

PAT: ruolo e responsabilità della comunicazione istituzionale

E' una carriera tutta improntata al giornalismo a 360° quella di Giampaolo Pedrotti, capo Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento. Dopo gli studi specialistici e l'esordio in radio e tv locali, il passaggio all'attuale incarico per il quale, oltre alla passione per la 'notizia', un momento decisivo è stato l'incontro con la Protezione civile in occasione del sisma in Umbria e Marche del 1997



di Franco Pasargiklian
Foto: Daniele Panato - Matteo Rensi
Archivio Ufficio Stampa PAT

Iniziamo l'intervista tracciando in sintesi come si è sviluppato il tuo percorso professionale dopo gli studi.

Mi sono laureato in Lettere con indirizzo giornalistico. Il mestiere del giornalista mi affascinava fin da giovane tant'è che mentre studiavo all'università lavoravo anche presso un'emittente radiofonica privata.

E poi sei approdato subito all'Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento?

No. Metà del mio percorso professionale si è svolto nel privato e l'altra metà nel pubblico presso la Provincia autonoma di Trento. Ho



Giampaolo Pedrotti, capo Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento (foto: Daniele Panato)



3 luglio 2022. La frana a Cima Uomo in Marmolada che costò la vita a 11 persone (foto: archivio Ufficio Stampa PAT)

lavorato per una radio e tre televisioni private e svolto diverse collaborazioni con riviste e testate varie. Non sono mancati anche incidenti di percorso tra cui il fallimento di una televisione, con le conseguenti mobilità e cassa integrazione per i collaboratori. In seguito la decisione di fare domanda all'ente pubblico che è andata bene e mi ha portato ha iniziare un percorso che fatalmente è coinciso con l'avvio della mia frequentazione della Protezione civile all'epoca del terremoto in Val Topina (Umbria).

Quindi iniziò nel '97 la tua attività nell'Ufficio Stampa della PAT. Quali sono stati gli episodi più difficili o che più hanno inciso sul tuo percorso professionale a inizio carriera?

Non so se possa interessare ma all'epoca della mia esperienza da giornalista televisivo ci sono state alcune inchieste e servizi delicati riguardo, ad esempio, l'inquinamento del fiume Adige e le conseguenze giudiziarie nella zona di Rovigo dove avevo seguito i processi in corso. Al di là delle inchieste di cronaca giudiziaria mi capitava di seguire di tutto comprese le rapine. Da giovane cronista un giorno mi ritrovai a Riva del Garda per effettuare un servizio a seguito di una rapina sventata da un vigilantes dopo un conflitto a fuoco in cui

finì a terra uno dei rapinatori che ritrovai a pochi metri da me. Certo nel tempo ho visto anche di peggio ma all'epoca ero poco più di un ragazzino ... e questo episodio abbastanza forte mi è restato impresso nella memoria. Dal punto di vista professionale un altro momento toccante è stato quello di ritrovarmi, dopo una serie di difficoltà, crisi e rimescolamenti vari, dalla sera alla mattina a dirigere un'emittente. Quando l'editore decise di affidarmi questo incarico avevo 28 anni. Anche quell'occasione si rivelò un battesimo del fuoco abbastanza 'brutale', di quelli che richiedono di attrezzarsi non solo professionalmente ma anche emotivamente per poter gestire le situazioni più delicate.

Quindi quando sei entrato a gestire l'Ufficio Stampa della PAT eri più che vaccinato come si usa dire?

Sì, anche se in PAT ho dovuto ricominciare il percorso dai gradini più bassi e poi pian piano risalire; sono stato redattore ordinario, capo servizio, capo redattore e alla fine sono diventato responsabile dopo 12 anni, nel 2007.

Ora che sei il capo Ufficio Stampa il tuo ruolo è quello di regista dei diversi collaboratori o sei ancora operativo sul campo?



L'area del distacco con le due lingue di ghiaccio. A destra l'attrezzatura di monitoraggio (foto: archivio Ufficio Stampa PAT)

Quando posso faccio il giornalista operativo sul campo. In un certo senso è il Settore di Protezione civile stesso a costringerti e a reclamarti sugli eventi come accaduto, purtroppo, per il tragico evento della Marmolada.

Qual è la filosofia di fondo e quali sono gli obiettivi principali della comunicazione istituzionale. Ci sono differenze sostanziali nella comunicazione a confronto con i normali mass media (televisioni, radio, stampa...) con cui hai già avuto esperienza?

