraltro non condivisa dai responsabili delle emittenti che si dichiarano abbastanza e molto soddisfatti dell'impiego delle immagini per descrivere le attività e gli interventi del Consiglio. Alcuni sottolineano la possibilità di miglioramento, sia con l'integrazione di un numero maggiore di immagini di repertorio, sia con l'inserimento di riprese in esterna e con la conseguente richiesta di maggior collaborazione con il Consiglio per le informazioni riguardanti gli spostamenti delle Commissioni e dei loro rappresentanti.

Anche per quanto riguarda l'impiego delle interviste per evidenziare i ruoli, le competenze e le posizioni dei membri del Consiglio, essi rispondono in modo sostanzialmente omogeneo. Tutti concordano sull'opportunità delle interviste come strumento televisivo per mettere a confronto le posizioni e approfondire le questioni trattate dal Consiglio. Un servizio in cui il l'intervento giornalistico fa da cornice agli interventi dei soggetti risulta, nell'opinione degli intervistati, lo strumento più efficace per far comprendere le azioni del soggetto protagonista, il Consiglio appunto. Rispetto alla durata delle interviste, la maggioranza degli intervistati (3 su 4) la ritiene abbastanza soddisfacente con possibilità di miglioramento sia sul montaggio, sia sulle modalità di registrazione delle interviste stesse.

Domande sul rapporto tra Tv e istituzione

La domanda successiva mira ad approfondire ulteriormente la percezione che i soggetti politici e i componenti della struttura hanno nei confronti della dimensione comunicativa prevalente. Vediamo nel dettaglio i risultati, riassunti graficamente.

La maggior parte dei soggetti politici intervistati ritiene che la dimensione prevalente sia politica o istituzional-politica. Alcuni sostengono, a ragione, che non sia possibile distinguere la dimensione prevalente dato l'intreccio strutturale di un tipo di comunicazione (politica) sull'altro (istituzionale). Se, infatti, è abbastanza facile individuare una dimensione prevalente quando a parlare sono le figure rappresentative del Consiglio (Ufficio di Presidenza) in occasione di eventi cerimoniali e commemorativi, diventa un'operazione più complicata individuare una linea di demarcazione netta quando a intervenire sono capigruppo consiliari e/o Presidenti di Commissione che sono al contempo figure rappresentative del Consiglio e soggetti politici che parlano in nome di logiche di schieramento e di appartenenza politica.

La percezione della prevalenza dell'una o dell'altra dimensione rimanda a uno snodo cruciale: la demarcazione tra comunicazione politica e comunicazione istituzionale. Un contenitore come quello delle trasmissioni di informazione del Consiglio veicola certamente un tipo di comunicazione istituzionale incentrata sulla rappresentazione e sulla valorizzazione dell'ente. È altresì presente un altro tipo di comunicazione che è squisitamente politica ed è connessa alle diverse posizioni dei soggetti politici che sono nello stesso tempo capi-gruppo di partito e rappresentanti del Consiglio. Questa ambiguità nella distinzione tra comunicazione politica e istituzionale, disciplinata solo in parte dalla recente normativa, si ripercuote nella struttura stessa delle trasmissioni e si connette alle stessa anima del Consiglio luogo per eccellenza di dibattito e di confronto.

È su questo livello che la comunicazione istituzionale diventa politica nel senso che le appartenenze politiche definiscono le linee di intervento e le posizioni dei rappresentanti del Consiglio. Questo livello, ovviamente, non contraddice il precedente ma, anzi, ne diventa parte integrante. Il fatto che le trasmissioni siano istituzionali nella misura in cui contribuiscono alla diffusione dell'immagine del Consiglio non contraddice la natura di interventi sulle questioni oggetto delle attività squisitamente politiche. Ciò a cui dovrebbero pertanto tendere i protagonisti delle trasmissioni è un "profilo istituzionale" incentrato sul confronto e non sullo scontro politico e/o ideologico, in modo da veicolare l'immagine di un'istituzione, che seppur tra le diverse opinioni, persegue obiettivi comuni.

In relazione a questa domanda e alla commistione di comunicazione politica e istituzionale, è stato chiesto agli intervistati come giudicano un'attività di monitoraggio sia qualitativo, sia quantitativo sulle trasmissioni oggetto dell'indagine. Tutti gli intervistati riconoscono l'utilità

di un'attività di monitoraggio sulle trasmissioni: la maggior parte dei soggetti politici ritiene che il monitoraggio svolga funzioni di controllo e di garanzia insieme. La funzione stessa delle trasmissioni, secondo i più, deve garantire un perfetto pluralismo politico da verificare di volta in volta. Alcuni esponenti politici sottolineano l'opportunità del monitoraggio qualitativo in connessione a una funzione di miglioramento: i risultati possono dare utili indicazioni per modificare il format, lo stile e la costruzione stessa dei servizi. Anzi, alcuni esponenti del Consiglio affermano l'utilità del monitoraggio per verificare lo spazio che altre istituzioni (come la Giunta) hanno in queste trasmissioni, spazio che dovrebbe essere ridotto al minimo visto il tipo di comunicazione veicolata (del Consiglio appunto). La percentuale minima di chi non ritiene opportuna un'attività di monitoraggio si spiega con una visione d'insieme che ritiene inutili le stesse trasmissioni istituzionali. Tra i componenti della struttura vi è pieno accordo sull'opportunità del monitoraggio, anzi vi sono alcuni che ritengono utile affiancare all'attività di controllo una sanzione. Anche la maggioranza dei responsabili delle emittenti ritiene utile un'attività di monitoraggio, con una percentuale "non sa" che esprime il consenso rispetto alla verifica della *par condicio* sul medio-periodo ma che attribuisce al conteggio ferreo del minutaggio all'interno di ogni singola trasmissione una possibile ingessatura del prodotto.

Domande sul protagonista della comunicazione istituzionale

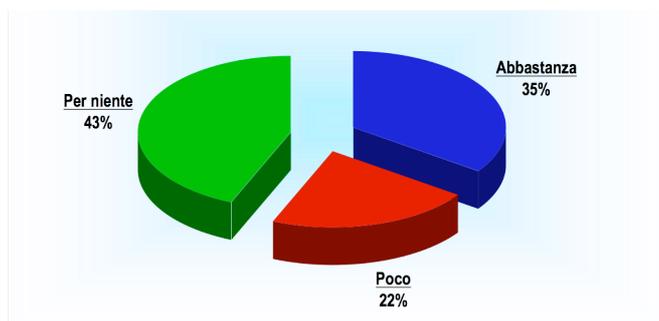
L'ultima parte delle interviste si concentra sul **CHI** della comunicazione istituzionale, ovvero i protagonisti delle trasmissioni.

Essa è articolata in due parti, la prima riguarda:

- la comprensione da parte della cittadinanza del funzionamento del Consiglio
- l'aspetto del Consiglio che emerge di più nei servizi e/o che dovrebbe emergere
- le difficoltà nel descrivere le attività dell'ente (ai responsabili delle emittenti)
- l'adeguatezza della rappresentazione delle funzioni istituzionali (ai soggetti politici)
- la preminenza di alcune figure istituzionali (ai soggetti politici e componenti della struttura)

Per quanto riguarda il primo aspetto, la **comprensione da parte della cittadinanza delle attività del Consiglio**, il grafico seguente riassume le opinioni degli intervistati.

CITTADINI E FUNZIONAMENTO DEL CONSIGLIO
Domanda: a suo avviso la cittadinanza comprende il funzionamento del Consiglio?



Il grafico evidenzia una perplessità, avanzata dai componenti del Consiglio, circa la comprensione delle attività del Consiglio da parte dei cittadini. Criticando l'impostazione complessiva delle trasmissioni, la maggioranza dei soggetti politici ritiene che i cittadini non comprendano per nulla. Per quanto riguarda i componenti della struttura, essi si dividono equamente tra coloro che esprimono un giudizio sufficiente (i cittadini comprendono abbastanza) e uno scarso (i cittadini comprendono poco). Infine la maggioranza dei responsabili emittenti ritiene che i cittadini possano comprendere abbastanza il funzionamento del Consiglio grazie agli input delle trasmissioni. Il dato aggregato comunque vede la prevalenza di una valutazione negativa circa le potenzialità esplicative delle trasmissioni nei confronti dei cittadini.

Vediamo nel dettaglio le diverse opinioni. Tra i politici intervistati vi sono soggetti che si assumono la responsabilità circa la scarsa comprensione dei cittadini: "Dobbiamo sforzarci di farci capire, che il PRS sia il Piano Regionale di Sviluppo, i cittadini non lo sanno", inoltre "dovremmo sforzarci di essere più chiari". Altri soggetti legano i livelli di comprensione ai temi trattati e

trovano riscontri positivi tra i cittadini solo sulla sanità, l'ambiente e il lavoro. Altri esponenti istituzionali sottolineano una difficoltà strutturale non imputabile né alle emittenti né ai soggetti politici ma ai tempi televisivi "i tempi della televisione rendono difficile dar conto delle differenze tra Consiglio e Giunta e di quelle interne al Consiglio". Vi è, infine, chi ritiene che la cittadinanza complessivamente intesa non comprende il funzionamento del Consiglio, ma che una parte di essa – i gruppi di pressione – comprende e utilizza le trasmissioni per azioni di lobbying.

I componenti della struttura, a proposito della scarsa comprensione, insistono sulla necessità di interventi del giornalista a fini esplicativi. Secondo alcuni "i cittadini non comprendono bene, sanno che esiste il Consiglio regionale a differenza di prima ma sulle attività ho qualche dubbio".

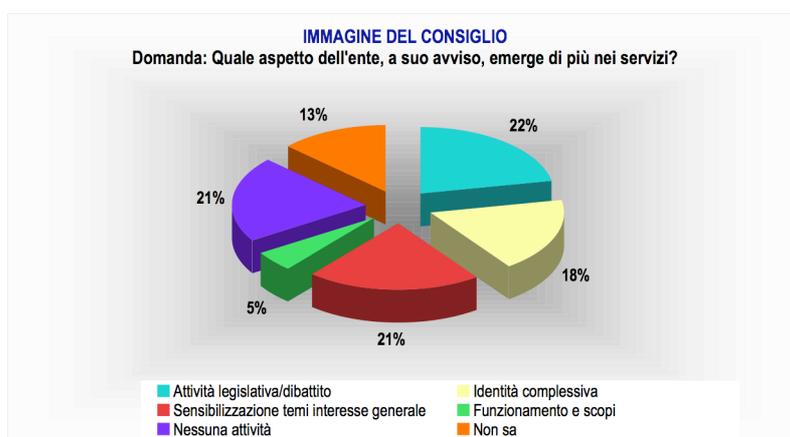
Coloro (sia soggetti politici, sia componenti della struttura) che hanno risposto positivamente, sostenendo che i cittadini comprendono abbastanza il funzionamento del Consiglio, attribuiscono alle trasmissioni il merito di diffondere la differenza tra Giunta regionale e Consiglio regionale. Sulla questione relativa alle attività del Consiglio, molti sostengono che è compito più generale della scuola, delle associazioni, e di tutte le forme di educazione avvicinare i cittadini alla politica. Pensare che le trasmissioni istituzionali siano in grado di rendere la complessità delle decisioni politiche e delle procedure sarebbe utopistico. L'idea è che le trasmissioni facciano luce su una serie di attività svolte dal Consiglio, prima ignorate dai cittadini, che quantomeno ora sono conosciute.

Anche i responsabili delle emittenti condividono questa opinione "i cittadini comprendono qualcosa in più, non penso si possa pretendere che i cittadini partecipino ai lavori del Consiglio e conoscano le sue attività attraverso le trasmissioni", anzi alcuni aggiungono che l'istituzione non dovrebbe accontentarsi di questo unico contenitore istituzionale ma dovrebbe puntare su altri messaggi televisivi. Da qui interessanti suggerimenti che vanno nella direzione dello sviluppo di una comunicazione al contempo di servizio e di informazione delle attività e delle competenze dell'istituzione. In primis l'integrazione nelle trasmissioni di una sorta di **abecedario del Consiglio**, letteralmente un sillabario delle competenze e delle attività dell'ente, contenuto in una rubrica ad hoc (A come attività del Consiglio, B come bilancio del Consiglio, C come competenze del Consiglio, ecc...). O ancora delle **pillole informative** su alcuni temi di interesse generale spalmate all'interno del palinsesto delle emittenti; oppure **brevi focus** su alcuni temi rilevanti che riprendono quelli affrontati in una puntata precedente e anticipano i contenuti di quella successiva. Tutte queste innovazioni nascono dall'esigenza di "creare un flusso comunicativo sulla comunicazione istituzionale" tale da consentire una facile fruizione delle trasmissioni stesse da parte dei cittadini e migliorarne le potenzialità esplicative e descrittive.

Agli intervistati è stato poi chiesto qual è **l'aspetto dell'ente che pensano emerga di più nei servizi**. Le risposte si connettono, da un lato, al taglio complessivo delle trasmissioni e, dall'altro, a quello degli scopi di questo tipo specifico di comunicazione istituzionale. La domanda chiusa

prevede una serie di risposte congruenti con gli obiettivi del processo comunicativo veicolato da queste trasmissioni.

Gli intervistati hanno avuto la possibilità di scegliere tra componenti diverse di uno stesso percorso di comunicazione istituzionale: promozione dell'immagine dell'ente, promozione all'accesso di servizi (comunicazione di servizio), promozione di informazione sul funzionamento e/o scopi dell'ente, promozione di attività legislative e di dibattito, promozione di temi di interesse generale. Tutti questi aspetti attengono ai caratteri della comunicazione istituzionale. In ragione di ciò, si è chiesto agli intervistati di segnalare quello prevalente⁵.



Il commento di questi dati richiede una precisazione preliminare: il fatto che gran parte degli intervistati abbia riconosciuto una dimensione prevalente non contraddice le eventuali critiche circa il come quella dimensione viene presentata nelle diverse trasmissioni. Lo conferma il dato relativo ai “detrattori” delle trasmissioni che non ravvedono alcuna delle dimensioni sopra elencate valorizzata nei programmi di informazione istituzionale.

La dimensione di promozione dell'**attività legislativa e di dibattito** tocca uno degli aspetti centrali della comunicazione istituzionale: la semplificazione del linguaggio e dei processi normativi. Il cuore della comunicazione normativa è costituito dall'impegno e dallo sforzo delle istituzioni di rendere comprensibili provvedimenti e procedure che spesso non risultano chiari alla cittadinanza. Il fatto che una buona parte degli intervistati percepisca come prevalente la dimensione di promozione di questo tipo di comunicazione è un indicatore della riuscita stessa delle trasmissioni istituzionali. Le eventuali critiche allo stile con cui i servizi vengono realizzati, non inficia le considerazioni sulla centralità di questa trasmissione in contenitori televisivi di questo tipo. Tale dimensione è considerata prevalente dai responsabili delle emittenti, e da una parte significativa dei componenti della struttura e delle figure istituzionali.

⁵ Per le dimensioni in cui si articola la comunicazione istituzionale si veda Faccioli, F. [2000], *Comunicazione pubblica e cultura del servizio: modelli, attori, percorsi*, Roma, Carocci, p. 46 e ss..

Un'altra dimensione prevalente nelle risposte (i componenti della struttura e i responsabili delle emittenti la collocano al secondo posto) è quella di promozione dell'**identità complessiva dell'ente**. Si tratta di un altro aspetto importante che si lega alla diffusione di valori che caratterizzano l'istituzione in quanto tale. Anche in questo caso la centralità di questa dimensione attiene a uno degli scopi principali della comunicazione istituzionale: divulgare e promuovere l'immagine dell'istituzione in relazione ad alcuni aspetti come la cultura, il turismo, l'identità territoriale. È forse l'aspetto tra quelli menzionati che richiede strategie ad hoc per individuare modi, tempi e contenuti efficaci.

