



Comune di Pordenone

PIANO DELLA
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
- LINEE GUIDA -

Approvato con deliberazione di giunta comunale
n. ... del ... febbraio 2024

Indice

Introduzione	pag. 3
Scenario	pag. 4
«Perché comunichiamo?» Gli obiettivi	pag. 5
«Con chi comunichiamo?» I pubblici	pag. 10
«Chi comunica?» Gli attori	pag. 11
«Cosa comunichiamo?» I contenuti	pag. 17
«Come si comunica» Gli strumenti	pag. 18
La comunicazione interna	pag. 32
Misurare l'efficacia della comunicazione	pag. 33
Documenti richiamati nel presente piano	pag. 34

Informazioni e contatti

Documento redatto dall'Ufficio comunicazione istituzionale del Comune di Pordenone

Funzionario responsabile dott. Livio Martinuzzi

Email ufficiocomunicazione@comune.pordenone.it - Telefono 0434 392485

Corso Vittorio Emanuele II, 64 – 33170 Pordenone

Un ringraziamento va alle numerose persone che hanno collaborato all'elaborazione e aggiornamento di questo documento, contribuendo con informazioni e suggerimenti.

Introduzione

*Il piano di comunicazione è uno strumento che consente a un'organizzazione di coniugare i propri obiettivi, i propri pubblici di riferimento, le strategie, le azioni e gli strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale. Correlando tra loro queste variabili, il piano mette l'organizzazione nelle condizioni di avere **una visione complessiva della propria comunicazione**, interna ed esterna.*

*Il piano di comunicazione è anche **una leva verso l'innovazione** dell'intera organizzazione perché, oltre ad aumentare l'efficacia della comunicazione, consente di migliorare la qualità delle relazioni e il dialogo all'interno e con l'esterno, creando le condizioni che sono necessarie per innescare il meccanismo del miglioramento continuo dei processi e dei servizi.*

*Il piano è infine **uno strumento di lavoro per gli uffici**, siano essi coinvolti in maniera diretta o indiretta in attività di comunicazione. Per questo motivo viene condiviso ed è a disposizione di tutto il personale dell'ente.*

*Questo piano di comunicazione descrive i principali impegni comunicativi del Comune di Pordenone per gli anni dal 2021 al 2026, con riferimento sia agli **indirizzi programmatici** dell'amministrazione, sia alle **disposizioni normative** in tema di comunicazione istituzionale, a cui si intende dare piena attuazione.¹*

*Questa amministrazione ha tra i propri obiettivi **facilitare il rapporto con i cittadini**, rafforzare il dialogo e renderlo più diretto. Per accorciare le distanze, sceglie di utilizzare a pieno gli strumenti di informazione e comunicazione più diffusi e utilizzati dalle persone, intensificando e razionalizzando la gestione dei canali esistenti e adottandone di nuovi.*

Questo piano di comunicazione prevede un aggiornamento almeno quinquennale, salvo necessità di revisioni più frequenti.

¹ Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

Scenario

Pordenone, con i suoi 38,2 chilometri quadrati di superficie territoriale, appare come una tipica città del nordest, di dimensioni contenute e significativa presenza di immigrati. È caratterizzata da un solido patrimonio civico, imprenditoriale, culturale, turistico e naturalistico e si distingue per alcune eccellenze e particolarità. La vivace attività culturale promossa dalle numerose associazioni esistenti vede il suo culmine in diversi importanti eventi che ogni anno attirano l'attenzione di una platea nazionale e internazionale sulla città, tra questi vanno citati Pordenonelegge, Le Giornate del cinema muto, Pordenonepensa e Dedicafestival.

Alcuni dati sulla popolazione²

Residenti in città: n. 51.842 di cui n. 7.777 stranieri (pari al 15%)

Circa la metà degli stranieri residenti a Pordenone è rappresentata dalle cittadinanze romena (n. 1.905), albanese (n. 898), e ghanese (n. 633) e pakistana (616).

Il Comune di Pordenone conta oggi 486 dipendenti, di cui 151 maschi (31%) e 335 femmine (69%). Vi è stato negli ultimi anni un sensibile ringiovanimento dei dipendenti comunali riguardo all'età professionale, dovuto al tasso di rinnovamento dell'organico, che si è assestato intorno al 41% se si considera il triennio 2021-2023, mentre il valore supera l'83% se viene rapportato all'intero periodo di serie storica 2016-2023³.

La Giunta comunale, al fine di conseguire una maggiore funzionalità dei servizi rispetto ai compiti e ai programmi di attività, ha effettuato nel corso degli ultimi due anni una importante riorganizzazione interna dell'ente⁴.

In generale, dipendenti e amministratori hanno un atteggiamento positivo rispetto all'innovazione tecnologica e puntano sull'utilizzo dei nuovi mezzi di informazione e comunicazione.

Il sito web dell'ente, punto di riferimento per ciò che attiene alla città, fornisce notizie, informazioni, documenti e servizi destinati principalmente ai soggetti della comunità locale, ponendo attenzione anche a coloro che raggiungono Pordenone per lavoro, studio o svago. Garantisce inoltre alti livelli di trasparenza dell'attività amministrativa, superando l'obbligo normativo. Nel corso del 2018 è stato profondamente rinnovato e reso interamente funzionante anche sui dispositivi mobili, da cui proviene ormai stabilmente la grande maggioranza degli accessi, soddisfacendo i fondamentali requisiti di usabilità e accessibilità. Nel corso del 2024 è stato avviato un nuovo importante intervento di riprogettazione del sito, che verrà adeguato alle Linee guida Agid nell'ambito delle attività previste dalla Missione 1.4.1 del PNRR denominata "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici", a cui il Comune ha aderito. Accanto al sito

² Dati ISTAT forniti dall'ufficio statistica del Comune di Pordenone. Dati al 31 dicembre 2023

³ Fonte: Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024/2026 www.comune.pordenone.it/piao

⁴ La struttura organizzativa attualmente in vigore è stata approvata con Deliberazione della Giunta comunale n. 378 del 6 dicembre 2023

istituzionale, sono attivi i profili del Comune di Pordenone su Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, YouTube, oltre a un servizio WhatsApp per informazioni di pubblica utilità e un canale Telegram. Redazione web, Urp e Ufficio stampa sono parte di un'unica struttura di comunicazione, il cui compito è fungere da snodo centrale del "sistema nervoso" dell'organizzazione ed assurgere a principale punto di contatto fra l'ente e i suoi interlocutori pubblici e privati, interni ed esterni (cittadini, organizzazioni, associazioni, imprese, enti, visitatori, media).

Nel periodo 2018-2021 il Comune di Pordenone ha realizzato il progetto intitolato "**Pordenone, mondo. Web e social media per una città competitiva**", intervento finanziato con fondi PISUS (Piano integrato di sviluppo urbano sostenibile). Tale progetto ha perseguito l'obiettivo generale del PISUS sull'attrattività della città di Pordenone concentrandosi sulla dimensione del web e ha contribuito in maniera significativa al potenziamento, ammodernamento e razionalizzazione dell'intero sistema di comunicazione dell'ente.

A partire dal 2023, il Comune di Pordenone è fortemente impegnato nel percorso di **innovazione digitale** a cui tutta la pubblica amministrazione italiana è chiamata in questi anni, nell'ambito degli obiettivi del Decennio digitale europeo⁵. Un percorso che ha subito un forte impulso nel periodo post-Covid, anche grazie alle risorse rese disponibili tramite il PNRR. La funzione comunicazione dell'ente è coinvolta in questo processo su più livelli: rinnovamento e potenziamento degli strumenti, primo fra tutti il sito web; creazione dei servizi online; illustrazione e diffusione dei servizi online tramite apposite campagne informative; supporto all'innovazione tramite comunicazione interna e coinvolgimento nei diversi processi innovativi connessi con l'adozione e l'introduzione delle diverse piattaforme abilitanti, fra cui ad esempio identità digitale, pagoPA, applO, notifiche digitali.

«Perché comunichiamo?» Gli obiettivi

La gestione di un processo comunicativo parte dall'individuazione degli obiettivi che intendiamo raggiungere. L'analisi del contesto e la conoscenza degli obiettivi strategici dell'organizzazione ci consentono di individuare il target della comunicazione, da cui discenderanno le specifiche azioni. In questo modo, il piano di comunicazione mette in connessione le azioni da realizzare con gli obiettivi da raggiungere.

In un piano di comunicazione pubblica esistono anche obiettivi funzionali alle politiche della

⁵ "L'Europa mira a dare maggior forza alle imprese e ai cittadini in un futuro digitale incentrato sulla persona, sostenibile e più prospero." Questo è il fulcro del programma strategico per il decennio digitale, che fissa traguardi e obiettivi concreti per il 2030 e guida la trasformazione digitale dell'Europa https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_it

trasparenza e dell'imparzialità, che sono proprie del settore pubblico in quanto tale.⁶

Gli obiettivi strategici dell'amministrazione sono descritti nelle Linee programmatiche di mandato 2021-2026. Ne riepiloghiamo qui i principali elementi in estrema sintesi:⁷

- Ridisegno della città e riqualificazione urbanistica: rigenerazione urbana, centrale e periferica, contesto sociale e sostenibilità. Nuovo piano regolatore per riqualificare spazi pubblici, assetti urbanistici e sociali; coniugare sviluppo culturale, ambientale, economico; grande piano del verde e transizione verso una *green economy*; rifunzionalizzare la mobilità; pianificazione strategica paesaggistica, naturalistica e turistica; contenere i costi per rifiuti e sistema idrico integrato.
- Un comune al servizio dei cittadini: welfare di comunità e sicurezza partecipata. Servizi di qualità a costi più bassi; coinvolgimento di rappresentanze di cittadini, istituzioni, categorie economiche; centrali formative per agevolare le decisioni strategiche del comune.
- Un comune aperto: un comune efficiente, trasparente, digitale e vicino ai cittadini. Politiche di conurbamento e collaborazione tra comuni diversi, per dialogare e costruire relazioni con le altre province.
- Scuole, giovani e lavoro. Implementazioni edifici scolastici e creazione di un Polo Young con scuole, parchi, attrezzature culturali e sportive, aule studio, attività di sostegno ai ragazzi disabili; implementazione Polo Universitario e contenitori scientifici di eccellenza; premi e borsedi studio al merito.
- Qualità di vita e lavorativa della città. Inclusione sociale e affrancamento dalla marginalità di soggetti fragili; investimento su cultura, crescita economica e adeguamento tecnologico; potenziamento del patrimonio ambientale; sviluppo di welfare sociale con servizi per bambini e famiglie.
- Risorse europee, nazionali, regionali. Programmazione dei fondi europei 2021-2027; bandi ministeriali e regionali per gli enti locali.

