

MINI-KIT DELLA COMUNICAZIONE COORDINATA

Tutti comunichiamo. Per questo è opportuno che ognuno di noi, non solo chi fa parte dei servizi di comunicazione, abbia a disposizione alcuni strumenti pratici di base da applicare nel lavoro quotidiano. Giorno dopo giorno diventerà automatico ragionare in termini di sintesi, chiarezza per il lettore, limitato uso di espressioni eccessivamente tecniche o burocratiche.

Insomma quello che scriviamo/diciamo deve essere chiaro non per noi ma per chi ci legge/ascolta. Comunicare vuol dire mettersi nei panni degli altri. Assumere un punto di vista diverso dal proprio. Se pensate che non vi riguarda vi sbagliate.

Regola base: rendere subito chiaro chi è che comunica.

E' necessario avere e trasmettere un'immagine omogenea di tutti i servizi che fanno capo al Comune di Casalecchio di Reno.

Ciò significa che nell'uso quotidiano della posta elettronica, della corrispondenza tradizionale, dello stemma comunale, della redazione dei testi in generale, è necessario rispettare alcune regole.

POSTA ELETTRONICA

La posta elettronica è diventato il mezzo principale attraverso cui si comunica con l'esterno. **Va utilizzata sia all'interno sia all'esterno esclusivamente per comunicazioni di servizio.**

Per altri tipi di annunci (raccolte fondi, collette, comunicazioni varie) è istituita l'apposita Sezione Circolo dei Dipendenti sulla Intranet.

Ogni e-mail va firmata (**da Strumenti >Preferenze > Firma**) trasmettendo le seguenti informazioni:

Nome, Cognome
Servizio di appartenenza
Comune di Casalecchio di Reno
Tel. e fax
E-mail
E-mail ufficio

Esempio:

Laura Lelli
Ufficio Staff del Sindaco - Comunicazione
Comune di Casalecchio di Reno
via dei Mille, 9 40033 Casalecchio di Reno BO
tel. +39 051 598247 fax + 39 051 598248 mob. 348 7013755
e-mail: lelli@comune.casalecchio.bo.it
e-mail Segreteria del Sindaco: sindaco@comune.casalecchio.bo.it
e-mail Ufficio Stampa: stampa@comune.casalecchio.bo.it

L'utilizzo dell'indirizzo elettronico dell'ufficio o servizio è preferibile rispetto all'uso dell'e-mail individuale di lavoro nelle comunicazioni esterne (cioè a enti, istituzioni, privati cittadini, associazioni, imprese) e in molti casi anche nelle comunicazioni interne, a meno che non si tratti di messaggi specificatamente indirizzati a una persona.

Sulla base della nuova riorganizzazione dell'Ente verranno nelle prossime settimane rinominate alcune caselle di posta elettronica dei servizi/uffici.

CARTA INTESTATA

Tutte le carte intestate degli amministratori, dei servizi e degli uffici del Comune di Casalecchio di Reno sono condivise. Le trovate in **Risorse del computer > P:\Modelli**

Non vanno utilizzati modelli diversi da questi. E' già stata attuata la revisione delle diciture di alcune aree/servizi sulla base della nuova riorganizzazione.

Il font (tipo di carattere) da utilizzare per le lettere istituzionali è il Times New Roman corpo 12 o Arial corpo 11. Non sbizzarritevi.

MODULISTICA

Tutta la modulistica dell'ente è stata approvata dai referenti della comunicazione dei vari servizi in accordo con lo Sportello Polifunzionale Semplice. Si trova on line allegata alle rispettive schede-procedimento. Per la creazione di nuovi moduli è necessario rispettare la griglia già impostata ed eventualmente concordare le varianti con il Coordinatore dello Sportello Polifunzionale.

UTILIZZO STEMMA COMUNALE

Lo stemma del Comune è il nostro logo. Ha una storia, è uno dei simboli della nostra Istituzione. Nel 2005 è stato fatto un restyling dello stemma nelle seguenti versioni:

- stemma su bacchetta blu istituzionale con scritta "Comune di Casalecchio di Reno" centrata
- stemma su bacchetta blu istituzionale con scritta "Comune di Casalecchio di Reno" allineata a sinistra
- solo scudo con scritta centrata
- solo scudo con scritta allineata a sinistra

Eventualmente alla scritta "Comune di Casalecchio di Reno" si può aggiungere il riferimento all'Assessorato, ma soltanto nella versione su bacchetta.

La scelta tra queste versioni dipende da una valutazione complessiva del layout grafico. Tra gli allegati del Piano di comunicazione trovate le istruzioni base sull'utilizzo dello stemma già inviate a tutti i servizi a suo tempo.

In generale, la segreteria del sindaco è a vostra disposizione per eventuali valutazioni di casi specifici.

BADGE DI RICONOSCIMENTO E TARGA FUORI PORTA

Nella **Circolare del Dipartimento della Funzione Pubblica n°3/2010** si precisa che **tutto il personale a contatto con il pubblico** (ex: operatori di Semplice, commessi) è tenuto a rendere riconoscibile il proprio nominativo all'utenza mediante un **cartellino identificativo da portare in maniera ben visibile** nell'orario di servizio.

