

La comunicazione interna per migliorare la qualità dei servizi

Dopo aver partecipato al Laboratorio sulla Comunicazione Interna (Formez 2004/5), il Comune di Roma ha avviato un progetto finalizzato a definire **i piani di comunicazione interna per le diverse macrostrutture** dell'ente. Il Comune di Roma è infatti una struttura complessa, costituita da oltre 1250 sedi di Uffici e 50 macrostrutture (Dipartimenti, Municipi, Uffici extradipartimentali ed Agenzie) distribuiti su un vasto territorio. Per un ente con una struttura così articolata quindi risultava impossibile realizzare un unico piano di Comunicazione interna veramente valido ed efficace. Da queste necessità e criticità si sviluppa l'idea del progetto realizzato per tre anni consecutivi, con il contributo di un gruppo di lavoro costituito da volontari del Servizio Civile e coordinato dal Dott. Noto.

Il principale obiettivo del progetto consiste nell'ottimizzare efficienza ed efficacia dei prodotti-servizi attraverso la realizzazione di procedure di comunicazione interna codificate, che permettano ad ogni struttura di divenire il terminale di destinazione di atti e documenti, la più ampia circolazione delle informazioni sulle attività e sui processi lavorativi, un rafforzamento del senso di appartenenza dei dipendenti, l'implementazione delle tecnologie informatiche e delle banche dati, lo sviluppo di tecniche e dei sistemi di ascolto, la condivisione delle nuove missioni aziendali ed il superamento della cultura burocratica a favore di un sistema di relazioni incentrato sulla Persona.

Il primo passo dell'articolato percorso progettuale è stato quello di redigere e somministrare due tipologie di questionari differenziati per i due gruppi di stakeholder interni individuati (quadri e i dirigenti e un'altro per tutti gli altri dipendenti) e mirati a indagare il gradimento e l'efficacia degli strumenti di comunicazione interna.

Strumenti, ormai consolidati all'interno del Campidoglio sono la **rete intranet** e "**Incomune**", **periodico interno** (nato nel 1993) rivolto al personale capitolino; la rivista contiene informazioni relative all'organizzazione del lavoro e alle diverse attività dell'ente. Dal 2001 inoltre è attiva anche la **newsletter "Incomune"**; nello stesso anno viene creato l'Ufficio di Comunicazione interna, struttura che gestisce le attività e gli strumenti di comunicazione interna. Un altro importante strumento, inoltre, pensato al fine di rafforzare l'identità dell'ente e il senso di appartenenza dei dipendenti, è il **Premio "Ernesto Nathan"**, concorso annuale aperto a tutto il personale.

Al termine del progetto verranno redatti due documenti per ogni macro-struttura: la relazione finale e lo schema di piano di comunicazione interna. L'attività svolta nei tre progetti annuali inoltre è stata raccolta e pubblicata nei "Quaderni della comunicazione".

L'attuazione del progetto in numerose macrostrutture sta contribuendo ad un organico rilancio e sviluppo della comunicazione interna; è in atto un crescendo di attività contenute in una nuova iniziativa intitolata "**Verso un progetto condiviso**".

Fra le principali linee guida si sottolineano: una indagine approfondita nelle diverse strutture dell'Amministrazione, la "mappa dell'esistente", la verifica dello stato delle attività di Comunicazione interna, la rilevazione dei nuovi bisogni, la progettazione di un sistema organico di Comunicazione interna coerente con le caratteristiche e le necessità di ogni realtà organizzativa autonoma, la riprogettazione editoriale e grafica della rivista "InComune" e della intranet..

Sono, inoltre, in programma la redazione delle linee guida per la realizzazione di un Piano di Comunicazione Interna generale; le procedure di assistenza alle strutture nella fase di attuazione del Piano ed il conseguente monitoraggio permanente dei bisogni e degli interventi; la realizzazione di una rete di confronto e di progetto tra i Referenti della Comunicazione.