

<i>Ente</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Strumenti</i>	<i>Disegno organizzativo</i>	<i>Note</i>
Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Trieste	<p>Tutti i dipendenti hanno accesso al portale, perciò i contenuti si rivolgono a tutto il personale dipendente (circa 60 dipendenti)</p> <p>Sono stati esclusi i dipendenti della cooperativa che hanno in gestione alcuni servizi</p>	<p>Tutti i contenuti istituzionali sono stati inseriti sul portale.</p> <p>Vengono inseriti anche i report delle riunioni interne dei dirigenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri periodici - reportistica post-incontri - gruppo di lavoro informale sulla comunicazione interna - revisione dei flussi cartacei interni - newsletter - bacheca - comunità professionali 	<p>L'ente non ha autonomia per organizzare un suo specifico Urp, ma si riferisce all'Urp della Regione</p> <p>Il flusso di comunicazione e la circolarità delle informazioni sono garantiti attraverso assemblee periodiche con gruppi di lavoro informali</p>	<p>Si rileva un problema relativo ad altre tipologie di contenuti, non formalizzati.</p> <p>Convivenza tra formalità e informalità (la porta aperta del direttore è un messaggio di comunicazione interna)</p>

<i>Ente</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Strumenti</i>	<i>Disegno organizzativo</i>	<i>Note</i>
Comune di Forlì	<p>Tutti i dipendenti dell'organizzazione (circa 880) che hanno accesso alle tecnologie.</p> <p>Le esigenze di una buona circolazione interna delle informazioni era manifestata soprattutto dal personale non dirigente a cui si aggiungeva il sindacato.</p> <p>Nel periodo di progettazione, i dirigenti si riunivano in conferenze di servizio (37 dirigenti)</p> <p>Informazione a tutti i dipendenti della sede centrale del Comune, al personale dipendente delle sedi periferiche, ai dipendenti che non hanno accesso alle postazioni informatiche e che hanno un rapporto diretto con i cittadini come vigili e personale delle scuole materne.</p> <p>L'individuazione dei destinatari è stata effettuata secondo i</p>	<p>Nella prima fase i contenuti sono stati prevalentemente informativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti e doveri dei lavoratori (contratto, normativa, modulistica) - circolari informative sulla normativa, buone prassi, formazione (al fine di migliorare le prestazioni) - informazione sui processi di organizzazione e riorganizzazione (diffusione dei documenti sui processi organizzativi, questionari on-line, presentazione delle unità) - Piano esecutivo di gestione e Bilancio sociale - Spazio sindacato (non ancora utilizzato da parte del sindacato) - area riservata (l'unica) rivolta agli operatori dei servizi sociali collegati allo sportello sociale on-line. 	<p>Nell'individuazione degli strumenti si è tenuto conto dei seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diffusione e possibilità di accesso (in particolare agli strumenti tecnologici) - livello di uso reale - tipologia di contenuto <p>Gli strumenti utilizzati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter e house organ mensile - Intranet - sistema riunioni: incontri a cascata su PEG e piano obiettivi, (cadenza almeno annuale) tra direttore e dirigenti di area; dirigenti con posizione organizzative e responsabili di servizio; posizione organizzativa e responsabili di servizio 	<p>La gestione del progetto è a carico della redazione dei servizi informativi che si avvale sia di competenze redazionali che di competenze informatiche, necessarie per la gestione della Intranet e del periodico informativo.</p> <p>La redazione degli articoli più specialistici viene generalmente affidata a tecnici o "esperti" interni (dirigente del personale, del bilancio, ecc.).</p> <p>Inizialmente il progetto prevedeva la creazione di redazioni decentrate, una sorta di "antenne" nei servizi e nelle sedi decentrate. Questa parte del progetto non è stata ancora realizzata e viene rinviata ad una fase successiva alla verifica del progetto avviata negli ultimi mesi.</p>	<p>La finalità informativa è stata raggiunta</p> <p>La partecipazione dei dipendenti si scontra con la struttura gerarchica dell'ente perché partecipazione significa anche mettere in discussione</p>

	<p>seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none">- livello/categoria- età- sesso- titolo di studio- tipologie (insegnanti, polizia municipale, tecnici, amministrativi ecc)		<p>con personale a cui vengono assegnati gli obiettivi individuali</p> <p>- posta elettronica usata per le comunicazioni di servizio e comunicazione informale</p>		
--	---	--	--	--	--