Tali obiettivi generali sono ulteriormente declinati nel **Documento Unico di Programmazione (DUP)**, che per gli anni 2024-2026 prevede i seguenti obiettivi strategici:

- Pordenone città della cultura
- La digitalizzazione per rendere la città più fruibile, partecipata e trasparente
- Una proposta commerciale di prossimità, connessa alle proposte turistiche e culturali
- Il verde e la tutela delle biodiversità per garantirne la protezione e la promozione anche limitando il consumo di suolo

⁶ In questo paragrafo si fa riferimento al modello proposto in «Il piano di comunicazione delle amministrazioni pubbliche», a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica / Formez, Edizioni scientifiche italiane, collana Cantieri (2004), pag. 51 e seguenti

⁷ Le linee programmatiche di mandato sono disponibili all'indirizzo www.comune.pordenone.it/documenti

- Le vie d'acqua e le rogge come luogo di promozione delle peculiarità naturalistiche e le potenziabilità
- Tutela delle risorse idriche
- Risparmio ed efficienza energetica anche nel patrimonio culturale
- La qualità dell'aria e la mitigazione dei cambiamenti climatici
- Il benessere animale
- Un sistema viario capace di ridurre il traffico
- Le aziende ed il commercio: supporto attraverso la promozione della digitalizzazione e la semplificazione degli adempimenti. Promozione di una politica fiscale attenta
- I poli produttivi come luoghi di sviluppo tecnologico, di formazione e di aggregazione di realtà produttive e di studio
- Il sostegno alle scuole e lo sviluppo dell'offerta formativa
- Un sistema di rete con le istituzioni pubbliche, associazioni e privati a tutela delle pari opportunità e del rispetto
- Le attività giovanili e i luoghi di incontro
- Una diffusa cultura del benessere come attenzione a tutto ciò che permette l'equilibrato sviluppo fisico e mentale
- Reti per il lavoro dedicate in particolare al mondo giovanile
- Promuovere gli asili nido e le scuole dell'infanzia. Realizzazione del sistema integrato 0-6
- L'edilizia scolastica qualificata anche attraverso il miglioramento degli spazi esterni e la tutela della loro sicurezza
- La mobilità autonoma e sostenibile dei bambini/ragazzi nel tragitto casa/scuola
- Il sostegno alle famiglie
- La cultura diffusa della solidarietà e della vicinanza nei quartieri
- L'inclusione e la partecipazione dei disabili e soggetti fragili
- Progetti di inclusione sociale di soggetti che vivono in situazioni di marginalità
- Riorganizzazione dei servizi sociosanitari per la disabilità
- La formazione e l'integrazione degli immigrati
- Le associazioni sportive: rete con il mondo della scuola per la promozione della cultura dello sport e del benessere
- La cultura della sicurezza e della prevenzione anche rafforzando la collaborazione con le altre forze di polizia
- La buona gestione delle società partecipate potenziando l'offerta di servizi che contenga le tariffe e valorizzi le buone pratiche
- Politiche a tutela della salute pubblica
- Un comune più efficiente

Infine, è utile ricordare che, a un livello ancora più specifico, fra gli obiettivi operativi di PEG, l'amministrazione ha individuato quattro obiettivi trasversali e tutti i settori dell'ente:

- Capitale della cultura
- Adozione del fascicolo elettronico
- Attuazione progetti PNRR
- Revisione piano anticorruzione

Sul piano specifico della **comunicazione e della relazione con i cittadini**, l'obiettivo che l'amministrazione persegue è semplice: prima il cittadino. L'amministrazione intende accorciare le distanze, semplificare il rapporto con i cittadini e renderlo sempre più diretto. Innanzitutto il sito web del Comune di Pordenone deve essere sempre più il sito web dei suoi cittadini e per questo deve essere in grado di semplificare la vita a chi lo usa, favorire il dialogo tra cittadini e amministrazione, consentire un'esperienza utile, semplice e intuitiva. Per quanto riguarda i numerosi strumenti di informazione e comunicazione oggi disponibili grazie alle tecnologie informatiche, il comune intende andare là dove le persone sono, adottare cioè gli strumenti che i cittadini già utilizzano per mantenere un dialogo diretto ed efficace. Questo significa rendere migliori i canali comunicativi esistenti intensificando e razionalizzando la loro gestione (sito web, newsletter, social media e chat).

Gli obiettivi legati alla trasparenza sono contenuti nel Piano triennale di prevenzione della corruzione della trasparenza, sottosezione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) approvato annualmente dalla Giunta comunale⁸. In termini generali, le attuali norme in tema di trasparenza (in particolare il decreto legislativo 33/2013) hanno introdotto a tutti gli effetti un nuovo approccio alla relazione tra PA e cittadini, per cui la conoscibilità dei dati e dei documenti detenuti dall'amministrazione rappresenta un diritto per i cittadini che, attraverso l'effettiva disponibilità di tali dati, sono messi in grado di sviluppare nuova conoscenza, in un'ottica di partecipazione, collaborazione e controllo diffuso, per il continuo miglioramento dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione. Il livello di trasparenza è stato ulteriormente aumentato con il cosiddetto FOIA (*freedom of information act*). In virtù della nuova norma (che ha aggiornato il decreto legislativo 33/2013 e alla cui norma gli enti si sono adeguati dal 2016), i cittadini hanno ora diritto di conoscere dati e documenti in possesso della pubblica amministrazione anche senza un interesse diretto.

Gli obiettivi di comunicazione e le conseguenti azioni del Comune di Pordenone, anche nell'ambito di singoli piani di comunicazione che potranno essere elaborati nel corso dell'anno, dovranno dunque fare sempre riferimento allo scenario generale e agli obiettivi strategici e di

⁸ Il PIAO 2024/2026 è stato approvato con deliberazione della Giunta comunale n. n. 18 del 31 gennaio 2024 www.comune.pordenone.it/piao

trasparenza sopra descritti.

Richiamiamo infine, a livello generale, quelli che sono i principali obiettivi di comunicazione che una pubblica amministrazione deve perseguire⁹.

- Garantire e tutelare i diritti nella relazione tra pubblico e privato: garantire imparzialità nell'opportunità di accesso ai servizi; assicurare accesso agli atti e partecipazione; attuare le regole in materia di trasparenza; garantire il rispetto delle norme sulla *privacy*; garantire la chiarezza del linguaggio.
- Aumentare la partecipazione intorno a valori, progetti e priorità: l'efficacia delle politiche pubbliche dipende non solo dalla definizione di regole e dalla creazione di servizi, ma spesso anche da comportamenti delle persone. In questi casi la comunicazione diventa leva strategica, in quanto può contribuire alla costruzione di un percorso consapevole e condivisivo fra l'amministrazione e la comunità.
- Migliorare la qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate: far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi, semplificare le procedure, realizzare efficienza ed efficacia, snellire i tempi, ridurre i costi, rendere i servizi coerenti con i bisogni e le aspettative degli utenti. Migliorare la qualità dei servizi offerti è un orientamento e un'attitudine insita nel ruolo del comunicatore, per il quale l'ascolto e l'attenzione all'utente è componente fondamentale di ogni fase del lavoro. Il comunicatore deve cogliere ogni occasione per suggerire alla propria organizzazione diverse e più efficienti modalità operative e procedurali. Nell'ottica del miglioramento continuo, è necessario anche mantenere una tensione costante alla revisione e al rinnovamento di canali, strumenti, processi. In questo senso l'attenzione deve mantenersi sempre alta, ad esempio verso i temi dell'usabilità e dell'accessibilità di strumenti, informazioni e documenti.
- Promuovere all'interno dell'organizzazione la cultura della relazione e del servizio al cittadino: se la comunicazione finalizzata al dialogo, alla trasparenza e all'innovazione è un obiettivo strategico dell'ente, tale obiettivo deve essere conosciuto e condiviso da tutti coloro che entrano in relazione con l'utente. Favorire lo sviluppo di un'etica del servizio pubblico e un maggior senso di appartenenza all'organizzazione contribuisce a migliorare il grado di consapevolezza degli operatori, la loro partecipazione e motivazione e, di conseguenza, la qualità dei servizi erogati.
- Curare e rafforzare l'identità e l'immagine dell'ente: comunicare l'identità dell'istituzione e la sua *mission*, le iniziative e i programmi realizzati; correggere quando necessario la percezione presso i pubblici di eventuali informazioni distorte, poco chiare o fuorvianti.

⁹ L'individuazione degli obiettivi si basa sullo schema proposto in «Il piano di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche», pag. 50

«Con chi comunichiamo?» I pubblici

Affinché le azioni di comunicazione siano efficaci è necessario che esse siano tarate sul pubblico a cui ci rivolgiamo. Il pubblico di riferimento di un comune è estremamente vasto ed eterogeneo, pertanto è opportuno che esso venga esaminato e segmentato nell'ambito delle singole azioni, sulla base degli obiettivi specifici che ci poniamo. In generale, possiamo già suddividere il pubblico in due target principali, che possono a loro volta essere ulteriormente segmentati. Sarà un utile riferimento nell'ambito delle singole iniziative.

Il pubblico interno dell'ente, costituito da amministratori, dipendenti e collaboratori, è direttamente coinvolto nel processo di cambiamento organizzativo e di comunicazione verso i pubblici esterni. Il pubblico interno assume un ruolo fondamentale nell'efficacia della comunicazione esterna e rappresenta un potenziale altissimo anche sul fronte dell'innovazione. Deve essere valorizzato al massimo tramite un adeguato coinvolgimento nelle scelte strategiche e organizzative e nella condivisione delle informazioni secondo una logica che superi l'appartenenza a settori, uffici e ruoli e metta al centro dell'attenzione e dei processi le persone e le loro capacità (vedi paragrafo dedicato alla comunicazione interna nella sezione "Strumenti").

Il pubblico esterno all'ente può essere segmentato principalmente in quattro macro gruppi omogenei, da raggiungere con precise azioni di comunicazione.

- Cittadini, associazioni, imprese: coloro sui quali ricadono le azioni dell'amministrazione in quanto utenti dei servizi, destinatari o beneficiari dell'azione amministrativa. Strumenti di comunicazione diretti e mediati, *on e off line*, tradizionali e innovativi, devono concorrere a raggiungere questo pubblico variegato sempre nella modalità più adatta rispetto agli specifici obiettivi.
- Turisti e visitatori: nonostante la città di Pordenone non abbia peculiari caratteristiche per rientrare nelle ricerche specifiche dei viaggiatori di massa che la includono automaticamente come meta di viaggio, mette a disposizione di turisti e visitatori ricchezze insospettabili e in alcuni casi di nicchia. Occorre quindi sfruttare al massimo la capacità dei nuovi media di comunicare i contenuti a persone potenzialmente interessate, per moltiplicare le occasioni di cogliere una domanda in buona parte inconsapevole e inespresa.
- Media: quotidiani, periodici, stampa specialistica e locale, Tv nazionali e locali, radio nazionali e locali, internet. Ad essi l'ente si rivolge attivamente tramite la produzione e l'invio di contenuti ad hoc, ma anche e sempre di più tramite la pubblicazione di documenti e atti amministrativi.
- Istituzioni: altri enti pubblici di riferimento, comuni, province, regione Friuli Venezia Giulia, governo, parlamento.

