



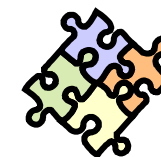
COMUNE
CASALECCHIO DI RENO



**Le cose che non conosci...
è come non fossero mai accadute**

marzo 2010

Piano di Comunicazione 2010



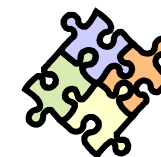


COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Il Piano di Comunicazione del Comune di Casalecchio di Reno

marzo 2010

Piano di Comunicazione 2010





COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

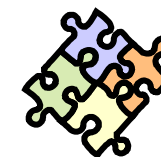
Di quale comunicazione parliamo

La Comunicazione Politica

- Il programma elettorale è il principale strumento di comunicazione politica/elettorale.
 - L'obiettivo della comunicazione politica è quello di trasmettere informazioni per consolidare il consenso o per acquistarne in vista di un confronto elettorale

La Comunicazione Istituzionale

- Gli indirizzi di governo per il mandato ed il Piano generale di sviluppo sono strumenti per la comunicazione pubblica/istituzionale.
 - Finalità della comunicazione istituzionale è quello di gestire, sviluppare e migliorare la relazione delle istituzioni con i loro cittadini/utenti

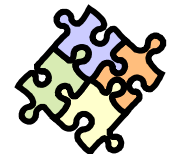




COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Cos'è il Piano di Comunicazione

- È uno strumento metodologico volto a programmare le azioni di comunicazione di una organizzazione in un certo arco temporale.
- Illustra la finalizzazione della comunicazione (*il perché comunichiamo*), ne individua gli attori (*il chi comunica e a quali destinatari*), i prodotti (*il cosa si dovrebbe realizzare*) e gli strumenti.

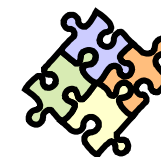




COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Caratteristica principale

Ciò che caratterizza il piano è la compresenza di un metodo di lavoro universalmente valido (*Piano della Comunicazione dell'Ente*) e di contenuti validi di volta in volta (*schede aggiornabili di anno in anno: Piano della Comunicazione Annuale*).

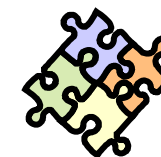




COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Metodo per pianificare le azioni di comunicazione:

- Analizzare lo scenario
- Stabilire gli obiettivi
- Individuare gli attori, le risorse, i pubblici di riferimento
- Scegliere le strategie comunicative (contenuti, strumenti, diffusione)
- Misurare i risultati