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Agenzia delle Entrate</p>	<p>I destinatari sono tutti i dipendenti.</p> <p>La variabile presa in considerazione è rappresentata dalle 'famiglie professionali'</p>	<p>Sulla Intranet vengono pubblicate tutte le informazioni di interesse generale: le circolari, le comunicazioni di servizio, accesso codificato per alcune sezioni della intranet suddivise per famiglie professionali (il dipendente può reperire le informazioni utili per lo svolgimento della sua attività lavorativa)</p> <p>L'house organ ha una struttura editoriale che risponde prevalentemente alle criticità evidenziate nell'analisi di clima. Ad esempio per rispondere alla fascia dei "delusi" dal cambiamento è stata ampliata la sezione dedicata al "personale" con la rubrica dell' "esperto risponde".</p> <p>Veicola i messaggi più strategici in materia di gestione del personale</p> <p>L'house organ si incentra sulla vita aziendale per avvicinare il personale all'organizzazione. Vengono inserite per esempio anche le foto di gruppo dei dipendenti o informazioni su feste di pensionamento o altri eventi/notizie riguardanti i dipendenti</p>	<p>Rete dei referenti della comunicazione interna a livello locale (sarà oggetto di revisione a 7 anni dalla nascita)</p> <p>Intranet</p> <p>House Organ bimestrale</p>	<p>L'ufficio comunicazione interna, nato per gestire il cambiamento, è collocato all'interno della Direzione Centrale del Personale.</p> <p>Altre strutture che si occupano di comunicazione: la Comunicazione Istituzionale (Ufficio stampa, Manifestazioni ed eventi, Coordinamento strutture regionali) è una struttura in staff al Direttore dell'Agenzia. La comunicazione ai contribuenti e agli intermediari (sito internet, pubblicazioni on line e cartacee) è inserita nella DC Servizi ai contribuenti e agli intermediari.</p> <p>Il punto d'incontro è la intranet</p>	<p>L'esigenza è quella migliorare il flusso della comunicazione tra la dirigenza locale e i referenti.</p> <p>La rete dei referenti della comunicazione a livello locale nasce soprattutto su base volontaristica. La candidatura è volontaria e la selezione avviene sulla base di un vademecum realizzato nel 2005 dall'Ufficio comunicazione interna</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>INAIL</p>	<p>È interessata la totalità del personale dell'Ente, senza differenziazioni legate al livello di inquadramento, perché ogni dipendente rappresenta ed è l'Inail</p> <p>Le limitazioni di consultazione sono previste solo per i prodotti in preparazione; una volta approvati, diventano a consultazione libera.</p> <p>Si usa la definizione di 'community' per individuare le famiglie professionali</p>	<p>Schede di sintesi sulle tematiche assicurative più ricorrenti.</p> <p>La frequenza di aggiornamento è legata alle scadenze dell'assicurazione contro gli infortuni o alla promozione di particolari iniziative (eventi, concorsi, campagne promozionali) per le quali si richiede una particolare attivazione del personale interno.</p> <p>La formalizzazione dei testi è garantita dal sistema di autorizzazioni alla pubblicazione, previste nel Workflow redazionale. In base a questo sistema la possibilità di pubblicare è affidata solo alle figure dei "responsabili dei contenuti" (dirigenti) delle singole Strutture competenti per la materia trattata.</p>	<p>È stato predisposto un portale consultabile in ambiente intranet, alimentato da una soluzione di Content Management, in modo da garantire l'autonomia delle Strutture nella redazione delle pagine web. La Intranet rende disponibile tutti i contenuti a tutto il personale.</p> <p>Oltre agli strumenti si doveva gestire i "modi" e le sensibilità: da qui la necessità di valorizzare i comportamenti virtuosi come il lavoro per progetti e per competenze</p> <p>Mailing list tra i referenti do comunicazione</p>	<p>Rete dei comunicatori con la costituzione di diversi team nelle diverse direzioni regionali</p> <p>La supervisione del portale è stata affidata alla Direzione Centrale Comunicazione, cui compete la verifica della coerenza delle informazioni e dell'albero di navigazione</p> <p>Il decentramento dell'alimentazione del portale ha richiesto la predisposizione di un Workflow redazionale, in base al quale nelle Strutture abilitate alla pubblicazione sono stati previsti ruoli di redattori e di responsabili dei contenuti.</p> <p>E' stato traslato sul piano informatico lo stesso modello organizzativo previsto per l'INAIL per la diffusione delle informazioni fra Strutture</p>	<p>Democrazia della Intranet come strumento di conoscenza universale, indipendentemente dai ruoli gerarchici e dai profili professionali, salvo – ovviamente - alcune aree di consultazione/dialogo riservate alla dirigenza o a specifici gruppi di lavoro, o ancora a Forum riservati.</p> <p>La intranet si è rivelata uno strumento di massima fruibilità, in grado di garantire da un lato la più ampia e diffusa conoscenza e, dall'altro, ove necessario, di limitare gli ambiti stessi di consultazione.</p> <p>La comunicazione sviluppa un ruolo</p>

