



CITTA' DI GRANAROLO DELL'EMILIA

Provincia di Bologna

PIANO DI COMUNICAZIONE GENERALE

novembre
2004

www.comune.granarolo-dellemlia.bo.it



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

'Non si deve dire né più né meno del necessario'
PAUL GRICE

'L'immagine è lenta da costruire, rapidissima da distruggere'
FEDERICO SPANTIGATI

A cura
Dr.ssa Sabrina Leonelli
Responsabile Servizio Comunicazione e Informazione



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

Una città può passare attraverso catastrofi e medioevi, vedere stirpi diverse succedergli nelle sue case, vedere cambiare le sue case pietra per pietra, ma deve, al momento giusto sotto forme diverse, ritrovare i suoi dei.
ITALO CALVINO

Certo, che l'Europa sia anche una comunità spirituale, come avrebbe detto Thomas Mann, e non solo un'espressione geografica, dipende anche dal destino che sapremo immaginare e costruire per la nostra città.
EZIO RAIMONDI

Nei prossimi anni gli enti locali della Provincia di Bologna saranno chiamati ad affrontare una sfida sostanzialmente nuova e difficile. Già a partire da questo nuovo mandato elettorale, infatti, sarà necessario ridefinire gli obiettivi di fondo dell'agire della pubblica amministrazione locale: non più la corsa all'incremento dei servizi erogati bensì la costruzione di un sistema di governo il più possibile partecipato che garantisca ai cittadini di intervenire direttamente nella programmazione e pianificazione delle scelte amministrative e che contestualmente sviluppi, conservi e rafforzi l'identità del territorio.

Le persone oggi concepiscono il mandato a governare non come una delega totale all'eletto ma come un vincolo di rappresentanza soggetto a confronti e verifiche continue: i cittadini stanno tornando ad essere soggetti attivi della politica, ma lo fanno attraverso l'individuazione di forme non classiche e tradizionali come le associazioni o i movimenti.

Si registra dappertutto, e Granarolo non fa eccezione come ha dimostrato la recente indagine demoscopia, un progressivo abbandono dei partiti, percepiti come strumenti basati su una delega totale ed eccessiva. La gente vuole partecipare e lo fa sempre più spesso raggruppandosi su questioni ed interessi locali in modo trasversale alle coalizioni politiche.

Questo processo va governato perché sottovalutarne l'importanza e la portata potrebbe avere conseguenze estremamente gravi. Per farlo è assolutamente necessario puntare con forza sulla costruzione di una amministrazione che sia in grado di **ascoltare** i propri cittadini dando loro la possibilità di diventare dei propulsori dell'azione amministrativa e non solo dei fruitori finali. Una amministrazione che supporti e sostenga la creazione di una identità territoriale forte in grado di creare quel senso di appartenenza e di cittadinanza che possa consentire alla comunità di aprirsi all'esterno senza paura di venire culturalmente sopraffatta dalle spinte innovatrici e globalizzatrici del mondo



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

moderno, ma che al contrario sia in grado, forte della propria identità, di accogliere in sé le diversità come elemento di arricchimento per l'intero tessuto sociale.

In questa prospettiva, l'azione amministrativa, intesa come "arte del fare", non può che essere il punto terminale di un più lungo e articolato processo che parte dalle persone, dai cittadini, singoli o riuniti in gruppi, ai quali l'amministrazione fornisce luoghi e strumenti di espressione e di ascolto.

L'organizzazione stessa dell'Amministrazione locale deve necessariamente essere ripensata in un modello a rete " in cui i vincoli di dipendenza fra le varie parti sono meno rigidi che nella organizzazione tradizionale di tipo gerarchico e soprattutto non sono più direzionati univocamente in senso verticale, dall'alto verso il basso della struttura, ma assumono in modo sempre più evidente le caratteristiche di nessi di mutua interdipendenza sul piano orizzontale, fra i diversi nodi della rete organizzativa, che per poter operare in modo efficace dal punto di vista del raggiungimento dei suoi risultati ha bisogno di continue relazioni fra le sue parti, supportate da un adeguato sistema di comunicazione, dinamico flessibile e non interamente predeterminabile per quanto riguarda i suoi canali operativi." ¹

Risulta pertanto chiaro, coerentemente con i principi cardine della lunga riforma amministrativa iniziata nel 1990, che la comunicazione non è più un elemento di secondaria importanza, ma è piuttosto il fulcro attorno a cui costruire e sviluppare l'organizzazione e l'effettivo svolgimento dell'attività amministrativa.