La domanda è molto complessa. Di base sia per me che per i colleghi dell'Ufficio c'è la convinzione di essere al servizio dei cittadini. Crediamo molto nel diritto/dovere della comunicazione e siamo molto orgogliosi, anche se non di rado incompresi, del fatto che siamo dei giornalisti e come tali portati a seguire determinate regole deontologiche. Questo significa comunque operare cercando sempre la verità con la differenza che la verità da noi espressa è quella di una fonte governativa come dichiariamo fin dall'inizio. Si sa, quindi, che lavoriamo per una fonte e

che ovviamente ce ne possono essere altre, ma l'apporto che cerchiamo di dare affinché questa fonte non sia inquinata ma cristallina e disponibile a tutti, compresi i cittadini, è sincero, anche molto intenso e non guarda, ad esempio, agli orari.

L'avvento dei social network dove tutti possono dire tutto e il contrario di tutto ha complicato il vostro lavoro? Avete vostri social network istituzionali?

Sì e sì. Come Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento siamo sempre stati un po' maniaci dell'innovazione, tant'è che siamo stati tra le prime pubbliche amministrazioni a uscire allo scoperto con facebook. Non è stata una scelta facile perché quando abbiamo aperto questo profilo e sono arrivati i primi commenti in Giunta provinciale abbiamo assistito a un irrigidimento e una preoccupazione che ci ha costretti un po' a difendere questa scelta nella consapevolezza per cui 'la rete come il mare può essere inquinata ma ha anche della capacità autodepurative importanti'. E tutto ciò va coltivato. Questo per dire

che è imprescindibile essere su questi mezzi comunicativi e anche quelli che verranno come quelli vecchi. Io considero che anche lo stesso concetto di mass media sia superato perché siamo ormai tutti quanti parcellizzati, atomizzati; non esiste più un concetto di massa perché tutto è molto fluido, quasi gassoso e ogni individuo viene praticamente profilato. E in questo contesto così poco stabile e veloce è molto difficile riuscire a capire dove sussistono degli elementi di coesione, dei collanti che tengono insieme linee di pensiero. Non esiste una ricetta o antidoti se non blandi; gli unici elementi fermi che io vedo sono la serietà, la qualità del lavoro e anche la ricerca delle fonti. Insomma fare il lavoro del giornalista nella pubblica amministrazione significa continuare ad andare a cercare le cose e i fatti come stanno nella realtà e dopo valutare le opportunità di come comunicare, non per la volontà di nascondere le situazioni o i fatti stessi ma per la consapevolezza per cui spesso questi vengono usati per altri fini. Per noi questo significa che non si può fare la figura degli ingenui per onore di chi sa quale missione e farsi così del male disonorando quello che è l'obiettivo dell'Ufficio Stampa del nostro Ente: fornire alla comunità degli elementi solidi su cui poi esprimere giudizi e opinioni o cogliere opportunità. Questa è la nostra missione. Concludo dicendo che in un periodo atroce come è stato quello della pandemia, si è assistito a un ritorno diretto alla fonte governativa da parte della comunità. Abbiamo fatto non so quante dirette e comunicati stampa, che ancora rendiamo disponibili con il bollettino, avendo rilevato incrementi di numeri impressionanti per il nostro trend anche in considerazione che il nostro sito per le sue stesse finalità non può certo esercitare la stessa attrattiva di siti di star musicali, celebrità o marchi importanti. Siamo una piccola Amministrazione pubblica e questo grigiore generale generato dal dover gestire pratiche amministrative, norme burocratiche e procedure si pone in un certo senso di per sé agli antipodi della comunicazione. Come si fa a fare arrivare un messaggio attraverso una delibera? E' davvero dura! Però nel momento del bisogno e della disperazione la gente si è avvicinata e questo ci ha fatto capire che c'era un bisogno



Uno dei 2 droni impiegati nelle operazioni di ricerca sul ghiacciaio della Marmolada (foto: archivio Ufficio Stampa PAT)