«Chi comunica?» Gli attori

La comunicazione di un'organizzazione come il Comune di Pordenone non può basarsi esclusivamente sull'attività e sulla professionalità di un ufficio ad essa dedicato: tutta la struttura organizzativa partecipa e contribuisce costantemente alla comunicazione dell'ente.

Questo in primo luogo perché, anche se le attività di informazione e di comunicazione istituzionale sono affidate all'unità organizzativa "Comunicazione istituzionale", essa non è sempre in possesso dell'informazione primaria, in quanto riceve dai diversi uffici le informazioni e i dati che devono essere rielaborati e tradotti in "comunicazione", da declinare attraverso gli strumenti reputati di volta in volta più efficaci.

In secondo luogo, tutta la struttura organizzativa comunica ininterrottamente su numerosi fronti, con il passaparola e il contatto diretto tra le persone (negli uffici e agli sportelli, al telefono, via email), tramite la produzione e diffusione di documenti (atti amministrativi, lettere, ma anche progetti, presentazioni e relazioni), tramite l'utilizzo di piattaforme di comunicazione online (albo pretorio, sito web, newsletter, messaggistica telefonica, canali social) o nell'ambito di vere e proprie campagne di comunicazione attuate dai singoli servizi (tipicamente gli uffici che si occupano di cultura, sport, turismo, viabilità, ambiente, politiche europee).

Ogni settore e servizio dell'ente dunque è coinvolto in forme più o meno dirette nell'attività di comunicazione interna ed esterna dell'organizzazione. È necessario che tale complessa attività poggi su processi e procedure in grado di garantire una comunicazione che sia sempre **chiara, coerente, costante, efficace e riconoscibile** (riconducibile all'ente).

Processi e procedure – di cui si occupano il presente piano e altri documenti – non sono tuttavia sufficienti affinché tale sistema di comunicazione funzioni e continui a svilupparsi; è necessario innanzitutto che la comunicazione venga intesa da tutti e sempre più come **patrimonio culturale di tutto il comune** e che ciascun attore coinvolto partecipi alla sua costruzione e al suo sviluppo. Vediamo ora chi sono i principali attori della comunicazione del Comune di Pordenone, come sono organizzati e come intervengono nel processo di comunicazione istituzionale.

Ufficio comunicazione istituzionale

Per rendere effettivi i diritti di informazione e accesso e per corrispondere ai criteri di imparzialità e buona amministrazione, gli enti sono tenuti per legge ad attrezzarsi e a implementare la **comunicazione istituzionale come funzione amministrativa**.

L'attuale assetto organizzativo del Comune di Pordenone prevede che la redazione web e social, l'ufficio relazioni con il pubblico e le relazioni con la stampa, siano unificati sotto un'unica unità organizzativa, denominata "Comunicazione istituzionale, URP, Centralino e Commessi", collocata all'interno del settore "Affari generali".

Tale ufficio incarna pienamente la **struttura di coordinamento della comunicazione** prevista dalla direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”. Essa stabilisce infatti che le amministrazioni devono prevedere forme organizzative di coordinamento tra i segmenti di comunicazione attivati (quali ad esempio l'ufficio relazioni con il pubblico, l'ufficio stampa, il portavoce) per ottimizzare l'utilizzo delle risorse, creare integrazione tra le azioni di comunicazione, rendere efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini. A tal fine va istituita una struttura di coordinamento, cui spetta «il compito di presentare al vertice dell'amministrazione (...) il programma delle iniziative di comunicazione», il quale deve contenere «la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, online, pubblicitaria, ecc.); la descrizione delle singole azioni, la scelta dei mezzi di diffusione e di budget; la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni».

Con l'istituzione di tale struttura, **«la comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni, e ne diviene parte integrante**, così come accade da decenni alle imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi».¹⁰

Si indica allo stesso tempo la necessità di una gestione “integrata” della comunicazione. Integrata nel senso che la gestione dei principali strumenti di comunicazione deve necessariamente essere ricondotta a un'unica regia per poter essere efficace, ma anche nel senso che attiene ad un'unica visione strategica tanto della comunicazione esterna quanto di quella interna. In altre parole, si riconosce che la possibilità di governare e gestire in modo efficace la comunicazione si fonda su scelte organizzative che consentano innanzitutto di **pianificare** tale attività.

Stiamo assistendo inoltre a un percorso che vede una graduale condivisione delle competenze e dei compiti di ufficio stampa, redazione web, social media team e Urp, in quanto essi si prendono cura su diversi fronti di un'attività che è unica. La comunicazione inoltre è un aspetto sempre più presente nella vita lavorativa di tutti dipendenti del comune e ciò riflette un graduale innalzamento delle competenze e delle responsabilità di tutti sul fronte comunicativo. Si pensi ad esempio a come le normative sulla trasparenza (su tutti il decreto legislativo n. 33/2013) per essere attuate presuppongano un impatto innanzitutto sull'organizzazione dell'ente, sul modo di lavorare, prima ancora di rendere necessario l'utilizzo di strumenti tecnologici per poter pubblicare determinate informazioni.

La struttura di comunicazione pianifica le attività con cadenza settimanale e funge da punto di riferimento anche per eventuali professionisti esterni incaricati di svolgere specifiche attività di comunicazione dagli uffici comunali.

Le **figure professionali esterne** a cui il comune affida attività di comunicazione sono tenute a coordinarsi con l'ufficio comunicazione dell'ente, al fine di condividere obiettivi e strategie,

¹⁰ Dalle premesse della direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”

garantire l'uniformità della comunicazione e pianificare un utilizzo coordinato di canali e strumenti. Più nel dettaglio, queste sono le principali attività tramite cui l'ufficio comunicazione coordina e si prende cura della comunicazione e informazione istituzionale:

Attività Urp:

- front office allo sportello, telefonico, via email, social e chat per fornire tutte le informazioni di primo livello e, all'occorrenza, indirizzare gli utenti agli uffici competenti
- supporto ad altri uffici per la gestione degli appuntamenti
- gestione delle segnalazioni online e del numero verde
- supporto aggiornamento sito web e intranet
- realizzazione e diffusione interna rassegna stampa quotidiana

Attività della redazione web e social:

- gestione sito internet e siti tematici e coordinamento della redazione diffusa
- progettazione nuove funzionalità e miglioramento continuo / riprogettazione del sito internet
- gestione social media e coordinamento del social media team diffuso
- gestione e aggiornamento intranet
- Relazioni con la stampa:
- relazioni esterne con operatori dell'informazione e della comunicazione, con enti e associazioni
- realizzazione e diffusione comunicati stampa e redazionali, materiale fotografico sulle attività del comune e sulla città
- organizzazione conferenze stampa

Attività ufficio comunicazione istituzionale:

- elaborazione e aggiornamento del piano di comunicazione
- elaborazione piani di comunicazione per iniziative specifiche
- supporto agli uffici per pianificare singole attività o campagne di comunicazione
- elaborazione (o supporto nell'elaborazione) di progetti e iniziative di comunicazione, semplificazione e innovazione
- elaborazione (o supporto nell'elaborazione) di guide, tutorial manuali rivolti ai dipendenti
- supporto e presidio sull'applicazione delle linee guida dell'immagine coordinata
- gestione dell'intranet aziendale e supporto agli uffici per iniziative di comunicazione interna

Sindaco e assessori

Il sindaco e gli assessori rappresentano l'ente e contribuiscono con ciò in maniera centrale e determinante all'attività di comunicazione dell'intera organizzazione.

Segreteria del sindaco

L'ufficio, coordinato dal capo ufficio di gabinetto del sindaco, supporta tutte le attività del primo cittadino e quindi anche quelle inerenti alla comunicazione esterna e interna. È inoltre il referente per quanto riguarda il cerimoniale, cioè il protocollo da rispettare nelle iniziative di rappresentanza. Qualunque servizio si trovi a organizzare eventi istituzionali si deve confrontare con la segreteria del sindaco per la corretta preparazione dell'evento stesso. La segreteria del sindaco verifica inoltre il corretto utilizzo del logo del comune da parte degli organizzatori di iniziative patrocinate dall'ente.

Segretario generale, dirigenti, posizioni organizzative

Il segretario generale svolge un ruolo di supervisione, sostegno e legittimazione del processo di pianificazione, coordinamento e impulso della comunicazione sia interna che esterna.

I dirigenti e le posizioni organizzative svolgono un ruolo attivo e di coordinamento operativo, sono quindi i referenti delle strategie, delle logiche e dinamiche comunicative specifiche dei settori e servizi di cui sono responsabili.

Gli uffici dei diversi settori

Oltre all'ufficio relazioni con il pubblico esistono altri importanti front office che gestiscono il contatto diretto con gli utenti. Inoltre i singoli uffici intraprendono all'occorrenza campagne di comunicazione per iniziative specifiche, in alcuni casi coinvolgendo professionisti esterni (ad esempio grafici, web e social agency, uffici stampa specializzati). In questi casi l'ufficio comunicazione funge da raccordo per garantire l'integrazione delle attività di comunicazione in una strategia generale unica, fornendo all'occorrenza il supporto operativo.

Rete dei referenti per il sito web

Ciascun dirigente individua uno o più referenti all'interno dei propri uffici, che tutti assieme compongono la rete dei referenti per il sito web. Il loro compito, previsto formalmente dal piano della trasparenza, è quello di effettuare un monitoraggio costante sui contenuti pubblicati nella sezione «Amministrazione trasparente» del sito web istituzionale per conto dei dirigenti stessi - che ne hanno la responsabilità - e rapportarsi con l'ufficio comunicazione per assicurare un rapido aggiornamento delle informazioni. Tra i contenuti da monitorare, rivestono sempre maggior rilievo le "Schede servizio". Infatti, con la riprogettazione del sito web – avviata nel 2023 – nel rispetto delle "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA"¹¹, tali pagine

¹¹ **Linee guida** emanate dall'Agid, contenenti regole tecniche, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter del Codice dell'Amministrazione Digitale "Siti internet delle pubbliche amministrazioni". Forniscono indicazioni per la realizzazione di siti internet e servizi digitali della PA che devono essere obbligatoriamente rispettate, oltre a indicazioni opzionali o fortemente consigliate. Info www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2022/07/20/publicate-linee-guida-cad-il-design-siti-internet-i-servizi-digitali-pa

acquisiscono valore centrale nel sito web e un ruolo di primaria importanza, sia ai fini della trasparenza che del servizio al cittadino.

Ciascun nodo di questa rete funge anche da anello di congiunzione tra gli input del settore o assessorato di riferimento e l'ufficio comunicazione.