"Il dovere di comunicazione esterna ed interna, dunque, costituisce il principio cardine dell'organizzazione amministrativa a rete, in cui ogni struttura definisce e ridefinisce continuamente, proprio attraverso la comunicazione, la propria posizione rispetto alle altre, in relazione alle esigenze poste dal particolare problema del vivere comune che si trova ad affrontare ed a cui è necessario trovare una soluzione." ²

Questo Piano Generale della Comunicazione del Comune di Granarolo dell'Emilia, vede la luce in concomitanza con l'avvio del mandato amministrativo 2004-2009.

Le azioni che in questo periodo vengono avviate e le decisioni assunte hanno il compito di consolidare, sostenere e rielaborare i progetti avviati in funzione delle scelte che questa amministrazione man mano assumerà per attuare il programma di mandato.

E' quindi necessario che tutte le persone che a vario titolo e con vari compiti lavorano nell'amministrazione comunale siano in possesso degli strumenti necessari ad affrontare con consapevolezza e preparazione questo passaggio. L'intera organizzazione dovrà essere capace di mostrare chiaramente il disegno complessivo sotteso agli obiettivi fissati.



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

“Il Comune”, per usare una felice espressione così cara ai nostri cittadini e che molte altre parti di Italia ci invidiano, deve essere capace **di ascoltare con attenzione** e di **parlare con chiarezza** ma per poterlo fare deve sapersi dotare degli strumenti necessari a modificare profondamente il proprio approccio “culturale”.

Il Piano di Comunicazione, previsto dalla legge 150 del 2000, è lo strumento principale per avviare questa trasformazione e consente di dare applicazione ad uno dei principi della Direttiva Ministeriale sulla Comunicazione pubblica del 7 febbraio 2002. Con essa si stabilisce definitivamente che la comunicazione pubblica non potrà più essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'attività delle pubbliche amministrazioni ma ne dovrà diventare parte integrante e fondamentale, strumento trasversale a tutta l'attività dell'ente.

Affinché il 'sistema' funzioni, infatti, è necessario che la comunicazione divenga patrimonio culturale di tutto l'ente e che ognuno partecipi alla sua costruzione e al suo sviluppo, costruendo tutti insieme un linguaggio condiviso.

Dotare la struttura di un sistema di relazioni e di modalità operative condivise e consolidate aiuterà la struttura stessa ad avvalersi progressivamente di strumenti sempre più consoni e adatti ad accogliere e declinare il cambiamento, rispondendo seriamente e professionalmente alle esigenze reali dei cittadini e agli obiettivi dell'Amministrazione.

“La comunicazione può essere formalmente definita come quel processo per mezzo del quale le premesse alla decisione vengono trasmesse da un membro all'altro della organizzazione. E' ovvio che senza comunicazione non vi può essere organizzazione, poiché in sua mancanza non vi è possibilità per il gruppo di influenzare il comportamento individuale. Non solo la comunicazione è assolutamente essenziale all'organizzazione, ma il poter disporre di particolari tecniche di comunicazione determinerà in gran parte il modo in cui il processo di formazione della decisione e le funzioni ad esso relative possono e debbono essere distribuite attraverso il sistema organizzativo stesso. La possibilità di permettere, quindi ad un certo individuo di prendere una particolare decisione dipenderà molto dalla possibilità di trasmettergli le informazioni di cui egli avrà bisogno per giungere ad una decisione corretta, e dalla possibilità che il soggetto a sua volta ha di trasmettere questa decisione ad altri membri dell'organismo il cui comportamento essa dovrà influenzare.”³

La comunicazione è quindi strumento strategico per ogni reale processo di miglioramento organizzativo: consente di migliorare i servizi, aiuta a semplificare le procedure e a costruire un dialogo efficace con i cittadini. E' al tempo stesso fine e mezzo destinata, attraverso una opportuna strategia, a ricercare sinergie e modalità di lavoro in grado di razionalizzare l'attività degli uffici aiutandoli a lavorare in modo sempre più coordinato ed efficiente.



