

Scheda di sintesi progetto “Comunicazione interna della Camera di Commercio di Bergamo”

L'attività di comunicazione e informazione è considerata, dalla Camera di Commercio di Bergamo, una funzione strategica all'interno del progetto di miglioramento dei servizi che ha portato l'ente a raggiungere la certificazione di qualità, nel 1999 con la certificazione ISO 9001, confermata poi nel 2003 secondo le nuove norme “Vision 2000”.

La struttura che si occupa di informazione e comunicazione (Urp e Ufficio stampa) è collocata in staff al Segretario Generale dell'ente e fa parte del Servizio Affari Generali.

Il responsabile del Servizio è il dott. Giuseppe Cattaneo, la responsabile dell'Urp e rapporti con la stampa è la dott.ssa Damiana Calvetti.

Nel 2004 la Camera di Commercio di Bergamo ha ottenuto uno dei riconoscimenti del concorso “Cento progetti al servizio dei cittadini” presentando proprio il progetto: *“Comunicazione interna ed esterna quale funzione strategica del sistema di qualità dell'ente”*.

Nel 2005 la Camera di Commercio di Bergamo, con altre 8 amministrazioni pubbliche, ha partecipato al “Laboratorio Buoni esempi sulla Comunicazione interna” realizzato dal Formez per conto del Dipartimento Funzione Pubblica (vedi volume “Valutare la qualità della comunicazione interna” - Formez – Ufficio stampa ed editoria – giugno 2005).

Il progetto di comunicazione interna dell'ente si articola in diversi strumenti-prodotti ed è necessariamente e utilmente coordinato con le attività di comunicazione e informazione esterna.

La comunicazione interna della Camera di Commercio di Bergamo si avvale di:

- prodotti informatici: la **Intranet**
<http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/camera/urp/canali/intranet-10-2007.pdf> (che offre servizi informativi e operativi al personale); un software specifico di work-flow che consente di gestire la circolazione delle comunicazioni interne (oltre che quelle esterne) dal momento in cui esse vengono pensate a livello dei singoli uffici (in particolare Ufficio Segreteria Generale e Ufficio Personale) sino a quando vengono inoltrate al personale e poi mantenute in archivio corrente, suddiviso per categorie.
- prodotti editoriali: il piccolo volume **“Benvenuto ai nuovi assunti”**
<http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/camera/urp/canali/benvenuto-nuovi-assunti-2007.pdf> illustra le finalità dell'ente camerale e fornisce a vecchi e nuovi assunti, lavoratori di ruolo e a tempo determinato, informazioni utili per: districarsi nell'ambiente di lavoro, conoscere diritti e doveri /stipendio, ferie, permessi, orario, i propri rappresentanti sindacali, della sicurezza, del circolo sviluppo culturale dei dipendenti. La **rassegna stampa quotidiana on line**, curata e realizzata da Urp-Stampa e disponibile on line per tutti i dipendenti entro le 11 della mattina. L'ultimo prodotto nato **“Camera e dintorni”**
<http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/camera/urp/canali/cameraedintorni/numero08.pdf> una rivista interna realizzata completamente in casa; redazione affidata a Urp e collaborazione richiesta e ottenuta anche dai colleghi dei vari uffici. La rivista ospita articoli e notizie sul mondo del lavoro camerale e su quello più generale, ma anche proposte per il tempo libero, rubriche di cultura e utilità varie (ricette, consigli utili, mercatino, ecc). Una rivista on line ma anche cartacea (perché non ha l'abitudine di leggere a lungo su schermo) per rafforzare senso di appartenenza all'ente ma anche condivisione di una parte non secondaria della nostra vita e della qualità di vita.

- **Indagini di clima:** sono state sinora condotte due indagini relative al benessere organizzativo (nel 2000 e nel 2003). Nel 2007 l'ente ha partecipato al progetto dei “**Circoli di ascolto organizzativo**” promosso da Cantieri-Dipartimento Funzione Pubblica con la costituzione di un circolo che ha completato l'intero percorso previsto e coordinato (in qualità di “facilitatore”) dal responsabile del Servizio che comprende Urp-Stampa.
-

Bergamo, 27 marzo 2008