Il cartellino identificativo si distingue dal badge marcatempo per un diverso layout grafico e per la presenza del nome per intero e iniziale del cognome puntata al fine di essere più "amichevoli" nei confronti dell'utenza.

I servizi **non** a diretto contatto con il pubblico possono valutare altre modalità identificative come l'apposizione di targhe all'esterno degli uffici, scelta adottata dalla nostra Amministrazione Comunale. La finalità della norma è di rendere conoscibile e trasparente l'organizzazione e l'azione amministrativa e di agevolare i rapporti con l'utenza.

Per cartellino identificativo e targa fuori porta occorre rivolgersi al Coordinatore della Comunicazione interna.

10 REGOLE PER LA REDAZIONE DEI TESTI

1) *Pensa al destinatario della tua comunicazione.*

Non dare mai per scontato che il destinatario della tua comunicazione abbia informazioni pregresse, a meno che ovviamente tu non ti stia rivolgendo a un addetto ai lavori. Usa un linguaggio semplice, il linguaggio del tuo interlocutore.

2) *Inserisci prima tutte le informazioni principali e man mano quelle di dettaglio.*

3) *Valuta la possibilità di dividere il tuo testo in brevi paragrafi con titolo.*

4) *Valuta la possibilità di fare allegati con le informazioni di approfondimento.*

I punti 2, 3 e 4 si riferiscono all'organizzazione del tuo testo. Al fine di una maggiore chiarezza per chi legge è necessario che tutte le informazioni principali si trovino all'inizio. In quest'epoca di eccesso di informazioni molto spesso l'attenzione dell'interlocutore è catturata solo dalle prime righe. Tutte le informazioni di dettaglio possono essere riprese nel prosieguo del testo, magari segnalando gli argomenti principali con alcuni titoletti che funzionino da ganci comunicativi per favorire il percorso di lettura. Nel caso si invino allegati è meglio trasformarli prima in pdf.

Quando hai scritto il testo rileggilo, c'è sempre qualcosa che può essere semplificato, tagliato, chiarito.

5) *Usa frasi brevi, pochi incisi (frasi tra due virgole), poche subordinate (che io so che tu sai che egli sa...).*

Questo non significa depauperare il lessico o usare una sintassi elementare, ma trovare un giusto equilibrio. Semplice non vuol dire povero.

Se avete dubbi su una parola, un termine, un accento, ecc. esistono i dizionari condivisi su P:\Dizionari e anche le grammatiche italiane on line.

6) *Pochi grassetti e corsivi, uso ragionato delle maiuscole, niente sottolineature e niente colori diversi dal nero se non è indispensabile.*

Troppi "ganci comunicativi" (grassetti, sottolineature, colori) hanno esattamente l'effetto opposto a quello desiderato. Il lettore è disorientato, non sa che cosa ha più importanza e cosa meno. Evitiamolo.

7) *Sii omogeneo.*

Una sigla va scritta sempre nello stesso modo, un tempo verbale va ove possibile mantenuto tale lungo tutto il testo, così come la persona che adotti (io, noi, il neutro "si è deciso..." "si è valutato", all'interlocutore si dà del tu, del Lei, del Voi). La forma che scegli di usare determina ovviamente anche il taglio e il tono della comunicazione: l'io o il noi danno l'idea di una maggiore presa di responsabilità rispetto alle scelte adottate e di maggiore vicinanza al lettore.

8) *Limita l'utilizzo di termini burocratici o eccessivamente specialistici.*

Cerchiamo di sfatare il luogo comune dell'incomprensibilità delle comunicazioni curate dalle istituzioni pubbliche. Il Comune è i suoi cittadini. Il nostro compito è calarci nella realtà in cui operiamo per agevolare gli utenti che si rivolgono alla nostra istituzione, anche attraverso l'uso di una comunicazione "amichevole", non prenderne le distanze rendendo incomprensibile ciò che diciamo. Nello stesso tempo, ove sia necessario fare ricorso a termini specialistici, questi vanno spiegati, per esempio utilizzando le note a pie' di pagina.

9) *I testi vanno di norma giustificati.*

Semplicemente per rendere più ordinata la pagina.

10) *La sobrietà della forma è auspicabile.*

Questo sempre. Siamo un'Amministrazione pubblica. Facendo i dovuti distinguo a seconda del tipo di comunicazione e iniziativa (lettera per scadenza tributi, invito a commemorazioni per il 25 aprile, invito

per la festa del cioccolato, volantino per assemblea pubblica...) sobrio è meglio, sia nella forma sia nella sostanza.

L'ARCHIVIO DELLA COMUNICAZIONE

Tutte le comunicazioni istituzionali si trovano sul sito, esistono alcune sezioni apposite che contengono:

- l'archivio dei periodici istituzionali Casalecchio News e Casalecchio Notizie
- i comunicati stampa sulle iniziative dell'Amministrazione comunale
- gli articoli della rassegna stampa sui temi che coinvolgono Casalecchio

I servizi di comunicazione hanno anche un archivio di tutte le foto digitali scattate in occasione di iniziative ufficiali, oltre ad un vasto archivio di foto su pellicola degli anni passati.

Ogni servizio che realizza materiali di comunicazione ad hoc per le proprie iniziative è tenuto a destinarne una parte all'**Archivio generale** del Comune nell'ottica di una documentazione storica e completa delle attività comunicative realizzate dall'Ente.