Sul piano operativo, l'aggiornamento ordinario del sito internet può contare su una redazione web diffusa, che si articola su due livelli: uno formale (la rete dei referenti appena citata) e uno più informale, la rete composta di dipendenti appartenenti a diversi uffici che – in base alla propria disponibilità, predisposizione e capacità – si occupano autonomamente degli aggiornamenti ordinari di una o più pagine del sito. L'individuazione e l'abilitazione di tali persone è a cura dell'ufficio comunicazione, che garantisce il coordinamento generale di tale redazione diffusa, la formazione delle persone coinvolte e il supporto operativo.

Social media team

Il Comune di Pordenone utilizza quotidianamente i social media. Per la loro gestione è stato istituito un *Social media team*, composto da un numero ristretto di dipendenti appartenenti a diversi uffici. Il coordinamento del team fa capo all'ufficio comunicazione ed è regolato da una *social media policy esterna*¹² oltre che da linee guida editoriali interne. Sia la composizione del gruppo che le sue modalità di lavoro si fondano su una logica di massima trasversalità: l'attività di ascolto, monitoraggio, relazione e alimentazione dei canali svolta dal gruppo non è strettamente vincolata alle attività dell'ufficio di appartenenza né ai ruoli ricoperti dai suoi componenti nei rispettivi settori, ma fa capo esclusivamente alle regole redazionali che il gruppo stesso si è dato per la gestione dei canali social dell'ente.

Informagiovani

Lo sportello Informagiovani del Comune di Pordenone, appartenente al settore Politiche giovanili, si propone come punto di riferimento orientativo per giovani e non solo in tema di orientamento, lavoro, formazione, scuola, sport, cultura e tempo libero. In particolare è attivo per far conoscere agli utenti non solo le opportunità legate al territorio, ma anche in tutta Italia e all'estero. Oltre all'ordinaria attività, il servizio ha aumentato negli ultimi anni la propria progettualità, lavorando su tematiche europee, fornendo servizi di informazione, promozione e orientamento sui programmi europei per la gioventù e sviluppando progettazione europea sul territorio.

Centro stampa (tipografia comunale)

Il Comune di Pordenone ha una tipografia che permette di stampare in proprio manifesti, locandine, folder, inviti relativi alle iniziative organizzate o patrocinate dall'amministrazione. Il centro stampa conserva anche i file originali relativi allo stemma del comune e il logo ufficiale,

¹² Documento pubblicamente consultabile all'indirizzo www.comune.pordenone.it/socialmediapolicy

che può essere utilizzato solo dal comune e da soggetti esterni nell'ambito di iniziative che abbiano ricevuto il patrocinio comunale.

Gestione della comunicazione in situazioni di emergenza

La gestione di una situazione di crisi o di emergenza, legata ad esempio a episodi gravi di maltempo (rischio alluvione, nevicate imponenti), richiede una gestione estremamente attenta della comunicazione. Tale attività è diventata ancora più cruciale e necessaria a partire dai primi mesi del 2020, con l'esplosione della Pandemia da Covid-19. Sul fronte della comunicazione in emergenza si è lavorato molto, in particolare negli ultimi anni, sul piano degli strumenti utilizzati, ma soprattutto sul piano organizzativo.

All'interno del Centro Operativo Comunale, cioè il nucleo di crisi di supporto al sindaco e all'assessore delegato per il superamento delle emergenze di protezione civile, è stata attivata formalmente la Funzione "Mass media e informazione" con il coinvolgimento diretto dell'ufficio comunicazione nelle procedure legate all'emergenza.

Al prospettarsi di una situazione di emergenza, l'ufficio comunicazione viene attivato immediatamente e resta operativo fino alla conclusione dell'emergenza. Il parco degli strumenti si è enormemente ampliato rispetto – ad esempio – all'alluvione del 2002, con l'utilizzo ormai consueto del sito web istituzionale e dei social media, a cui si è affiancato nel 2015 uno strumento specifico denominato *Alert system*, successivamente il servizio WhatsApp (2016) e più recentemente un canale Telegram (2020).

La comunicazione dell'emergenza è attiva tanto in fase preventiva, con la pubblicizzazione e il richiamo costante al Piano delle emergenze a cui è dedicata una sezione nel sito istituzionale¹³ quanto durante l'emergenza, con l'attivazione di procedure di comunicazione consolidate. L'obiettivo è fornire online in tempo reale le informazioni ai cittadini e a tutti i soggetti che possono a loro volta, tramite il passaparola o altri strumenti, raggiungere il più ampio numero possibile di persone potenzialmente interessate. Le procedure dell'ufficio di protezione civile prevedono inoltre, al verificarsi di determinate condizioni, il contatto diretto con specifici gruppi di cittadini.

Associazionismo locale

Nel panorama associativo estremamente vivace che caratterizza Pordenone, sono numerosi i sodalizi che organizzano e promuovono iniziative patrocinate dal comune. Con esse gli uffici comunali stabiliscono un rapporto di collaborazione per garantire, oltre alla riuscita dell'iniziativa, il rispetto delle linee comunicative istituzionali. Per valorizzare al massimo l'attività delle associazioni è attivo il servizio "Associazioni online" (ne parliamo nella sezione Strumenti).

¹³ Vedi www.comune.pordenone.it/pianoemergenze

«Cosa comunichiamo?» I contenuti

Descriviamo qui le tipologie di contenuti ricorrenti che il Comune di Pordenone si impegna a comunicare con regolarità e continuità, attivando di volta in volta l'adeguato mix di strumenti e canali.

- Decisioni, iniziative e attività dell'amministrazione: le decisioni della giunta e le attività del consiglio vengono accompagnate da una comunicazione attiva verso i media e verso i cittadini. Occorre rilevare che, con l'adozione dell'albo pretorio online e la pubblicazione nel sito degli atti amministrativi, gli atti stessi diventano sempre più spesso un veicolo di informazione immediata verso l'esterno.
- Informazioni sugli uffici, sui procedimenti amministrativi e modulistica: descrizioni dettagliate e costantemente aggiornate sulle attività degli uffici comprendono anche i nomi dei responsabili e dei referenti, completi di numero telefonico diretto e indirizzo email. Le schede informative relative ai servizi al cittadino, descritti secondo uno schema standardizzato, che tiene conto anche dei più recenti obblighi di legge, compongono tutte assieme una vera e propria guida ai servizi ipertestuale consultabile online, molto ricca, aggiornata in tempo reale e completa di modulistica e accesso ai servizi online.
- Le iniziative istituzionali ricorrenti: cerimonie varie legate a ricorrenze e celebrazioni. Tra queste, ad esempio, le cerimonie di assegnazione del sigillo della città a personalità pordenonesi e ospiti di Pordenone che si sono distinti nella loro attività, opera, professione.
- Gli eventi e le iniziative culturali e sportive: i grandi eventi di richiamo nazionale e internazionale, le grandi rassegne organizzate dal comune, le mostre nei musei civici, nelle gallerie e negli altri spazi espositivi, i numerosi festival di richiamo, gli eventi sportivi, le innumerevoli iniziative culturali come convegni, incontri e presentazioni che si susseguono in città, organizzate o patrocinate dal comune, dai musei, dalla biblioteca, da altri enti e dalle associazioni.
- Le campagne di comunicazione legate alle attività e progetti dei vari settori, siano esse permanenti, ricorrenti, oppure *una tantum*.
- Tutte le informazioni di servizio: scadenze (come quelle legate ai tributi, ai contributi, alle iscrizioni e legate a specifiche iniziative come bandi e avvisi pubblici), informazioni di pubblica utilità (di carattere nazionale o locale, amministrativo o legale, che il comune per il principio di sussidiarietà ha l'obbligo di gestire personalmente e direttamente) variazioni o modifiche di orario (degli uffici, dei musei, dell'ecocentro, modifiche alla viabilità o all'erogazione di servizi e utenze, cantieri e lavori pubblici...).
- Trasparenza amministrativa: nella sezione del sito denominata "Amministrazione trasparente" pubblichiamo, raggruppati secondo le indicazioni di legge, i documenti, le informazioni e i dati riguardanti l'organizzazione dell'amministrazione, le attività e le loro modalità di realizzazione. Le iniziative in tema di trasparenza superano le prescrizioni normative: a titolo di esempio

ricordiamo che tutte le sedute del consiglio vengono trasmesse in diretta *streaming* nel sito del comune e le registrazioni vengono pubblicate nel canale YouTube dell'ente e nel sito dove restano poi disponibili (archivio completo a partire dal 2014). Tutte le deliberazioni sono consultabili online e compongono un ricchissimo archivio informativo a disposizione di tutti.

- Temi socio sanitari: comune capofila dell'Ambito territoriale Noncello – Servizio sociale dei comuni, Pordenone si trova spesso a svolgere la funzione di supporto alle azioni comunicative che riguardano i temi socio-sanitari a livello distrettuale (Pordenone più cinque comuni limitrofi). L'ambito ha un proprio sito web istituzionale¹⁴ che gestisce autonomamente, mantenendo un contatto costante con l'ufficio comunicazione del comune.

«Come comunichiamo?» gli strumenti

Il Comune di Pordenone dispone di numerosi strumenti e canali di comunicazione, che sono stati attivati e ampliati negli anni nell'intento di andare incontro alle esigenze e alle attitudini degli interlocutori. In base agli obiettivi di comunicazione vengono utilizzati di volta in volta gli strumenti reputati più adeguati al perseguimento dei risultati attesi, tenendo presente i vincoli rappresentati dalle risorse disponibili (economiche, umane e professionali, tecnologiche). La valutazione del migliore mix di strumenti da mettere in campo è affidata all'ufficio comunicazione che la effettua confrontandosi con i referenti degli uffici proponenti. Di seguito una panoramica sintetica degli strumenti attualmente in uso.

Sito web

Il sito istituzionale del Comune di Pordenone rappresenta il principale spazio informativo e di approfondimento a cui cittadini e utenti possono fare riferimento. Contiene le informazioni di carattere istituzionale e le informazioni utili. Si pone non solo come sito del comune ma anche come sito della città: non punta dunque solo sulla comunicazione istituzionale ma dà ampio spazio alla cultura, agli eventi cittadini, svolgendo anche il ruolo di vetrina della città. Fornisce per questo informazioni destinate ai cittadini, agli altri soggetti della comunità, ai lavoratori pendolari, ai visitatori e ai *city users* in genere. I contenuti coprono tutti gli ambiti di competenza dell'ente e – coerentemente con gli obiettivi di comunicazione che hanno guidato i principali interventi di *redesign*, nel 2010 e nel 2018

- sono attualmente organizzati in tre macro aree così denominate: Comune, Servizi, Città. L'importante riprogettazione del sito attuata nel 2018, nel tener conto di come è evoluto il web negli ultimi anni e di quali sono le abitudini d'uso e le attese degli utenti, ha posto particolare attenzione al tema dell'usabilità e a un ulteriore innalzamento del livello di accessibilità dei

¹⁴ Url www.serviziosocialecomunipn.it

contenuti. Prioritario inoltre l'adeguamento del sito alla consultazione tramite dispositivi mobili: il sito è stato reso interamente responsive, grazie a una riprogettazione che si è ispirata al principio del "mobile first". In questa occasione, il sito è stato adeguato alle Linee guida nazionali per i siti web delle pubbliche amministrazioni emanate dall'Agid.

