

Piano di comunicazione partecipato

Nell'ambito del percorso di applicazione di metodi e strumenti della Qualità Totale e dei modelli di eccellenza europei, quali EFQM e CAF, è emersa sotto diversi profili l'esigenza di analizzare e pianificare al meglio le attività di comunicazione.

Anche se la prima riflessione riguardava la comunicazione verso i cittadini, il Comune di Trento si è subito reso conto che, se le informazioni non "circolano" bene all'interno dell'organizzazione, arrivando puntualmente a quanti ne devono poi curare la trasmissione verso l'esterno, la comunicazione esterna non può essere efficace. In questo percorso si è aggiunta la considerazione legata all'importanza dell'informazione interna come strumento di motivazione e coinvolgimento delle risorse umane, oltre che come presupposto per il corretto svolgimento dei propri compiti da parte di tutti i collaboratori.

Di qui la decisione di impostare il Piano generale di comunicazione partendo da quella interna e di farlo non "a prescindere" dai destinatari del medesimo, vale a dire chiunque operi all'interno dell'organizzazione, ma con il coinvolgimento diretto e la partecipazione attiva dei medesimi, sia nella fase iniziale, ricognitiva e di rilevazione dei punti di forza e delle aree di debolezza, sia in quella di individuazione di soluzioni e strumenti per il miglioramento.

Né è scaturito il "Piano di comunicazione interna", come risultato di numerosi focus group di ascolto iniziale e di un concorso di idee per raccogliere e valorizzare proposte e soluzioni funzionali a migliorare le carenze evidenziate; il tutto "letto" in modo organico, inserito in un quadro di coerenza generale ed integrato con indicazioni e scelte organizzative. Adesso l'ente sta avviando la fase applicativa, che continua a vedere il coinvolgimento di proponenti e collaboratori, secondo un programma di massima di implementazione delle soluzioni indicate, con steps periodici di monitoraggio, verifica e ricalibrazione.

Attraverso questa positiva esperienza il Comune di Trento è riuscito ad rafforzare ed evidenziare lo spirito collaborativo e propositivo di molti e l'importanza di una sua valorizzazione.