



## Ai componenti la Rete dei Referenti della Comunicazione

Cari colleghi.

Tra gli obiettivi primari del nostro Progetto di Comunicazione Istituzionale si colloca lo **Sviluppo di un Sistema di Comunicazione Integrata** finalizzato sia al potenziamento delle azioni di raccordo e di collaborazione tra i servizi e gli organi istituzionali della Provincia oltre che a garantire la coerenza degli obiettivi di comunicazione con i fini ed i programmi generali dell'Ente.

In tale contesto la **Comunicazione interna diviene essenziale**.

La comunicazione interna è un processo complesso di comunicazione, utilizzata per la diffusione di informazioni, comunicati, dati, compiti all'interno di un'organizzazione, perché destinata al pubblico interno, sia dipendente sia collaboratori. Si pone come complementare e funzionale alla comunicazione esterna ma da essa si distingue perché essa è veicolo principale per condividere qualsiasi tipo di messaggio, sia informativo che funzionale, da parte del pubblico interno all'ente. La circolazione del flusso di informazioni è convogliata in una rete strutturata di canali di divulgazione, in modo che sia facilmente fruibile e riconoscibile, sia per essere consultata che per essere alimentata.

Infatti il quadro normativo attuale è decisamente orientato ad un sempre maggiore incremento dei flussi comunicativi anche interni: abbiamo ormai tra i nostri doveri lo scambio di informazioni non solo con i cittadini ma anche con l'interno del nostro Ente.

Per essere il più possibile efficace, la rete di comunicazione interna e la produzione di contenuti deve essere precedentemente pianificata e coordinata in modo da raggiungere un maggior grado di coordinamento delle funzioni della comunicazione. Solitamente, la gestione della comunicazione interna è affidata ad un servizio specifico, nel caso degli enti pubblici più grandi, oppure gestito da un solo ufficio, spesso lo stesso Urp.

Attualmente l'**Ufficio per le Relazioni con il Pubblico**, oltre ad essere promotore delle reti di rapporti con l'esterno, è il principale catalizzatore dei processi di comunicazione con l'interno ma è necessario che la comunicazione diventi una cultura diffusa.





La **rete interna dei referenti della Comunicazione** può costituire un efficace strumento per la diffusione di questa nuova cultura: una struttura reticolare che avrà il compito di trasmettere all'URP e all'Ufficio Comunicazione le tematiche che hanno rilievo sotto l'aspetto relazionale e comunicativo.

L'Ufficio Comunicazione Istituzionale, insieme all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ai referenti dei diversi servizi, costituirà una sorta di presidio strategico della comunicazione interna orientato alla condivisione di saperi ed esperienze e si riunirà in incontri periodici per definire le azioni volte a creare flussi comunicativi stabili e reciproci.

I referenti della comunicazione devono essere operatori motivati che, all'interno delle singole Unità Operative, hanno il compito di comunicare alle redazioni URP le informazioni da immettere nella banca dati o gli aggiornamenti delle stesse.

#### **I vantaggi offerti da un buon sistema di comunicazione interna**

Costruire un sistema di comunicazione interna è dunque un aspetto importante per un'organizzazione, anche per le più piccole: non si può confinare alla sola "pausa caffè" la comunicazione all'interno dell'ente. Invece un circuito interno di questo tipo può rispondere alla soddisfazione di diverse tipologie di esigenze. Innanzitutto, condividere il maggior numero di informazioni e dati permette all'ente di raggiungere livelli di **efficienza** ed **efficacia** molto alti, con l'effetto positivo di raggiungere gli obiettivi prefissati in modo meno dispendioso. Indirettamente, essere al corrente delle attività intraprese dall'ente, anche solo a livello superficiale, aumenta il senso di **appartenenza** all'azienda, con un effetto positivo sul clima interno ed il benessere organizzativo. Questo riflesso della comunicazione interna si verifica a prescindere dalla natura dei messaggi diffusi: un'organizzazione che dialoga con i propri dipendenti trasmette un senso di attenzione ed importanza nei confronti del capitale umano. Grazie ad un sistema di comunicazione interna si può arrivare a rafforzare il senso di appartenenza e partecipazione all'ente utilizzandolo nella diffusione e promozione di quegli aspetti che riguardano direttamente la *vision* dell'ente.

Il circuito di comunicazione interna si presta quindi ad usi diversi, i quali si concretizzano in effetti benefici sui **risultati** e sull'**ambiente** interno dell'ente se gestito in maniera efficace.

Grazie per la vostra adesione.

Pesaro 26 marzo 2007

La Responsabile P.O.

Avv. Stefania Geminiani