Seguono per rilevanza la **comunicazione di interesse generale** e la **promozione del funzionamento e degli scopi dell'ente**. Per comunicazione di interesse generale si intende la promozione all'interno delle trasmissioni di iniziative dell'istituzione per rispondere a una domanda generale della collettività su temi appunto di interesse generale. Secondo l'opinione prevalente in letteratura fanno parte di questo tipo di comunicazione gli interventi di sensibilizzazione e/o di mobilitazione, gli interventi di prevenzione e le iniziative per servizi a domanda individuale e collettiva. Il fatto che, anche in questo caso, buona parte degli intervistati ritrovi nelle trasmissioni elementi di promozione di temi di interesse segnala che l'uso delle interviste e il monitoraggio delle sedute consiliari (indipendentemente dal come) sono efficaci nel trattare temi di interesse generale, sensibilizzando e informando l'opinione pubblica.

Per quanto riguarda la **promozione del funzionamento e degli scopi dell'ente**, solo il 5% degli intervistati ritiene che le trasmissioni diano conto delle attività dell'istituzione e del funzionamento delle sue strutture.

Una percentuale significativa dei soggetti politici alla domanda sulle attività prevalenti svolte dal Consiglio che emergono nelle trasmissioni, ha risposto negativamente (**nessuna attività**), adducendo diverse ragioni. Una delle più frequenti è che l'aspetto politico prevalga a tal punto da offuscare le altre attività del Consiglio: "emerge l'immagine dei politici ma non dell'ente nel suo complesso". Molti degli intervistati sostengono che la visibilità dei gruppi e degli individui sia tale da offuscare le attività dell'ente nel suo complesso. Altri ancora ritengono che non emerga alcuna attività nello specifico, causa un format comune a tutte le trasmissioni, rigido e confuso. Taluni tra componenti della struttura e soggetti politici rispondono "non sa" in ragione dell'assenza del ricordo spontaneo delle trasmissioni che, in una domanda così specifica, è indispensabile.

La domanda (aperta) successiva intende evidenziare suggerimenti propositivi, connessi alla somministrazione stessa del questionario, mediante l'esplorazione, nelle opinioni degli intervistati, degli aspetti del Consiglio che dovrebbero emergere nelle trasmissioni. La risposta

assume particolare rilevanza per coloro che sostengono la non emergenza di una attività consiliare sulle altre.

La maggior parte degli intervistati sostiene che le attività legislative e di dibattito dovrebbero emergere in modo netto sulle altre: solo così i cittadini possono comprendere il cuore e le finalità del Consiglio stesso. A questo tipo di attività si associa l'elemento dialettico e il contraddittorio che su alcuni temi sono indispensabili per rendere conto delle differenze: "spendere più tempo su alcuni provvedimenti legislativi importanti anche perché le trasmissioni sono uno dei pochi strumenti per favorire la conoscenza di questi argomenti". Onde evitare che i cittadini non sappiano cosa fanno i propri eletti in Regione, occorre insistere sul valore istituzionale della regione, attraverso un confronto civile sui provvedimenti da adottare. Consapevoli della difficoltà di rendere fruibili provvedimenti che, per procedura e contenuto sono poco compatibili con i tempi televisivi, molti intervistati propongono di concordare con le emittenti dei temi da sviluppare nel corso di una serie di trasmissioni, "altrimenti nessun cittadino toscano capisce i temi dell'attività istituzionale". La proposta pertanto punta su un *fil rouge* tematico che percorre diverse puntate con la finalità di spiegare e descrivere l'iter di un provvedimento.

I responsabili delle emittenti concordano, all'unanimità, che la promozione dell'identità dell'ente è uno strumento fondamentale per avvicinare l'istituzione ai cittadini: "la promozione dell'identità è strumentale, per arrivare alla sostanza e far capire che l'attività di dibattito è il cuore del Consiglio". La promozione dell'ente, infatti, attraverso la narrazione di eventi culturali e cerimoniali consente di attrarre l'attenzione dello spettatore, di coinvolgerlo e di predisporlo alla ricezione di messaggi incentrati sulla produzione normativa e sul confronto. I componenti della struttura si dividono equamente tra chi ritiene necessario potenziare l'aspetto di dibattito proprio del Consiglio e chi vorrebbe avere delle trasmissioni incentrate sui valori dell'ente e sul funzionamento del Consiglio nel suo complesso "vorrei trovare l'immagine di un'Assemblea dinamica e delle sue tante sfaccettature".

Al di là delle diverse posizioni, emergono alcuni risultati significativi circa le aspettative degli intervistati:

- **elemento dialettico: valorizzazione delle differenti posizioni politiche**
- **iter dei provvedimenti: spiegazione dei processi legislativi**
- **dimensione valoriale: promozione dell'immagine dell'istituzione Consiglio Regionale della Toscana**

L'elemento positivo connesso a queste aspirazioni di miglioramento è la loro fattibilità; alcuni dei *desiderata* sopra elencati sono già presenti nelle trasmissioni: l'esplicitazione delle diverse posizioni politiche, la promozione del ruolo attivo dell'ente nell'organizzare eventi collettivi, nonché la

descrizione dell'attività legislativa. Si tratta di migliorare lo stile e di rendere più attraente il contenuto.

Il che va nella direzione delle osservazioni svolte dai responsabili delle emittenti in risposta alla domanda sugli aspetti dell'ente più difficili da descrivere. Essi osservano che l'attività legislativa, al pari con i rapporti con gli altri enti, è l'attività dell'istituzione più complessa da descrivere: "discussione dei provvedimenti, mozioni, interrogazioni, interpellanze sono poco concretizzabili nel linguaggio televisivo"; "si tratta di procedure tecniche non chiare a tutti i cittadini"; "l'iter dei provvedimenti è spesso molto lungo, talvolta si rischia di dare la notizia di una cosa per fatta, invece è all'inizio della discussione". Allo stesso modo, i rapporti con altri enti istituzionali e non, la Giunta in primis, sono difficili da spiegare e poco compatibili con un linguaggio televisivo improntato sull'immediatezza e la chiarezza espositiva.

Soggetti politici e componenti della struttura

Alla domanda rivolta ai responsabili della struttura sulla adeguatezza delle immagini e delle interviste impiegate nelle trasmissioni, fa da contraltare quella rivolta alle figure istituzionali e ai componenti della struttura sul grado di soddisfazione dell'immagine del Consiglio risultante dalle trasmissioni.

A differenza dei componenti della struttura che si ritengono abbastanza soddisfatti dell'immagine del Consiglio come emerge dalle trasmissioni istituzionali, le figure istituzionali si ritengono *per lo più insoddisfatte*. Tra coloro che si ritengono abbastanza o molto soddisfatti prevale la percezione che la presenza in Tv di alcune iniziative (la Festa della Toscana, Porte aperte, il progetto Galileo) e il relativo commento dei consiglieri contribuiscano a formare un'immagine positiva del Consiglio. Al contrario coloro che dichiarano la propria insoddisfazione evidenziano alcuni aspetti, da loro, percepiti come deficitari. "Non emerge l'elemento dialettico proprio del Consiglio", afferma un consigliere, un altro esponente politico sostiene che "le emittenti non riescono a comunicare le attività del Consiglio e di conseguenza non si informano i cittadini sulle competenze che ha la Regione e non più lo Stato centrale, competenze che a loro interessano e anche tanto". Sullo stesso filone altri consiglieri affermano l'opportunità di evidenziare il lavoro dei gruppi consiliari e la loro posizione politica. Altri insistono su un elemento già emerso in precedenza relativo allo stile dei servizi e al loro montaggio "sono servizi noiosi, non si riesce a seguirli".

Il dato che va sottolineato è relativo alla **discrepanza di valutazione** tra i responsabili delle emittenti, da un lato e componenti della struttura e soggetti politici, dall'altro. Se i primi si ritengono complessivamente soddisfatti degli strumenti impiegati per descrivere le attività del

Consiglio, i secondi lamentano un deficit di soddisfazione in relazione all'immagine complessiva del Consiglio e, anzi, ravvisano proprio nelle interviste e nell'uso delle immagini una criticità delle trasmissioni. Inoltre i responsabili delle emittenti, alla domanda riguardante l'efficacia comunicativa degli attori istituzionali nel descrivere e spiegare le attività del Consiglio, rispondono positivamente nel senso che la ritengono mediamente abbastanza e molto buona.

La domanda successiva posta ai soggetti politici concerne il grado di soddisfazione rispetto **all'esplicitazione delle funzioni e delle posizioni ricoperte** (Capigruppo, Presidenti Commissioni, Ufficio di Presidenza). Complessivamente i soggetti istituzionali si ritengono poco o per niente soddisfatti del modo in cui le loro competenze e le loro funzioni vengono presentate in questi contenitori contro una parte di esponenti che si ritengono abbastanza e molto soddisfatti. Coloro che rispondono negativamente motivano la risposta in due modi differenti: da una parte, le figure istituzionali che attribuiscono alle emittenti un'incapacità nel descrivere e presentare le competenze in modo appropriato "le ragioni di insoddisfazione sono imputabili a chi fa le trasmissioni"; dall'altra quelle figure che responsabilizzano se stesse e il Consiglio poiché alcune competenze non sono valorizzate neanche in sede assembleare. Pertanto, in questo secondo caso, il problema è interno al Consiglio e non attribuibile alla emittenza.

La domanda successiva riguarda la percezione di preminenza di alcune figure istituzionali sulle altre e, in caso, affermativo, la loro opportunità o meno.

I soggetti intervistati affermano l'esistenza, nelle trasmissioni, di una preminenza di alcune figure istituzionali (domanda primaria), a cui segue la domanda su chi siano le figure istituzionali preminenti, e soprattutto se tale preminenza sia funzionale ai fini della comunicazione istituzionale.

La maggior parte degli intervistati riconosce un ruolo di preminenza rispettivamente: all'Ufficio di Presidenza (Presidente del Consiglio e vice-Presidenti), ai Presidenti di Commissione e alla Giunta. Consapevoli del fatto che la risposta a questa domanda potrebbero variare a seconda dell'appartenenza politica si è cercato di capire l'opportunità o meno rispetto alla comunicazione istituzionale della preminenza di una o più figure.

Le risposte a questa domanda sono state molteplici, se da un lato, la quasi totalità dei componenti della struttura ritiene questa preminenza funzionale, più della metà dei soggetti politici ritiene che alcune figure istituzionali siano a torto sovra-rappresentate.

Coloro che giudicano la preminenza dell'Ufficio di Presidenza funzionale ai fini della comunicazione ritengono che sia conforme alla funzione stessa di rappresentazione delle istituzioni. Inoltre alcuni aggiungono che è l'Ufficio di Presidenza il promotore di iniziative di promozione del Consiglio e contribuisce a consolidare un'immagine *bipartisan* della struttura. Altri sostengono che l'eventuale squilibrio a favore della figura del Presidente è funzionale alla rappresentazione complessiva dell'ente, soprattutto in virtù delle buone capacità comunicative

del Presidente Nencini. Per quanto riguarda le risposte relative alla inutilità della preminenza di una o più figure per gli scopi della comunicazione istituzionale, vi sono alcuni che la ritengono “inutilmente preminente per l’istituzione, utilmente per il singolo” e altri che associano alla presenza di alcune figure (il Presidente del Consiglio soprattutto) alla trattazione di eventi cerimoniali e di eventi culturali che da soli non possono rendere conto della complessità delle funzioni svolte dall’Assemblea. Infine, alcuni rilevano nell’attribuzione di spazi ad alcune figure il rischio di una propaganda politica a danno della comunicazione istituzionale.

Complessivamente l’opinione prevalente – anche dei critici – è che l’Ufficio di Presidenza abbia uno spazio maggiore in ragione della funzione di rappresentanza.

I componenti della struttura rispondono all’unanimità che l’eventuale sovra-presenza di alcune figure istituzionali (Presidenza e Presidenti di Commissione) è funzionale alla comunicazione istituzionale: “il portavoce del Consiglio è il Presidente”, “soprattutto all’inizio era necessario un traino per l’immagine complessiva del Consiglio, è una regola comunicativa”.

Osservazioni conclusive

Le domande sulle trasmissioni televisive e sulla comunicazione istituzionale ci consentono sia di svolgere alcune riflessioni sulle valutazioni complessive sui temi oggetto dell'indagine, sia di comparare le opinioni (anche) difformi espresse dai diversi intervistati.

- Il primo elemento rilevante su cui porre l'accento è l'*opportunità* di utilizzare lo strumento televisivo per fare comunicazione istituzionale. I contenitori istituzionali televisivi sono i canali preferiti dagli intervistati per raccontare le attività dell'istituzione, mostrarne il funzionamento e spiegare al cittadino come possa entrare in contatto con essa.
- Dalla consapevolezza sull'opportunità di comunicare in Tv le attività del Consiglio, discendono le valutazioni sulla qualità delle trasmissioni stesse. Il canale televisivo impone, infatti, alcuni codici comunicativi che devono essere rispettati per il raggiungimento di un'efficacia sia rispetto all'immagine stessa dell'istituzione, sia rispetto al gradimento del pubblico.
- Ne deriva la necessità di apportare dei cambiamenti al contenitore. La principale difformità di vedute tra il Consiglio e le emittenti riguarda, infatti, le potenzialità delle trasmissioni nel far capire alla cittadinanza il funzionamento del Consiglio. I soggetti politici e i componenti della struttura insistono sul fatto che le trasmissioni non siano sufficientemente esplicative. Viceversa, i responsabili delle emittenti ritengono che le trasmissioni facciano luce su una serie di competenze del Consiglio, prima ignorate dai cittadini, che ora invece vengono comprese. Inoltre i *soggetti politici* non si ritengono soddisfatti dell'immagine complessiva del Consiglio che emerge dalle trasmissioni. La ragione di tale insoddisfazione va ricercata, infatti, nella *mancata rappresentazione dell'elemento dialettico* cuore dell'attività assembleare e nella inadeguatezza di informazioni concernenti le competenze dell'istituzione. Viceversa i *responsabili delle emittenti*, pur riconoscendo un'evidente difficoltà nel tradurre nel linguaggio televisivo

l'iter e i contenuti dell'attività legislativa, ritengono di *veicolare in modo adeguato l'immagine del Consiglio* dando voce ai suoi componenti.

- Una possibile linea di intervento riguarda il format delle trasmissioni, e in particolare la *durata delle interviste* percepita come critica dalla maggioranza degli intervistati. Esse costituiscono un elemento centrale perché dalla presentazione delle figure istituzionali discende l'immagine complessiva dell'ente, ed è ovvio che una rappresentazione poco efficace, contribuisce ad alimentare un senso di lontananza delle istituzioni e della politica dalla cittadinanza. Non si può ignorare l'abitudine, ormai consolidata, degli spettatori a imbattersi in interviste di breve durata costruite secondo uno schema definito dagli ascolti. Consapevoli del fatto che i contenitori istituzionali non hanno e non devono avere i tempi contingentati di un Tg, essi potrebbero comunque prevedere interviste più brevi e soprattutto intervallate da interventi connettivi del giornalista.
- Puntare sull'elemento dialettico, ovvero valorizzare i confronti tra i componenti del Consiglio insistendo sulla *dimensione tematico-pragmatica* piuttosto che su quella puramente politica, potrebbe rilevarsi un utile strumento per promuovere l'immagine complessiva dell'istituzione. Essa non a caso rappresenta il punto di forza di queste trasmissioni, pertanto il profilo istituzionale dei protagonisti deve essere valorizzato. Il che si traduce nell'impegno da parte dei protagonisti nel favorire dibattiti politici agganciati a un tema specifico in modo da sottolineare le eventuali difformità di vedute ma senza per questo insistere sul conflitto politico.
- Puntare su un intervento esplicativo del giornalista che introduce i temi del dibattito, li spiega e li riassume. L'alternanza tra gli interventi dei soggetti politici e le introduzioni e/o sintesi del giornalista stesso mediante supporti grafici (schede informative) andrebbe nella direzione di una valorizzazione del ruolo di connessione del giornalista. Ne deriverebbero una semplificazione dei contenuti, un alleggerimento complessivo dei servizi e quindi un maggiore dinamismo delle trasmissioni.
- Il linguaggio impiegato dovrebbe essere quanto mai chiaro, semplice e accessibile a tutti. Tradurre in un codice comunicativo semplice la complessità dei provvedimenti, equivale a svolgere una vera e propria operazione di comunicazione istituzionale ovvero trasformare il linguaggio tecnico-politico in forme lessicali di uso quotidiano.

