

LE ESPERIENZE DELLE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Roma	<p>Esigenza e volontà di rendere i servizi qualitativamente migliori.</p> <p>La complessità dell'organizzazione impediva di realizzare un unico piano di comunicazione interna</p>	<p><i>Comitato di autovalutazione, composto da 12 funzionari esperti di comunicazione, coordinati dalla PO della Comunicazione, espressione dei Dipartimenti, Municipi ed uffici extra-dipartimentali</i></p>	<p>Due tipologie di questionari anonimi : uno per i quadri e i dirigenti e un'altra per tutti gli altri dipendenti (categorie B,C,D)</p>	<p>Esplorazione su:</p> <ul style="list-style-type: none"> -strumenti di comunicazione interna utilizzati - organizzazione della struttura - bisogni di informazione, comunicazione e trasparenza - possibili proposte 	<p>Proposta di diversi piani di comunicazione interna per i vari dipartimenti e municipi pur nell'ambito di una cornice quadro.</p> <p>Formazione dei referenti per struttura</p> <p>Periodicità dell'indagine</p> <p><i>Progressiva, completa mappatura dell'attività di comunicazione interna nelle diverse macrostrutture del Comune</i></p> <p><i>Relazione finale contenente: descrizione dell'excursus storico del progetto, risultati dell'analisi del sistema di comunicazione, proposta.</i></p>	

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
INAIL	<p>- Recupero efficienza ed efficacia produttiva:</p> <p> esigenza di garantire servizi all'utenza efficienti ed omogenei su tutto il territorio nazionale.</p> <p>- Rilascio di un nuovo modello organizzativo:</p> <p> bisogno di coinvolgere nel rinnovamento organizzativo necessario, una popolazione interna di età elevata che manifesta una certa resistenza al cambiamento (blocco turn-over, immissione personale, da enti disciolti, stabilizzazione dei rapporti di lavoro).</p>	<p>Componenti coinvolte:</p> <p>- Programmazione, Organizzazione e Controllo</p> <p>- Risorse Umane</p> <p>- Comunicazione</p> <p>- Formazione</p> <p>- Servizi informativi e telecomunicazioni</p> <p>- Statistica attuariale</p>	<p>• Interna:</p> <p>- Questionario erogato a tutto il personale</p> <p>• Esterna:</p> <p>- sondaggio esterno su un campione rappresentativo della popolazione</p> <p>- Campagna di interviste agli stakeholders</p> <p>- Analisi rassegna stampa</p> <p>(Per la sintesi dei risultati cliccaqui)</p>	<p>• Interna:</p> <p>- Misurazione del livello di conoscenza della missione dell'ente</p> <p>- Verifica del grado di "benessere organizzativo"</p> <p>• Esterna:</p> <p>- percezione dell'ente attraverso la qualità dei servizi resi</p>	<p>Nuovo portale di sintesi per la comunicazione interna aperto a tutte le famiglie professionali e finalizzato a supportare il knowledge management.</p>	<p>Punti di forza:</p> <p>- Accessibilità e fruibilità</p> <p>Punti di debolezza:</p> <p>-Struttura redazionale decentrata</p> <p>-Coinvolte le direzioni centrali istituzionali competenti, per alimentare i contenuti e garantire aggiornamenti tempestivi.</p>

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Udine	<p>Scarsa circolazione di informazioni al di fuori delle procedure codificate strettamente legate ai processi di lavoro.</p> <p>Dentro l'organizzazione manca una visione complessiva dell'organizzazione e dei suoi programmi di lavoro</p>		<p>Interviste in profondità ai dirigenti, al direttore generale e al segretario comunale, alla Giunta</p> <p>Questionario per tutti gli altri dipendenti</p>		Formazione	<p>L'approccio alla comunicazione interna dipende dalla collocazione organizzativa di coloro che seguono l'attività.</p> <p>Ci sono state forti resistenze interne soprattutto fra i dirigenti che si sono sentiti valutati e giudicati</p>