- È in corso un nuovo intervento di radicale riprogettazione del sito web, la cui conclusione è prevista per il 2024, che dovrà rispettare precisi requisiti previsti dalle Linee guida Agid. Ciò è richiesto dalla misura 1.4.1 del PNRR, denominata "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" a cui il Comune di Pordenone ha aderito. Il nuovo sito web dovrà rispettare un'architettura delle informazioni e un sistema di navigazione di primo e secondo livello altamente standardizzata a livello nazionale, sarà pertanto costituito da quattro sezioni fondamentali denominate "Amministrazione", "Novità", "Servizi" e "Vivere Pordenone" alle quali si affiancherà un'"Area personale" a cui si accede mediante identità di digitale. Il sito, profondamente rinnovato da un punto di vista grafico, tecnico e architettonico, manterrà tutte le sue funzioni attuali, ma si arricchirà di una nuova funzione fondamentale, diventando il principale punto di accesso ai servizi comunali. Ciò avverrà attraverso le schede servizio, cioè pagine web realizzate nel rispetto di un formato standard che costituiscono il punto d'accesso dei cittadini a tutti i servizi comunali, digitali e non digitali. Le schede servizio pertanto diventano l'elemento cardine e più importante dell'intero sito web comunale.
- Il sito conta un totale di 17,2 milioni di visite dal 2003. Il milione di visite nell'arco di un anno è stato per la prima volta nel 2014 (anno dell'Adunata nazionale degli alpini). Successivamente le visite annuali si sono sempre attestate sopra il milione, con un picco di 1,5 milioni nel 2020 (anno dello scoppio della pandemia da Covid-19) e 1,4 milioni nel 2023. Questi dati evidenziano come il sito web istituzionale sia un punto di riferimento importante per la comunità, in grado il più delle volte di intercettare i principali bisogni informativi delle persone.

Le pagine che costituiscono il sito sono migliaia e per raggiungerle sono stati previsti percorsi multipli e alternativi: oltre alla navigazione lineare delle varie sezioni, è possibile utilizzare il motore di ricerca interno, le categorie che creano automaticamente correlazioni tra le varie pagine, l'elenco delle pagine più visitate e l'indice AZ. La raggiungibilità delle singole pagine tramite motori di ricerca è di norma molto alta: ciò consente a un utente di cercare ad esempio "carta identità pordenone" su Google e approdare direttamente alla pagina giusta. Si dedica particolare attenzione all'ottimizzazione del sito e delle pagine per i motori di ricerca, affinché le persone riescano a trovare facilmente quello che cercano¹⁵.

¹⁵ Ottimizzazione per i motori di ricerca: in inglese *search engine optimization* (SEO) consiste nelle attività volte a migliorare l'indicizzazione e il posizionamento di un'informazione o contenuto presente in un sito web, da parte dei motori di ricerca al fine di migliorare o mantenere il posizionamento nella pagina dei risultati del motore di ricerca.

A monte dell'organizzazione dei contenuti del sito del Comune di Pordenone c'è la scelta di contenere la maggior parte delle informazioni prodotte dall'ente all'interno di un'unica piattaforma organica. Per valorizzare adeguatamente e gestire con efficacia i contenuti relativi a tematiche che potrebbero meritare un sito a sé stante, vengono utilizzati i siti tematici. Essi hanno una propria autonomia, pur facendo parte a tutti gli effetti del sito comunale. Ciò consente di ridurre al minimo la duplicazione di informazioni e le conseguenti possibilità di errore e di razionalizzare al massimo le attività di aggiornamento e mantenimento. Ai siti tematici è dedicato un paragrafo specifico in questa sezione.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione (gestione e coordinamento); redazione diffusa (aggiornamento ordinario di specifiche pagine); rete dei referenti (per schede servizi, schede uffici e sezione trasparenza). La responsabilità della correttezza delle informazioni relative a uffici, servizi e trasparenza, fa capo ai dirigenti che con la collaborazione di uno o più referenti individuati nei loro uffici, che monitorano il sito affinché le informazioni di propria competenza siano chiare, corrette e aggiornate, segnalando alla redazione web le eventuali necessità di aggiornamento. Tale procedura è stata stabilita formalmente nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità a partire dal 2014.

Link: www.comune.pordenone.it

Siti tematici

Il comune ha attivato diversi siti tematici, con l'obiettivo realizzare una comunicazione più efficace e mirata dedicata a singoli progetti, eventi di richiamo, specifici servizi (anche trasversali a più amministrazioni). Per razionalizzare le risorse, garantire il massimo livello di funzionalità, evitare la duplicazione di informazioni, i siti tematici, pur essendo completi di tutti gli strumenti per un funzionamento autonomo (un titolo, un *url* che li identifica, un *banner* e un *footer* personalizzato, propri strumenti di navigazione, un motore di ricerca), vengono di norma attivati all'interno del sito istituzionale. Non si esclude tuttavia che alcuni siti tematici vengano sviluppati a tutti gli effetti come siti web a sé stanti (questo tipo di evoluzione è già in programma ad esempio per i musei civici).

I vantaggi che questo tipo di soluzione consente sono numerosi e significativi: coerenza di comunicazione; maggiore controllo sui contenuti; punto di ingresso unico ai contenuti della città; reperibilità delle informazioni tramite il motore di ricerca del sito istituzionale; maggiore possibilità di sinergia, analogia e automatismi tra i contenuti; economicità di scala; limitazione del numero di piattaforme da mantenere e dei relativi costi; maggior facilità di gestione in caso di upgrade/migrazioni delle piattaforme; gestione univoca delle policy (note legali, privacy, cookie). Il prezzo da pagare è rappresentato da una maggiore rigidità grafica delle pagine, che non lasciano spazio a soluzioni personalizzate.

I siti tematici attualmente attivi sono: Biblioteca civica, Museo d'arte, Museo di storia naturale,

Museo archeologico, Galleria Bertoia, Informagiovani, Punto Europa, Farmacie comunali, Associazioni online, Servizi demografici, Servizi all'infanzia, a cui si aggiungono Estate a Pordenone, Natale a Pordenone e Primavera a Pordenone, che vengono attivati periodicamente. Fanno eccezione attualmente due siti tematici, che sono stati realizzati su piattaforme separate: l'Ambito urbano 6.5, il SUAP online.

L'attivazione di un nuovo sito tematico esterno alla piattaforma del sito web comunale deve essere valutata e decisa dalla giunta comunale e condivisa con la struttura di comunicazione, al fine di un suo corretto inserimento nell'elenco degli strumenti disponibili, in special modo al fine di pianificarne una gestione efficace e coerente.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione ad eccezione del sito dell'Ambito e dal SUAP *on line* che sono gestiti da personale proprio.

Link: www.comune.pordenone.it/siti-tematici

Social media

Il Comune di Pordenone utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso tali strumenti favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

Il Comune di Pordenone è presente su:

- **Facebook** con la pagina facebook.com/comunedipordenone attiva dal 2012 (ad oggi 23.080 Mi piace e 25.990 follower)
- **Twitter (ora X)** con l'account @comunepordenone attivo dal 2012 (4.519 follower)
- **YouTube** con il canale youtube.com/comunedipordenone attivo dal 2010 (2.200 iscritti, 1.603 video pubblicati)
- **Instagram** con il profilo instagram.com/comunedipordenone attivo dal 2017 (9.544 follower)
- **LinkedIn** con la pagina [linkedin.com/company/comunedipordenone](https://www.linkedin.com/company/comunedipordenone) attiva dal 2021 (1.231 follower e 151 dipendenti)¹⁶

Utilizza inoltre alcune piattaforme per la pubblicazione e condivisione di contenuti tra cui bit.ly, Slideshare, Issuu.

Per quattro anni consecutivi Pordenone si è posizionata nella top ten dei comuni più social, stilata da Forum Pa (società specializzata in assistenza alle PA nei processi di innovazione), nell'ambito della più ampia ricerca annuale sulla trasformazione digitale dei comuni capoluogo, denominata ICity Rank (precisiamo che dal 2023 la classifica delle "città social" non viene più stilata in quanto sono stati modificati gli indicatori su cui si basa ICity Rank).

Nel 2019 e nel 2020 Pordenone si è posizionata decima, nel 2021 settima, su 107 comuni italiani

¹⁶ Dati al 12 febbraio 2024, fonte ufficio comunicazione del Comune di Pordenone

analizzati, per presenza, utilizzo, frequenza d'aggiornamento e numero di utilizzatori dei social gestiti dalle amministrazioni comunali distinguendosi in particolare come unica città non metropolitana presente nella top ten¹⁷. Nell'indagine "Città social" 2022, Pordenone scala ancora la classifica e raggiunge il sesto posto su 108 comuni analizzati, e addirittura il secondo per l'utilizzo di YouTube. Ancora una volta, Pordenone ha attirato l'attenzione degli analisti in quanto unica città non metropolitana presente nelle prime dieci¹⁸.

Finalità, contenuti, regole d'uso e modalità di moderazione sono definiti nella *social media policy* consultabile all'indirizzo www.comune.pordenone.it/socialmediapolicy

L'attivazione di una nuova pagina Facebook o di un nuovo profilo social deve essere valutata e decisa dalla giunta comunale e condivisa con la struttura di comunicazione, al fine di un suo corretto inserimento nell'elenco degli strumenti di comunicazione disponibili, in special modo per poterne pianificare una gestione efficace e coerente.

In generale, occorre evitare il rischio di una frammentazione dei contenitori e dei contenuti in mancanza di una massa critica di utenti in grado di valorizzare l'investimento in una specifica nicchia della comunicazione dell'ente. Per l'attivazione di nuovi strumenti di comunicazione (e di questo tipo di strumenti in particolare) il criterio non deve mai essere l'esigenza dell'ente di comunicare o la disponibilità di contenuti, ma una reale o almeno supposta domanda di quei contenuti, perché se non c'è il pubblico o il pubblico è scarsamente interessato a interagire, la pagina o il profilo non avranno nessuna efficacia né utilità.

Chi se ne occupa: un *social media team* composto da alcuni dipendenti appartenenti a uffici differenti e la partecipazione (anche temporanea) di collaboratori esterni. Il coordinamento fa capo all'ufficio comunicazione. Al *social media team* è dedicato un paragrafo nella sezione Gli attori.