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

Per fare questo occorre raggiungere un livello di integrazione tra i vari strumenti di comunicazione, interni ed esterni, sempre maggiore, tale da garantire la massima coerenza possibile tra messaggi ed obiettivi.

“La comunicazione esterna di tipo istituzionale riveste un ruolo di primo piano nella costruzione di una efficace immagine aziendale, tuttavia essa deve costituire solo l'ultimo anello di una serie di attività che devono essere poste in essere all'interno di una organizzazione assicurando soprattutto una elevata coerenza. Ralph Waldo Emerson un tempo scrisse: 'ciò che sei parla talmente forte che non sento ciò che dici'. Si riferiva agli esseri umani, ma sono convinto che sia un concetto valido anche per le aziende.”⁴

¹ Marco Bombardelli, *La comunicazione nell'organizzazione amministrativa*, in *La Funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, a cura di Gregorio Arena, Maggioli editore 2001.

² *Ibidem*

³ Herbert Simon, *Il comportamento amministrativo*, Biblioteca il Mulino, 1967

⁴ Franco D'Egidio, *La nuova bussola del manager - Il valore del capitale intellettuale e la competitività dell'impresa*, ETAS, 2003



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

*Ma, o miei signori, vogliate scusare
le menti ottuse e volgari che hanno osato portare
un argomento così vasto su un palco così [indegno:
come potrebbe, infatti, questa platea
comprendere in sé gli immensi campi di
[Francia?...]
Così concedete che noi - semplici zeri di questo
[immenso totale -
diamo esca alle forze della vostra fantasia...
Il vostro pensiero, infatti, è chiamato ora a [fornire
ricche vesti ai
nostri re
e a trasportarli qua e là saltando lunghe
[stagioni....*

Enrico V, Prologo

WILLIAM SHAKESPEARE

IL PIANO DI COMUNICAZIONE

Sono passati più di trent'anni da quando Giorgio Gaber cantava che “libertà è partecipazione”, anni contrassegnati da un progressivo avvicinamento dei cittadini, o di parte di essi, ai problemi dell'amministrazione del bene comune. Un percorso lungo ma progressivo che attraverso tappe importanti, come ad esempio l'avvio dell'esperienza di Porto Alegre sul finire degli anni ottanta, ci ha condotto ad una forma nuova di democrazia.

Le persone e i cittadini, i loro bisogni e i loro desideri, al centro dell'attività di governo delle amministrazioni locali. Sembra scontato, ma ciò che una volta era un obiettivo oggi è una realtà che si sta consolidando.

Una realtà che ha però bisogno di strumenti nuovi che siano principalmente in grado di adeguarsi rapidamente e tempestivamente alle nuove necessità.

Strumenti disponibili a chiunque voglia esprimere le idee, i propri bisogni, i propri progetti. Lo sviluppo rapido e potente dell'informatica ha dato grande sostegno alla diffusione delle informazioni e delle opinioni.

Noi oggi vogliamo cercare di utilizzare questi strumenti, e tutti gli altri tradizionalmente usati da una comunità ristretta, per garantire a tutti la possibilità di essere ascoltati, di trovare luoghi in cui esprimersi, di aumentare il livello di condivisione dei progetti e delle scelte.



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

Li vogliamo usare e soprattutto li vogliamo usare in modo coordinato, non come pezzi a se stanti di un processo amministrativo, ma come singole parti di un unico modo di parlare con i cittadini e di ascoltarli.

Pensare a nuove forme di comunicazione significa pensare ad una struttura organizzativa coerente ed efficace in grado di condurre al raggiungimento degli obiettivi individuati. Questo percorso è stato avviato attraverso l'introduzione delle Aree e la valorizzazione delle figure e dei profili di responsabilità e deve proseguire mediante un approfondimento dei sistemi di valorizzazione e di sviluppo delle competenze personali e delle dinamiche interpersonali, alla base del lavoro quotidiano di ognuno.