				<p>o verso l'esterno.</p> <p>Quanto alle competenze è stato necessario predisporre dei corsi per la semplificazione del linguaggio amministrativo e una seconda edizione di corsi particolarmente mirata alle tecniche di web writing.</p> <p>Quanto alle competenze è stato necessario predisporre dei corsi per la semplificazione del linguaggio amministrativo e una seconda edizione di corsi particolarmente mirata alle tecniche di web writing</p>	<p>finalizzato alla creazione di valore (senso di appartenenza, condivisione degli indirizzi istituzionali, superamento del gap conoscitivo dovuto al turn over). Viene definita in INAIL "comunicazione diffusa" poiché è mirata alla autoformazione di ogni funzionario INAIL sul piano della conoscenza e quindi della possibilità di dialogo con l'utenza interna ed esterna.</p>
--	--	--	--	--	---

<i>Ente</i>	<i>Destinatari</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Strumenti</i>	<i>Disegno organizzativo</i>	<i>Note</i>
Provincia di Rimini	<p>Dirigenza</p> <p>La rete dei referenti per la comunicazione (comprese le segreterie degli assessorati).</p> <p>Tutto il personale interno</p> <p>La redazione web</p>	<p>L'obiettivo con il personale dirigente era quello di creare apprendimento e contesto. Per questo sono state programmate con i dirigenti prevalentemente azioni formative per la buona gestione della relazione tra il dirigente e il proprio personale. L'obiettivo era dare una risposta ai comportamenti organizzativi non coerenti con la necessità di aumentare il senso di appartenenza</p> <p>Formazione: - gestione gruppo per dirigenti - linguaggio della comunicazione, dallo spazio problema allo spazio soluzione.</p> <p>Vita aziendale (newsletter interna)</p> <p>Documenti e informazioni interne ed esterne (bacheche e spazi informativi e di comunicazione)</p>	<p>Newsletter</p> <p>Formazione</p> <p>Seminario tecnico sulle eccellenze pubbliche/private.</p> <p>Bacheche e restyling spazi comuni.</p> <p>Scheda-notizie Urponline</p> <p>Counseling di sistema: punti di ascolto per la comunicazione interna (formazione, scheda e "box fisici" nelle sedi).</p> <p>La comunicazione della comunicazione interna: ogni strumento è in realtà un veicolo per la comunicazione interna e ognuno è stato posto al servizio dell'altro (es. la neglette racconta il progetto, stimola la partecipazione, il seminario coinvolge i referenti e distribuisce materiale, le bacheche "ospitano2 altri strumenti del progetto ecc...).</p> <p>Il report della formazione, il</p>	<p>Direzione e coordinamento:Ufficio Comunicazione.</p> <p>Trasversalità e collaborazioni: Stampa, Organizzazione e Personale, Controllo interno, Gabinetto del Presidente.</p>	<p>L'intento del progetto era, in sintesi, quello di "chiudere" un processo di pianificazione strategica della comunicazione partito con la redazione del Piano di Comunicazione integrata nel 2005 che a sua volta è stata l'occasione per lavorare su modelli di relazione e veicolazione-trasferimento e condivisione di contenuti. Il circolo virtuoso della comunicazione...il dentro e il fuori sono sistemicamente e funzionalmente collegati. In questo caso, nello specifico, si è voluto creare un contesto stabile per la comunicazione interna, fare un'operazione di apprendimento e comunicazione per evidenziare anche esigenze, desideri e necessità di comunicazione dell'organizzazione. > partendo da ciò che c'è e che accade anche se noi non lo governiamo (..la comunicazione accade comunque..) lavoriamo sul contesto per stimolare</p>

			<p>dvd dell'esperienza "La comunicazione interna: un senso e una direzione"</p>		<p>partecipazione e togliere "alibi" e lamentele.</p> <p>Il report stesso della formazione, che ha coinvolto circa 50 persone, è stata un'occasione di "maieutica" tirare fuori raccogliere stimoli e al contempo verificare già "cambiamenti" e consapevolezze (la parola che è emersa di più) nel gruppo definito come degli "enzimi" della comunicazione interna.</p> <p>Linguaggio, presupposti, identità di ruolo del referente-comunicatore. Rete attiva e propositiva, attenta e consapevole</p>
--	--	--	---	--	---