Link: www.comune.pordenone.it/social

Chat: WhatsApp e Telegram

Il Comune di Pordenone utilizza WhatsApp (numero 331/6511331) e Telegram come canali di messaggistica per informare in modo semplice e veloce riguardo a notizie di pubblica utilità, ai principali eventi in programma e in generale per comunicazioni legate a situazioni di particolare impatto sulla vita dei cittadini. Si tratta di servizi attivi dal 2016 il primo, che conta oggi oltre 13.350 iscritti, e dal 2020 il secondo, in un tempo di poco antecedente all'avvento della pandemia, che oggi conta oltre 2.600 iscritti. Il Comune di Pordenone non utilizza più l'SMS per

¹⁷ Questa la classifica: 1° Bologna, 2° Venezia, 3° Torino, 4° Firenze, 5° Napoli, 6° Roma Capitale, 7° Pordenone, 8° Cagliari, 9° Genova, 10° Milano. Per approfondire vedi anche youtube.com/watch?v=jjq5OKbCYo0

¹⁸ Questa la classifica: 1° Bologna, 2° Venezia, 3° Firenze, 4° Torino, 5° Napoli, 6° Pordenone, 7° Roma Capitale, 8° Cagliari, 9° Genova e 10° Milano. Per approfondire vedi youtube.com/watch?v=ifECVPmF-NM

informazioni di pubblica utilità. Il servizio WhatsApp si distingue per essere uno dei primi, se non il primo, a livello nazionale per il rapporto fra numero di iscritti e cittadini, che supera ormai il 25%.

Nel 2024, dopo una fase di sperimentazione, il servizio è diventato bidirezionale, con la possibilità per i cittadini di chiedere informazioni all'URP tramite chat.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione e ufficio relazioni con il pubblico.

Link: www.comune.pordenone.it/whatsapp

SOL - Segnalazioni on line

Tramite il servizio web SOL - Segnalazioni On Line, via web o tramite l'apposita App per smartphone, compatibile con le piattaforme Android e iOS, scaricabile gratuitamente dagli store di riferimento, i cittadini possono comunicare con il comune 24 ore su 24 segnalando via web eventuali guasti, disservizi o problemi che si presentano sul territorio comunale, tramite la compilazione di un modulo semplice e intuitivo e allegando foto o file.

Il servizio SOL, attivato nel 2010, ha aggiunto una soluzione *e-government* agli strumenti di comunicazione dell'ente. SOL innova il modo in cui amministrazione e cittadino dialogano, intendendo la segnalazione non come reclamo ma come una risorsa e sta dimostrando come l'ente pubblico possa utilizzare internet per mettersi a servizio dei cittadini in forme nuove sempre più efficaci, realizzando allo stesso tempo inediti livelli di trasparenza.

Nel 2012 il Comune di Pordenone si è aggiudicato il primo premio al concorso nazionale "La PA che si vede", per il filmato istituzionale "Segnala un problema al Comune di Pordenone" in cui si descrive il funzionamento del servizio Segnalazioni On Line.

Nel 2019 l'utilizzo di SOL è stato reso più semplice, tramite lo sviluppo di una apposita App per gli smartphone, accompagnato da un'analisi degli aspetti di usabilità.

Attualmente il servizio SOL, che continua a funzionare per gli utenti già iscritti, non può accettare nuovi utenti. Il servizio verrà ripristinato e rinnovato nell'ambito della riprogettazione del sito web e dei servizi online attualmente in corso. Nel frattempo le segnalazioni possono essere inviate direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico.

Chi se ne occupa: il progetto SOL è coordinato dal servizio controllo di gestione del comune e gestito con la collaborazione dell'ufficio relazioni con il pubblico.

Link: www.comune.pordenone.it/sol

APP del Comune

APPordenone è la App istituzionale del Comune di Pordenone, compatibile con le piattaforme Android e iOS, scaricabile gratuitamente dagli store di riferimento. È pensata per i cittadini, i turisti e chi visita la città per lavoro e studio. È stata recentemente rinnovata e riproposta come APP turistica, completa di calendario eventi, punti di interesse, mappe interattive e percorsi tematici.

Chi se ne occupa: ufficio turismo. Parte dei contenuti sono collegati a quelli pubblicati nel sito.

Link: www.comune.pordenone.it/app

Newsletter

Il comune gestisce attualmente diverse newsletter tematiche: Biblioteca, Informagiovani, Respiriamo, Punto Europa e Farmacie comunali. Si tratta di un servizio attivo da diversi anni, consolidato con utenti in crescita. Nel corso del 2024 verrà rinnovato e potenziato ulteriormente.

Chi se ne occupa: ufficio tutela ambientale, biblioteca civica, informagiovani, farmacie comunali con il supporto dell'ufficio comunicazione.

Link: www.comune.pordenone.it/newsletter

Alert system

Si tratta di un sistema di allerta telefonica per informazioni di emergenza e di pubblica utilità che l'amministrazione ha attivato nel febbraio 2015. Tramite *Alert system* il Comune di Pordenone può avvisare telefonicamente la cittadinanza nel caso si verificano situazioni di emergenza o di pericolo che interessano il territorio e fornire all'occorrenza informazioni di pubblica utilità o impartire direttive eccezionali. Una voce telefonica preregistrata comunica il messaggio ai numeri di telefono iscritti al servizio. Nel sistema è già presente una banca dati telefonica con i numeri fissi che risultano dagli elenchi pubblici. Chiunque può iscriversi al servizio aggiungendo il proprio numero di telefono.

Chi se ne occupa: Alert system viene attivato secondo regole e con modalità che sono definite in una procedura che coinvolge l'ufficio di protezione civile del comune, l'ufficio comunicazione e il servizio sistemi informativi, all'interno dei quali sono stati individuati i referenti abilitati a utilizzarlo.

Link: www.comune.pordenone.it/alert

Open data

Il Comune di Pordenone aderisce alla filosofia dell'*open data*. È allo studio una sezione del sito istituzionale in cui raccogliere e pubblicare i propri dati aperti. Alcuni *dataset* sono già raggiungibili navigando nelle diverse sezioni del sito. Tali dati potranno confluire gradualmente nelle piattaforme regionali e nazionali dedicati all'*open data*. Non si tratta in questo caso di informazioni relative a uno specifico ambito, ma piuttosto di un approccio e di una modalità con cui il comune rende disponibili i dati, agevolandone il riutilizzo.

Chi se ne occupa: direzione generale, sistemi informativi, ufficio comunicazione

Sportelli di front office

Gli sportelli sono in prima linea nel rapporto immediato con gli utenti. A partire dal 2020, in seguito alla pandemia da Covid-19, gli uffici comunali ricevono quasi solo su appuntamento. L'ufficio relazioni con il pubblico è il primo punto di contatto con l'utenza per ogni tipo di segnalazione o quesito; si occupa anche di fornire supporto ad altri uffici gestendo ad esempio la prenotazione di appuntamenti e fornendo su ogni tipo di argomento le informazioni di primo livello. Tra gli

altri sportelli di maggior rilievo segnaliamo quelli dei servizi demografici, dei servizi sociali e dei tributi, ognuno dei quali ha caratteristiche e pubblici differenti e fa capo ai rispettivi dirigenti di settore.

L'Urp rappresenta il primo interlocutore per gli utenti che chiedono informazioni in merito alle attività del comune via telefono, via email o direttamente allo sportello. È evidente la delicatezza del ruolo di un ufficio che, in contatto continuo e diretto con il pubblico, quotidianamente risponde a dubbi e quesiti, ascolta gli utenti e fornisce loro informazioni: esso contribuisce significativamente alla costruzione dell'idea che i cittadini si fanno dell'intera organizzazione. Una delle condizioni essenziali affinché l'Urp possa svolgere efficacemente e professionalmente questa funzione è che chi vi opera disponga costantemente delle informazioni necessarie, complete, aggiornate, certe e chiare. Fornire all'Urp un aggiornamento esaustivo e immediato in merito alle informazioni che la macchina comunale stessa ha prodotto, rappresenta un impegno per tutti gli uffici e gli amministratori dell'ente.

Comunicazione telefonica

È un punto di contatto immediato, fondamentale e altamente utilizzato dagli utenti, che consente di stabilire un'interazione amichevole e di risolvere già a questo livello il problema per cui il cittadino si rivolge all'amministrazione. Il codice di comportamento aziendale dell'ente contiene disposizioni sulle modalità di risposta al telefono e sulla reperibilità telefonica, al fine di ridurre al minimo il rischio di un telefono che squilla a vuoto o un intasamento del centralino.

Oltre ai principali numeri di riferimento, del centralino (0434/392111) e dell'Urp (0434/392245), esiste anche un numero verde (800/305566) dedicato alla segnalazione di guasti e disservizi. L'amministrazione inoltre può decidere di attivare *call center* dedicati a temi emergenti o emergenziali. Si tratta di una soluzione estremamente efficace, che è stata adottata con successo ad esempio in occasione dell'Adunata degli alpini o, più di recente, per l'emergenza sanitaria pandemica. L'amministrazione ha stabilito un unico numero che i cittadini possono utilizzare in caso di situazioni di emergenza (0434/392290). Sempre in tema di comunicazione telefonica in situazioni di emergenza, il comune utilizza il servizio *Alert system*, con cui può inviare messaggi vocali preregistrati ai cittadini: in questo caso dunque non è più il cittadino a contattare l'ente, ma viceversa.

Chi se ne occupa: centralino, Urp, oltre ai numerosi *front office* dei singoli uffici e servizi. Tutti i dipendenti sono direttamente raggiungibili tramite un numero telefonico, l'elenco è sempre consultabile online

Link: www.comune.pordenone.it/rubrica

Comunicati stampa

Note scritte ufficiali emesse dall'ente e rivolte a un pubblico di professionisti della comunicazione. Forniscono ai media tutte le informazioni utili per realizzare articoli su servizi, eventi, iniziative dell'amministrazione e diffondere informazioni di pubblica utilità. Di norma contengono orari, luoghi, personaggi e nodi cruciali di eventi e iniziative, includono le dichiarazioni dell'amministrazione, eventuali immagini, link o allegati per gli approfondimenti.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione

Link: www.comune.pordenone.it/comunicatistampa

Conferenze stampa

Incontri con i giornalisti organizzati dal comune ai quali partecipano il sindaco o gli assessori di competenza e i responsabili dei servizi, per illustrare progetti o iniziative dell'amministrazione. Si sceglie di organizzare una conferenza stampa quando il tema è particolarmente complesso (per cui l'amministrazione ritiene necessario incontrare i giornalisti per fornire maggiori approfondimenti e chiarire direttamente eventuali dubbi), oppure quando l'amministrazione ritiene un tema particolarmente importante e degno di essere evidenziato.

Chi se ne occupa: ufficio stampa

Rassegna stampa

Il servizio di rassegna stampa quotidiana viene attualmente realizzato internamente. La rassegna stampa viene messa a disposizione di dipendenti e amministratori dell'ente tramite la rete intranet.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione

Audiovisivi e servizi TV

Il Comune di Pordenone ha iniziato a utilizzare l'audiovisivo per comunicare nel 2007, quando è nata l'iniziativa "Progetto comune", conclusasi nel 2011. Successivamente, ha continuato a realizzare filmati istituzionali che possono avere carattere di news, di approfondimento o di tutorial per i cittadini.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione.