- Un maggiore scambio di informazioni tra i protagonisti, invocato peraltro dai più, potrebbe favorire una costruzione efficace dei servizi. Le azioni giudicate più rilevanti dai membri potrebbero trovare spazi *ad hoc* del cui approfondimento si occuperebbero le redazioni. Inoltre, gli operatori televisivi, compatibilmente con le risorse a disposizione e con informazioni sugli spostamenti delle Commissioni, potrebbero svolgere più servizi in esterna. Il che si connette alla promozione di immagine di un'istituzione vicina alla comunità di riferimento e attiva sul territorio.
- Oltre alle proposte elencate, si segnala l'opportunità avanzata dagli operatori televisivi di puntare sulla fidelizzazione del pubblico attraverso pillole informative, mandate in onda settimanalmente in cui si sintetizzano i temi caldi delle trasmissioni istituzionali e l'inserimento di un vero e proprio "abecedario" del Consiglio, un sillabario sulle competenze e le attività dell'istituzione.

I Focus group

I principali risultati

- La Regione Toscana è l'Istituzione che meglio si presenta nella percezione dei cittadini intervistati. La sua immagine di professionalità e competenza esercita un'influenza positiva sulla visione dei fiorentini, ed in particolare dei giovani
- Si evidenziano richieste ed attese circa la programmazione di un piano di comunicazione istituzionale da parte di tutte le istituzioni locali, volto a creare informazione sul territorio e a coinvolgere maggiormente la cittadinanza
- In questo contesto, l'accoglienza nei confronti della proposta di comunicazione del Consiglio della Regione Toscana appare favorevole.
- Il canale utilizzato (le tv locali) risulta di comodo e facile accesso
- L'idea di poter agevolmente fruire di informazioni sulla politica del territorio e sull'attività del Consiglio Regionale, un po' in ombra nella mente dei cittadini, è dunque positiva.
- Ma già a livello di ricordi spontanei, l'impatto suscitato dalla proposta comunicativa finanziata dal Consiglio della Regione trova alcuni momenti di debolezza.
- I format, innanzitutto, mostrano, nella percezione dei cittadini, una veste poco accattivante e moderna.
- La lunghezza totale pare eccessiva e il ritmo interno dei servizi piuttosto lento.
- L'intervento e la conduzione da parte dei giornalisti sono ritenuti poco incisivi e di scarso aiuto alla comprensione.
- La percezione dei cittadini è che le questioni siano declinate sulla base delle appartenenze politiche dei Consiglieri, con una conseguente immagine "politicizzata" del Consiglio.
- Il linguaggio che ne deriva è tecnico e complesso, risultando pertanto poco chiaro e inevitabilmente parziale.
- Non viene percepita l'ottica del servizio e dell'informazione perché non si comprendono bene le competenze e le aree di intervento dell'Assemblea.
- L'analisi più approfondita di ciascuna singola proposta (In Regione, Ragionando, La Voce del Consiglio, Toscana in Parlamento), si è rivelata poi utile per individuare alcuni spunti per l'eventuale ottimizzazione dei prodotti.

- Tra le 4 trasmissioni, nessuna risulta, come detto, pienamente soddisfacente. Ma ciascuna di esse propone degli elementi interessanti.
- Di *"In Regione"*, ad esempio, l'impatto positivo suscitato dalla rubrica *"Il Consiglio Delibera"*, dimostra l'efficacia di un tipo di comunicazione chiara e 'pulita', dagli immediati intenti informativi e di servizio.
- Di *"Regionando"* si apprezzano gli inserti di originalità e dinamismo rintracciati in primo luogo nello spazio dedicato al confronto tra maggioranza e opposizione. Uno strumento da affinare, ma potenzialmente interessante e di buon impatto.
- Di *"La Voce del Consiglio"* colpisce in particolare il Sommario iniziale, più familiare rispetto ai canoni televisivi abituali, immediato e conciso, ed efficace. Positiva poi la presenza di immagini di repertorio e la suddivisione in rubriche.
- Di *"Toscana in Parlamento"*, è apprezzabile lo sforzo di dinamismo e il ritmo complessivo dei servizi.

Il campo e gli obiettivi dell'indagine

Il presente progetto di ricerca si inserisce all'interno di un più ampio studio condotto sulla comunicazione istituzionale del Consiglio della Regione Toscana, volto a monitorare, in termini qualitativi e quantitativi, l'offerta di specifici programmi di informazione destinati alle emittenti televisive toscane.

A fronte di un'analisi approfondita dell'offerta, si è ritenuto opportuno esplorare anche l'impatto di tali iniziative presso l'utenza finale.

La ricerca è quindi finalizzata a:

- indagare la percezione e il vissuto dei cittadini fiorentini circa le modalità di comunicazione istituzionale adottate dal Consiglio Regionale della Toscana
- esplorare in particolare le reazioni ai 4 specifici programmi di informazione locale, cofinanziati dal Consiglio e destinati alle emittenti televisive toscane

Al fine di raggiungere gli obiettivi sopra esposti, è stata condotta una indagine qualitativa ad hoc, che ha utilizzato la tecnica dei **Focus Group**, consentendo:

- una ricca raccolta di materiale a livello razionale grazie alle dinamiche di libera discussione sul tema in oggetto
- di superare le barriere razionali grazie all'impiego di tecniche proiettive e di accedere così alle motivazioni profonde
- di verificare, nel gioco interpersonale, gli elementi di resistenza e di conflitto che normalmente caratterizzano il rapporto dei soggetti con gli oggetti della ricerca

I Focus Group, condotti con i cittadini toscani suddivisi per età, hanno fornito informazioni stimolanti non solo sulla percezione delle specifiche trasmissioni oggetto di studio, ma anche sul rapporto più generale con la politica e le sue istituzioni.

Lo scenario presentatosi ritrae innanzitutto un radicato e diffuso malumore.

Il malcontento espresso sia dai più giovani che dai più maturi nei confronti della politica locale sembrerebbe andare oltre l'ormai diffusa "disaffezione dalla politica", trasformandosi in vera e propria denuncia di un disagio trasversale anche agli orientamenti politici e al livello socio-economico degli individui.

La percezione della politica locale e dei suoi esponenti risulta di fatto controversa. Gli Enti vengono visti il più delle volte come istituzioni distanti e poco presenti, poco inclini alla comunicazione con il cittadino e, spesso e volentieri, inadeguati nell'opera di

amministrazione del proprio territorio. Anche se alcuni distinguono andranno fatti relativamente ai livelli di gestione – comunale, provinciale e regionale – l'insoddisfazione sembra comunque generale.

E' questo il contesto emotivo e culturale nel quale si inseriscono le iniziative di comunicazione del Consiglio della Regione Toscana, e, solo tenendo conto di tali presupposti, si potranno interpretare in maniera efficace i risultati del presente studio.

La percezione della politica locale

Le associazioni spontanee

Il rapporto dei cittadini fiorentini con le istituzioni locali si delinea subito problematico e contrastante.

Gli atteggiamenti e le valutazioni spontaneamente riportate mettono in evidenza una inquietudine, sottostante sia agli orientamenti politici sia alle coorti di età del cittadino.

Sia per gli elettori di sinistra che per quelli di destra, sia per i giovani che per i più maturi, la politica locale suscita istintivamente sentimenti di rabbia e frustrazione.

Pensando alla politica locale, gli intervistati di fatto denunciano:

rifiuto
scontentezza
impotenza
rabbia

⇒ L'INSOFFERENZA

lontananza dal pensiero della gente
lontananza dai problemi
distacco dalla realtà, dall'utente finale
non rispetto delle aspettative dei cittadini
poca comunicazione

⇒ L'ALIENAZIONE

progetti sbagliati
pressappochismo
politica che fa poco
poltrone
scontri
caos

⇒ L'INCOMPETENZA E INCONCLUDENZA

massoneria
sperpero dei fondi
favoritismi

⇒ IL PARTICOLARISMO

Una disillusione generale nei confronti di rappresentanti politici coi quali il fiorentino non riesce più a identificarsi. Una classe avulsa dalle reali problematiche e necessità della cittadinanza, della quale non si condividono più valori, dinamiche ed azioni

“Si tratta di una vera lobby. Noi non possiamo farci niente” (gruppo 30-45enni)
“Pensano solo ai soldi” (gruppo 50-65enni)
“C’è immobilismo tra i politici, si perpetuano nel tempo le stesse identiche cose”
(gruppo 50-65enni)

- ***L’estraneità dei propri eletti***

I tre livelli di Amministrazione

Il Comune e la Provincia

E’ il livello comunale ad essere in primo luogo messo sotto accusa. Di certo, la sua fisiologica vicinanza al cittadino lo espone maggiormente a critiche e a lamentele.

“Se penso alla politica locale rispetto a me, penso subito al Comune di Firenze ”
(gruppo 18-25enni)
“Per me locale significa innanzitutto Comunale” (gruppo 30-45enni)

La vita quotidiana offerta dal capoluogo Toscano non è spesso ritenuta soddisfacente e le difficoltà riscontrate vengono subito esternalizzate.

“Viviamo in una realtà disagiata: siamo cittadini delusi. Chi paga le conseguenze è il cittadino. Ma non ci ascoltano” (gruppo 30-45enni)
“Non si vive più a Firenze...come fa una famiglia a vivere in questa città?”
(gruppo 50-65enni)

Una Amministrazione considerata deludente ed opinabile. Diversi, gli aspetti di controversia evidenziati nei suoi confronti:

- ***Un Comune che tradisce le aspettative***

I rancori esternati nei confronti dell’istituzione comunale appaiono chiari e diffusi, sia tra i giovani che tra i più maturi, compromettendo di fatto la percezione dell’intera politica locale.

- ***Una generalizzazione dell’insoddisfazione***

Se il livello comunale risulta il più tangibile, oltre che il più problematico, quello provinciale appare invece il più ombroso e latitante. Di esso si sa poco e se ne prendono spesso le distanze.

“La Provincia non so proprio di cosa si occupi concretamente” (gruppo 30-45enni)

- ***La Provincia: una grande assente***

La Regione

La Regione viene percepita in maniera ambivalente.

Meno distante ed aleatoria rispetto alla Provincia, anch'essa però si presenta in maniera sfocata e poco visibile. I suoi ambiti d'azione appaiono spesso generici ed incerti, confusi e sovrastati da quelli comunali.

"E' forse ancora più lontana di quella nazionale, perché se ne sente parlare molto di meno. Sento invece il Comune più vicino" (gruppo 18-25enni)

"Il mio rapporto con la politica regionale è nullo, al 99% mi scontro con la politica comunale: tramvia, traffico, inquinamento, di regionale vedo ben poco" (gruppo 30-45enni)

"E'una politica più estranea a me" (gruppo 50-65enni)

- ***Una presenza un po' indefinita e un po' sfuggente***

La minore conoscenza nei confronti dell'Ente e della sua attività, sembra tuttavia convivere con un generico percepito di positività, che tende a conferire alla Regione tratti di maggior professionalità e serietà rispetto ad altri Enti.

"La politica regionale è più attiva, dinamica e onesta di quella comunale" (gruppo 18-25enni)

- ***Una politica più "pulita"***

Sono in particolare i giovani, che, nonostante la distanza ravvisata, esternano più di altri attese ed aspettative nei confronti dell'Istituzione. I loro interessi si orientano soprattutto sulle opportunità di lavoro e formazione che la Regione mette a disposizione dei cittadini e delle quali si viene a conoscenza o attraverso il passaparola con amici o consultando il sito Internet dell'Ente.

"La Regione so che fa molti finanziamenti e corsi" (gruppo 18-25enni)

"Sul sito ci sono tutti gli aggiornamenti. Queste sono cose molto utili" (gruppo 18-25enni)

- ***Una potenziale prossimità con il mondo dei giovani***

Ciò premesso, alcuni aspetti dell'operato dell'Amministrazione Regionale, sembrano comunque aver creato disappunto e insoddisfazione, soprattutto tra i più adulti. Ci si riferisce in particolar modo a:

- l'eccessiva pressione fiscale
"Tasse locali alte" (gruppo 30-45enni)

- il recente e inaspettato inasprimento dei costi della sanità (non comunicato tempestivamente alla cittadinanza)
“La regione toscana ha deciso 10 euro per ogni ricetta senza farlo sapere a nessuno: è un’offesa per la sanità” (gruppo 30-45enni)
- la questione del generatore di Follonica e dell’inceneritore
“La Regione non ha fatto una piega su queste questioni fondamentali” (gruppo 30-45enni)

Relativamente ai suoi organi istituzionali, è la figura di Martini a dominare principalmente la mente degli intervistati nel momento in cui si parla di Regione. Il Presidente non è solo l’organo più visibile dell’Ente, ma anche un personaggio stimato a livello personale. La sua immagine è buona, apprezzata soprattutto dalle fasce di età più mature, ma non solo.

“Martini è molto presente a livello nazionale, è visibile e si impegna” (gruppo 18-25enni)
“Quando parla Martini si capisce quello che dice, è bravo” (gruppo 50-65enni)

- ***Alcuni momenti di contatto***

Il Consiglio Regionale viene citato subito dopo, anche se la conoscenza effettiva dei suoi compiti e funzioni risulta inesatta ed incompleta.

“Io onestamente non so bene che cosa fa...” “E’ l’organo esecutivo, come se fosse il Governo della Regione” (gruppo 18-25enni)
“E’ un governo ma in sede regionale” “Immagino come prendano le decisioni ma come le assumono non lo so” (gruppo 30-45enni)

Raramente si conoscono i nomi e i volti dei Consiglieri, mentre più nota ed apprezzata risulta la figura del Presidente del Consiglio.

“Nencini è bravo, ha scritto un libro bellissimo” (gruppo 50-65enni)
“Nencini è bravo, è un toscano sfegatato” (gruppo 50-65enni)
“Nencini e Martini hanno un modo di proporsi più amichevole e vicino ai cittadini” (gruppo 50-65enni)

Solo sporadicamente vengono citati la Giunta e i suoi Assessori.

La comunicazione

Assuefatti al continuo bombardamento mediatico della politica nazionale, i cittadini fiorentini si scontrano con un livello territoriale meno comunicativo, efficace e tempestivo.

“Sulla tv o sui giornali il 99% delle notizie di politica riguardano quella nazionale. Quella locale c’è molto meno.” (gruppo 18-25enni)
“La politica locale è più difficile da seguire. La segui solo se sei interessato, perché devi cercarti te il programma o il giornale in cui si parla di politica locale” (gruppo 30-45enni)

Se il Comune, come già detto, parla di sé in maniera soprattutto sostanziale (*“attraverso ciò che fa”*), la Provincia e la Regione, più lontane ed impalpabili, appaiono più evasive.

“Della Regione e di ciò che fa so veramente poco” (gruppo 30-45enni)
“L’unica cosa che mi viene in mente è la campagna contro l’abuso di farmaci”
(gruppo 18-25enni)

Il cittadino sembra vivere un sentimento generale di abbandono da parte delle istituzioni, dalle quali non si sentirebbe né sufficientemente informato, né tanto meno ascoltato e consultato. Il bisogno di *“conversare”* con la politica locale emerge spesso dai racconti degli intervistati, come espressione del loro stato di disagio nei confronti delle amministrazioni locali, che appaiono arroccate nelle loro posizioni di potere.