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Provincia di Rimini	<p>Aggiungere “l’ultimo pezzo” al processo di “governo della comunicazione” – circolo virtuoso della comunicazione avviato ufficialmente con il Piano di Comunicazione integrata 2004/2005.</p> <p>Stimolare la comunicazione interna, verificare se e dove si collocano i problemi/esigenze/bisogni/desideri di comunicazione interna.</p> <p>Riportare l’organizzazione ad una “intenzionalità”, scopi e funzioni per uscire dal generico lamento (la comunicazione interna non c’è, non funziona...) e fornire strumenti adeguati per esprimere problemi e soluzioni. Raccogliere feedback.</p>	<p>Dirigenti, referenti per la comunicazione e redazione web.</p> <p>Tutti i dipendenti per la newsletter, il seminario sulle eccellenze, spazi-bacheche, punti di ascolto</p>	<p>Formazione</p> <p>Contatti informali, relazione referente-account</p> <p>Dirigenza-Comitato di Coordinamento.</p> <p>Newsletter</p>	Evidenziare esigenze di contenuto/relazione	<p>Report della formazione.</p> <p>Feedback partecipanti</p>	<p>Rileviamo che l’organizzazione ritiene che il nodo centrale della mancanza di comunicazione interna sia sostanzialmente un problema di strumenti. Proprio alla luce del progetto e delle molteplici esperienze, anche in altri contesti, riteniamo che il nodo centrale si colloca su un piano diverso che è spesso quello della condivisione di valori e obiettivi. Soprattutto il tema del linguaggio e della “congruenza” organizzativa è uno dei temi-chiave dei molteplici processi di comunicazione interna che si attivano nell’ente. Il punto finisce quasi sempre per essere la creazione di una cornice più ampia di “comunicazione organizzativa”. Un contesto riconosciuto e</p>

						<p>riconoscibile. Ciò non toglie nulla, anzi aggiunge, all'utilità e necessità di strumenti e tecnologie che facilitino il lavoro quotidiano, il reperimento di informazione, la condivisione e la conoscenza di contenuti, attività e persone. "Relazione" e "capacità di leadership" si sono rivelati nodi essenziali e strategici per un sistema di comunicazione interna efficace e d efficiente.</p>
--	--	--	--	--	--	---

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Ancona	Volontà di adottare uno strumento come paradigma di nuovi comportamenti organizzativi orientati alla cultura della comunicazione, favorendo la circolazione d'informazioni e l'affermarsi di un modello di comunicazione "diffuso" e non più centralizzato		<p>Web 2.0 dove tutti hanno un ruolo di redattori e dunque sono responsabili dei contenuti che producono.</p> <p>E' uno strumento fortemente bidirezionale che consente una diffusione dell'ascolto e della partecipazione</p>	Ascolto attraverso Intranet: sono emerse esigenze informative su temi normativi, in riferimento ai temi della gestione del personale e alla modulistica interna	Una nuova Intranet, concepita come strumento di raccolta e erogazione informativa, come luogo di condivisione e di scambio	<p>La nuova intranet possiede un motore di ricerca interno molto sensibile per soddisfare al meglio e rapidamente le interrogazioni</p> <p>La nuova Intranet non è stata ancora rilasciata: il rischio è quello di una scarsa partecipazione e condivisione dei contenuti.</p>

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Azienda Usl di Aosta	Recuperare il senso di appartenenza e il valore della relazione, in particolare tra personale di ruolo diverso	La direzione strategica	Questionario sul benessere organizzativo integrato con domande di genere.		<p>Piano di formazione e realizzazione della Carta etica aziendale: valorizzazione e riconoscimento del ruolo che ciascuno ha dentro l'organizzazione come individuo.</p> <p>Il benessere nel luogo di lavoro e gli aspetti relazionali, in particolare, diventano elementi centrali dell'organizzazione</p>	<p>C'è un grande senso di comunità fra gruppi di lavoro dove spesso si compensa sul piano volontaristico ciò che non può essere perseguito sul piano della formalizzazione e dell'intervento strutturale. Questo è di per sé un bene mentre diventa discorsivo quando la comunicazione informale compensa e sostituisce completamente la comunicazione formale.</p> <p>Differenze di trattamento sul piano personale quando il ruolo e la categoria di inquadramento sono differenti</p>