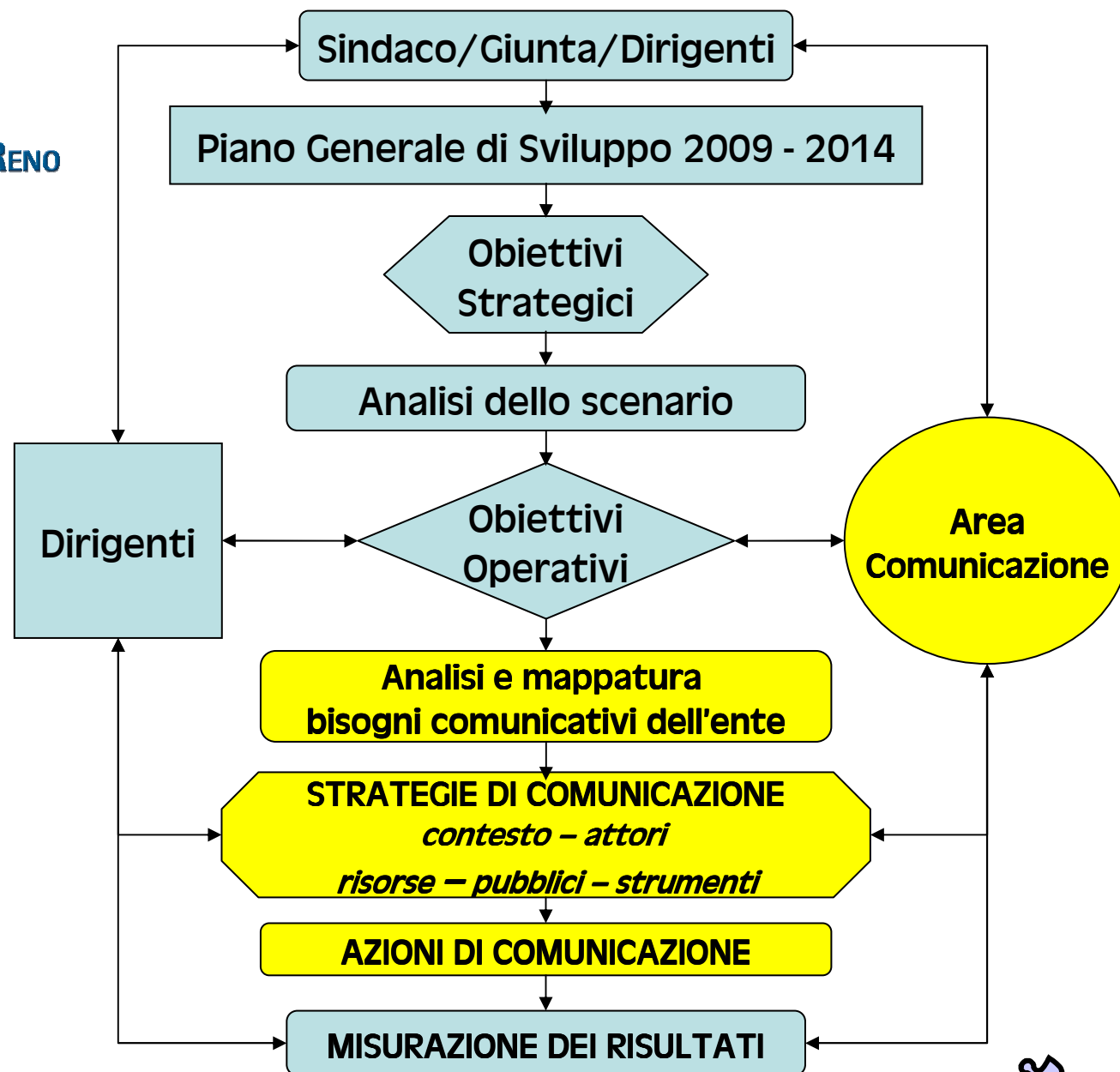




COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

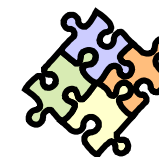
Piano di comunicazione = METODO

Stabilisce il percorso da
seguire per pianificare
le comunicazioni
istituzionali dell'ente



marzo 2010

Piano di Comunicazione 2010

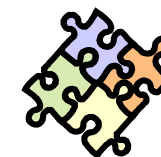




COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

L'analisi dello scenario

L'analisi dello scenario individua specifiche caratteristiche del contesto e/o dell'organizzazione che facilitano l'articolazione dell'obiettivo strategico di comunicazione in obiettivi operativi.



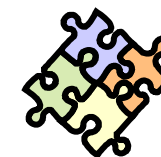


COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

L'individuazione degli obiettivi

La definizione degli obiettivi di comunicazione dipende dalla consapevolezza degli obiettivi strategici dell'organizzazione e dai dati e informazioni che l'analisi del contesto di riferimento, sia interno che esterno, ha messo in luce rispetto a ciascun obiettivo strategico.

Le azioni devono essere individuate dopo avere stabilito a quali scopi sono utili.





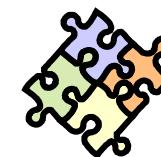
COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

L'individuazione degli obiettivi

Gli obiettivi strategici dell'ente

Sono stabiliti dal Piano Generale di Sviluppo 2009-2014, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 121 del 21/12/2009.

Si snodano in linee strategiche, policies e programmi.



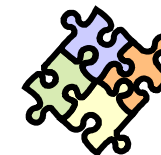


COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

L'individuazione degli obiettivi

Gli obiettivi strategici della comunicazione pubblica

**Sono funzionali alle politiche
della trasparenza e dell'imparzialità
proprie della Pubblica Amministrazione**

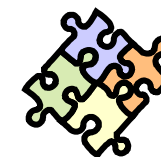




**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Gli obiettivi della comunicazione

- **Garanzia e tutela dei diritti nella relazione pubblico/privato**
- **Rafforzamento identità e immagine dell'ente**
- **Aumento della partecipazione intorno a valori, progetti e priorità**
- **Miglioramento della percezione della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate**
- **Promozione all'interno dell'organizzazione della cultura della relazione e del servizio al cittadino**
(comunicazione interna)



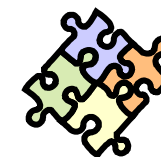


COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Gli attori della comunicazione

La parola chiave del processo legato al piano di comunicazione è il coordinamento fra i diversi attori.

Solo attraverso il coordinamento organizzativo è possibile infatti realizzare una buona programmazione e tradurre il piano da documento cartaceo a risultato concreto per l'amministrazione.