“Ci si sente abbandonati, non tutelati: se parli non ti ascoltano e si rendono oscuri” (gruppo 30-45enni)
“Se ne fregano del parere dei cittadini” (gruppo 50-65enni)
“Il distacco con la politica l’hanno creato loro” (gruppo 30-45enni)

- ***Le difficoltà di dialogo con le istituzioni***
- ***La sordità della politica***

Una carenza di informazione istituzionale proveniente innanzitutto dalla fonte, ma accompagnata anche, per gli intervistati, da un utilizzo non proprio ottimale dei mezzi di comunicazione da parte delle istituzioni in generale e di quelle regionali nello specifico.

Ai canali mediatici tradizionali - il TgR di Rai Tre o i quotidiani quali la Nazione, Il Tirreno, Repubblica - si affiancano Internet e la Free Press (soprattutto per i più giovani), mentre secondari risultano i percorsi più specificatamente territoriali (le affissioni, i volantinaggi, le edizioni di giornalini istituzionali gratuiti). Sono proprio questi ultimi ad interessare maggiormente i cittadini, in quanto più vicini alla realtà e quotidianità, più direttamente accessibili e quindi potenzialmente più incisivi.

“Le affissioni le mettono sempre troppo tardi. Invece sono molto utili” (gruppo 30-45enni)
“Dovrebbero metter i volantini sugli autobus” (gruppo 18-25enni)
“Dovrebbero fare più giornalini di quelli gratuiti, uno comunale, uno regionale.... Io dal Comune lo ricevo già. E’ molto utile” (gruppo 30-45enni)

- ***La valenza di una informazione specificatamente territoriale***

La fruizione delle Tv locali

La penetrazione delle emittenti televisive toscane nel nostro campione di riferimento aumenta di densità, come prevedibile, all'aumentare dell'età degli intervistati. La fruizione delle tv locali è scarsa tra i giovani, e più presente tra gli adulti e soprattutto tra i più maturi.

In tutti i casi, la visita ai canali locali risulta sporadica e secondaria, solo di rado programmata, e più spesso legata alle abitudini di zapping.

"Io mi trovo a guardare per caso quando non c'è niente sulle tv nazionali" (gruppo 30-45enni)

Di fatto:

- non si registrano programmi in grado di fidelizzare veramente l'utenza (eccetto per alcune trasmissioni sportive rivolte prevalentemente al pubblico maschile).

"Non ho programmi specifici che seguo, entro a caso" (gruppo 30-45enni)

- i palinsesti sono difficili da reperire e, laddove individuati, risultano spesso soggetti a variazioni

"Alcune emittenti cambiano spesso il palinsesto" (gruppo 50-65enni)

- la presenza massiccia di pubblicità e promozioni ha effetti respingenti.

"Certo tante volte ci capita dentro ma trovo solo promozioni o pubblicità.." (gruppo 30-45enni)

Solo talvolta l'attenzione viene catturata da programmi specifici. Oltre ai Tg locali, vengono citati dai 50-60enni, programmi quali "La riffa", "Millenium" e "Verba volant" e specifici programmi culinari.

Le fasce orarie più gettonate rimangono, ad ogni modo, quelle di pranzo (12-13), ma soprattutto quelle pre-cena (tra le 19 e le 20,30), oppure, nei giorni festivi quelle eventualmente legate alla visione delle trasmissioni sportive.

- *Le Tv locali: un canale di informazione discontinuo e casuale*

Le valutazioni sulle trasmissioni istituzionali

Il ricordo spontaneo

Come noto, in indagini di questo genere, l'esplorazione del ricordo spontaneo sullo specifico oggetto di studio rappresenta una fase di osservazione fondamentale per l'analisi dei risultati finali. Ciò che viene rammentato spontaneamente assume una valenza di autenticità maggiore rispetto al resto. Nel nostro specifico caso, i racconti riportati facevano riferimento alle esperienze reali di fruizione recente dei programmi di informazione sul Consiglio della Regione Toscana. Ciò premesso, il ricordo delle quattro trasmissioni risulta inesistente tra i giovani (che confermano la loro estraneità all'iniziativa) e più delineato solo tra i 30-45enni e tra i 50-65enni.

"No non so di cosa si parli" (gruppo 18-25enni)

"Su Canale 10, la trasmissione si chiama....'In Regione' e un altro bellino 'Voce della Regione' su RTV 38 e quella fatta benino in cui lasciano spazio all'opposizione..." (gruppo 30-45enni)

"Si le ho viste anche di recente. Quella su Canale 10 o La Voce del Consiglio" (gruppo 50-65enni)

L'impressione generale che si raccoglie sulle trasmissioni (delle quali solo "In Regione" e "La voce del Consiglio" vengono menzionate) appare piuttosto fredda. Le sensazioni riportate presagiscono una debolezza dei programmi sotto diversi punti di vista.

- La durata, ritenuta eccessiva

"Dovrebbero fare un notiziario breve: essere concisi" (gruppo 30-45enni)

- I format, percepiti come poco valorizzanti e accattivanti

"Dovrebbero essere migliori visivamente, come nei Tg locali, per creare più pathos." (gruppo 30-45enni)

- I contenuti, prevalentemente politici, non sempre interessanti e condivisi

"Sono trasmissioni politiche, fatte solo di persone che si accapigliano. Non si seguono piacevolmente" (gruppo 30-45enni)

- Il linguaggio, piuttosto freddo e distante

"Devono fare di più per l'uomo della strada" (gruppo 30-45enni)

- La capacità informativa, considerata tutto sommato scarsa

"C'è poca chiarezza" (gruppo 50-65enni)

L'idea sedimentata a livello di ricordi spontanei è che si tratti di uno spazio più che altro autoreferenziale per il Consiglio, piuttosto che di un reale servizio informativo o di una iniziativa di comunicazione istituzionale dell'Ente.

"Parlano sempre loro: se la cantano, se la dicono, se la suonano" (gruppo 30-45enni)

"Le domande sono poi già preparate!" (gruppo 50-65enni)

Il fatto di realizzare che le trasmissioni siano finanziate proprio dal Consiglio, sembra infine screditarne ulteriormente gli intenti.

“Dove sono finiti i fondi e i soldi dei cittadini? Se li usano per fare queste trasmissioni...Non ci avevo mai pensato che erano finanziate dal Consiglio...cioè da noi!” (gruppo 30-45enni)

- ***Un ricordo poco entusiasmante***
- ***La scarsa utilità percepita***

L'impatto dopo la visione collettiva

Terminata l'esplorazione del ricordo spontaneo, agli intervistati viene proposta la visione di specifiche puntate dei 4 programmi, in base ad uno schema di rotazione (visionabile nell'appendice del rapporto).

Le trasmissioni sono subito riconosciute come parte integrante di uno stesso contenitore comunicativo. Più che soffermarsi sui singoli elementi degli specifici formati, gli intervistati ne individuano gli aspetti di comunanza, proponendo innanzitutto una valutazione complessiva dell'intera iniziativa.

Le reazioni spontanee raccolte a questo livello di analisi hanno confermato l'impressione riportata in precedenza.

L'impatto complessivo dimostra il prevalere di cautele e scetticismi.

I 18-25enni, in particolare, avvalorano la loro lontananza, non mostrando interesse e coinvolgimento nei confronti dell'iniziativa.

“Io penso che nessuno di noi andrebbe a cercarsi queste trasmissioni” (gruppo 18-25enni)
“Se fossi a casa e mi capitasse di guardarle, tornerei sulla programmazione nazionale, su ‘Chi vuol essere milionario’. Queste trasmissioni mi interessano meno perché non mi attirano, non mi tengono sveglio” (gruppo 18-25enni)

Il loro fisiologico (dis)interesse limitato nei confronti della politica e la bassa fruizione del canale delle tv locali, li escludono – come previsto - strutturalmente dalla proposta.

Le tematiche trattate appaiono, per un pubblico in età post-liceale e universitaria, effettivamente prive di appeal e poco convincenti. Anche il tema del Parlamento degli studenti non sembra suscitare forti adesioni, trattandosi per altro di una iniziativa rivolta solo a studenti delle superiori.

“Tutto sommato questo Parlamento degli Studenti non mi riguarda. “ (gruppo 18-25enni)
“Le altre tematiche mi sembrano troppo politiche” (gruppo 18-25enni)

Ad ogni modo, poi, il modus comunicandi adottato dalle trasmissioni, sembrerebbe non rispettare neanche i canoni temporali tipici dell'informazione generalmente usufruita dai giovani (v. Internet, v. MTV, v. Free Press...), risultando definitivamente respingente.

“I Tg di Mtv o quello di All Music, sono veloci, in 1 minuto ti danno la notizia. In 10 minuti hai guardato tutto. Queste sono lente!” (gruppo 18-25enni)

- **I giovani decisamente fuori target**

Ma anche il coinvolgimento e l'interesse manifestato dagli intervistati più adulti e maturi risultano moderati.

“Non sono stimolanti” (gruppo 30-45enni)

“Così come sono fatte, non mi ispirano” (gruppo 50-65enni)

- **Gli adulti: in target potenzialmente interessati ma non sufficientemente invogliati**

Nonostante la validità riconosciuta alle intenzioni, né i formati e né i contenuti riescono effettivamente a persuadere e ad attirare l'attenzione anche dei cittadini più adulti.

“A me sta bene che il Consiglio faccia trasmissioni di questo genere. Anzi! Così almeno potremmo capire che cosa fanno. Il fatto è che così come sono fatte dicono poco!” (gruppo 30-45enni)

- **Una nobiltà di intenti ma poco riuscita**

La natura delle trasmissioni e gli attori

Se per comunicazione istituzionale continuiamo ad intendere *“quell'attività informativa, promozionale e divulgativa che le istituzioni svolgono per comunicare la propria immagine, il funzionamento, le attività e i servizi offerti ai cittadini”* [Cesareo, 1997], le trasmissioni oggetto di studio dimostrano di possedere, in tal senso, un carattere più genericamente politico che istituzionale.

“A me non interessano le trasmissioni che parlano troppo di politica” (gruppo 50-65enni)

Il rilevante peso dedicato al dibattito inter-partitico incarnato nelle interviste dei Consiglieri risulta compromettente (v. puntate sul Bilancio o sullo Statuto). L'incessabile alternanza degli interventi secondo il criterio del pluralismo rimanda (fastidiosamente) alle tipiche dinamiche della politica nazionale, spostando l'accento più sulle logiche partitiche che sulle questioni informative e di servizio.

“E' come sulle reti nazionali, prima parla questo, poi quest'altro, per ordine dei partiti” (gruppo 50-65enni)

“Sono i soliti scontri tra destra e sinistra” (gruppo 30-45enni)

“Non c’è alcuna vera informazione. Sono solo chiacchiere di parte” (gruppo 50-65enni)

- ***Una visione penalizzante e limitante della politica locale***
- ***Un’emulazione non gradita della politica nazionale***
- ***L’eccesso di pluralismo***

I tempi dedicati agli interventi dei politici appaiono eccessivi, arrivando talvolta a durare anche 3-4 minuti consecutivi, negando i più attuali canoni di immediatezza ed incisività dell’informazione e privando la trasmissione di ritmo e dinamismo.

“Sono noiose! Non si può fare delle trasmissioni con solo interviste, senza servizi” (gruppo 30-45enni)

“Sostare su uno stesso volto per così tanti minuti è televisivamente controproducente.” (gruppo 50-65enni)

- ***L’invadenza della politica***

Le interviste appaiono molte volte riprodotte nella loro integralità, senza alcuna selezione e censura degli errori grammaticali e delle imprecisioni, veicolando un’idea di scarsa professionalità e approssimazione.

“Almeno gli errori potevano tagliarli!” (gruppo 30-45enni)

- ***La necessaria selezione***

Il protagonismo dei politici finisce per privare le trasmissioni di un vero taglio giornalistico, alterandone la capacità d’informazione e relegando il conduttore ad un ruolo passivo e marginale.

“Ma il giornalista non prende mai posizione, non si esprime veramente. E’ assente” (gruppo 30-45enni)

L’esposizione del giornalista appare minimale. Il suo intervento si limita il più delle volte alla semplice presentazione e connessione tra i servizi, non sempre sufficiente a veicolare in modo chiaro i contenuti del programma, ritenuti talvolta nebulosi e di difficile decodifica.

“Il giornalista dovrebbe parlare di più, spiegare di più, non lasciare tutte le spiegazioni delle cose ai politici, senno non si capisce niente” (gruppo 30-45enni)

“Sul Parlamento degli Studenti per esempio non ho capito, sono eletti da chi questi studenti? Studenti di che scuola?” (gruppo 18-25enni)

- ***La necessità di un ruolo più attivo del giornalista***
- ***La sua irrinunciabile funzione informativa***
- ***L’auspicabile riequilibrio delle parti***

Lo spazio dedicato dalle trasmissioni agli interventi dei Consiglieri è percepito dai cittadini come eccessivo poiché, nelle loro opinioni, vengono limitati il ruolo informativo del giornalista e l'eventuale presenza di altri attori ritenuti probabilmente più interessanti e pertinenti (v. esponenti della società civile, cittadini, politici nazionali...).

- *Una impostazione non condivisa dagli intervistati che rischia di penalizzare l'intero contenitore comunicativo, screditandone gli intenti e alterandone la fruibilità*

I format

Al di là delle singole scelte redazionali, i 4 format proposti non appaiono nel complesso particolarmente intriganti e accattivanti, neanche per i più maturi.

L'immagine generale è quella di trasmissioni dal carattere piuttosto spartano e minimale.

La loro veste richiama troppo spesso i format del passato, conferendo un'immagine poco evoluta all'intero pacchetto.

"Come grafica sono tutte un po' sorpassate..." (gruppo 50-65enni)

- *Poco attuali nell'estetica*

Più in particolare, in alcune trasmissioni, colpisce lo scarso utilizzo di immagini di repertorio confrontato con la sovra-presenza dei volti dei politici.

"E poi durante l'intervista al Consigliere potrebbero mandare intanto delle immagini, dei filmati...non sempre e solo la sua faccia" (gruppo 50-65enni)

Le inquadrature appaiono spesso statiche e gli interni spenti e poco accattivanti.

"Sono tristi..." (gruppo 30-45enni)

Le sigle e le musiche utilizzate risultano talvolta poco efficaci e datate.

"Ma tante sigle sono proprio bruttine!" (gruppo 30-45enni)

- *Aspetti più o meno riusciti nelle diverse trasmissioni ma tutto sommato meno determinanti rispetto alle questioni di concetto*

L'agenda

I materiali di stimolo a nostra disposizione ci hanno consentito di sottoporre agli intervistati puntate delle trasmissioni che complessivamente includevano la seguente rosa di temi:

L'approvazione del Bilancio Regionale, L'approvazione dello Statuto del Consiglio, La Festa della Toscana, Il conferimento dei Gonfaloni d'Argento, il Parlamento degli Studenti.

L'impatto generale nei confronti dell'agenda ha raccolto un modesto gradimento.

"Sono tutte più o meno uguali. Se non ci sono argomenti che mi attirano io cambio canale" (gruppo 50-65enni)

Più nello specifico:

- Il bilancio è parso, tra quelli visionati, il tema più concreto e rilevante, anche se talvolta complesso. La percezione è che esso sia affrontato in modo "politico", più che "pragmatico".

"A me è una cosa che interessa...capire come gestiscono i nostri soldi, però con i loro soliti discorsi politici, non vanno al dunque" (gruppo 50-65enni)

- Lo statuto, nel suo stretto e talvolta poco comprensibile tecnicismo, interessa meno il cittadino, prestandosi ancor di più a discussioni di natura politica e partitica

*"Sfido chiunque a capire la differenza tra statuto e regolamento" (gruppo 30-45enni)
"Gli argomenti di pura politica mi interessano meno" (gruppo 50-65enni)*

- La Festa della Toscana, evento più leggero e d'intrattenimento, distrae maggiormente, ma rimane comunque poco rilevante e coinvolgente

"E' meglio, si segue di più come argomento, anche se non è il massimo dell'interesse" (gruppo 30-45enni)

- Il conferimento dei Gonfaloni d'argento emoziona un po' di più, soprattutto per il richiamo al volontariato e ad alcuni cenni storici sulla Regione. C'è chi riconosce alcuni personaggi della società civile intervistati, mostrando piacere ed entusiasmo.