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Comune di Roma</p>	<p>Tutto il personale dipendente ad eccezione del personale delle scuole (materne e asili nido) e la polizia municipale</p> <p>Due target di destinatari: dirigenti e personale delle aree</p> <p><i>La struttura del Comune è molto complessa: comprende un numero elevato di dipendenti (circa 26mila in servizio) e un articolato insieme di macrostrutture (20 dipartimenti, 19 municipi, 15 uffici extradipartimentali, 2 agenzie, oltre 1250 sedi di uffici e servizi) Per questa ragione è stato deciso di realizzare più progetti di piano di comunicazione interna e non un unico PdC per tutto l'ente.</i></p>	<p>Piano di comunicazione per dipartimenti, strutture e strutture extra</p>	<p>Definizione di un apposito piano mezzi in rapporto ai contenuti da gestire e agli obiettivi da perseguire</p> <p>Newsletter</p> <p>Rivista inviata per posta ai dipendenti</p>	<p>Nel 2001 è stato creato l'Ufficio di Comunicazione interna L'ufficio è attualmente strutturato in due unità organizzative, la comunicazione istituzionale coordina la comunicazione interna.</p> <p>L'ufficio deve raccordarsi con l'ufficio Risorse Umane</p>	<p>In tutte le strutture in cui l'ufficio ha realizzato il progetto è emersa la richiesta di incontri fisici</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
Camera di Commercio di Bergamo	<p>A seconda del tipo di notizia, si ha una suddivisione dei destinatari in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutti, sia personale dipendente che con contratti atipici (circa 130 dipendenti in totale) • Dirigenti, responsabili servizi – uffici nel caso la notizia abbia bisogno di un’informazione in scala • Nessuno (perché tutto disponibile in banche dati, per esempio, i provvedimenti) 	<p>Contenuti personali, cioè destinati al singolo lavoratore e protetti tramite login</p> <p>Contenuti generali e accessibili a tutti come organigramma, numeri telefonici, rassegna stampa, corsi ecc.</p> <p>Contenuti a cascata, ovvero che riguardano solo alcuni lavoratori</p>	<p>Intranet anche in versione cartacea “La intranet ci aiuta a comunicare”</p> <p>Foglio Notizie</p> <p>Le bacheche sono desuete</p> <p>Vademecum per i nuovi assunti</p> <p>“Camera e dintorni”</p>	<p>La struttura che si occupa di informazione e comunicazione (Urp e rapporti con la stampa) è collocata in staff al Segretario Generale e fa parte del Servizio Affari Generali</p>	<p>Ormai da anni la camera di commercio di Bergamo ha sviluppato una rete di strumenti volti alla concreta realizzazione di una efficace comunicazione interna.</p> <p>Oltre alla intranet, che è accessibile a tutti i dipendenti (ognuno ha a disposizione un pc personale o da condividere con altri colleghi come nel caso degli addetti all’accoglienza) si evidenzia la presenza di altri strumenti fortemente voluti per favorire la comunicazione interna.</p> <p>Tra gli altri evidenziamo l’ultimo strumento di comunicazione interna, il bimestrale “Camera e dintorni”, progettato per favorire e stimolare il contatto e il dialogo tra i dipendenti. Si tratta di un foglio a pagine variabili (16/18 normalmente) dove i camerali sono chiamati a pubblicare articoli, suggerimenti, esperienze lavorative e non, fotografie, e quanto altro si voglia far conoscere ai colleghi.</p> <p>Il foglio creato e percepito, come conferma l’ultimo sondaggio di gradimento, come un’occasione di comunicare con tutti i colleghi sui più svariati argomenti lavorativi e non.</p> <p>Ultima tra le azioni che guardano alla comunicazione interna è l’istituzione dei “circoli di ascolto” che, attraverso gruppi di lavoro, raccolgono e rielaborano sensazioni e segnalazioni per creare un clima di lavoro più favorevole possibile al benessere personale ed organizzativo.</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Inpdap di Trieste</p>	<p>Tutto il personale dipendente (circa 45 dipendenti) coinvolto nelle Aree a consultazione libera .</p> <p>Le aree a consultazione sono invece dedicate ai soli operatori abilitati volta in volta, tramite inserimento password, a intervenire in determinati processi di lavoro.</p>	<p>Contenuti generali e trasversali: sono state inserite tutte le comunicazioni e le informazioni utili a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condividere le informazioni con le strutture di front-office - condividere processi di lavoro (gestione delle rivalse sugli Enti Iscritti ad esempio) - offrire veri e propri strumenti (modulistica interna, modelli di carta intestata, dispense corsi realizzati, modulistica per effettuare controlli, autocertificazioni) <p>I contenuti inoltre stati raggruppati in :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Area ad accesso libero: comunicazione tra front-office e back-office, per modulistica interna ed esterna, notizie di pubblica utilità per i dipendenti su problematiche più ampie della P.A. - Aree di accesso specifico connesse all'effettuazione di determinati adempimenti 	<p>Portale intranet: si tratta di uno strumento che si affianca al pregevole sito internet e alla intranet, che sono mirati su esigenze nazionali.</p> <p>Tale strumento non si sovrappone ai precedenti ma che si affianca cogliendo i bisogni specificatamente formulati dai colleghi di sede</p>	<p>Progettazione e realizzazione dei Referenti informatici di concerto con l'Urp</p> <p>Coordinamento direzione di sede + Coordinamento Urp per i contenuti specificatamente informativi</p> <p>Implementazione contenuti in carico ai referenti informatici</p> <p>Rete dei referenti in ogni Area di Processo della Sede.</p>	<p><u>Punto di forza (o di debolezza a seconda da come la si guardi) realizzato le sole risorse interne</u></p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Comune di Trento</p>	<p>Da una analisi del contesto che ha coinvolto tutti i dipendenti (circa 1500) sono emerse alcune tipologie di destinatari caratterizzate da bisogni comunicativi diversi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il personale che non usa il computer (circa 500) come operai, personale ausiliario, assistenti domiciliari ecc. - il personale che lavora fuori sede come i vigili (ma anche operai manutenzione strade e parchi), ma che hanno una forte esigenza di informazioni per rispondere alle richieste dei cittadini con i quali sono in diretto e quotidiano contatto - il personale che lavora nelle sedi periferiche dell'ente (Circoscrizioni, biblioteche ecc.) - personale esterno all'ente ma che lavora a 	<p>Il Piano prevede una macrodistinzione tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contenuti di carattere generale, quelli cioè che riguardano le regole, sia interne che esterne, vision e mission dell'organizzazione, le informazioni di carattere politico e strategico - informazioni di carattere settoriale che si distinguono per il livello di approfondimento in relazione al destinatario a cui si rivolgono. <p>La differenza è sia sull'asse orizzontale (a chi) che su quello verticale (quanto); i criteri per operare i distinguo sono sia i settori di appartenenza che il ruolo gerarchico.</p>	<p>Per individuare soluzioni e strumenti rispetto ai bisogni emersi nella prima fase è stato realizzato un concorso di idee diretto a tutti i dipendenti.. Le 13 idee proposte, integrate e coordinate dalla funzione comunicazione e dal supporto esterno sono andate a formare al seconda parte del Piano, che fissa obiettivi e strumenti, puntando in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ristrutturazione completa della intranet da usare come strumento di comunicazione bidirezionale anziché come semplice deposito di documenti - la riorganizzazione delle bacheche tradizionali o trasformate in bacheche elettroniche. - creazione di banche dati e applicativi condivisi 	<p>La comunicazione interna è allocata (senza peraltro essere esplicitata) nell'ambito della comunicazione esterna che fa capo alla Direzione generale.</p> <p>Il Piano non prevede la creazione di una nuova struttura organizzativa ad hoc ma momenti strutturati di coordinamento attraverso una "regia" che raggruppa soggetti con competenze specifiche ed una rete di referenti che punta principalmente al coinvolgimento dei capi ufficio e di altri funzionari in grado di raccogliere le esigenze comunicative ed anche far pervenire a tutti dipendenti le risposte concordate e seguite dalla regia.</p>	