Per rendere efficace questo percorso è, inoltre, necessario avvalersi del supporto di iniziative di formazione e approfondimento, che possano aiutare dipendenti e amministratori a sviluppare una cultura della comunicazione capace, ancora più di quanto avvenga oggi, di adeguarsi attivamente al cambiamento della Pubblica Amministrazione.

La nuova struttura sarà caratterizzata da un sistema standardizzato e integrato di informazione interna (unico presupposto alla creazione di una efficace comunicazione esterna), che prevede funzioni differenti. Il Servizio Comunicazione e Informazione ha il compito di delineare e definire le strategie comunicative, gli strumenti di comunicazione verso gli utenti interni ed esterni nonché le modalità di elaborazione delle informazioni. Questo servizio dovrà fungere da coordinatore di tutte le attività comunicative per garantire l'omogeneità dei messaggi indirizzando in tal senso il lavoro dei singoli servizi. Gli altri servizi dovranno elaborare i dati e le informazioni in proprio possesso secondo le indicazioni fornite dal Servizio Comunicazione trasmettendole all'interno e all'esterno dell'ente nei tempi e nei modi definiti.

Un piano di comunicazione è una concatenazione di azioni orientate a raggiungere un risultato stabilito. Le sue componenti essenziali sono gli obiettivi e le metodologie. Gli obiettivi, definiti dall'Amministrazione comunale, sono i punti di riferimento dell'attività comunicativa dell'ente e restano invariati. Le metodologie utilizzate per il raggiungimento degli obiettivi dati possono cambiare in corso d'opera in risposta ad eventuali nuove esigenze che possano emergere. Essendo la comunicazione una interazione reciproca tra fonte e destinatario, infatti, è chiaro che è necessario saper cogliere le reazioni che seguono ad una determinata azione e tenerne conto in quelle successive per adattare, modificarle e creare in questo modo una comunicazione realmente efficace.

Questo compito viene assegnato al piano di comunicazione annuale.

Gli obiettivi indicati dal Piano di Comunicazione Generale e le conseguenti azioni rappresentano le priorità individuate dall'Amministrazione comunale



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

L'elaborazione del piano si fonda su una attenta analisi delle criticità più evidenti riscontrate all'interno dell'ente e che possono essere superate attraverso:

- * Potenziamento del coordinamento delle informazioni e di raccordo tra gli uffici.
- * Ampliamento e consolidamento degli strumenti di condivisione delle decisioni tra parte politica e struttura di gestione.
- * Creazione di sistemi di monitoraggio sull'efficacia del tipo di informazione erogata in relazione allo specifico destinatario.
- * Miglioramento nell'uso dei mezzi di comunicazione on line e telematici.
- * Analisi dei mezzi di informazione e comunicazione utilizzati dai servizi per renderli più chiari, comprensibili.



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

QUADRO NORMATIVO

“Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” (Direttiva del ministro della Funzione pubblica, 7 febbraio 2002)

“Istituzione, presso la Presidenza del consiglio dei ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, di una struttura di missione, ai sensi dell’articolo 7, comma 4, del Dlgs 30 luglio 1999 n. 303” (Dpcm 31 ottobre 2001)

“Regolamento recante norme per la determinazione dei titoli per l’accesso alle attività di informazione e comunicazione e per l’individuazione e la disciplina degli interventi formativi” (Dpr 21 settembre 2001, n. 422)

“Linee guida per l’organizzazione, l’usabilità e l’accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni” (Circolare del dipartimento della Funzione pubblica, 13 marzo 2001, n. 3)

“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” (Legge 7 giugno 2000, n. 150)

“Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa” (Legge 15 marzo 1997, n. 59)

“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 11 ottobre 1994)

“Articolo 12 Dlgs 3 febbraio 1993 n. 29 Istituzione dell’Ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina dell’attività di comunicazione di pubblica utilità” (Circolare del ministro per la Funzione pubblica, 27 aprile 1993, n. 17)

“Testo unico delle Leggi sull’ordinamento degli enti locali” (Decreto Legislativo 18 agosto 2000. n. 267)



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

OBIETTIVI

- * Promuovere, Valorizzare e Monitorare l'attività di comunicazione dell'ente
- * Favorire e Stimolare la Partecipazione dei Cittadini
- * Definire l'Immagine e l'Identità dell'ente
- * Sviluppare un Sistema Integrato di Comunicazione Interna (rafforzando Senso di Appartenenza e Collaborazione attraverso un Linguaggio Condiviso).



ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE - LE PRIORITA' DEL PIANO

1. Trasparenza

COSA (finalità)
PERCHE' (obiettivi)
CHI (elementi costitutivi)
COME (modalità di gestione)

2. Strumenti

COSA (finalità)
PERCHE' (obiettivi)
CHI (elementi costitutivi)
COME (modalità di gestione)
QUALI (strumenti necessari)

- a) **Notiziario**
(capillarità)
- b) **Newsletter**
(tempestività)
- c) **Terre di Pianura**
(valorizzazione delle peculiarità attraverso azioni comuni)
- d) **Eventi**
(valorizzazione attraverso la partecipazione)
- e) **Campagne pubblicitarie e informative**
(approfondimento tematico)
- f) **Sito internet**
(il comune a casa dei cittadini)
- g) **House organ "Luogo Comune"**
(comunicazione interna e condivisione)
- h) **Archivio fotografico**
(valorizzazione attraverso le immagini)
- i) **Banche dati**
(organizzare le informazioni dell'ente per migliorare la qualità e la velocità delle risposte)

3. Piano di comunicazione

COSA (finalità)
PERCHE' (obiettivi)
CHI (elementi costitutivi)
COME (modalità di gestione)



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

4. Verifica

COSA (finalità)

PERCHE' (obiettivi)

CHI (elementi costitutivi)

COME (modalità di gestione)

5. Rete di comunicazione all'esterno dell'ente - Relazioni con la realtà associativa locale

COSA (finalità)

PERCHE' (obiettivi)

CHI (elementi costitutivi)



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

1. Trasparenza

COSA (finalità)

Semplificare i linguaggi garantendo chiarezza e trasparenza

PERCHE' (obiettivi)

Analizzare i linguaggi utilizzati dall'ente

Individuare gli interlocutori interni ed esterni, approfondendo i linguaggi più adeguati per ognuno di essi

Verificare la compatibilità tra i linguaggi utilizzati e quelli necessari

Adeguare i linguaggi, se necessario, per garantire la chiarezza e la trasparenza della comunicazione

CHI (elementi costitutivi)

Il responsabile del servizio informazione e comunicazione ha il compito di analizzare i linguaggi, verificandone la compatibilità con gli interlocutori

Tutta la struttura viene coinvolta nel progetto di adeguamento dei linguaggi, coordinato dal responsabile del servizio informazione e comunicazione,

Eventuali specifiche professionalità potranno essere individuate per collaborare al progetto.

COME (modalità di gestione)

Tutti i servizi, attraverso il coordinamento del responsabile del servizio informazione e comunicazione che definisce i criteri e le modalità comuni per la raccolta delle informazioni, evidenziano gli strumenti e le forme di comunicazione utilizzate nella loro attività, individuando elementi di forza e di debolezza.

Tutti i servizi, attraverso il coordinamento del responsabile del servizio informazione e comunicazione, individuano gli interlocutori della loro attività

Il responsabile del servizio informazione e comunicazione progetta, in stretto raccordo con i capi area e i responsabili di servizio, un sistema che definisca annualmente le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi specifici



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

2. Strumenti

COSA (finalità)

Individuazione e ottimizzazione degli strumenti necessari all'attività comunicativa dell'ente

PERCHE' (obiettivi)

Definire gli strumenti necessari a sviluppare le azioni comunicative stabilite dagli indirizzi della giunta comunale, stabilendone specifiche finalità e modalità di gestione.

CHI (elementi costitutivi)

La giunta comunale definisce gli indirizzi per individuare gli strumenti più idonei a attuare le proprie strategie comunicative

Il responsabile del servizio informazione e comunicazione individua gli strumenti in relazione agli indirizzi della giunta, definendone specifiche finalità e modalità di gestione

I capi area e i responsabili di servizio collaborano alle attività del punto precedente per ciò che attiene ai loro servizi

COME (modalità di gestione)

Analizzare gli strumenti utilizzati dai servizi per comunicare, valutando le finalità e le modalità di gestione

Valutare la compatibilità di questi strumenti con gli indirizzi della giunta ed eventualmente adeguarli.