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Azienda Usl di Modena	<p>Esigenza di realizzare una banca dati sui servizi e sulle prestazioni erogate dall'Azienda in grado di supportare in modo omogeneo l'operatività degli uffici URp decentrati e delle postazioni di front line di tutta l'organizzazione aziendale.</p> <p>Questa esigenza diventava impellente in ragione dell'adozione del numero verde regionale</p>	Regione; struttura di comunicazione	<p>Questionari ad hoc e moduli formativi rivolti al personale di front line e degli Uffici Urp decentrati per analizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le conoscenze e le competenze informative; - le eventuali difficoltà nel ricevere le informazioni interne ; - i supporti informativi utilizzati. <p>Sviluppo delle rete di "informativi" di cui fanno parte: gruppi di lavoro intersettoriali in rappresentanza dei diversi distretti territoriali ed ospedalieri, un gruppo di lavoro intermedio e un referente per ogni struttura.</p>		<p>Percorsi di formazione per ridefinire il ruolo del front line, uniformandolo rispetto alle nuove esigenze</p> <p>Banca dati aziendale , implementata da una rete redazionale centrale e periferica per gli Urp e punti informativi di tutta la struttura organizzativa.</p>	<p>I problemi più seri sono stati finora quelli di garantire: affidabilità, correttezza e uniformità dell'informazione erogata (e dunque dei dati caricati sul database), aspetti che hanno reso molto oneroso il progetto finora.</p> <p>E' fondamentale sviluppare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efficienti sistemi di comunicazione interna tra strutture dell'organizzazione; - regole condivise di editing per il caricamento decentrato delle informazioni

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
<p>Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia</p>	<p>Dislocazione degli uffici consiliari su più sedi (attualmente tre in Trieste e quattro sul restante territorio regionale)</p> <p>Esigenza di adeguamento della intranet regionale agli specifici bisogni di comunicazione del Consiglio regionale</p> <p>Moltiplicazione delle fonti di informazione di interesse collettivo, degli archivi informatici e conseguente necessità di ottimizzarne l'accesso.</p> <p>Assegnazione di competenze in materia di comunicazione interna ad una specifica Posizione organizzativa</p>		<p>Analisi dei bisogni di comunicazione fra i dirigenti e le UOC.</p> <p>Focus group fra le diverse famiglie professionali</p>		<p>Nuova intranet consiliare, integrata con la intranet regionale, ripensata e con nuovi servizi, tra i quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> -redazione news interne di servizio - attivazione di workgroup personale in capo a ciascun dipendente del consiglio regionale -possibilità per tutti i dipendenti di autogestire la redazione e la pubblicazione di informazioni e avvisi sulla Bachecca virtuale del Consiglio -incontro formativo e informativo nel quale è stata presentata ai dipendenti la nuova intranet 	

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Regione Campania	<p>Difficoltà nella circolazione di informazione e comunicazione interna fra l'URP centrale e i quattro URP delle sedi decentrate nei capoluoghi di provincia</p> <p>Mancanza di legittimità nel ruolo</p> <p>Ogni sede sviluppava proprie procedure, la comunicazione avveniva prevalentemente a livello informale e non uniforme nelle risposte erogate, mancava una piattaforma informativa condivisa che patrimonializzasse e consentisse di condividere il sapere</p>	Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale della Campania	<p>Interviste individuali e somministrazione di questionari</p> <p>Metaplan per la condivisione di un nuovo assetto organizzativo dell'ufficio</p> <p>Attività di team building</p> <p>Le azioni sono state realizzate nell'ambito di un programma di attività di supporto in convenzione con il Formez</p>	Analisi dei processi organizzativi e delle procedure e attività lavorative delle varie sedi	<p>Sulla base dei risultati dell'analisi organizzativa sono stati scelti alcuni strumenti di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - piattaforma per la gestione della telefonia che mettesse in rete tutte le postazioni telefoniche delle sedi - software per l'acquisizione, la gestione ed il monitoraggio delle richieste del pubblico - banca dati URP, che patrimonializzi le informazioni di interesse per l'utenza mediante <i>schede notizia</i> continuamente aggiornate da referenti (da realizzare) 	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standard di servizio uguale per tutti gli utenti, indipendentemente dalla sede Urp a cui si rivolgono; - Misurabilità dell'attività dell'Urp e conseguente possibilità di attivare percorsi di miglioramento continuo. <p>Punti di debolezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - difficoltà nel coinvolgimento delle risorse umane nei processi di cambiamento; - difficoltà nel coinvolgimento degli altri uffici dell'Ente per l'aggiornamento delle schede notizia; - difficoltà nell'integrazione delle differenti dotazioni tecnologiche dell'Urp