"Questo è il Presidente della società per la quale io faccio volontariato...Mi commuovo" (gruppo 50-65enni)

- Il Parlamento degli Studenti, infine, non appassiona, come già anticipato, né i giovani 18-25enni, non coinvolti nell'iniziativa, né tanto meno gli adulti, che ne intravedono anzi un intento strumentale.

Il parlamento degli studenti è una trovata pubblicitaria dei politici" (gruppo 30-45enni)

Ma al di là dei singoli argomenti, più o meno interessanti, ciò che gli intervistati denunciano è un appesantimento generale dalle modalità di trattazione delle questioni che, come già accennato, risultano eccessivamente politiche e politicizzate (v. par. 3.3). Più dell'argomento in sé, sarebbe dunque il modo in cui esso viene esposto a penalizzare maggiormente la fruizione, dedicando in primo luogo uno spazio sovradimensionato agli interventi dei Consiglieri.

“Possono parlare di quello che vogliono, ma in questo modo sarebbe sempre pesante...con dieci interviste ai Consiglieri una dietro l'altra...” (gruppo 30-45enni)

- ***Temi potenzialmente vicini alle esigenze di informazione dei cittadini, ma con una trattazione prevalentemente politica***

L'interesse dei cittadini sembra invece risollevarsi ogni qualvolta tale impostazione viene di fatto abbandonata, conferendo tratti più giornalistici ai servizi, con vaghi richiami a più conosciuti ed apprezzati programmi inchiesta o ai Tg.

Emblematici in tal senso risultano i sommari di alcuni format piuttosto che le rubriche che prendono spunto da eventi caldi e recenti della regione, presagendo una trattazione più ampia ed approfondita della questione (poi in parte disattesa).

“Il sommario della “Voce del Consiglio” è molto bello perché sembra quello di un Tg. Ti invoglia di più “ (gruppo 35-50enni)

“Quando parlano di infortuni sul lavoro per esempio, diventa più interessante il tutto” (gruppo 50-65enni)

- ***Richiami a tipologie differenti di format che potrebbero tuttavia arricchirne l'immagine***

Rari, poi, i momenti delle trasmissioni che riescono a coinvolgere dal punto di vista emotivo, anche se basta riconoscere un personaggio della propria società civile, o rievocare le origini storiche della Regione, per far sì che i cittadini si sentano resi complici e incuriositi.

- ***Uno sconfinamento dalla impostazione dei programmi che potrebbe giovare alla piacevolezza complessiva***

L'idea che in definitiva giunge è quella di una comunicazione che nella scelta dei contenuti e nelle modalità di trattazione degli argomenti, sembra prediligere una impostazione più unidirezionale ed autoreferenziale per il Consiglio, piuttosto che coinvolgente per i cittadini. Il loro già citato senso di esclusione e lontananza dai Palazzi non viene di fatto fugato.

“Ancora una volta loro stanno lassù e noi stiamo quaggiù” (gruppo 50-65enni)

“Sono programmi fatti dalla Regione, sulla Regione stessa” (gruppo 18-25enni)

“Sono programmi che servono più a loro che a noi” (gruppo 35-50enni)

- ***Il cittadino: un attore escluso dai giochi***

L'agenda ideale

Di che cosa dovrebbero occuparsi quindi le 4 trasmissioni in questione per soddisfare realmente i cittadini interessati?

Una domanda in realtà non di semplice risposta, visto che il nodo cruciale delle trasmissioni non sembra esaurirsi nella semplice scelta dell'agenda.

Cosa di fatto pesi maggiormente tra la selezione dei temi – non sempre riuscita - e il modo di trattazione dei singoli argomenti – eccessivamente politico -, non è facile da sostenersi.

Molto probabilmente, qualsiasi revisione dell'agenda dovrebbe andare di pari passo con una rivisitazione dell'impostazione generale delle trasmissioni, nell'ottica di un taglio più esplicitamente giornalistico e istituzionale.

Ciò premesso, le tematiche sulle quali potrebbero ruotare, secondo gli intervistati, le future trasmissioni, dovrebbero essere tematiche più calde, inerenti direttamente alla propria vita quotidiana, quali per esempio:

- la sicurezza e l'ordine pubblico
"Ci potrebbero parlare dei problemi della delinquenza e di come intendono affrontarli" (gruppo 30-45enni)
"Cosa fanno per i giovani che si drogano?" (gruppo 30-45enni)
- l'ambiente
"Che cosa hanno fatto veramente per combattere l'inquinamento?"(gruppo 50-65enni)
- il lavoro (occupazione, infortuni...)
"Le morti sul lavoro per esempio, darci dei dati e delle iniziative" (gruppo 30-45enni)
"E perché non parlano di cosa fanno per i disoccupati?" (gruppo 30-45enni)

Ma anche *issue* più politiche quali:

- le tasse
"Le tasse sui rifiuti per esempio, capire un po'" (gruppo 30-45enni)
- l'edilizia e l'urbanistica
"La questione delle case è importante" (gruppo 30-45enni)
- i servizi e le strutture (scuole, sanità...)
"Più notizie sulla sanità, ma anche sulle scuole sulle strutture" (gruppo 50-65enni)
- le infrastrutture
"A noi interessa sapere se il corridoio tirrenico viene fatto, non con quali numeri passa" (gruppo 50-65enni)

I 18-25enni, anche se lontani fruitori di tali trasmissioni, potrebbero infine essere forse più invogliati con tematiche come:

- gli eventi culturali
"Dovrebbero dirci degli eventi culturali che organizza la Regione" (gruppo 18-25enni)

“Più informazioni su arte, cultura e sport. Le fiere” (gruppo 18-25enni)

- i finanziamenti regionali disponibili
“I corsi finanziati dalla regione per i workshop sono molto interessanti. I finanziamenti della comunità europea” (gruppo 18-25enni)
- i progetti di restauro di opere d’arte in corso
“Cosa fa la Regione: i cantieri in restauro per esempio” (gruppo 18-25enni)
- i rapporti con l’Europa
“Mi piacerebbe che parlassero di più dei rapporti tra comunità europea e regione” (gruppo 18-25enni)
- ***Più pragmatismo e semplicità nell’affrontare le questioni***
- ***Il bisogno di identificare una concreta utilità nel servizio***

Il linguaggio

Visto il forte protagonismo dei Consiglieri, il linguaggio delle trasmissioni viene spesso identificato direttamente con quello da loro stessi utilizzato. Di fatto, nei momenti in cui è il giornalista a parlare o altri attori presenti nel programma, l’informazione appare comprensibile ed accessibile, chiara, e priva di particolari problematiche.

Nel momento in cui invece prevale la presenza dei politici, la percezione cambia.

È la sua freddezza però a colpire, la sua distanza, la sua scarsa pragmaticità e poca immediatezza: in una parola, la sua politicizzazione. L’informazione ne risente, perdendone in chiarezza, divenendo inesatta e inevitabilmente parziale.

“Non si sanno spiegare” (gruppo 30-45enni)

“Chi fa il politico di professione se va bene non si fa capire, se va male ‘non si vuole’ far capire” (gruppo 30-45enni)

“Sono poco concreti e poco propositivi” (gruppo 50-65enni)

- ***Un linguaggio distante e poco accessibile***

Le cadute di stile, poi, derivanti dagli errori grammaticali o di pronuncia commessi dai politici, ne inibiscono, come già accennato, la credibilità complessiva.

“Il toscano è “gneoloso”, noioso, strascicato, bisognerebbe far fare corsi di dizione a chi parla in televisione” (gruppo 50-65enni)

- ***Un linguaggio poco televisivo***

L’immagine del Consiglio

Così come sono redatte ed impostate, le trasmissioni non sembrano restituire un’immagine veramente premiante del Consiglio della Regione Toscana.

Nonostante gli intenti riconosciuti all'iniziativa (*"Almeno ci provano, almeno in qualche modo qualche informazione ci arriva"*), il loro effetto non riesce a cogliere nel segno.

Del Consiglio e delle sue attività si continua a sapere poco. L'immagine delle incessanti dinamiche politiche e partitiche prevale su quella puramente informativa e istituzionale.

"Io non sono riuscito a capire cosa fa il consiglio regionale, a parte alzarmi il bollo io non ho capito, nella vita cosa fa questo consiglio?" (gruppo 30-45enni)

- ***Una smentita dei propri intenti comunicativi***

I Consiglieri, come già detto, forniscono una presentazione di se stessi non sempre professionale, che rischia di divenire controproducente. I già citati errori grammaticali o di pronuncia, piuttosto che la forte connotazione territoriale dell'accento, ne screditano l'immagine complessiva.

"Ne escono con le ossa rotte" (gruppo 50-65enni)

La loro imponente presenza poi sembra generare una sorta di effetto boomerang, veicolando una immagine troppo invadente ed esasperata dei politici.

"Danno l'idea delle solite persone attaccate alla poltrona" (gruppo 30-45enni)

"Sembra che siano lì per sfoggiare quanto sono bravi" (gruppo 50-65enni)

- ***Il protagonismo dei Consiglieri: un'arma a doppio taglio, troppo rischiosa***

Le valutazioni sulle singole trasmissioni

“In regione” – Canale 10

Le reazioni complessive alla trasmissione si dimostrano fredde e distaccate.

Una trasmissione non particolarmente attraente e accattivante innanzitutto per il suo formato estetico, percepito come anonimo e poco attuale.

“La riconosci subito, sai che è di un canale locale” (gruppo 30-45enni)

“Il format è da sveccchiare e modernizzare” (gruppo 30-45enni)

Anche l'assenza della figura del giornalista, rimpiazzato dalla sola voce fuori campo, non sembra essere premiante, abbassando il livello di attenzione generale.

“Diventa soporifera con la voce fuori campo, ti addormenti” (gruppo 30-45enni)

“Non si riesce a seguire” (gruppo 30-45enni)

Manca una vera introduzione alla puntata, un sommario dei temi trattati e una efficace connessione tra i servizi. La struttura interna e dei singoli servizi non persuade. I pezzi appaiono troppo lunghi, poveri in immagini di repertorio e quasi sempre ambientati negli interni del Consiglio.

“Per me dovrebbero dare più spazio ai riassunti togliendo i giri di parole. Se deve essere un'informazione al cittadino, devono essere più diretti: facciano capire a noi quello che stanno facendo” (gruppo 30-45enni)

“Anche gli studi e le ambientazioni sono tristi” (gruppo 30-45enni)

Una mancanza di ritmo e dinamismo che ne appesantisce quindi la fruizione complessiva.

“E' noiosa, non fa presa, non la guarderei mai” “E' lenta” (gruppo 30-45enni)

- ***Un formato poco curato respingente nei suoi tempi***

In particolare, la puntata sull'approvazione dello Statuto, risulta penalizzante, emblema dell'eccesso di protagonismo dei politici di cui si parlava in precedenza. In essa, il peso conferito alle interviste dei singoli Consiglieri e alle dinamiche di comunicazione inter-partitiche è inaccettabile.

“Io avrei cambiato canale dopo solo 1 minuto. Non si può seguire” (gruppo 30-45enni)

“Dieci interviste ai politici di fila sono inguardabili” (gruppo 50-65enni)

Una sequenza di interviste che non giova né all'attrattività e alla capacità informativa del programma, né all'immagine dei Consiglieri.

Un circolo vizioso tra format e contenuti che penalizza anche l'impatto dei servizi successivi (Codice del Commercio e Meeting sui diritti umani), ai quali il cittadino arriva troppo stanco ed annoiato.

Buone, invece, le reazioni per la sezione della trasmissione dedicata alla rubrica 'Il Consiglio delibera', percepita come anima a se stante e sviluppo parallelo del formato, in grado di ridestare l'interesse dei soggetti.

"La seconda parte è dinamica, più concreta e più chiara. ... Questa è stata fatta da professionisti dell'informazione" (gruppo 30-45enni)

"Non sono i politici a spiegarci le cose, ma è la voce del giornalista." (gruppo 30-45enni)

Di fatto, di tale sezione, si apprezza in particolar modo:

- il taglio immediatamente informativo
"Qui si che ci danno una informazione e molto utile"
- il ritmo più incalzante e dinamico
"Si segue bene, è veloce"
- il supporto grafico-visivo all'informazione, che ne aiuta la comprensione
"Gli schemini sotto rendono l'idea di ciò che dicono"
- il linguaggio chiaro ed immediato
"Le cose sono chiare, si capiscono bene"

Una sezione 'pulita', efficace, che mira a presentare in maniera imparziale e neutrale l'attività del Consiglio. Un modo di comunicare nel quale è il giornalista ad informare e non i singoli Consiglieri, divenendo più credibile, concreto e molto più istituzionale.

- *L'ultima sezione: il vero inserto giornalistico, utile ed efficace*
- *Una trasmissione nel complesso difficile da seguire*

"Toscana in Parlamento" - AETT

Le prime reazioni si dimostrano moderatamente positive, con un buon gradimento rispetto alla presentazione grafica.

Di "Toscana in Parlamento" si apprezzano in particolar modo:

- la presenza e la figura del giornalista, chiaro e professionale, fa da collante tra i servizi e agevola la comprensione
"C'è un filo conduttore che ti porta per mano, c'è maggiore ossigeno"

- la riconoscibilità del format e la pulizia della grafica
“Ha un’impostazione tipo Tg. E’ un taglio giornalistico più familiare, sulle reti nazionali lo schema è simile”
“La grafica è carina, più attuale”
- il ritmo sufficientemente serrato dei servizi
“La notizia è stata spezzettata, poi il giornalista introduce di nuovo l’argomento”
- lo spazio dedicato ad interventi degli attori sociali, a fronte di un contenimento della presenza dei Consiglieri (il tipo di argomento trattato - la Festa della Toscana e il Parlamento degli Studenti – agevolava questo aspetto)
“Qui le interviste ai politici sono un po’ più contenute”

Meno riusciti, invece, altri dettagli:

- la carenza di immagini di repertorio
- i titoli in scorrimento, troppo lenti, fastidiosi anche per i più anziani
“il titolo sotto è troppo lento”
- il titolo “Toscana Parlamento”, poco accattivante
“Mi dice poco...”

Nel complesso, la trasmissione, depurata dall’effetto della rotazione, sembra non sollevare particolari critiche, sia a livello di formato – accettabile anche se non esemplare – che di contenuto (la Festa della Toscana) – come già detto, non particolarmente rilevante.

- ***Buono il ritmo complessivo, non convincono alcuni dettagli***

“La voce del consiglio” – RTV38

Un programma che inizia bene, promettendo molto nella sua parte introduttiva.

Uno sviluppo interno, tuttavia, non all’altezza delle aspettative, che finisce per allineare il format a quello delle altre trasmissioni testate.

“All’inizio mi sembrava bella, ma poi appena iniziano i servizi è una delusione”

Una versione che si attira consensi, relativamente a:

- il sommario, di buon impatto, dinamico ed efficace, dallo stile tipo Tg
“Il sommario ci ha entusiasmato. Sembrava dinamico”

Il vero punto di forza, invitante e accattivante

- una strutturazione interna piuttosto chiara elaborata (v. le sezioni: Consiglio e Economia, Consiglio e Sanità, Consiglio e Cultura)

“Sembra un Tg regionale” (gruppo 30-45enni)

“E’ ben strutturata” (gruppo 30-45enni)

“E’ una trasmissione ben confezionata” (gruppo 50-65enni)

“Mi piace, la grafica, il sommario vanno bene” (gruppo 30-45enni)

“Lo stile della trasmissione è piacevole” (gruppo 30-45enni)

- **Buon impatto stilistico**

- un ritmo più sostenuto

“E’una trasmissione veloce, con stacchetti semplici, la si guarda volentieri”

(gruppo 50-65enni)

Dinamica

- la presenza di immagini di repertorio

“Le immagini sono belle, ti attirano” (gruppo 30-45enni)

L’idea di maggiori investimenti

- l’ampliamento dei temi trattati ad argomenti di attualità interessanti, quali le morti bianche, l’Afghanistan, l’arte...