Individuare i nuovi strumenti che si rendessero necessari

QUALI (strumenti necessari)

a) Notiziario (capillarità)

Strumento prevalentemente informativo con cadenza mensile indirizzato a tutte le famiglie e a tutte le attività economiche del territorio, è finalizzato a raggiungere tutti i cittadini a prescindere dagli strumenti a loro disposizione.

E' quindi uno strumento accessibile a tutti, è flessibile e aperto ai contributi delle realtà associative del territorio (le pagine mensilmente variano a seconda delle esigenze e prevedono spazi riservati alle notizie di soggetti esterni).



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

**b) Newsletter
(tempestività)**

Strumento esclusivamente informativo inviato in posta elettronica a tutti coloro che ne fanno richiesta, consente di informare su eventi e attività dell'ente in maniera tempestiva.

**c) Terre di Pianura
(valorizzazione delle peculiarità attraverso azioni comuni)**

Diversi sono gli strumenti utilizzati per promuovere e valorizzare l'attività svolta in associazione: portale, newsletter, inserto bimestrale del notiziario, manifesti, pubblicazioni, trasmissioni televisive, stand alle manifestazioni di settore, percorsi formativi sulla comunicazione.

Attraverso la definizione di obiettivi comunicativi comuni vengono valorizzate le specifiche peculiarità e potenzialità dei territori, realizzando così una azione di sviluppo delle singole individualità territoriali mediante una azione coordinata e condivisa.

Questi strumenti sono progettati e gestiti dal gruppo di comunicazione dell'associazione Terre di Pianura secondo gli indirizzi della conferenza dei sindaci.

**d) Eventi
(valorizzazione attraverso la partecipazione)**

Attraverso la realizzazione di eventi e specifiche iniziative l'Amministrazione attiva forme dirette di comunicazione con i cittadini per promuovere sia determinate attività dell'ente, sia forme di partecipazione. Nella progettazione degli eventi si potrà considerare l'opportunità di individuare target più o meno ampi a cui riferirsi.

**e) Campagne pubblicitarie e informative
(approfondimento tematico)**

Azioni comunicative straordinarie riferite ad obiettivi o progetti specifici, finalizzati ad approfondire i livelli di conoscenza, chiarezza e consapevolezza (tutela ambientale, sicurezza stradale, promozione dell'agio...). Nella progettazione degli eventi si potrà considerare l'opportunità di individuare target più o meno ampi a cui riferirsi.

**f) Sito internet
(il comune a casa dei cittadini)**

Strumento che informa tempestivamente sui servizi erogati e sulle attività dell'ente. Dovrà fornire progressivamente servizi on line capaci di rispondere in modo rapido a specifiche esigenze dei cittadini. Dovrà, inoltre, rendere disponibili modalità di contatto con la pubblica amministrazione, anche attraverso aree di interscambio che



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

favoriscano stimolino la partecipazione. Deve supportare la progressiva costruzione di una identità civica e territoriale, fondata sull'individuazione e valorizzazione delle peculiarità del territorio, tesa ad accogliere il cambiamento, adeguandole ai processi di trasformazione, con modalità riconoscibili anche al di fuori dei confini territoriali.

g) **House organ "Luogo Comune"**
(comunicazione interna e condivisione)

"Luogo Comune" è uno spazio di discussione, di confronto e di condivisione, aperto a tutti coloro (amministratori e dipendenti) che lavorano all'interno del Comune. Permette il confronto tra le persone e l'ambiente in cui lavorano e consente di condividere le opinioni e costruire un dialogo che approfondisca la conoscenza e il rispetto reciproco.

h) **Archivio fotografico**
(valorizzazione attraverso le immagini)

La realizzazione di un archivio di immagini attraverso la raccolta e l'organizzazione del materiale fotografico e grafico per documentare, rappresentare e contraddistinguere il territorio, ne favorisce la conoscenza e la valorizzazione. In particolare raccoglie le testimonianze delle attività dell'Amministrazione comunale, dei principali eventi e delle trasformazioni del territorio.

Questo archivio dovrà essere costantemente aggiornato ed implementato per potere divenire quantomeno uno strumento di supporto alla realizzazione di tutte le altre iniziative di comunicazione. Sarà pertanto necessario porre grande attenzione all'acquisizione della documentazione fotografica degli eventi che si svolgeranno sul territorio.