	<p>stretto contatto con quello comunale</p> <p>- differenziazione del personale in base ai livelli gerarchici</p> <p>Personale che ha partecipato al percorso di costruzione del piano e rete dei referenti sono poi destinatari particolari.</p>		<p>- attenzione ed utilizzo efficiente di circolari e riunioni</p> <p>- foglio informativo periodico dedicato al Progetto di Qualità totale</p> <p>- posta elettronica: è già molto usata ma vanno definite le modalità per un corretto uso</p> <p>- accoglienza ai neo-assunti: corso di formazione più materiale informativo</p>		
--	---	--	--	--	--

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Comune di Udine</p>	<p>I destinatari vengono individuati in base all'area di competenza/appartenenza e non tanto per il livello di inquadramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dirigenti - organi politici - dipendenti 	<p>Conoscenza generale dell'organizzazione rivolta a tutti</p> <p>Conoscenza specialistica</p> <p>Progetti a cui si sta lavorando</p> <p>Notizie di svago</p>	<p>Per gestire la comunicazione interna gli strumenti sono: la intranet, l'house organ, il manuale per l'immagine coordinata</p> <p>Regole di comportamento sulla posta elettronica</p>	<p>Rete dei referenti interni.</p> <p>Nessuna distinzione organizzativa fra comunicazione interna e comunicazione esterna.</p>	<p>La comunicazione esterna e la comunicazione interna sono nella stessa struttura organizzativa</p> <p>Una criticità è sulle riunioni e sull'output che tali incontri possono/devono produrre rispetto alla comunicazione interna</p> <p>C'è anche un problema di sovrapposizione con altri uffici, ad esempio l'ufficio che si occupa della partecipazione e che sta redigendo il Bilancio partecipativo.</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Azienda USL di Modena</p>	<p>Personale dedicato all'accoglienza, all'informazione, alla presa in carico delle persone nei servizi territoriali ed ospedalieri: URP, Punti informativi aziendali, personale operante nei diversi servizi aziendali.</p> <p>URP comunali per avviare forme innovative di collaborazione ,volte a semplificare l'accesso ai servizi dei cittadini e a favorire risposte coordinate e coerenti</p>	<p>Contenuti scelti sulla base di un'indagine condotta sia su base locale che regionale finalizzate a individuare le esigenze informative del cittadino, cioè la sua domanda. In particolare:</p> <p>a- le sedi di erogazioni dei servizi territoriali ed ospedalieri: accessibilità indirizzo, personale, orari e telefoni , caratteristiche strutturali</p> <p>b- le modalità di erogazione delle prestazioni erogate a livello territoriale ed ospedaliero</p> <p>c- contenuti sulla mission, gli impegni e gli standard dell'azienda e dei servizi per la formulazione delle carte dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di formazione - Incontri periodici - Linee guida - Manuale on line - Reportistiche di controllo - Periodico di comunicazione interna - Posta elettronica 	<p>Il progetto richiede una soluzione organizzativa che coinvolge trasversalmente e gerarchicamente l'intera struttura aziendale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il livello strategico, rappresentato dal gruppo intersettoriale ATHENA - il livello gestionale rappresentato dai referenti macrostruttura e di struttura <p>Altre risorse specialistiche : tecnico- informatiche e ufficio stampa per attività di editing</p> <p>La rete dei referenti (circa 400 operatori) accede al sistema o in sola visualizzazione o con la possibilità di introdurre modifiche. La rete secondo la funzione assegnata presidia le informazioni di primo e secondo livello</p>	<p>Ai destinatari interni all'ente si sono recentemente aggiunti anche gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre strutture del Comune di Modena</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Provincia di Parma</p>	<p>Tutto il personale, informatizzato, (circa 525 dipendenti) tranne i circa 80 operatori stradali che non hanno accesso al personal computer</p> <p>Definizione di gruppi di indirizzo dei singoli progetti ai quali si rivolgono comunicazioni via e-mail.</p>	<p>Notizie, informazioni di servizio e strumenti di lavoro rivolti a tutti: il Bilancio, lo Statuto, i Regolamenti, Peg e Piano obiettivi servizio per servizio, gli applicativi per la prenotazione delle sale, la richiesta di assistenza informatica, il motore di ricerca di delibere e determine, gli indirizzari anche su etichetta, i gruppi mail interni, ecc.</p> <p>Contenuti personali: il cedolino, la formazione, le telefonate effettuate, il cartellino, ecc.</p> <p>La promozione dei valori aziendali è affidata alle notizie di primo piano della home.</p> <p>Ai premi e ai successi dei singoli servizi è dedicata una specifica sezione.</p> <p>All'area del "fare comunità" appartengono la bacheca sindacale (gestita dai sindacati), la bacheca del Cral e quella degli annunci (aggiornata direttamente dai singoli dipendenti/collaboratori).