“Qui si parla anche delle morti sul lavoro, per esempio, più interessante” (gruppo 30-45enni)

- **Stile Tg**

- il titolo, intrigante

“Mi piace La Voce del consiglio, rende bene, si fa ricordare” (gruppo 50-65enni)

- **L’efficacia del titolo e del sommario**

Ciononostante, alcuni elementi meno riusciti ne penalizzano l’impatto complessivo:

- la grafica, tutto sommato poco attuale

“A livello di grafica sembra una trasmissione di vecchio stampo”

il trattamento eccessivamente politico e politicizzato dell’argomento principale (il Bilancio)

“Non hanno affrontato l’argomento in maniera concreta. Dovrebbero fare meno chiacchiere e dirci cosa cambia veramente nelle nostre tasche”

- Le interviste ai Consiglieri, anche qui eccessive e respingenti

- la sigla, fuori luogo

“La sigla non c’entra niente col tipo di trasmissione”

- la musica in sottofondo, distraente

“La musica sotto è fastidiosa”

- ***Un buon inizio ma non sfruttato appieno***

“Regionando” - Granducato Tv

Un impatto, anche questo, né entusiasmante né respingente.

Si percepisce lo sforzo redazionale di ricerca di dinamicità nel formato.

“E’ un po’ più frizzante” (gruppo 50-65enni)

Si apprezza l’originalità negli inserti di intrattenimento della trasmissione, anche se la loro riuscita risulta limitata. In particolare si riconosce la varietà e la qualità delle immagini di archivio.

La rubrica *‘Diritto e Rovescio’* per esempio appare piuttosto superficiale (soprattutto per l’argomento trattato: il numero dei consiglieri e i loro stipendi) e il suo valore aggiunto è quindi stentato.

“Indora una pillola, rende fruibile una cosa ma non informa”

“Ma poi parlare dei loro stipendi è controproducente ...e chiedere a loro un parere fa ridere”

La figura del giornalista risulta neutra e poco rilevante. Il suo ruolo è marginale sia nell’introduzione e nei servizi, che nel collante tra le diverse sezioni.

I temi affrontati, dall’approvazione dello Statuto alle morti sul lavoro, dalle energie rinnovabili allo shopping natalizio, sono trattati tutti in modo marcatamente politico, prevedendo per ciascuno di essi una serie eccessiva di interventi dei vari Consiglieri.

Una scelta che finisce per penalizzarne l’impatto e la fruibilità complessiva.

“E’ noiosa, ci sono solo interviste dei consiglieri”

“C’è troppo politica”

La grafica, poi, non persuade, ritenuta datata ed eccessivamente spartana.

La sigla e gli stacchetti musicali tra un servizio e l’altro risultano inadeguati, eccessivi per l’anima piuttosto tradizionale della trasmissione.

“Stonava con l’argomento trattato”

- ***Una proposta che non lascia il segno***

Sulle 4 proposte

Come già accennato, le differenze specifiche tra le 4 singole trasmissioni, si rivelano piuttosto secondarie per gli intervistati. La valutazione da essi formulata si concentra sugli aspetti di similarità, sui contenuti comuni, e sul senso generale di tutto il contenitore informativo.

L'analisi appena esposta di ciascuna trasmissione, denota l'assenza di un vero vincitore tra i quattro.

Nessuna delle proposte risulta sufficientemente accattivante ed attraente a livello di formato. Il loro animo estetico rimane sempre piuttosto minimale.

Anche se alcune ingenuità potrebbero essere riviste e migliorate a livello redazionale, la scarsa attrattività dei formati appare un male tuttavia minore rispetto invece a questioni più concettuali.

La natura marcatamente politica della comunicazione percepita dai cittadini, l'eccessiva presenza degli interventi dei Consiglieri e il taglio dato agli argomenti trattati finiscono per compromettere le finalità di servizio e di informazione dei programmi, rendendo difficile la fruibilità complessiva.

Osservazioni conclusive

- Il rapporto dei cittadini con la politica locale si dimostra complesso e articolato, indipendentemente dai diversi orientamenti o dalle coorti di età degli individui.
- La Regione Toscana viene percepita in maniera complessivamente positiva. Seppur i suoi ambiti di azione ed intervento sono a tratti poco chiari, la sua immagine come istituzione rimane associata a opinioni di maggior professionalità e competenza, che generano attese e aspettative soprattutto da parte della cittadinanza più giovane.
- Si avverte la necessità, avanzata dai cittadini, di azioni di informazione sul territorio, nonché di spazi di contatto con la cittadinanza.
- L'informazione che giunge è dunque frammentaria. Del Consiglio Regionale, per esempio, all'interno del campione intervistato composto da soggetti interessati ed esposti alla politica, poco si sa, sia a livello di funzioni, che di interventi, che di rappresentanti.
- Ciò premesso, la possibilità di offrire trasmissioni di informazione sull'attività del Consiglio Regionale, come quelle qui testate, viene accolta – almeno a livello teorico – in maniera positiva. Un'occasione per ricevere informazione sul proprio territorio e per conoscere in maniera approfondita un organo della Regione cruciale ma ancora poco conosciuto.
- Anche il canale adottato – le emittenti locali - risulta pertinente. La sua fruizione rimane ad ogni modo incostante e poco strutturata. Necessaria dunque un'opera di fidelizzazione e di pubblicizzazione delle trasmissioni oggetto di studio, che altrimenti rischierebbero di passare inosservate.
- Percezione positiva dell'Ente Regione, approvazione delle intenzioni originarie e pertinenza del canale utilizzato: condizioni potenzialmente favorevoli per la buona riuscita dell'iniziativa di comunicazione del Consiglio.
- Alcuni dettagli potrebbero effettivamente essere migliorati: un maggior uso delle immagini di repertorio, per esempio alleggerirebbe di molto la fruizione, così come la scelta più accattivante dell'impostazione grafica o di altri dettagli. Tutti aspetti non

particolarmente riusciti nelle 4 proposte, che tuttavia non sembrano rappresentare un fattore penalizzante.

- Per quanto riguarda la selezione dell'agenda, alcuni temi come *La festa della Toscana, i Gonfalonni d'argento, il Parlamento degli studenti* sono trattati appaiono poco congruenti con le spiegazioni sulle attività del Consiglio. Altri, invece, (*il Bilancio, lo Statuto*) hanno un taglio molto specialistico con un rischio di scarsa comprensione da parte dei cittadini.
- In alcuni casi, infatti, tra i cittadini prevale la percezione che i temi trattati siano affrontati sulla base delle appartenenze partitiche, con il rischio che l'informazione su temi locali perda di interesse.
- Il ruolo dello stesso giornalista, così come di altri attori coinvolti, appare residuale. In particolare, la marginalità o l'assenza del conduttore, non giova né alla piacevolezza della trasmissioni né alla comprensione – talvolta non ottimale - delle questioni.
- Il linguaggio utilizzato, infine, identificato per lo più con quello dei politici, risulta tecnico e specifico, con conseguente difficoltà di comprensione dei contenuti dei servizi.
- Nonostante le condizioni favorevoli e la nobiltà degli intenti riconosciuta, i programmi rischiano di veicolare una immagine del Consiglio non veramente premiante. I cittadini, a tratti, percepiscono l'istituzione auto-referenziale e non incentrata, almeno a livello comunicativo, sulle questioni del territorio.
- Come migliorare quindi l'impatto di una proposta che a livello teorico veniva invece accolta positivamente?
- Sui format, si è già detto, sarebbero auspicabili misurati interventi di ristrutturazione interna, di arricchimento e di incremento di dinamismo della trasmissione.
- Ma è soprattutto sulle modalità di trattazione delle questioni che, secondo gli intervistati, le redazioni dovrebbero intervenire. E quindi: contrazione della presenza dei Consiglieri, selezione delle interviste sia in quantità sia in lunghezza, maggior spazio alla presenza di altri soggetti della società civile ritenuti interessanti e coinvolgenti, potenziamento del ruolo del giornalista, e, non per ultimo, inserimento di rubriche di spiegazione e approfondimento giornalistico delle tematiche trattate.

- Emblematica, a tal proposito, appare la rubrica *'Il Consiglio delibera'* di In Regione, nella quale è il giornalista a spiegare in pochi minuti, e in maniera pulita ed immediata, le principali decisioni concepite dal Consiglio nell'ultimo periodo. L'utilità percepita di questa sezione risulta elevata: una rubrica di vero servizio, privata degli aspetti di politicizzazione, leggera e seguibile, realizzata pensando alle esigenze del cittadino spettatore.
- Un possibile compromesso tra politica e informazione, dunque, quello auspicato dagli intervistati, mirato a rendere, oltre che più piacevole, soprattutto più probabile la fruizione di programmi già di per se poco divulgativi e popolari.
- La discontinuità e marginalità del canale utilizzato, si ricorda infine, ne rendono ancora meno scontata la visione, che, come già accennato, va dunque guidata, pubblicizzata, ma soprattutto invogliata.

Corrispondenza tra bisogni informativi e offerta comunicativa.

Il bilancio conclusivo della ricerca

Per svolgere una comparazione tra l'offerta di comunicazione avanzata dalle trasmissioni istituzionali e i bisogni informativi provenienti dalla cittadinanza, occorre ragionare: 1) sugli obiettivi e sulle valutazioni del Consiglio in merito all'azione di comunicazione istituzionale, 2) sulla realizzazione, da parte delle emittenti, di contenitori *ad hoc* e 3) sul bisogno di informazione dei destinatari di questo tipo di comunicazione, ovvero i cittadini.

I primi due punti attengono alla dimensione dell'offerta: cosa viene veicolato e in che modo nei programmi finanziati dal Consiglio allo scopo di informare delle proprie attività e competenze. Il terzo punto riguarda i bisogni informativi dei cittadini che sono i destinatari delle trasmissioni.

Per quanto riguarda la prima dimensione, di seguito i principali risultati dell'indagine svolta mediante l'analisi quantitativa e qualitativa, le interviste e l'analisi testuale.

La dimensione dell'offerta

Il **monitoraggio** sulle trasmissioni ha rilevato:

- *Il rispetto del pluralismo politico.* I programmi istituzionali garantiscono pari visibilità alle posizioni politiche presenti nel Consiglio, sia nei termini di copertura di tutti i gruppi parlamentari, sia nei termini del loro accesso diretto.
- *L'uso appropriato delle immagini.* Le immagini impiegate per descrivere le attività del Consiglio appaiono nel complesso congruenti con le finalità di copertura dei lavori dell'Assemblea. Alcune ripetizioni delle stesse immagini di archivio in trasmissioni diverse non inficiano il giudizio complessivamente positivo.
- *L'immagine di un Consiglio attivo e decisionista* che interviene sulle *policies* rilevanti della Regione Toscana (soprattutto sanità, ambiente ed economia).
- *L'attività legislativa* del Consiglio con un'attenzione agli atti e ai provvedimenti in discussione in Assemblea è il focus principale dei servizi.

- Tuttavia, la lunghezza delle interviste e l'impiego di un linguaggio a tratti eccessivamente tecnico rischiano di compromettere l'efficacia comunicativa complessiva, trasmettendo un'idea di staticità.
- Inoltre, si è evidenziata l'assenza – nelle parole dei soggetti protagonisti delle trasmissioni – di riferimenti espliciti a categorie specifiche prese come destinatarie della comunicazione (per esempio giovani, donne, anziani, cittadini in generale).

Le criticità emerse dall'analisi non si riferiscono quindi al rispetto della Convenzione, pienamente realizzato, quanto all'appeal complessivo delle trasmissioni.

In ragione di ciò è stato importante indagare le valutazioni dei protagonisti delle trasmissioni tramite le **interviste**. Da esse sono emersi i seguenti risultati:

- *L'opportunità* di utilizzare lo strumento televisivo per fare comunicazione istituzionale. I programmi televisivi, secondo gli intervistati, sono il mezzo migliore per raccontare le attività dell'istituzione, mostrarne il funzionamento e spiegare al cittadino come possa entrare in contatto con essa.
- La *necessità* di apportare dei miglioramenti ai contenitori. La principale difformità di vedute tra il Consiglio e le emittenti riguarda, infatti, le potenzialità delle trasmissioni nel far capire alla cittadinanza il funzionamento del Consiglio. Mentre i *soggetti politici* e i *componenti della struttura* insistono sul fatto che le trasmissioni non siano sufficientemente esplicative; i *responsabili delle emittenti* ritengono che le trasmissioni facciano luce su una serie di competenze del Consiglio, prima ignorate dai cittadini, che ora invece vengono comprese.
- Una scarsa soddisfazione dei *soggetti politici* sull'immagine complessiva del Consiglio che emerge dalle trasmissioni. La ragione di tale insoddisfazione va ricercata, infatti, nella *mancata rappresentazione dell'elemento dialettico* cuore dell'attività assembleare e nella inadeguatezza di informazioni concernenti le competenze dell'istituzione. Viceversa i *responsabili delle emittenti*, pur riconoscendo un'evidente difficoltà nel tradurre nel linguaggio televisivo l'iter e i contenuti dell'attività legislativa, ritengono di *veicolare in modo adeguato l'immagine del Consiglio* dando voce ai suoi componenti.
- Tra le possibili linee di intervento avanzate dai protagonisti: la riduzione della *durata delle interviste*, *maggiori interventi esplicativi del giornalista* (che introduca i temi del dibattito, li spieghi e li riassume), la *semplificazione del linguaggio*, la valorizzazione di una *dimensione tematico-pragmatica* piuttosto che di una

puramente politica, e la promozione di uno stile di comunicazione dell'istituzione *informativa* e *unitaria*.

- Un maggiore scambio di informazioni tra i protagonisti, invocato soprattutto dai responsabili delle emittenti, potrebbe favorire una costruzione efficace dei servizi. Le azioni giudicate più rilevanti dai membri potrebbero trovare spazi *ad hoc* del cui approfondimento si occuperebbero le redazioni.

Per quanto riguarda la dimensione linguistica, i risultati dell'analisi svolta sui testi delle trasmissioni confermano una notevole appropriatezza lessicale rispetto ai temi trattati. Le principali direttrici semantiche individuate per ciascun tema analizzato (ambiente, sanità ed economia) indicano una trattazione completa degli argomenti, con attenzione posta sia alle procedure amministrative necessarie all'implementazione delle politiche, sia alle valutazioni dei soggetti politici, sia all'impatto sul territorio.

Tale appropriatezza si coniuga con una specializzazione, a tratti eccessiva, del linguaggio. Lemmi come "rinaturalizzazione" e "politiche di cabotaggio" (in riferimento al Piano regionale ambientale) o "geotermia" e "cambiamento in senso policentrico" (in riferimento al Piano energetico) sono altamente specifici e mirati, ma – forse – non di immediata comprensione.

La dimensione della domanda

Tra le principali osservazioni espresse dai cittadini si segnalano:

- Il giudizio positivo sulle potenzialità dell'offerta di comunicazione istituzionale proposta dal Consiglio regionale mediante le trasmissioni televisive. Un'occasione per ricevere informazione sul proprio territorio e per conoscere in maniera approfondita un organo cruciale della Regione.
- I telespettatori intervistati, pur ritenendo appropriati i canali locali per questa forma di comunicazione, chiedono una maggior pubblicità dei programmi in questione e una loro collocazione nelle fasce di maggiore ascolto (Tg serali).
- Ciononostante, la fruizione dei quattro programmi si dimostra a tratti difficile e problematica. Alcuni dettagli, nella valutazione dei cittadini, potrebbero essere migliorati: un maggior uso delle immagini di repertorio, per esempio, alleggerirebbe di molto la fruizione, così come la scelta più accattivante dell'impostazione grafica o di altri dettagli. Tutti aspetti non particolarmente riusciti nelle quattro proposte, che tuttavia non sembrano rappresentare un fattore penalizzante.
- Il ruolo dello stesso giornalista, così come di altri attori coinvolti, potrebbe essere valorizzato. La comprensione delle questioni affrontate nei servizi, per i

cittadini coinvolti nei focus, non è sempre scontata. Da questo punto di vista, interventi di spiegazione del giornalista potrebbero semplificare i contenuti più tecnici dei servizi.