In una prima fase verranno organizzate, catalogate e digitalizzate le immagini già in possesso dell'Amministrazione comunale; successivamente potrà essere valutata la possibilità di arricchire questo archivio con materiale proveniente da collezioni private.

i) **Banche dati**
(organizzare le informazioni dell'ente per migliorare la qualità e la velocità delle risposte)

Si dovrà cogliere ogni occasione per costruire banche dati ed archivi facilmente e rapidamente accessibili in ogni servizio per consentire agli operatori di rispondere con prontezza ed efficacia alle richieste e sollecitazioni dei cittadini.



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

4. Piano di comunicazione annuale

COSA (finalità)

Definizione annuale degli obiettivi di comunicazione.

PERCHE' (obiettivi)

Stabilisce per ogni singolo obiettivo quali devono essere gli attori e con quali livelli di partecipazione e di responsabilità; quali le azioni, gli strumenti, le risorse e le modalità per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

CHI (elementi costitutivi)

La giunta comunale definisce gli indirizzi di comunicazione per l'anno successivo e approva il piano.

Il responsabile del servizio informazione e comunicazione elabora una bozza di piano annuale.

Il direttore generale presenta e pone in discussione la bozza del piano ai capi area.

I capi area valutano l'applicazione del piano all'attività dei singoli uffici e conseguentemente definiscono i criteri organizzativi per ogni singola area.

COME (modalità di gestione)

Nel formulare gli indirizzi per il bilancio di previsione, la giunta indicherà anche quelli necessari all'elaborazione del piano annuale di comunicazione.

Il responsabile del servizio informazione e comunicazione, conformemente agli indirizzi della giunta comunale e all'interno del quadro di riferimento delineato dal piano di comunicazione generale, definisce una bozza di piano di comunicazione per l'anno successivo.

La bozza del piano verrà discussa con i capi area e presentato alla giunta per la definitiva approvazione che dovrà avvenire entro e non oltre la data di approvazione del bilancio previsionale.



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

5. Verifica

COSA (finalità)

Verificare l'efficacia delle azioni avviate.

PERCHE' (obiettivi)

Definire un sistema di monitoraggio in grado di valutare gli effetti delle azioni comunicative avviate, di recepire gli eventuali cambiamenti del quadro di riferimento e di suggerire le modifiche più idonee ed opportune.

CHI (elementi costitutivi)

Il responsabile del Servizio informazione e comunicazione dovrà periodicamente individuare, conformemente agli indirizzi definiti dalla giunta comunale, gli obiettivi da sottoporre a verifica.

COME (modalità di gestione)

La verifica dovrà coinvolgere tutti gli attori necessari ad ottenere un quadro il più ampio possibile e potrà essere svolta anche attraverso il ricorso a specifiche professionalità esterne all'ente in grado di supportare lo sviluppo delle attività e si dovrà concludere con indicazioni utili al perfezionamento delle attività svolte o alla loro integrazione.



CITTA' DI GRANAROLO
DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

6. Rete di comunicazione all'esterno dell'ente - Relazioni con la realtà associativa locale

COSA (finalità)

Creazione e coordinamento di una rete di comunicazione all'esterno dell'ente costituita di persone rappresentative delle realtà associative locali.

PERCHE' (obiettivi)

Stimolare la sensibilità dei cittadini a divenire soggetti attivi nel rapporto con l'Amministrazione Comunale;

Favorire il raccordo tra cittadini e Amministrazione per costruire modalità sempre più efficaci di comunicazione e di trasmissione delle informazioni;

Sensibilizzare i cittadini ad analizzare le modalità operative, suggerendo miglioramenti ed integrazioni;

Costituire un sistema di rilevamento delle esigenze di informazione e comunicazione per costruire strumenti e canali sempre più diretti ed efficaci;

Raccordare le varie iniziative organizzate dalle associazioni sul territorio per costruire iniziative di valorizzazione e di promozione unitarie e coordinate;

CHI (elementi costitutivi)

Un referente politico (assessore o consigliere delegato)

Una figura di riferimento amministrativo come segreteria.