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Trento	<p>Il percorso sulla qualità avviata all'interno dell'organizzazione necessitava di una forte motivazione</p> <p>Esigenza di procedere ad una razionalizzazione nella circolazione e gestione del grande patrimonio di conoscenze sviluppate internamente o che internamente avevano la necessità di essere diffuse.</p>	Direzione generale comunicazione e rete civica	<p>Realizzazione di focus group che hanno coinvolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la giunta - tutti i dirigenti - tutte le posizioni organizzative - un campione di dipendenti in rappresentanza di tutte le categorie di inquadramento 	<p>In tutti i focus group si è stimolata la discussione per comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tipologia di contenuti informativi che ciascuno aveva difficoltà a reperire o diffondere - la natura dei principali ostacoli alla circolazione delle informazioni lungo l'asse verticale (nelle due direzioni (alto basso) e sull'asse orizzontale (tra funzioni e servizi diversi) - le possibili azioni di miglioramento alla circolazione informativa - criticità e eccellenze degli strumenti, supporti tecnologici e modalità comunicative utilizzate 	Il piano di comunicazione interna	<p>Punti di forza: L'atteggiamento positivo e propositivo dimostrato da tutto il personale coinvolto</p> <p>Punti di debolezza: Le informazioni esistono ma non si trovano facilmente né circolano in modo da facilitare lo svolgimento del lavoro</p> <p>C'è un sovraccarico nell'utilizzo di alcuni strumenti</p> <p>Vi sono consapevoli criticità nella gestione del flusso sull'asse verticale e su quello orizzontale</p> <p>Non sempre le informazioni, pur disponibili, sono facilmente accessibili a tutti</p> <p>Conoscenza non uniforme degli strumenti informativi esistenti e delle loro potenzialità</p>

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Agenzia delle Entrate	<p>Necessità di rilevare i bisogni informativi interni</p> <p><i>Sapere gestire la complessità organizzativa dell'ente il cambiamento dell'ente, lo scontro generazionale prodotto alle nuove assunzioni</i></p>		<p>Diverse esperienze di forum</p> <p>Due questionari interni somministrati dall'operatore attraverso il canale telefonico</p> <p><i>Indagini di clima</i></p>	Rilevare i bisogni di comunicazione e organizzativi in seguito al cambiamento	Forum tematici	<p>I forum liberi sono stati difficili da gestire ma hanno consentito spesso la circolazione di un sapere che non trovava altre modalità e canali di espressione.</p> <p>Non si è riusciti a coinvolgere le direzioni centrali</p>

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Riccione	<p>Progetto PEG attualmente legato alla riorganizzazione della struttura comunale secondo un modello funzionale.</p> <p>Da qui è nata la necessità di migliorare i flussi di comunicazione interna e contemporaneamente l'esigenza di coinvolgere gli utenti attraverso la gestione decentrata dei propri contenuti.</p>	<p>Settore Risorse Umane/Organizzazione/ Sic (Settore di staff)</p>	<p>Questionario a campione</p>	<p>Priorità sui prodotti erogati dal Settore Risorse Umane da pubblicare sulla intranet.</p> <p>I Servizi oggetto dell'indagine sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formazione -Organizzazione -Stipendi e Pensioni -Personale -Sistemi Informativi 	<p>Rete dei referenti per la gestione dei contenuti</p> <p>Progetto di una nuova intranet che parte dalla pubblicazione dei contenuti oggetto d'indagine fino all'estensione del progetto a tutto l'Ente</p>	

