

Per una comunicazione efficace ed efficiente: come comunica la provincia di Rimini

Il progetto della Provincia di Rimini, articolato su due filoni tematici la comunicazione esterna e la comunicazione interna, risponde all'obiettivo finale di organizzare e gestire un sistema di comunicazione integrata e coordinata. In vista di tale obiettivo l'ufficio Comunicazione e Stampa della Provincia ha recepito come necessità primaria quella di avere un sistema stabile di ascolto e valutazione della comunicazione (sia sotto il profilo dell'analisi contenuti/strumenti, sia sotto quella del sistema delle relazioni).

Il progetto, per la parte di comunicazione interna, mira a rilevare i bisogni comunicativi dell'ente e ad attivare i necessari interventi in termini di azioni, strumenti e contenuti (approfondendo il metodo avviato con il Piano di Comunicazione 2004 e consolidato dal PdC 2007).

Gli obiettivi finali del progetto di comunicazione interna sono: un potenziamento della circolazione delle informazioni sulle attività gestionali interne dei servizi (dimensione del contenuto) e sul sistema delle relazioni e la comunicazione interpersonale (dimensione della relazione); un miglioramento della capacità di intercettare i bisogni di comunicazione e risolvere attraverso strategie ed azioni efficaci gli eventuali problemi.

Il progetto prevede la realizzazione di molteplici azioni, come il trasferimento dei flussi informativi per il monitoraggio e aggiornamento dei contenuti di sito istituzionale attraverso la guida ai servizi e un form notizie all'interno del portale Urponline, o la riorganizzazione delle bacheche per una corretta e trasparente circolazione delle informazioni tra le diverse sedi della provincia.

La provincia di Rimini realizza inoltre la **Newsletter** trimestrale "**Punto d'Incontro**", relativa alla "vita dell'organizzazione" e mirata a favorire la partecipazione, la motivazione e il senso di appartenenza dei dipendenti e dei collaboratori.

Una particolare attenzione è rivolta alla creazione dei "**Punti di ascolto**" interni ai servizi, finalizzati alla rilevazione e all'analisi dei bisogni comunicativi dell'organizzazione. I Punti di ascolto sono un luogo "fisico" per i dipendenti, attraverso il quale fare domande e proporre soluzioni relative alla comunicazione interna, e rappresentano un'azione di supporto ai diversi settori/servizi per i problemi di comunicazione interna in rapporto con l'Ufficio Comunicazione. Per la realizzazione di tali strumenti l'ente ha avviato un'attività formativa mirata. Sempre nell'area **formazione** in tema di comunicazione, l'ente prevede anche un'attività formativa dedicata al management. Nel novembre del 2007 l'ente ha inoltre organizzato il **seminario** tecnico "Il circolo virtuoso della comunicazione: le eccellenze della comunicazione interna, cuore delle organizzazioni".

Come **report finale** di valutazione dei risultati emersi, la Provincia di Rimini ha realizzato un **dvd** dell'esperienza, intitolato "Per una comunicazione più efficace ed efficiente" e scaricabile dal sito dell'ente.