- In alcuni casi, infatti, prevale tra i cittadini la percezione che i temi trattati siano affrontati sulla base delle appartenenze partitiche, con il rischio che l'informazione su temi locali perda di interesse.
- Il linguaggio utilizzato, a tratti, risulta tecnico e difficile. L'impiego, in alcuni servizi, di vocaboli tecnici e specifici ostacola una comprensione immediata delle questioni.
- Nonostante le condizioni favorevoli e la nobiltà degli intenti riconosciuta, i programmi rischiano di passare inosservati o addirittura di veicolare una immagine del Consiglio non veramente premiante. Dalla scarsa comprensione, dei messaggi veicolati discende una percezione di autoreferenzialità dell'ente.
- Un possibile compromesso tra gli aspetti più propriamente politici e l'informazione sulle attività dell'ente, dunque, quello auspicato dagli intervistati, mirato a rendere, oltre che più piacevole, soprattutto più probabile la fruizione di programmi già di per sé non troppo popolari.

La comparazione tra le due dimensioni, sinteticamente presentate, consente di svolgere un bilancio conclusivo, allo scopo di rilevare i punti di convergenza e le osservazioni più rilevanti emerse dai diversi strumenti di indagine.

Il primo punto di convergenza, emerso dal confronto della domanda e dell'offerta, è la piena corrispondenza sull'utilizzo della Tv locale per far conoscere l'istituzione ai cittadini, con un riferimento particolare agli adulti. Appropriatezza, pertanto, del canale scelto dal Consiglio per svolgere un'azione di comunicazione istituzionale.

Il secondo punto di convergenza riguarda i suggerimenti per rendere più attraente un contenitore di tipo istituzionale che contribuisce a informare e a sensibilizzare i cittadini su alcuni temi centrali per la vita nella comunità.

Semplificazione del linguaggio, riduzione degli interventi dei soggetti politici, maggiori interventi di chiarimento e di connessione del giornalista, e prevalenza di un profilo istituzionale sono emerse come le linee di guida da sostenere per agevolare la fruizione delle trasmissioni.

Ma è soprattutto sulle modalità di trattazione delle questioni che, secondo tutti gli intervistati, dovrebbe essere compiuto uno sforzo congiunto. E quindi: selezione delle interviste sia in quantità che in lunghezza, maggior spazio alla presenza di altri soggetti della società civile ritenuti interessanti e coinvolgenti, potenziamento del ruolo del giornalista, servizi in esterna, confronti a due e, non per ultimo, inserimento di rubriche di spiegazione e approfondimento giornalistico delle tematiche trattate.

Il che ci riporta a un confronto tra le dimensioni in riferimento a due snodi emersi come cruciali dall'indagine: *il linguaggio impiegato* e *l'immagine complessiva dell'istituzione*.

Comunicare le attività e le competenze di un'istituzione non è semplice, poiché occorre far corrispondere a concetti e procedure fortemente tecnici e specialistici, vocaboli del linguaggio ordinario, di facile comprensione. La sfida, pertanto, che le trasmissioni di informazione istituzionale del Consiglio devono affrontare è quella della **divulgazione** di temi connessi alle attività, agli strumenti e alle competenze dell'istituzione che devono essere interpretati e tradotti in codici comunicativi accessibili a tutti. È una sfida che chiama in gioco tutti i protagonisti della comunicazione e che, in ultima analisi, si connette all'accesso dei cittadini alla conoscenza istituzionale e politica, e quindi a una comprensione di esse.

Per quanto riguarda *l'immagine complessiva dell'istituzione*, mentre dal lato dei cittadini emerge una percezione di "politicizzazione" del Consiglio, con interventi dei Consiglieri che riguardano le dinamiche di partito, dal lato della rilevazione sulle trasmissioni emerge una trattazione residuale di attività politiche dei Gruppi consiliari e di commenti politici dei singoli esponenti (pari al 7% sul totale). Il che ovviamente non esclude una trattazione anche politica delle questioni da parte dei Consiglieri, ma essa va inserita nello scambio dialettico proprio di un'Assemblea legislativa. Anzi il dato che emerge è che il confronto politico è agganciato, nella quasi totalità dei casi, a **questioni del governo del territorio**, con uno spazio residuale dedicato ai conflitti di schieramento sganciati dai temi affrontati in Consiglio.

Queste osservazioni ci portano pertanto a suggerire alcuni aggiustamenti che, realizzando le aspirazioni dei protagonisti e dei destinatari, possono migliorare l'appeal del contenitore.

Nonostante il tipo di struttura scelta dalle emittenti toscane (servizi con interviste ai soggetti politici su temi affrontati dal Consiglio e relativa contestualizzazione grafica) sia una forma congruente con le finalità di conoscenza dell'istituzione e di informazione circa le sue attività, alcune modifiche potrebbero contribuire a rendere il prodotto più attraente.

Un esempio ci è offerto dal programma di informazione istituzionale dell'organo legislativo nazionale, "Settegiorni al Parlamento", con cui le trasmissioni toscane condividono anima e finalità. Nella trasmissione nazionale (su un campione di analisi di 7 trasmissioni), l'intervento del giornalista è pari al 70%, rispetto all'intervento dei soggetti politici pari al 30%; nelle trasmissioni istituzionali della Toscana il dato è ribaltato (68% degli interventi dei soggetti politici verso il 32% di quelli del giornalista). Il che non significa dare uno spazio poco significativo alle tematiche istituzionali e politiche ma implica contestualizzare gli interventi dei politici in servizi in cui la voce narrante del

giornalista spiega, introduce e collega i protagonisti. Inoltre, l'intervento di soggetti non politici (per lo più esperti e rappresentanti di associazioni e organizzazioni) rende possibile un confronto di istanze tra la società civile, da un lato, e i soggetti politico-istituzionali dall'altro. Intervento, invece, residuale nelle trasmissioni toscane.

Resta un'ultima osservazione che riguarda il contesto in cui le trasmissioni si trovano ad operare. In Italia, come in Europa, si parla poco dei Parlamenti e, a meno che si debba dare risalto a controversie e conflitti, la dimensione comunicativa è per lo più schiacciata sull'informazione di impatto che cattura l'audience e suscita emozione. Alla luce di ciò iniziative di comunicazione istituzionale come quelle realizzate dalle emittenti toscane con il finanziamento del Consiglio appaiono ancor più apprezzabili. Il che non si deve tradurre in immobilismo, ma nello sforzo congiunto a veicolare l'immagine di un'istituzione vicina alla cittadinanza.

Note metodologiche

Appendice A

La scheda di analisi del pluralismo politico

Unità di analisi

Sono soggetti pertinenti, individuali o collettivi, **tutti gli attori con una carica politica e/o di governo, o con un ruolo di spicco all'interno dei partiti.**

Il tempo da rilevare (in secondi) è:

1. **il tempo direttamente gestito** dal soggetto pertinente (tempo di parola)
2. il tempo che un altro soggetto dedica al soggetto pertinente: **tempo di attenzione**. Alcune interazioni saranno molto brevi: sono quelle che, per convenzione, chiamiamo "citazioni". Si conviene che a queste citazioni viene dato per convenzione un tempo di 3 secondi.

Il parlante

1. Chi parla

Soggetto pertinente

2. Appartenenza politica

Partito o formazione o coalizione politica a cui appartiene il soggetto pertinente

3. T

Tempo di attenzione a un soggetto pertinente. Alla luce della struttura delle trasmissioni oggetto dell'indagine e delle finalità della ricerca, si registra **il tempo di attenzione solo e solo quando il tempo dedicato ai soggetti pertinenti è superiore ai 3 secondi**, durata convenzionale di una citazione. **Le citazioni pertanto non saranno rilevate.**

4. GdT

Tempo direttamente gestito dal soggetto pertinente

5. Tema

Si tratta del tema di cui parla il soggetto pertinente. Il tema viene sempre rilevata in presenza di un GdT di un soggetto pertinente. Si nota che il tema veicolato da ciascun soggetto pertinente potrebbe non coincidere con il tema prevalente del servizio in cui è inserito il medesimo soggetto. I temi comprendono tutte le aree di policy (dall'ambiente all'economia, dall'edilizia al commercio, ecc...), le commemorazioni e l'amministrazione interna del Consiglio.

(QUANDO IL PARLANTE E' UN CONSIGLIERE/ASSESSORE)

4. Dimensione relazionale delle forze politiche nelle istituzioni locali

Tipologia di relazioni politiche messa in campo dal parlante nel servizio

1 - Assente

2 - Conflittualità politica: si sottolinea che le decisioni sono state prese con difficoltà, che ci sono stati degli scontri in aula o tra Giunta e Consiglio

3 - Cooperazione politica: si sottolinea come ci sia consenso tra le forze politiche

4 - Dialettica: si sottolinea la dimensione del confronto e del dibattito costruttivo, nonostante le posizioni siano divergenti

5. Tipo di conflittualità

Se vengono messe in campo relazioni conflittuali la tipologia di conflittualità è:

1 - Intraconsiliare

2 - Rapporti Consiglio-Giunta

3 - Rapporto ente locale - organi nazionali

4 - Rapporti Consiglio-Altro

5 - Assente

Scheda di rilevazione qualitativa e quantitativa

Il servizio/rubrica: caratteristiche generali

Il programma va scomposto in singoli servizi che corrispondono alle nostre unità di analisi primarie. Il servizio in questo genere di trasmissioni è semplice da individuare poiché -essendo trasmissioni organizzate a rubriche - inizia con una sigla e finisce con la sigla del servizio/rubrica successivo. In ogni caso il servizio corrisponde a una notizia data perciò nel caso si tratti di rubriche che hanno al loro interno una serie di piccole notizie la nostra unità di analisi corrisponde alle notizie.

4. Breve descrizione evento: si tratta di descrivere brevemente l'evento rappresentato nella notizia

5. Numero servizio: si tratta di elencare in modo progressivo i servizi presenti nella stessa puntata della trasmissione

6. Durata servizio: si tratta della durata complessiva del servizio in secondi.

7. Presenza di interviste: nel servizio ci sono interviste?

1. sì

2. no

8. Tempo giornalista: si tratta della durata complessiva degli interventi del giornalista all'interno del servizio

9. Tempo schede grafiche: si tratta della durata complessiva all'interno del servizio dello spazio dedicato alle schede grafiche. Il tempo dedicato alle schede grafiche va considerato a sé stante **solo** quando la voce fuori campo è del giornalista.

10. Tempo altri soggetti: si tratta della durata complessiva dei soggetti non menzionati sopra:

1. Parlamento degli studenti

2. Difensore civico

3. Altri

Il servizio/rubrica: le immagini

11. Immagini di archivio

Il servizio è supportato da immagini di archivio sul tema? Si tratta qui di registrare se sono presenti di immagini di archivio che accompagnano il testo (es. parlano di una legge sulla scuola e fanno vedere immagini di edifici scolastici o di studenti)

- 1 Sì
2. No

12. Livello di specificità immagine – testo:

Le immagini sono specifiche rispetto al tema?

- 1 Specifiche: (es. quando parlano di una conferenza fanno vedere la immagini di quella conferenza) e/o generiche di tema: es. quando parlano di economia fanno vedere l'immagine di una fabbrica (immagini di archivio)
- 2 Generiche : il servizio contiene solo immagini che potrebbero fare da sfondo a qualsiasi argomento trattato (es. il servizio è accompagnato solo da riprese di interviste ai consiglieri, immagini di sedute del Consiglio che potrebbero essere relative a una qualsiasi seduta)

13. Rimando a "ambientazioni istituzionali"

Il consiglio regionale e le sue commissioni vengono ripresi durante le loro attività:

- 1 -Sì, con riprese dell'aula / delle sale
- 2 - Sì con riprese di conferenze stampa o altre iniziative esterne del Consiglio e della presidenza
- 3- Sì, con riprese di uffici (della Presidenza e/o dei consiglieri)
4. Sì, con immagini di più "ambienti" istituzionali
- 5- No

14. Schede grafiche

Nel servizio vengono usate schede grafiche?

1. Sì
2. No

15. Tono delle immagini del Consiglio

Nel servizio compaiono immagini che:

1. possono "sminuire" l'immagine del Consiglio (sale vuote, consiglieri ripresi in atteggiamenti poco consoni)
2. enfatizzano il ruolo del Consiglio (immagini di lavori ferventi)
3. le immagini del Consiglio sono "neutre"
4. non ci sono immagini del Consiglio

Specificare cosa _____

Il servizio/rubrica: il tema

16. Il tema: si tratta del macro argomento del servizio. Utilizzare i codici delle micro.

Il servizio/rubrica: il focus

17. Chi è il principale protagonista del servizio? sull'attività di chi, si focalizza l'attenzione del servizio?

1. Consiglio
2. Commissioni (specificare quale)
3. Affari istituzionali
4. Agricoltura
5. Attività produttive
6. Sanità
7. Attività culturali e turismo
8. Territorio e ambiente
9. Commissione di controllo
10. Commissione sui rapporti con la UE
11. Commissione lavoro
12. Commissione per gli adempimenti statuari e per il nuovo regolamento interno del Consiglio Regionale
13. Commissioni di inchiesta
14. Il Presidente
15. Singoli consiglieri
16. Gruppi parlamentari
17. Giunta
18. Altri

18. Interno/esterno

Il servizio così come è costruito si incentra prevalentemente su:

1. tutto incentrato sul Consiglio: il servizio è tutto sulle attività del Consiglio (es. unicamente composto da interviste a consiglieri; secco resoconto di una seduta)
2. il Consiglio è co-protagonista insieme al territorio: nel servizio ci sono parti che contestualizzano le questioni partendo dal territorio, dalla comunità
3. Poco incentrato sul Consiglio. L'esterno (la comunità, il territorio) prevale

19. Immagine del Consiglio

L'azione del Consiglio così come viene presentata dal servizio è (qui bisogna prestare attenzione alla costruzione del servizio)

1. Un'iniziativa che anticipa bisogni e problemi (il racconto parte da un'azione del Consiglio)
2. Una risposta delle istituzioni all'esterno (il racconto parte dal territorio. C'è un problema, una questione sul territorio e quindi il Consiglio agisce)
3. Non applicabile

20. Attività delle istituzioni locali

Quale tipo di attività è messa in evidenza nel servizio? (si tratta dell'attività prevalente e soprattutto di quella che dà vita al servizio. La domanda da farsi qui è il brano trae spunto da?)

1. Discussioni di leggi / provvedimenti in aula
2. Votazioni di leggi in aula (stanziamento fondi, approvazione piani di intervento, emanazione di regolamenti attuativi)

- etc.)
3. Iniziative delle Commissioni
 4. Mozioni
 5. Interrogazioni, interpellanze
 6. Comunicazione degli assessori regionali al Consiglio
 7. Informativa ex art. 48
 8. Rapporti con altri enti, istituzioni, associazioni: visite a enti, presentazione di rapporti davanti al Consiglio, nomine dirigenti
 9. Rapporti con la cittadinanza
 10. Attività di comunicazione, informazione del Consiglio
 11. Attività cerimoniali: premi, onoreficenze, cerimonie, commemorazioni
 12. Eventi culturali organizzati dal Consiglio
 13. Regolamenti interni, organizzazione interna al Consiglio, insediamenti di nuovi consiglieri, costituzioni e insediamento di nuove commissioni
 14. Rapporti con governo nazionale e sovranazionale
 15. Attività partitica (commenti politici sulle dinamiche di schieramento)
 16. Attività politico-istituzionale dei gruppi consiliari
 17. Attività solo della Giunta (Consiglio assente)
 18. Nessuna attività
 40. Altro

Appendice B

Le interviste

Le interviste sono state concepite con domande aperte e domande chiuse. Esse in genere iniziano con una o più **domande filtro**, per verificare se le caratteristiche dell'intervistato sono coerenti con l'obiettivo dell'indagine. Nel nostro caso i ruoli di tutti gli intervistati erano coerenti con gli scopi dell'indagine; nonostante ciò è stata inserita una domanda filtro sulla visione delle trasmissioni istituzionali per discriminare tra coloro che dispongono di un ricordo spontaneo delle trasmissioni e coloro che, a seguito di una circolazione di informazioni e di impressioni circa il contenuto e il formato di queste trasmissioni, ne sono comunque informati, pur non avendole viste.