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetti</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Trieste	<p>Scarsa comunicazione interna</p> <p>Personale proveniente da esperienze molto eterogenee con scarsa esperienza professionale sui temi della comunicazione</p> <p>Bisogno di semplificazione del linguaggio</p> <p>Errori nelle informazioni disponibili agli studenti (1/3 delle Faq su internet erano errate)</p>	La Direzione	<ul style="list-style-type: none"> - Questionario sul benessere organizzativo - Circoli di miglioramento - Studio dei processi interni - Informatizzazione - Customer satisfaction del servizio mensa 	<ul style="list-style-type: none"> - Emerse le difficoltà dei flussi di comunicazione top down - Emersa la complessità del lavoro di gruppo - Emersa la necessità di ridefinire processi e procedimenti e di definire una struttura ad hoc per la comunicazione - Emerse le opportunità offerte da ICT per migliorare i flussi informativi-comunicativi - E' in corso la decodifica di 1.000 questionari 	<p>Piano di comunicazione interna</p> <p>Carta dei servizi</p> <p>Newsletter</p> <p>Sito web</p> <p>Customer satisfaction (in corso la decodifica)</p> <p>House organ (in corso la progettazione grafica)</p> <p>Piano di formazione del personale</p>	<p>Forte innovatività del progetto nel contesto della tradizione dell'Ente</p> <p>Concentrazione nel front office della difficoltà a confrontarsi con il cambiamento organizzativo</p> <p>Carenza di fondi aggiuntivi a disposizione</p>

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di debolezza e di forza</i>
Azienda Usl di Bologna	<p>Problema dell'integrazione delle diverse banche dati a causa delle successive integrazioni aziendali</p> <p>Eterogeneità delle professioni dei "destinatari"</p> <p>Lavorare sulla condivisione del sapere attraverso la tecnologia, ma contenere il budget</p> <p>Capitalizzare le esperienze di tutti</p> <p>Comunicare i cambiamenti organizzativi</p> <p>Definire set informativi minimi</p>	Direzione sanitaria	<p>Ruolo attivo delle redazioni decentrate (esigenze, priorità, richieste specifiche)</p> <p>Coinvolgimento dei componenti della rete della Comunicazione (uno per ogni Distretto/Dipartimento Aziendale).</p> <p>Il nuovo ruolo degli strumenti della comunicazione interna; intranet, house organ, mailing list (generalisti già disponibili, per specifici target in via di predisposizione).</p>		<p>Rete di redazioni periferiche</p> <p>Sistema CMS</p> <p>Integrazione fra portale istituzionale e portale intranet</p> <p>Costituzione di un gruppo strategico per il web all'interno del quale è stato costituito un apposito gruppo di lavoro per la redazione web che ha prodotto linee guida e template per la redazione dei testi.</p> <p>Integrazione con il "sistema informativo per l'accesso alle prestazioni" per tutti gli operatori aziendali; sw che integra la intranet istituzionale (progetto specifico di sviluppo all'interno)</p> <p>Collaborazione all'introduzione di nuovi strumenti "collaborativi" (blog); sperimentazione con</p>	<p>È stata costituita solo recentemente la struttura che si occupa della comunicazione organizzativa</p> <p>Da definire il piano di comunicazione con la nuova direzione aziendale</p> <p>Maggiore integrazione con Risorse Umane, Qualità, Formazione e Sviluppo Organizzativo</p> <p>Non tutte le realtà organizzative sono ancora presenti nella intranet</p> <p>Dilatazione tempi di realizzazione</p> <p>Maggiore rappresentatività delle categorie professionali</p> <p>Punti di forza: Sviluppo kh interno; forte senso di appartenenza nella</p>