</p> <p>Sul sito web ci sono i principali progetti dell'amministrazione ed il link ai comunicati stampa, che consentono l'aggiornamento su "cosa fa l'amministrazione".</p>	<p>Intranet progettata in base ad una ricerca sulla comunicazione interna</p>	<p>Sono state definite le competenze relative alla intranet tra Direzione Generale, Ufficio comunicazione e stampa e Servizio sistema informatico, questi hanno attivato anche la collaborazione con tutti gli altri servizi.</p> <p>Il progetto è stato previsto nel Piano di Comunicazione</p>	<p>Da un'indagine è emersa la necessità di inserire nei contenuti della intranet l'area destinata ai singoli servizi</p> <p>Il progetto non è ancora completamente realizzato</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Comune di Mantova</p>	<p>Rete dei referenti interni per uniformare la comunicazione dei front line</p>	<p>Costituzione di un unico front-office che riunisce Urp, edilizia, commercio, attività produttive, gestione suolo pubblico, Demografici , Polizia Municipale, in una sorta di Centro servizi</p>	<p>I Gruppi di miglioramento</p>	<p>Il gruppo di miglioramento costituito da coordinatori dei servizi interessati ha elaborato il “Piano programmatico” che individuava le azioni da intraprendere per la predisposizione del progetto nonché obiettivi, criticità, punti di forza.</p> <p>Obbiettivi intermedi del piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi organizzativa - analisi dei risultati: <p>predisposizione Piano Attuativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - programmazione attività di formazione - programmazione attività di comunicazione - programmazione attività finanziaria - realizzazione progetto <p>Sulla base degli obbiettivi del piano è stato formalizzato il progetto.</p> <p>Il progetto prevedeva nel dettaglio: competenze, personale necessario, numero sportelli da attivare, logistica, canali di accesso, applicativi e interventi ai sistemi informatici, ricadute organizzative , budget</p>	<p>Oltre ai funzionari che partecipavano al gruppo di miglioramento sono stati coinvolti tutti i dipendenti dei Settori/servizi interessati attraverso riunioni, questionari e colloqui individuali</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Azienda Usl di Bologna</p>	<p>Tutti i dipendenti</p>	<p>Informazioni relative all'attività e all'organizzazione dell'ente e delle varie strutture</p>	<p>Corso di alta formazione realizzato in collaborazione con l'Università di Bologna</p> <p>Rete dei referenti</p> <p>Intranet che viene redatta in modo decentrato: rete di comunicatori interni che alimenta la conoscenza condivisa</p> <p>Rubrica aziendale con i numeri di telefono ed i riferimenti dei dipendenti</p>	<p>Il progetto è realizzato dall'Ufficio Comunicazione e dall'Ufficio informatica</p>	<p>La intranet può avere un effetto boomerang, derivante da un eccesso di quantità informativa</p> <p>Devono essere costruite e gestite buone relazioni interne, perché le problematiche relazionali interne si traducono in problematiche esterne</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia</p>	<p>Componente politica del Consiglio regionale</p> <p>Dirigenti e non dirigenti dell'apparato amministrativo</p>	<p>Nella intranet esistono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aree riservate al singolo utente - aree riservate alle singole strutture - aree aperte a tutti <p>Servizio di informazione (news interne) a cura della Redazione intranet</p> <p>E' attiva una extranet per la condivisione documentale, accessibile anche ai collaboratori regionali esterni</p> <p>Contenuto libero su bacheca elettronica</p>	<p>Intranet, configurata con diversi profili, a seconda dei target di riferimento</p> <p>Informazioni personalizzate, redazione diffusa delle informazioni su archivi informatici</p> <p>Bacheca virtuale sulla intranet che ha sostituito le bacheche tradizionali</p> <p>Posta elettronica consultabile anche in internet (Postaweb)</p> <p>Focus group, formato da varie tipologie di utenti, per la valutazione della intranet</p>		<p>La intranet consiliare è integrata con la intranet regionale e ne condivide alcune funzioni (cedolino paga on line, consultazione presenze in servizio, piattaforma formativa, modulistica generale, ecc)</p> <p>Gli utenti possono autonomamente configurare il proprio display scegliendo fra quelle offerte, le risorse informative e le applicazioni necessarie al proprio lavoro oppure creare nuovi collegamenti (link interni ed esterni)</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
Regione Veneto	Tutto il personale della Regione è destinatario delle azioni di comunicazione interna (compresi i collaboratori, gli stagisti ecc.) circa 2700 dipendenti, è escluso dalla comunicazione interna il personale del Consiglio		Intranet: - area risorse umane - intranet autogestita dalla varie strutture della regione Incontri periodici a diversi livelli: - di direzione - per la rete dei referenti - con le strutture dell'ente per individuare i bisogni di comunicazione	Rete dei referenti Collaborazione tra Direzione Risorse Umane e Direzione Comunicazione	