Dopo aver individuato le aree di indagine, è stata predisposta la sequenza di domande, procedendo in tre direzioni: 1) predisponendo **domande dirette** e **domande indirette**; 2) inserendo **domande primarie** e **domande secondarie**; 3) suddividendo il questionario in **domande aperte** e **domande chiuse**.

- 1) nelle **domande dirette** l'intervistato è appunto direttamente coinvolto, un esempio di domanda diretta è: *"Ritiene che la durata delle trasmissioni istituzionali sia appropriata?"*. Nelle **domande indirette**, invece, si cerca di raggiungere l'intervistato in modo indiretto, proponendogli un interrogativo che egli percepisce più in termini generali che personali. Un esempio di domanda indiretta è: *"Secondo lei, i cittadini comprendono, da queste trasmissioni, il funzionamento del Consiglio?"*.
È opportuno inserire entrambe le tipologie di domande perché assolvono a finalità diverse e complementari: le prime permettono di enucleare in modo diretto l'opinione dell'intervistato, le seconde, mediante l'impiego di tecniche della ricerca motivazionale permettono di cogliere le opinioni del soggetto indipendentemente dal suo ruolo ma proiettandosi in una dimensione collettiva.
- 2) un'altra importante distinzione tra le domande che sono state inserire nel questionario è tra **domande primarie** (dalla cui risposta discende una più domande secondarie) e **domande secondarie**, la cui esecuzione dipende dalla risposta che è stata data alla domanda primaria. Per esempio: *"Secondo lei, vi sono delle figure istituzionali il cui spazio è preminente in queste trasmissioni?"* (domanda primaria); *"Se sì, quali?"*; *"Se sì, questa preminenza è funzionale ai fini della comunicazione del Consiglio?"* (domande secondarie).
L'utilità della distinzione discende da due ordini di ragioni: la prima risiede nel potenziale di discriminare delle domande primarie e la seconda nella conseguente potenzialità di approfondimento delle domande secondarie.
- 3) la suddivisione tra **domande aperte** in cui le risposte sono state predisposte dal ricercatore e quindi non esiste alcun vincolo alla risposta e **domande chiuse** o precodificate consente di ampliare i risultati della ricerca e contemporaneamente di individuare delle scale di appropriatezza ben delineate rispetto alle risposte. Vi sono alcuni rischi connessi alle domande aperte tra cui la possibile influenza da parte dell'intervistatore nel sintetizzare le risposte, la dispersione dei concetti ottenuti e la difficoltà dei risultati ottenuti. Per evitare questi rischi si è proceduto a inserire domande aperte come approfondimento di domande chiuse per analizzare in profondità gli argomenti ed ottenere una maggior ricchezza di spunti e dettagli senza compromettere il risultato esaustivo delle risposte chiuse. Il che si è tradotto, da un punto di vista operativo, nel raggruppamento delle domande aperte in aree concettuali omogenee rispondenti alle finalità della ricerca, in modo da non alterarne la confrontabilità.
All'interno di ogni sezione del questionario – il cosa, il come, il chi e i destinatari – è stato previsto l'abbinamento di domande aperte e chiuse, per esempio: *"Secondo lei, quali aspetti del Consiglio andrebbero messi in luce?"* (domanda aperta), a cui segue *"Si ritiene soddisfatto dell'immagine del Consiglio che emerge dalle trasmissioni istituzionali?"* (domanda chiusa). L'idea è che le domande poste al condizionale, relative a intenzioni e/o opinioni, debbano essere controllate con domande più concrete. Le domande a risposta aperta devono essere poi ricondotte a schemi classificatori che possano fornire chiavi omogenee di interpretazione. Per le domande a risposta chiusa si è proceduto all'individuazione di una scala con la quale si chiede all'intervistato di posizionarsi lungo un *continuum* graduato secondo un preciso criterio. In questo questionario è stata adottata una scala basata su concetti per favorire l'immediata collocazione degli intervistati, con la seguente scansione:

- ≈ Per niente
- ≈ Poco
- ≈ Abbastanza
- ≈ Molto
- ≈ Non sa/non risponde

Appendice C I Focus group

GUIDA DI DISCUSSIONE - GRUPPI ADULTI

Introduzione del moderatore

Le regole dell'incontro, la privacy e la videoregistrazione.

Presentazione degli intervistati

Età, professione, famiglia, interessi, hobby

La conoscenza del Consiglio della Regione Toscana

- Vorrei parlare con voi della Regione Toscana, intesa dal punto di vista istituzionale. Quando pensate alla Regione Toscana, cosa vi viene in mente innanzitutto? A quali dei suoi diversi organi pensate? La Giunta? Il Consiglio? Il Presidente?...
- Cosa sapete in particolare del Consiglio della Regione? Di cosa si occupa esattamente? Da chi è formato? Quali sono le sue funzioni e compiti?

La comunicazione del Consiglio

- Voi seguite l'attività del Consiglio Regionale? Quando e come?
- Quali sono i canali attraverso cui il Consiglio comunica con voi?
- Di che cosa parla solitamente?
- Che cosa vi aspettate dalla comunicazione del Consiglio della Regione? In che modo vi piacerebbe che si rivolgesse a voi?
- Di cosa dovrebbe parlare? Cosa dovrebbe comunicarvi? Attraverso quali canali e strumenti?

La fruizione televisiva locale

- Cambiamo per un attimo argomento. Parliamo di Tv locali. Voi le guardate? Quali?
- Cosa guardate delle tv locali? Programmi specifici?
- In quali fasce orarie guardate più spesso le tv locali?

Il ricordo spontaneo delle trasmissioni

- Vi è mai capitato di guardare, sempre su tv locali, alcune trasmissioni finanziate dal Consiglio della Regione, riguardanti la sua attività?
- Se sì, ne ricordate il titolo? Su quali canali erano andate in onda?
- Cosa ricordate di queste trasmissioni? Cosa vi è rimasto impresso?
- Vi erano piaciute?
- Le avete trovate interessanti a livello di contenuti?

LA VISIONE DELLE TRASMISSIONI

Vorrei ora riguardare insieme a voi alcune di queste trasmissioni, e averne un giudizio più approfondito. Le guarderemo una alla volta. Alla fine di ciascuna, potrete esprimere i vostri pareri.

2 trasmissioni da 15-18 minuti:

Queste due prime trasmissioni che vi farò vedere durano nella realtà circa 23-24 minuti. Per questioni di tempo, ne guarderemo insieme i primi 15-17 minuti e poi scorreremo avanti fino alla chiusura e alla sigla finale.

Rotazione:

<u>Gruppo 30-45enni</u>	<u>Gruppo 50-65enni</u>
"Toscana Parlamento"	"La voce del Consiglio"
"In Regione"	"Regionando"

Alla fine di ciascuna:

- La riconoscete? L'avevate già vista?
- Cosa ne pensate? Vi è piaciuta?
- Che cosa vi è piaciuto e cosa no?

In particolare, approfondire:

- Il format e la grafica
- La struttura e l'eventuale divisione in rubriche
- La qualità dei servizi
- La qualità delle immagini
- La durata dei servizi
- Il ruolo del giornalista
- I soggetti presenti (Consiglieri, Presidente, altri)
- Il gradimento delle singole rubriche
- Il linguaggio utilizzato
- L'interesse verso i contenuti
- La sigla iniziale e finale
- L'apertura e la chiusura della trasmissione
- Il titolo
-

2 trasmissioni da 5 minuti

Vi farò vedere ora due brevi estratti di circa 5 min. di altre due trasmissioni simili a quelle che avete appena finito di valutare, mandate in onda sempre da tv locali toscane, sulle quali vi chiederò solo un brevissimo parere.

Rotazione:

<u>Gruppo 30-45enni</u>	<u>Gruppo 50-65enni</u>
"Regionando"	"In Regione"
"La voce del Consiglio"	"Toscana Parlamento"

Alla fine della visione di entrambe le trasmissioni da 5 minuti:

- Cosa ne pensate?
- Che impressione vi fanno?

Discussione finale

- Qual è il vostro giudizio rispetto a questo tipo di trasmissioni?
 - Quale il vostro interesse finale?
 - Che cosa hanno in comune tutte queste trasmissioni?
 - Qual è la loro anima? Quale la loro funzione?
 - Da chi sono fatte e perché?
 - Cosa ne pensate di questo modo di comunicazione del Consiglio Regionale?
 - È un canale efficace secondo voi? In che senso?
 - Qual è l'immagine che ne esce del Consiglio della Regione?
- Con che probabilità le guarderete realmente a casa vostra nel prossimo futuro?
 - Quali vi aspettate saranno (o dovrebbero essere) i prossimi argomenti trattati?
- Quali iniziative di comunicazione vi aspettate e vi auspicate per il prossimo futuro dal Consiglio della vostra Regione?

GUIDA DI DISCUSSIONE - GRUPPO GIOVANI 18-25ENNI

Introduzione del moderatore

Le regole dell'incontro, la privacy e la videoregistrazione.

Presentazione degli intervistati

Età, professione, famiglia, interessi, hobby

Il rapporto con la politica locale

Parliamo di politica, in particolare di politica locale.

- Voi seguite la politica locale? In che modo? Attraverso quali canali?
- Quanto siete interessati più specificamente alla politica regionale?
- Cosa vi viene in mente quando si parla di Regione? (libere associazioni alla lavagna)
- Che tipo di politica è, secondo voi, quella regionale? Come la definireste?
- E' una politica 'lontana' o 'vicina' a voi?
- In cosa è differente rispetto alla politica nazionale?

La conoscenza del Consiglio della Regione Toscana

- Quando pensate alla Regione Toscana, a quali dei suoi diversi organi pensate? La Giunta? Il Consiglio? Il Presidente?...
- Cosa sapete in particolare del Consiglio della Regione? Di cosa si occupa esattamente? Da chi è formato? Quali sono le sue funzioni e compiti?

La comunicazione del Consiglio

- Voi seguite l'attività del Consiglio Regionale? Quando e come?
- Quali sono i canali attraverso cui il Consiglio comunica con voi?
- Di che cosa parla solitamente?
- Che cosa vi aspettate dalla comunicazione del Consiglio della Regione? In che modo vi piacerebbe che si rivolgesse a voi?
- Di cosa dovrebbe parlare? Cosa dovrebbe comunicarvi? Attraverso quali canali e strumenti?

La fruizione televisiva locale

- Cambiamo per un attimo argomento. Parliamo di Tv locali. Voi le guardate? Quali?
- Cosa guardate delle tv locali? Programmi specifici?
- In quali fasce orarie guardate più spesso le tv locali?

Il ricordo spontaneo delle trasmissioni

- Vi è mai capitato di guardare, sempre su tv locali, alcune trasmissioni finanziate dal Consiglio della Regione, riguardanti la sua attività?
- Se sì, ne ricordate il titolo? Su quali canali erano andate in onda?
- Cosa ricordate di queste trasmissioni? Cosa vi è rimasto impresso?
- Vi erano piaciute?
- Le avete trovate interessanti a livello di contenuti?

LA VISIONE DELLE TRASMISSIONI

Vorrei ora riguardare insieme a voi 4 di queste trasmissioni. Le guarderemo una alla volta. Alla fine di ciascuna, potrete esprimere i vostri pareri.

Si tratta di trasmissioni che nella realtà durano circa 23-24 minuti. Per questioni di tempo, ne guarderemo insieme solo degli estratti.

Rotazione:

"In Regione"

"Toscana Parlamento"

"La Voce del Consiglio"

"Ragionando"

Alla fine di ciascuna:

- Cosa ne pensate? Che impressione vi fa?

In particolare, approfondire:

- Il format e la grafica
- La qualità dei servizi
- La qualità delle immagini
- Il linguaggio utilizzato
- L'interesse verso i contenuti (con particolare riferimento all'iniziativa del Parlamento degli Studenti)

Alla fine delle 4 proiezioni: Discussione finale

- Qual è il vostro giudizio complessivo?
- Quale il vostro interesse finale?
- Le trovate trasmissioni adatte ad un pubblico giovane come voi? Perché sì? Perché no?

- Quali sono i temi che vi potrebbero interessere di più? Di cosa dovrebbero occupare queste trasmissioni per avvicinarsi ai vostri interessi?
- Cosa ne pensate di questo modo di comunicazione del Consiglio Regionale?
- Qual è l'immagine che ne esce del Consiglio della Regione?
- Con che probabilità le guarderete realmente a casa vostra nel prossimo futuro?
- Quali iniziative di comunicazione vi aspettate e vi auspicate per il prossimo futuro dal Consiglio della vostra Regione?
- E quali dovrebbero essere rivolte a voi in particolare?

Bibliografia

- Arena, G. (a cura di), [1995], *La comunicazione di interesse generale*, Bologna, il Mulino.
- Battistelli, F. (a cura di) [2002], *La cultura delle amministrazioni fra retorica e innovazione*, Milano, Franco Angeli.
- Dipartimento per la funzione pubblica [1993], *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche*, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la Funzione pubblica, Roma.
- Faccioli, F. [1994], *Diritto all'informazione e comunicazione pubblica. Come parlano le istituzioni*, in "Sociologia e ricerca sociale", n. 44.
- Faccioli, F. (a cura di) [2000], *Comunicazione pubblica e cultura del servizio: modelli, attori, percorsi*, Roma, Carocci.
- Gelosi, C. [2004], *Comunicare il territorio: il nuovo ruolo delle amministrazioni nella comunicazione istituzionale*, Milano, Franco Angeli.
- Grandi, R. [2001], *La comunicazione pubblica: teorie, casi, profili normativi*, Roma, Carocci.
- Livolsi, M. [2005], *Esiste una televisione di qualità?*, in M. Livolsi (a cura di), *Dietro il telecomando. Profili dello spettatore televisivo*, Milano, Franco Angeli.
- Mancini, P. [2006], *Manuale di comunicazione pubblica*, Bari, Laterza.
- March, J. e J. Olsen [1992], *Riscoprire le istituzioni: le basi organizzative della politica*, Bologna, Il Mulino.
- Marino, L. e F. Rositi [1996], *La ricerca sull'industria culturale. L'emittente, i messaggi, il pubblico*, Roma, Nis.
- Marradi, A. [1991], *Concetti e metodo per la ricerca sociale*, Firenze, La Giuntina.
- Pezzini, I. [1999], *La Tv delle parole. Grammatica del talk show*, Roma, Rai-Eri.
- Pira, F. [2000], *Di fronte al cittadino: linee di comunicazione dell'ente pubblico nel territorio*, Milano, Franco Angeli.
- Rolando, S. [1995], *La comunicazione pubblica in Italia: realtà e prospettive di un settore strategico*, Milano, Bibliografica.

Rolando, S., Fedriga, R. e P. Galeazzo [2005], *Scuola, comunicazione e relazioni con il territorio*, Milano, Franco Angeli.

Simonelli, G. [2001] (a cura di), *Il telegiornale: storia, modelli, funzioni, in Speciale TG. Forme e contenuti del telegiornale*, Novara, Interlinea.

Zuliani, A., Mancini, A. e G. Filacchione [1993], *Sistemi di controllo e valutazioni di efficienza negli enti locali italiani*, Bologna, Il Mulino.