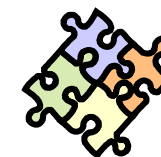




**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Gli attori della comunicazione

- Sindaco
- Assessori
- Segretario e Direttore generale
- Dirigente Area Comunicazione
- Dirigenti
- Ufficio di Staff del Sindaco, Comunicazione (Ufficio Stampa – Redazione Web)
- Rete dei referenti della comunicazione
- Sportelli di front office (Semplice – Sportello Polifunzionale per il Cittadino, Sportelli dedicati)
- Sistema delle “Case” (Casa per la Pace, Casa per l'Ambiente, Casa della Solidarietà)
- Istituzione Casalecchio delle Culture
- Adopera Srl
- Insieme ASC





**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Gli attori della comunicazione

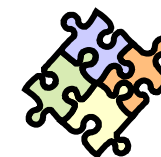
Il nucleo della comunicazione

Composizione:

- Sindaco
- Segretario/Direttore Generale
- Dirigente Area Comunicazione e Servizi al Cittadino e suo staff

Funzioni:

- gestione diretta della comunicazione in contesti di crisi o di emergenza.
- coordinamento della comunicazione dell'Ente/Holding
- supervisione e avallo delle strategie comunicative (obiettivi, contenuto e forma della comunicazione)





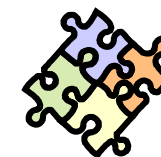
**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

I pubblici della comunicazione

Per costruire una comunicazione efficace occorre farla "su misura" del pubblico al quale ci rivolgiamo.

Esistono 2 tipi di pubblici:

- 1) Il pubblico interno dell'ente**
- 2) Il pubblico esterno**



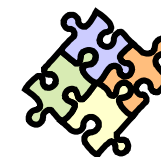


**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

I pubblici della comunicazione

Il pubblico interno

**Amministratori, dipendenti e collaboratori dell'ente,
direttamente coinvolti nel processo di cambiamento e
nel processo di comunicazione verso i pubblici esterni.**





**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

I pubblici della comunicazione

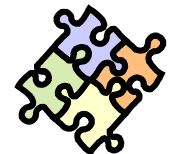
Il pubblico esterno

Beneficiari: coloro sui quali ricadono le azioni dell'amministrazione

Istituzioni: enti pubblici, regioni, province e comuni

Media: quotidiani, periodici, stampa specialistica, Tv, radio, internet

Stakeholders (pubblici influenti): enti o persone che hanno un'influenza politica e sociale sull'utenza (sindacati, ordini professionali, istituti di formazione, dirigenti scolastici, opinion leaders, associazioni)





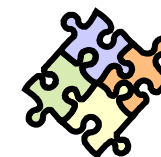
**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Le strategie della comunicazione

La scelta delle strategie consiste nella traduzione dell'obiettivo in azioni e strumenti di comunicazione.

Le scelte di strategia permettono di valutare e selezionare in modo adeguato tecniche e strumenti di comunicazione.

Una strategia di comunicazione è un complesso di decisioni armoniche che indicano su quali fattori si deve agire in riferimento ai pubblici e agli obiettivi individuati per avere maggiore capacità comunicativa e per conseguire i risultati attesi.



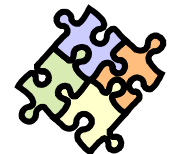


**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Le strategie della comunicazione

La scelta delle strategie di comunicazione deve essere fatta tenendo presente vincoli e criteri di fattibilità:

- risorse economiche**
- risorse umane e professionali**
- risorse tecnologiche**





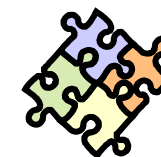
COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Gli strumenti della comunicazione

Gli strumenti sono suddivisi tra:

- strumenti di Comunicazione esterna (diretta o mediata)
- strumenti di Comunicazione interna

La valutazione delle migliori “combinazioni” di strumenti comunicativi da mettere in campo a seconda delle variabili viene operata dirigente della comunicazione, in collaborazione con i dirigenti e i responsabili dei progetti.





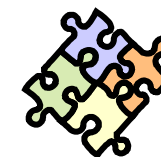
**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Gli strumenti della comunicazione

Strumenti di comunicazione esterna DIRETTA

Non si avvale del filtro della scrittura ma utilizza soprattutto modalità di comunicazione orale e/o faccia-a-faccia:

- **Attività di sportello di front office**
- **Assemblea pubblica tematica**
- **Comunicazione telefonica (call center)**
- **Organizzazione di Eventi**
- **Conferenza stampa**
- **Interviste con i media**





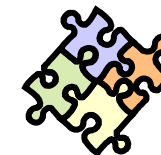
**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Gli strumenti della comunicazione

Strumenti di comunicazione esterna MEDIATA

Filtrata della scrittura sotto diverse forme (atti amministrativi, materiali di comunicazione vari cartacei, internet, newsletter) o da comunicazioni audio-video:

- **Statuto, regolamenti, atti, normative**
- **Periodici istituzionali (Casalecchio Notizie e Casalecchio News)**
- **Prodotti editoriali vari e prodotti audiovisivi**
- **Comunicati stampa o videocomunicati**
- **Direct mail**
- **Internet, newsletter e strumenti del web 2.0**
- **Servizio Sms**
- **Pubblicità attraverso i media**
- **Identità visiva dell'ente**





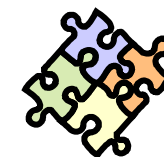
COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Gli strumenti della comunicazione

Strumenti di comunicazione interna

E' la comunicazione che si rivolge al pubblico interno del Comune di Casalecchio di Reno (amministratori, dirigenti, dipendenti o collaboratori).

Ha la funzione di interpretare l'identità dell'istituzione per costruire relazioni a sostegno degli obiettivi dell'organizzazione. Promuovere la fiducia, l'orgoglio, il senso di appartenenza all'istituzione significa mettere ogni dipendente nelle condizioni di conoscere i programmi dell'amministrazione e individuare il senso del proprio ruolo e lavoro all'interno di questi programmi.





COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Gli strumenti della comunicazione

Strumenti di comunicazione interna

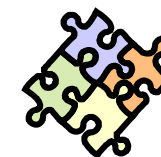
Diretta (ex: incontri, riunioni, seminari, corsi di formazione)

Mediata (ex: lettere/circolari/atti, e-mail, uso della intranet, sms, indagini di rilevazione sul benessere organizzativo)

Verticale dall'alto al basso (guide o manuali per il personale, comunicati affissi in bacheca, promemoria, relazioni o altri documenti, incontri, discorsi e conferenze, riunioni in piccoli gruppi, colloquio personale)

dal basso all'alto (relazioni sull'andamento generale e sull'avanzamento nel conseguimento degli obiettivi, analisi di clima o "motivazionali" per indagare sulle aspettative dei dipendenti, la "cassetta dei suggerimenti")

Orizzontale tra pari o trasversale tra colleghi di livello diverso appartenenti a funzioni diverse.



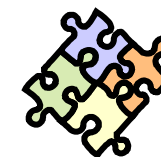


**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

Gli strumenti della comunicazione

La comunicazione interna tiene conto anche del fatto che ognuno di noi si “porta addosso” connotazioni comunicative, il suo brand (n. di telefono/rubrica, targa fuori porta, indicazioni/segnaletica interna, firma e-mail, carta intestata, badge di riconoscimento).

L'organizzazione complessiva della comunicazione interna del Comune di Casalecchio di Reno è affidata allo Sportello Polifunzionale Semplice e in particolare al suo Responsabile Coordinatore in stretta collaborazione con il Dirigente dell'Area Comunicazione e Servizi al Cittadino e al suo staff.





COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

La misurazione dei risultati

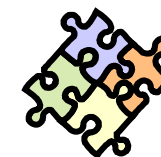
E' la fase conclusiva della logica di pianificazione della comunicazione.

Gli oggetti della valutazione:

- il piano di comunicazione complessivamente inteso, sia dal punto di vista dei contenuti che della metodologia seguita per la sua redazione,
- gli effetti del piano di comunicazione e i risultati conseguiti.

I metodi della valutazione:

- quantitativo
- qualitativo



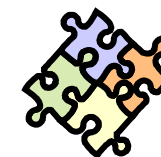


Il metodo quantitativo

Si basa sulla raccolta di dati statistici oggettivi (es. numero di contatti ad un sito, tempo medio di permanenza allo sportello, ecc.).

Dovrebbero essere informazioni rilevate di default da chi utilizza lo strumento comunicativo.

Ha un costo nullo o comunque molto basso una volta impostato inizialmente.

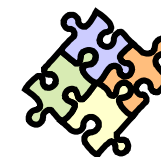




Il metodo qualitativo

Indagini di customer satisfaction (soddisfazione del cliente) che implicano una raccolta di opinioni, considerazioni, riflessioni del pubblico della comunicazione (interno o esterno) attraverso varie modalità: interviste, focus group, questionari, sondaggi, ecc.

L'utilizzo di questo tipo di strumenti di misurazione implica un impegno economico e organizzativo alto.





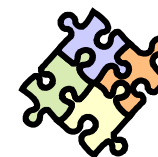
**COMUNE
CASALECCHIO DI RENO**

La costruzione del Piano di Comunicazione 2010



marzo 2010

Piano di Comunicazione 2010





COMUNE
CASALECCHIO DI RENO



**Se non hai una meta precisa...
arriverai sempre da un'altra parte**

marzo 2010

Piano di Comunicazione 2010