Stampa e TV locali

L'attività di comunicazione istituzionale consente al comune di garantire ai cittadini e alla comunità locale una disponibilità sistematica e continua di informazioni utili relative a opportunità, attività, progetti, iniziative, eventi e servizi di pubblico interesse, oltre alla efficace gestione della comunicazione in situazioni di emergenza. La disponibilità di tali informazioni ha importanti riflessi sul tessuto sociale, economico e commerciale della città, della partecipazione civica e della conoscenza dei cittadini, oltre che sul piano della sicurezza delle persone.

Per questo motivo, l'Amministrazione comunale intende assicurare che le informazioni rilevanti per la comunità locale possano raggiungere tutte le fasce di popolazione, e non soltanto coloro che hanno accesso ai canali digitali di comunicazione diretta, come il sito web, social e chat.

A tal fine, l'Amministrazione ritiene necessario assicurare la diffusione di tali informazioni anche attraverso la stampa e le TV, acquistando spazi di informazione e comunicazione a pagamento e affidando il servizio di supporto e collaborazione alla comunicazione istituzionale alle testate maggiormente presenti e seguite sul territorio cittadino, tramite prestazioni di natura intellettuale quali ad esempio l'interazione con soggetti istituzionali e la realizzazione e diffusione di servizi televisivi.

Questionari sulla qualità dei servizi

A partire dal 2009, il Comune di Pordenone effettua delle indagini per conoscere il livello di soddisfazione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi erogati. Per farlo somministra periodicamente dei questionari agli utenti dei diversi servizi. I risultati vengono pubblicati e restano disponibili nel sito web istituzionale.

Chi se ne occupa: controllo di gestione

Link: www.comune.pordenone.it/questionari

Incontri pubblici

Nell'ambito di campagne di sensibilizzazione o di informazione, il comune organizza talvolta degli incontri pubblici per dare la possibilità ai cittadini ricevere informazioni dirette dai politici, dai tecnici o dai funzionari di riferimento. In molti casi questo tipo di comunicazione diretta è la più efficace, anche perché consente agli interessati di porre domande e agli amministratori e tecnici di chiarire subito i principali dubbi o avanzare proposte. Si tratta di uno strumento estremamente efficace anche per la comunicazione interna.

Chi se ne occupa: uffici interessati e amministratori

Associazioni on line

Il servizio Associazioni *on line* consiste in un sito dedicato alle associazioni e alle varie forme di aggregazione che operano nel territorio pordenonese. Si tratta di una banca dati contenente le informazioni su attività sociali, amministratori, sedi e orari delle organizzazioni. Peculiarità di questo servizio è che tutte le informazioni vengono pubblicate e aggiornate a cura delle associazioni stesse.

Tutte le associazioni iscritte inoltre possono aggiungere autonomamente al calendario online gli eventi pubblici che esse organizzano. Questo consente di rendere il calendario online del comune ancora più ricco e completo, trasformandolo in uno strumento a reale servizio della città, non

semplicemente nelle mani degli uffici comunali, ma alimentato anche “dal basso”, a cura delle associazioni stesse. Il sito comunale si pone dunque anche come “rete civica”, cioè non solo luogo delle informazioni che il comune distribuisce, ma anche come piattaforma a disposizione della comunità per comunicare e mettere in circolo informazioni. Sui contenuti pubblicati direttamente dalle associazioni, il comune effettua un controllo a posteriori, solo per verificare il rispetto delle regole d’uso.

Chi se ne occupa: il servizio è stato realizzato dall’ufficio comunicazione con la collaborazione dell’ufficio cultura, sport e dell’Urp. Operatori appartenenti a diversi uffici mantengono monitorati i contenuti pubblicati dalle associazioni e forniscono il supporto e l’assistenza agli utenti.

Link: www.comune.pordenone.it/associazioni

Applicativi diversi per la pubblicazione di dati e atti

Gli obblighi di pubblicazione previsti dalle norme in tema di trasparenza e pubblicità degli atti sono numerosi e articolati. Una parte di questi dati vengono pubblicati appoggiandosi ad applicativi a ciò dedicati. Tra essi hanno un ruolo centrale alcuni applicativi forniti al comune da Insiel, società ICT *in house* della Regione Friuli Venezia Giulia. L’**Albo pretorio online** serve per pubblicare tutti gli atti che richiedono pubblicità legale: deliberazioni, determinazioni, ordinanze, avvisi, bandi, notifiche, pubblicazioni di matrimonio, eccetera. Tale strumento consente di impostare la data di scadenza dell’atto, ma anche di mantenerlo pubblicato *sine die*: in tal modo si genera una sezione denominata **Storico atti** che consente di mantenere online un archivio liberamente consultabile di documenti. Utilizzando questo strumento il comune mantiene consultabili *on line* tutte le deliberazioni di giunta e di consiglio a partire dal 2009 e tutte le determinazioni dirigenziali a partire dal 2011. Una scelta di trasparenza che supera l’obbligo normativo.

Altri strumenti Insiel deputati alla pubblicazione di documenti sono **Amministrazione trasparente**, che consente agli uffici di pubblicare le informazioni richieste dagli articoli 15, 26, 27 e 35 del decreto trasparenza, **AvcpXml** per pubblicare ai sensi del comma 32 dell’articolo 1 della Legge 190/2012 (anticorruzione) e **Adweb**, il gestionale per redigere deliberazioni e determinazioni, che contiene in sé lo strumento per pubblicare sull’albo pretorio.

Chi se ne occupa: la gestione di questi strumenti è altamente decentrata, in quanto sono i singoli settori e uffici a gestire il proprio atto dalla creazione, alla firma, alla pubblicazione. I tempi di pubblicazione degli atti e altri dettagli sono contenuti del Piano della trasparenza.

Link: <http://albopretorio.regione.fvg.it/pordenone>

Immagine coordinata dell’ente

Il Comune di Pordenone si prende cura della propria identità visiva, nella consapevolezza che solo un’organizzazione che comunica in maniera omogenea, ordinata e coordinata può comunicare efficacemente. L’identità visiva è anche uno degli strumenti messi in campo per

superare la frammentarietà, l'improvvisazione, la disomogeneità e la mancanza di cura dei messaggi che talvolta possono venir trasmessi dall'ente, lavorando invece secondo una logica unitaria e non parziale. Nel 2008 è stato adottato un manuale dedicato all'"Immagine grafica coordinata del Comune di Pordenone", da allora a disposizione di tutti gli uffici. Con tale manuale è stata adottata anche una versione rinnovata e semplificata dello stemma cittadino, con l'obiettivo di assicurare massima leggibilità e agevole riproducibilità su ogni supporto ed in ogni dimensione. Nel 2022 è stato messo a punto un nuovo modello di carta intestata, reso disponibile agli uffici tramite intranet.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione.

Guida di stile

Il Comune di Pordenone nel 2019 ha adottato una *Guida di stile* rivolta a tutti i dipendenti e collaboratori che scrivono **nel sito web e nei profili social** dell'ente. Si tratta di uno **strumento di lavoro** utile a realizzare una comunicazione online il più possibile chiara, coordinata e omogenea. La guida è pubblicata nel sito web istituzionale, da cui chiunque può **scaricarla e riutilizzarla liberamente**, rispettando la licenza CC BY-SA 4.0.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione

Segnaletica interna

Un sistema di segnaletica interna completo e curato è necessario per consentire agli utenti di raggiungere con sicurezza l'ufficio che cercano, senza doversi rivolgere agli sportelli ed evitando l'effetto spaesamento nei corridoi. Le diverse sedi comunali sono autonome nel realizzare la propria segnaletica interna, nel rispetto dell'immagine coordinata dell'ente. Occorre segnalare che il municipio presenta su questo fronte particolari problematiche, dovute innanzitutto alla struttura del palazzo, di per sé labirintica e con l'ingresso principale agli uffici collocato sul retro. Sarebbe necessaria una revisione di tutta la segnaletica interna ed esterna del municipio.

Chi se ne occupa: direzione generale, dirigenti dei settori.

Locandine, dépliant, volantini

Il Comune di Pordenone utilizza regolarmente, sebbene con tirature che via via diminuiscono negli anni, questo tipo di strumenti di comunicazione cartacei e tradizionali, che fanno parte del mix comunicativo in gran parte di tutte le iniziative organizzate o patrocinate dall'amministrazione. Manifesti, locandine, inviti relativi alle iniziative vengono realizzati di norma internamente a cura del centro stampa interno. Nel caso degli eventi più importanti, la realizzazione grafica viene affidata a professionisti esterni, come anche la stampa di materiali di formati particolari (ad esempio i manifesti di dimensioni 6x2 o 6x3 metri da affiggere sui supporti del comune presenti in città). Tutti i materiali stampati devono riportare il logo del comune e rispettare le regole

dell'immagine coordinata.

Chi se ne occupa: centro stampa comunale.

Pannelli a messaggio variabile

Sulle principali vie d'accesso a Pordenone e in alcuni punti strategici lungo l'anello che circonda il centro città sono posizionati dei pannelli luminosi a messaggio variabile, gestiti dalla società partecipata del Comune Gestione Servizi Mobilità spa. Tali dispositivi mostrano in tempo reale il numero di posti disponibili nei parcheggi in struttura collocati in centro città e lungo il suo perimetro e un messaggio di benvenuto a Pordenone, con data e ora. All'occorrenza, tali pannelli possono essere efficacemente utilizzati nell'ambito di specifiche campagne di comunicazione, per veicolare informazioni utili a chi entra in città riguardanti viabilità e parcheggi in prima battuta, ma anche per pubblicizzare eventi di richiamo, informazioni di pubblica utilità e iniziative di particolare impatto sulla vita cittadina. È necessario in ogni caso ricondurre le informazioni a messaggi estremamente sintetici.

Chi se ne occupa: la società Gsm spa, anche su richiesta dell'ufficio comunicazione del comune.

Chiarezza dei testi (atti, regolamenti e comunicazione scritta in genere)

La chiarezza del linguaggio è uno dei principi generali stabiliti nel codice di comportamento aziendale comunale: “nella redazione dei testi scritti ed in tutte le altre comunicazioni, il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile”¹⁹.

Anche se il linguaggio vero e proprio dell'amministrazione, quello degli atti, deve rispettare precise regole formali, tali regole non devono pregiudicare la chiarezza del testo, che deve essere comprensibile anche a persone prive di una preparazione specifica. A questo tema il Comune di Pordenone ha sempre dedicato particolare attenzione, che negli ultimi anni sta ulteriormente aumentando, parallelamente a una crescente attenzione alla trasparenza e alla comunicazione con gli utenti in generale. Si segnalano in particolare le iniziative che hanno portato alla standardizzazione e razionalizzazione dei testi delle deliberazioni e delle determinazioni dirigenziali. Personale di diversi settori ha inoltre partecipato negli anni 2013, 2014, 2015 e 2016 a corsi di formazione sul tema, con l'obiettivo di diffondere sempre più all'interno dell'organizzazione la sensibilità necessaria a prendersi cura del testo e a renderlo sempre chiaro e accessibile. In tempi più recenti, vi è un'attenzione specifica, sempre più diffusa negli uffici, riguardo al tema della chiarezza dei testi pubblicati nel sito web istituzionale. Questo anche grazie al nuovo impulso dato a questo tema dalle “Linee guida di design dei servizi pubblici”²⁰.