					<p>il knowledge management</p> <p>Passaggio alla nuova versione della piattaforma, fortemente orientata ad un ambiente collaborativo</p> <p>Assegnazione di credenziali a tutto il personale (dipendente e non dipendente) per l'accesso ai servizi web</p>	<p>adesione al progetto;</p> <p>riconoscimento del ruolo non solo "tecnologico" del progetto intranet;</p> <p>riconoscimento verso l'esterno: assegnazione fondi RER per integrazione di sw e piattaforme, partecipazione a Exposanità.</p>
--	--	--	--	--	---	---

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Camera di Commercio di Bergamo	La CCIAA di Bergamo è da tempo impegnata nel campo della comunicazione. Il nostro Ufficio URP è stato istituito nel 1992. Ha ottenuto riconoscimenti anche ad alti livelli (Certificazione di qualità ISO 9001 nel 1999, confermata nel 2003 secondo le norme "Vision 2000", riconoscimenti nel concorso "100 progetti al servizio dei cittadini" con il progetto "Comunicazione interna ed esterna quale funzione strategica del sistema di qualità dell'Ente e, ultimo in ordine temporale, ha partecipato al "Laboratorio Buoni esempi sulla comunicazione interna", realizzato da Formez per conto del Dipartimento della Funzione Pubblica (vedasi volume "Valutare la qualità della comunicazione interna" – Ufficio stampa ed editoria – giugno 2005). Lo standard dell'Ente di cui faccio parte, quindi è abbastanza alto, per tanto il progetto in corso è di mantenere inalterato questo standard nelle sue varie sfaccettature (strumenti –prodotti).	Dirigenti, referenti per la comunicazione e tutto il personale	<p>Diverse analisi di clima, partendo da quella istitutiva dell'URP, e dalle due indagini del 2000 e 2003.</p> <p>Circoli di ascolto organizzativo.</p> <p>Box Puntincontro, dove Colleghi ed Utenti possono lasciare segnalazioni o reclami all'URP e tutta l'Amministrazione .</p> <p>Questionari mirati sui diversi strumenti – prodotti di comunicazione , Es. questionario su "Camera e dintorni"</p>	<p>Molteplici, a seconda dell'indagine considerata.</p> <p>Libere o a richiesta (a seconda che si trattasse di questionari/sondaggi di gradimento oppure di proposte migliorative pervenuteci dai box puntincontro o da altre vie), le proposte arrivate all'URP sono sempre state prese in considerazione e, in alcuni casi, attuate.</p>	<p>Intranet, con pagine dedicate ai diversi canali tematici.</p> <p>House Organ "Camera e dintorni".</p> <p>Foglio mensile notizie.</p> <p>Possibilità di reperire tutti i comunicati stampa camerali sul sito, per essere sempre aggiornati su quello che avviene nell'ente.</p> <p>Rassegna stampa quotidiana on line.</p> <p>Intranet ci aiuta a comunicare.</p> <p>Opuscolo di benvenuto per i nuovi assunti, con funzioni di orientamento rapido e di inserimento all'interno dell'ente.</p>	La comunicazione interna in Camera di Commercio è capillare ed in grado di raggiungere in tempo reale tutti i dipendenti camerali.

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Castel Maggiore						

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Forlì	<p>Necessità di informare e coinvolgere i dipendenti in seguito al processo di riorganizzazione dell'ente</p> <p>Necessità di sviluppare ulteriormente il progetto di comunicazione interna attraverso una maggiore articolazione che tenga conto del nuovo assetto organizzativo, in quanto la suddivisione in 5 aree(3 di staff e 2 di line) aveva accentuato la specializzazione e la settorializzazione, e ha acuito la necessità di comunicazione trasversale</p> <p>Si rilevava un malessere organizzativo causato da una mancata informazione/partecipazione dei dipendenti al processo di trasformazione dell'ente</p> <p>Necessità di sviluppare un senso di appartenenza attraverso la conoscenza dei progetti e dell'attività dell'ente</p> <p>Necessità di aprire nuovi canali di comunicazione tra dirigenti e dipendenti</p>					