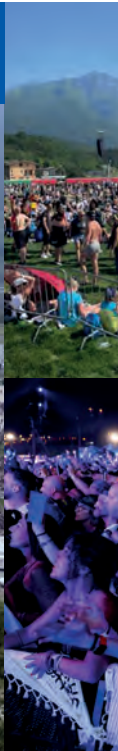
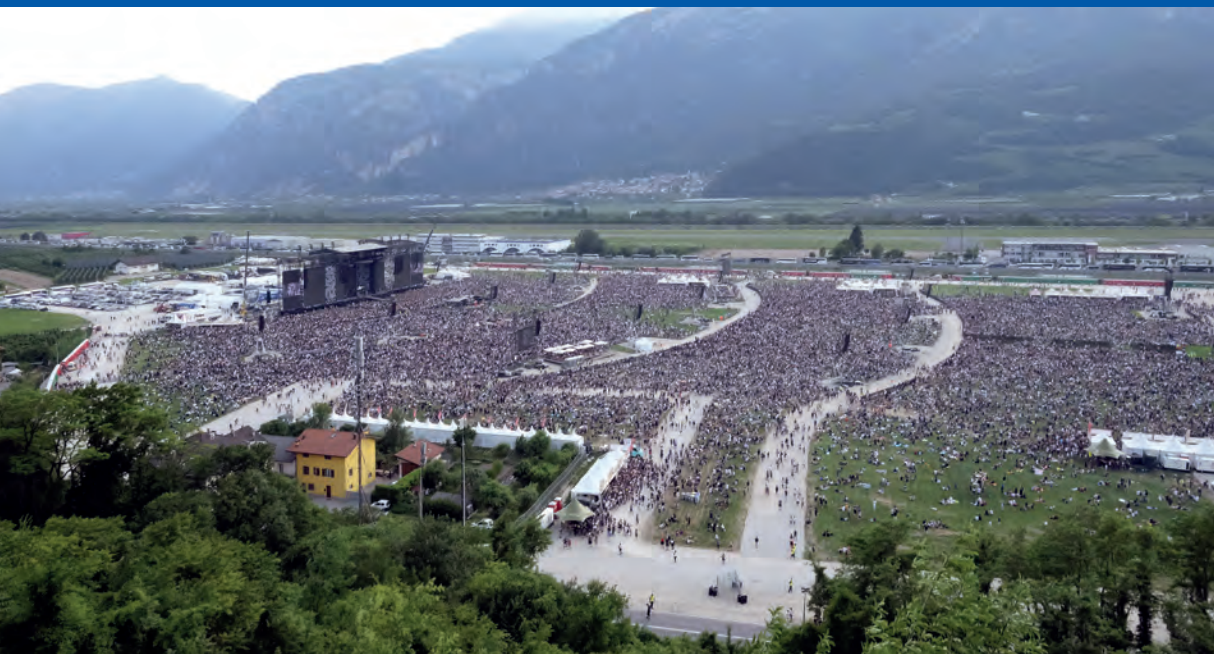
di autenticità. Ciò non significa che chi parla in questo momento o l'editore che io servo tra virgolette abbiano in mano la verità, ma se hanno ben chiaro l'onestà intellettuale e anche un certo sapere di come vanno le cose nel mondo, cercheranno comunque di tenere la barra dritta perché poi i nodi verranno comunque al pettine. La correttezza, la serietà e l'impegno devono essere al primo posto e credo che il cittadino, anche criticandoci, percepisca questi valori.

E questo ha pagato?

Durante la pandemia tantissimo. Ma il meccanismo è lo stesso anche nel momento in cui accadono sciagure di Protezione civile.

Ed entriamo proprio nel merito della Protezione civile. In passato a livello nazionale in situazioni di gravi emergenze - come dopo il sisma in Umbria e Marche nel 1997 o durante la missione 'Arcobaleno' nel 1999 o nel corso della gestione dei soccorsi dopo il sisma dell'Aquila del 2009, per citare alcuni esempi, la Protezione civile è stata oggetto di

20 maggio 2022, Trento. Il mega concerto di Vasco Rossi che ha visto la partecipazione di 120.000 fan provenienti da tutta Italia. Un evento pianificato mesi prima per il quale l'Ufficio Stampa ha avuto un ruolo particolarmente rilevante nel comunicare in tempo reale tutte le informazioni utili e indispensabili per assicurare un ordinato e sereno svolgimento della manifestazione (foto: Matteo Rensi)



attacchi pesantissimi, molto spesso del tutto gratuiti, per avversare i governi in carica all'epoca. E' successo in modo 'bipartisan' con Barberi prima e con Bertolaso dopo. In Trentino in passato si sono verificate dinamiche simili, ossia attacchi alla Protezione civile per colpire la Giunta del momento?

Io ti risponderai di no o per lo meno non me ne sono accorto! Il mondo della Protezione civile soprattutto in una comunità particolare come quella trentina, che come ben sai può contare su una ricca partecipazione del Volontariato, in un certo senso possiede al proprio interno tutta una serie di anticorpi e di sistemi di bilanciamento e d'equilibrio che le permettono di affrontare le diverse situazioni. Per tanto la strumentalità con cui vengono gestite certe cose non può che stridere immediatamente con la realtà. Si è creata una dimensione ideale per cui le falsità sono eclatanti: se il naso di pinocchio si allunga si vede subito. Non rilevo, quindi, delle dinamiche da 'macchina del fango' che possano autosostenersi in una dimensione qual è la nostra in termini di estensione geografica, substrato socio-culturale e anche di numero di cittadini per cui

alla fine si crea quel 'passaparola' per cui le evidenze emergono subito. Ne ho visti passare di governatori e credo di aver notato in ciascuno di loro il rispetto di questo mondo. E forse anche questo mondo stesso è stato in grado di generare rispetto; non favore, scambio o altro, solo rispetto! Quindi su altri temi magari sì ma sulla Protezione civile direi proprio di no.