Vi è infatti la consapevolezza che non solo l'efficacia della comunicazione e del servizio, ma

¹⁹ Articolo 3, punto 8 del Codice disciplinare

²⁰ Designers Italia è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Url designers.italia.it

anche l'effettiva trasparenza amministrativa, trovino una loro componente essenziale nella chiarezza e comprensibilità dei testi. Un obiettivo che non si può mai considerare raggiunto una volta per tutte, ma cui occorre tendere costantemente, tramite continue azioni di stimolo, iniziative di formazione e sensibilizzazione, controllo dei testi.

Chi se ne occupa: l'indicazione arriva dall'amministrazione, dalla segreteria generale e dai dirigenti. L'ufficio comunicazione fornisce all'occorrenza il supporto tecnico.

Il passaparola

Si tratta di una forma di comunicazione estremamente efficace: diffusa, capillare, molto utilizzata e altamente persuasiva. Può diffondersi a velocità notevole e raggiungere un elevatissimo numero di persone. Ciò vale a maggior ragione all'interno di comunità di medie dimensioni, come Pordenone. Esiste anche all'interno di ogni organizzazione, come fonte di notizie alternativa a quelle ufficiali. Ogni piano di comunicazione dovrebbe dunque tener conto del passaparola.

Anche se non è possibile gestire o controllare questa forma di comunicazione, essa rappresenta da un lato una fonte preziosa di suggerimenti di cui tener conto - ad esempio per migliorare una situazione o un servizio - dall'altro rappresenta una risorsa fondamentale per far circolare le informazioni utili e chiama in causa nuovamente il ruolo cruciale della comunicazione interna e della condivisione delle informazioni. Quando tutto il personale è **preparato, coinvolto e consapevole** in merito a un'iniziativa del comune, ciascun dipendente sarà in grado di diffondere, tramite le proprie conoscenze e i canali personali, informazioni utili e corrette, mettendole in circolo in maniera estremamente rapida, capillare ed efficace. Pensiamo ad esempio a grandi campagne di informazione e sensibilizzazione o in prossimità di eventi che avranno un considerevole impatto sulle abitudini dei cittadini.

Allo stesso tempo è fondamentale evitare che, proprio tramite il passaparola, si diffondano informazioni inesatte o fuorvianti. A tale proposito, evidenziamo come il web rappresenti uno strumento ideale per contrastare questo rischio: la disponibilità di informazioni ufficiali, complete, aggiornate e ben strutturate sul sito istituzionale consente di arginare eventuali fraintendimenti o manipolazioni attraverso semplici link a contenuti specifici. Un link è più rapido ed efficace di una comunicazione strutturata ad hoc per correggere informazioni non precise o per reagire a una emergenza di comunicazione.

Intranet

Dal dicembre 2022 il Comune di Pordenone dispone di una nuova intranet, frutto di una riprogettazione radicale di quella preesistente, creata nel 2001, che consisteva in un semplice sito web, costituito da alcune decine di pagine html organizzate per argomenti. La nuova piattaforma supera i precedenti limiti tecnologici e fornisce agli utenti nuovi servizi e nuove possibilità. In occasione della riprogettazione è stata anche attivata una redazione intranet, che coinvolge

personale dell'ufficio comunicazione, dell'Urp e dei Sistemi informativi. Vi è la possibilità per gli uffici che lo desiderano di pubblicare autonomamente i contenuti e le informazioni di propria competenza. Uno degli elementi qualificanti della nuova intranet è la rubrica evoluta, in cui i contatti delle persone vengono arricchiti da numerose altre informazioni di contesto. Nel corso del 2023 è stata trasformata in una piattaforma interattiva a cui tutti i dipendenti potranno accedere mediante credenziali personali per usufruire di servizi personalizzati.

Chi se ne occupa: ufficio comunicazione e sistemi informativi

La comunicazione interna

Abbiamo fatto riferimento più volte ad aspetti di comunicazione interna. Accenniamo qui in termini generali a questo importante fronte, precisando che per dare forma e metodo alle azioni di comunicazione interna sarebbe opportuno elaborare una strategia dedicata.

Con l'espressione comunicazione interna (o organizzativa) ci riferiamo all'insieme delle "attività che favoriscono e diffondono i valori dell'ente, la conoscenza delle strategie amministrative e l'organizzazione del lavoro"²¹. Possiamo intenderla dunque come "messa in comune di esperienze, valori, responsabilità, creazione di identità e di condivisione dei processi organizzativi". In tal senso la comunicazione interna è anche motore dello sviluppo dell'organizzazione e leva strategica nella gestione del cambiamento.

Inoltre, la comunicazione interna svolge un ruolo complementare e funzionale rispetto alla comunicazione esterna. Infatti non è possibile ottenere una comunicazione esterna efficace, trasparente e completa se il livello della comunicazione interna non è altrettanto efficace, trasparente e completo.

In termini generali, nei confronti del pubblico interno è possibile mettere in campo azioni di comunicazione su più fronti: formazione su tematiche legate all'organizzazione e alla comunicazione; informazione interna (tramite rete intranet e altri strumenti uno a molti), partecipazione al cambiamento (incontri e condivisione illustrazione di atti e decisioni); disponibilità di strumenti di lavoro, di collaborazione, di comunicazione evoluti, impostati alla condivisione e in grado di far emergere il valore della comunicazione informale accanto a quella formale.

Lo scenario attuale in cui vive la pubblica amministrazione si caratterizza per un forte impulso al cambiamento e all'innovazione digitale. Per poter gestire tale processo, occorre agire contemporaneamente su tre piani, quello tecnologico, quello organizzativo e quello culturale. Bisogna poter contare su personale informato, motivato, coinvolto e partecipe del cambiamento stesso e ciò richiede di "rielaborare e far evolvere il sistema di significati e valori

²¹ "Diritto di parola", Alessandro Rovinetti, 2002

dell'organizzazione coerentemente con le nuove linee strategiche".²² Appare evidente dunque come in ogni fase del cambiamento la comunicazione interna rappresenti leva imprescindibile, e una strategia di comunicazione interna uno strumento necessario.

I principali strumenti di comunicazione interna attualmente in uso nel Comune di Pordenone sono - oltre agli incontri con il personale per la condivisione e illustrazione di decisioni e gli incontri di formazione interna - la rete intranet e la posta elettronica. Queste due piattaforme mostrano i segni del tempo e una certa inadeguatezza rispetto alle mutate esigenze dell'organizzazione, in quanto non permettono più di cogliere a pieno tutte le opportunità di comunicazione offerte oggi dalle tecnologie informatiche. Occorre accompagnare anche con le tecnologie il passaggio da un sistema di comunicazione unidirezionale e gerarchico a un sistema di dialogo orizzontale e paritario, attivare ambienti di collaborazione e condivisione *on line*, sperimentare strumenti di *community*. Per questo è stata attuata di recente una radicale riprogettazione della rete intranet tramite l'adozione di una nuova piattaforma, che crea le condizioni per l'eventuale attivazione di strumenti di comunicazione interna innovativi (come una chat interna e servizi *on line* personalizzati).

Compatibilmente con le risorse disponibili e gli indirizzi che darà l'amministrazione, tali iniziative e strumenti di comunicazione interna potranno essere ancor più sviluppati, secondo un disegno che troverà spazio nelle versioni future del presente piano.

Comprendere l'efficacia della comunicazione

Le specifiche azioni o piani di comunicazione che il Comune di Pordenone attuerà faranno riferimento al presente piano, richiamandone il contesto, gli obiettivi, gli strumenti disponibili e le modalità con cui essi vengono gestiti. Per conoscere di volta in volta l'efficacia della comunicazione effettuata, sarà necessario individuare specifici indicatori, tarati sugli obiettivi specifici.

Per conoscere e valutare l'efficacia dell'attività di comunicazione è possibile svolgere un'analisi di tipo **quantitativo**, basandosi su indicatori misurabili (tra cui ad esempio tempi, costi, numero di accessi, incontri, comunicati, segnalazioni ricevute). A tal proposito occorre fare qui alcune precisazioni. La disponibilità dei dati utili a misurare l'efficacia della comunicazione è molto differente a seconda degli strumenti: per quanto riguarda il web e in particolare i *social media* esistono strumenti di analisi estremamente dettagliati. Tuttavia i numeri possono essere fuorvianti, ad esempio il numero di iscritti alla pagina Facebook fornisce un dato solo apparentemente significativo: il valore che può dirci veramente qualcosa dell'efficacia comunicativa è il numero delle persone effettivamente coinvolte. Analogamente, su Twitter hanno più significato le interazioni e i *retweet* che non il numero di *follower* o il numero di *tweet*.

²² «Il piano di comunicazione delle amministrazioni pubbliche», a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica, Edizioni scientifiche italiane, Napoli (2004), pag. 117

La piattaforma per le segnalazioni online SOL contiene in sé la possibilità non solo per l'operatore, ma anche per qualunque utente di verificare via web, liberamente e in tempo reale, l'esito della segnalazione, i tempi di risposta e in definitiva l'efficacia del servizio stesso.

Per quanto riguarda la relazione con la stampa, gli indicatori numerici possono essere: numero comunicati inviati, numero foto inviate, numero conferenze stampa organizzate, numero medio giornalisti presenti alle conferenze stampa.

Per quanto riguarda infine l'attività dell'Urp, ad oggi non disponiamo di dati certi su numero di utenti, tipo di quesiti sottoposti, tempo di permanenza allo sportello. Per poter disporre di questi dati sarebbe necessario (oltre ad un applicativo a ciò dedicato) organizzare diversamente il *front office*, cosa difficile innanzitutto per problemi logistici. Tale rilevazione infatti non potrà essere attivata finché le funzioni di Urp e di portineria saranno svolte nello stesso luogo fisico.

Per un'analisi **qualitativa** dei servizi erogati, possiamo fare riferimento alle indagini di *customer satisfaction* svolte periodicamente, consultabili all'indirizzo www.comune.pordenone.it/questionari.

Documenti richiamati nel presente piano

- Linee programmatiche di mandato 2021-2026
- Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026
- Programma triennale per la trasparenza e programma triennale dell'anticorruzione
- Manuale "Immagine grafica coordinata del Comune di Pordenone"
- Guida di stile per il sito web e i social media del Comune di Pordenone
- Social media policy del Comune di Pordenone
- Codice di comportamento aziendale del Comune di Pordenone

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: ZANINOTTI DAVIDE
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 21/02/2024 08:37:51

NOME: CESCO GIAMPIETRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 23/02/2024 13:01:50

NOME: CIRIANI ALESSANDRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 23/02/2024 13:17:10