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Comune di Mantova	<p>Scarsa circolazione delle informazioni al fine di una corretta comunicazione esterna da parte dell'URP</p> <p>Necessità di "governare" l'informazione per garantire notizie aggiornate sui procedimenti</p>		Indagini di customer agli utenti dell'URP e a quelli dello Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini	<ul style="list-style-type: none"> - Gradimento dei servizi - modalità di erogazione dei servizi 	<p>Esigenza da parte dell'utenza di un referente unico.</p> <p>Ampliamento delle competenze dell'URP che a fine del 2003 ha inglobato il front-office dello Sportello Unico per le Imprese ed i Cittadini diventando Sportello Unico Servizi</p> <p>Lo sportello Unico Servizi è stato progettato e realizzato con la metodologia del "Gruppo di Miglioramento"</p>	<p>Punti di forza: Lo Sportello Unico Servizi diventando il referente di circa l'80% delle attività di front-office ha necessità di avere "in tempo reale" aggiornamenti sulle procedure in quando deve applicarle. Questo "costringe" i back-office a fornire informazioni "in tempo reale".</p> <ul style="list-style-type: none"> - integrazione e condivisione risorse - trasversalità informazioni - professionalità delle risorse umane nelle relazioni con il pubblico <p>Punti di debolezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risorse umane: troppe e diversificate informazioni in capo alla stessa persona - Mission: rischio di snaturare la funzione dell'URP quale servizio strategico di comunicazione e accoglienza

						<p><u>I "Gruppi di Miglioramento"</u></p> <p>Punti di forza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Viene incrementata la capacità di lavorare sinergicamente in gruppo - Facilitazione nella individuazione dei ruoli e conseguente valorizzazione delle competenze mediante lo scambio delle conoscenze - miglioramento della capacità di focalizzare i problemi da affrontare <p>Punti di debolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione degli incontri e delle attività - Consapevolezza del ruolo
--	--	--	--	--	--	---

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Regione Veneto						

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
Provincia di Parma	Rendere più efficiente la comunicazione interna, offrire strumenti concreti per semplificare il lavoro.	Ufficio comunicazione e stampa, Servizio sistema informatico	A sei mesi dalla pubblicazione della nuova intranet, l'indagine sulla comunicazione interna e la nuova intranet, condotta in collaborazione con l'Università di Parma, rivolto a tutto il personale (stabile e non), compilabile attraverso la intranet stessa.	Comunicazione interna: strumenti, tipo di messaggi, efficacia comunicativa, valutazione complessiva, con un approfondimento sulla intranet: gradimento, funzionamento, richiesta di proposte di miglioramento.	Sulla base dei risultati si è avviato un programma di messa a punto e ulteriore sviluppo, che è in corso.	Il progetto non è ancora completamente attuato, in particolare la parte relativa alla gestione del personale (la più richiesta) è ancora in fase di progetto.

<i>Ente</i>	<i>Esigenza/problema</i>	<i>Soggetto/i</i>	<i>Azioni di ascolto</i>	<i>Contenuto dell'indagine</i>	<i>Output</i>	<i>Punti di forza e di debolezza</i>
INPDAP di Trieste	<p>Messa a sistema delle informazioni e comportamenti</p> <p>Esigenza di reperire velocemente le informazioni</p> <p>Offrire uno strumento veloce di consultazione per gestire la complessità di alcuni processi trasversali quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione del personale -controlli autocertificazioni - gestione riverse - gestione appuntamenti utente/responsabile di procedimento 	Urp + servizio Informatico di Sede (coinvolgimento della Direzione provinciale e informativa alla Direzione Compartimentale)	Riunioni ad hoc per esplorare i bisogni dei destinatari e ipotizzare alcune direttrici principali del Portale elaborato	Interviste non strutturate ai responsabili di Area	<p>Definizione portale interno di sede dal taglio pratico operativo</p> <p>Semplificazione nel reperire le informazioni necessarie utili ad alcuni processi di lavoro</p> <p>certezza delle informazioni raccolte e diffusione di conoscenze</p>	<p>Punti di forza:</p> <p>Rapido reperimento modulistica interna</p> <p>Controlli autocertificazioni</p> <p>Verifiche su riverse, contatto rapido tra back-office e front-office</p> <p>Punti di debolezza:</p> <p>il progetto è ancora in fase di implementazione</p>