Cambiando discorso il 20 maggio 2022 c'è stato il mega concerto di Vasco Rossi a Trento che ha ospitato 120.000 persone provenienti da tutta Italia; '120.000 sorrisi' nel titolo di un quotidiano. Il 4 luglio 2022 si è verificato invece il crollo del ghiacciaio della Marmolada che ha causato 11 morti. Due eventi diversissimi tra loro - una grande festa e una grande tragedia - che hanno visto l'Ufficio Stampa impegnato ai massimi livelli. Al di là dell'evidente differenza tra i due eventi e dell'aspetto emotivo, quale è stato quello più difficile da gestire dal punto di vista della comunicazione?

Sperando di non essere frainteso, perché mi dispiacerebbe molto visto che quello della



Marmolada è stato un lutto importante, tecnicamente parlando l'evento di Vasco Rossi è stato per noi un inedito assoluto che ha implicato ripensamenti, studi e anche rischi completamente nuovi. Per ogni evento di Protezione civile, anche della portata di quelli citati poco sopra, alla fine c'è sempre questa parola che si chiama 'esperienza', che aiuta; dagli errori si impara e si modificano i comportamenti, perfezionando le cose che sono andate in un certo modo per migliorarle. L'evento della Marmolada entra dentro il filone tradizionale della comunicazione del rischio e dell'emergenza che la macchina operativa di Protezione civile, ancora con l'Ing. Claudio Bortolotti, ha voluto inserire all'interno del proprio modo di pensare.

A partire da quegli anni là il team dedicato alla comunicazione si è strutturata, ha imparato a fare squadra, a dialogare e a mettere insieme tecniche per poter riuscire ad affrontare in qualche modo le diverse emergenze pur essendo queste sempre diverse e sempre nuove. Però il maxi concerto è stata una sfida nella sfida non avendo mai gestito prima un tale evento.

Rispetto all'evento della Marmolada, una sciagura che mi è parsa da subito sentita come un lutto collettivo senza strascichi di polemiche strumentali, il maxi concerto di Vasco Rossi qualche polemica l'ha suscitata, almeno dal punto di vista dei cittadini o di altri mass media.

Questo senz'altro, ma spesso nella vita ci sono tante verità attorno a un fatto che dipende da altrettanti punti di vista. In quel frangente, per quello che contempla le attività di un Ufficio Stampa al servizio della Protezione civile possiamo affermare di esserci impegnati attraverso una procedura che è stata addirittura confermata e ufficializzata da un'ordinanza del presidente della Provincia che come noto aveva istituito un Comitato e vari sottogruppi di lavoro (uno dei quali era la Comunicazione, ndr). Poi ci sono gli altri lati della medaglia: la polemica politica su cui non compete a noi entrare e l'aspetto promozionale per il quale abbiamo dato una mano pur rimanendo il compito in capo a una società pubblica che si occupa di promozione. Noi ci siamo concentrati molto sull'aspetto della comunicazione al servizio dei cittadini e degli ospiti: gestione dell'ordine pubblico e minimizzazione dei possibili disagi attraverso una comunicazione che è stata sin da subito concepita affinché potesse essere la più chiara possibile. Per rimanere sul tema dei canali di comunicazione, ci siamo occupati anche di creare il sito; quando ho iniziato questa attività non esistevano i siti Internet e tanto meno i social che adesso sono fondamentali e strategici. Creando il sito dell'evento dentro il paniere ufficiale della Provincia (landing page, ndr), è stato possibile modulare le relative comunicazioni che cambiavano spessissimo in tempo reale: dalla chiusura delle strade alle indicazioni su circolazione, parcheggi o collocazione dei punti avanzati di soccorso nell'area prevista. In un mese questo sito ha totalizzato più di mezzo milione di accessi e ciò significa, voglio augurarmi, che le varie comunicazioni sono state lette da mezzo milione di persone e che anche in questo modo è stato possibile contribuire a fare andare le cose nel giusto verso.

E come in effetti sono andate.

Certo ci vuole anche fortuna e tanto impegno e su questo è stato fatto il possibile.