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Regione Campania</p>	<p>La comunicazione interna dell'URP della Regione Campania si articola su due livelli.</p> <p>Il primo livello riguarda la comunicazione interna all'URP, che conta circa 40 dipendenti distribuiti tra le 5 sedi provinciali dell'Ufficio.</p> <p>Il secondo livello riguarda la comunicazione tra l'URP e gli altri uffici dell'Ente, articolati prevalentemente in Aree Generali di Coordinamento, Settori, Servizi.</p>	<p>La comunicazione interna all'Urp riguarda prevalentemente la condivisione di procedure e prassi lavorative</p> <p>La comunicazione tra l'URP e gli altri uffici dell'Ente attiene soprattutto all'ottimizzazione della gestione dei flussi di scambio di informazioni</p>	<p>Attività di team building. Rilevazione, confronto tra le sedi URP e standardizzazione delle procedure</p> <p>Banca dati (in corso di realizzazione)</p>	<p>L'URP è strutturato su 5 sedi territoriali, una sede che svolge anche funzioni di coordinamento a Napoli ed una sede in ciascuna delle altre province campane.</p> <p>La redazione della banca dati sarà localizzata a Napoli, si prevede 1 referente territoriale per ciascuna provincia. La redazione sarà supportata dai referenti URP dislocati gli altri uffici dell'Ente</p>	

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Comune Riccione</p>	<p>I destinatari sono tutti i dipendenti dell'ente che hanno la possibilità di avere accesso al personal computer (i vigili e gli insegnanti hanno punti di accesso centralizzati es. un personal in ogni scuola e c/o comando dei vigili urbani i vigili hanno dei p.c. a disposizione)</p>	<p>Sono stati riportati nella nuova intranet i prodotti già presenti nella vecchia pagina html e quindi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - timbrature on line - regolamenti buoni pasto - modulistica per giustificativi assenze - filo diretto - Help desk Etc.. <p>E' stata anche implementata la parte relativa ai prodotti specifici del Settore Risorse Umane-Organizzazione-SIC oggetto di questionario.</p> <p>Stiamo al momento estendendo il progetto al resto dell'ente in un'ottica di gestione decentrata affidata ai singoli settori.</p>	<p>Intranet (creata come sottosito del portale istituzionale, per sfruttare tutte le potenzialità del CMS e i contenuti di pagine condivise)</p>	<p>Rete dei referenti</p> <p>Metodologia: incontri tra gruppo tecnico e singoli referenti per l'individuazione e la formalizzazione dei contenuti da pubblicare sulla Intranet</p>	<p>Si tratta di un progetto PEG trasversale a tutto l'ente, inserito in un'ampia ottica di riorganizzazione dell'Ente, in cui Intranet è visto come uno degli strumenti cardine per il miglioramento dell'efficienza della Pubblica Amministrazione e l'efficacia dei servizi all'utenza</p>

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Azienda USL di Aosta</p>	<p>Tutti i dipendenti (dirigenza e comparto, di ruolo, convenzionati, con contratto atipici) che ammontano a circa 2200 unità</p>	<p>I principi contenuti nella Carta Etica aziendale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carta Etica aziendale (diffusione e utilizzo attraverso azioni mirate: riunioni di reparto, momenti formativi e culturali, ecc.) - Incontri formativi/informativi destinati ai neo assunti (consegna della Carta e illustrazione dei principi in essa contenuti) - Blog collocato sulla Intranet aziendale per favorire la discussione sui contenuti della Carta 	<p>La Carta Etica rappresenta la base per promuovere azioni di miglioramento del clima aziendale, per favorire il benessere organizzativo, per elaborare programmi di innovazione</p>	

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
<p>Comune Ancona</p>	<p>Tutti i dipendenti: dirigenti, personale a tempo determinato, personale degli asili e "distaccato".</p> <p>Il nuovo sistema di Intranet Wiki consente di creare comunità di progetto, quindi abbiamo pensato alla possibilità che il personale si "autotargetizzi" nel momento in cui utilizza questo nuovo strumento.</p>	<p>I contenuti di partenza sono quelli informativi di base, applicativi personali, news, messaggi al dipendente, informazioni di utilità e di supporto al lavoro, modulistica.</p> <p>La nuova intranet darà la possibilità a tutti di inserire documenti e contenuti e di metterli a disposizione</p>	<p>Nuova intranet</p> <p>Posta elettronica</p> <p>News del dipendente (con la busta paga elettronica)</p> <p>Riunioni</p>	<p>Lo specifico progetto della nuova intranet è stato curato dall'Ufficio Comunicazione e dal Servizio Informatica.</p> <p>Rete dei referenti</p> <p>La nuova intranet dovrebbe diffondere a tutti la funzione di comunicazione, rendendola meno centralizzata (come è oggi) ma propria, appunto, di ogni servizio</p>	

Ente	Destinatari	Contenuti	Strumenti	Disegno organizzativo	Note
Comune Castel Maggiore					