

## SOMMARIO

### *“Sviluppo di un progetto per il miglioramento della comunicazione interna nel Comune di Pisa”*

La tesi nasce come prosecuzione del progetto “Percorsi Qualità: Il Comune allo Specchio”, svolto all’interno del Comune di Pisa utilizzando il modello CAF. L’obiettivo è quello di proporre al Comune un nuovo progetto per il miglioramento della comunicazione interna per ottenere, sia un sensibile miglioramento immediato della sua efficacia, sia la creazione di meccanismi di feed back che permettano di gestirla, nel tempo, in ottica PDCA.

Il nuovo progetto è stato sviluppato effettuando interviste individuali ai responsabili delle strutture/direzioni che si occupano a vario livello di comunicazione e analizzando gli strumenti implementati all’interno dell’Ente per supportare le comunicazioni stesse. I risultati delle interviste e delle analisi hanno permesso di individuare una “mappa” delle comunicazioni interne e il grado di utilizzo e di gradimento degli strumenti, con i rispettivi punti di forza e di debolezza. Infine, quali esempi concreti di applicazione del modello proposto, sono state approfondite le comunicazioni riguardanti la mobilità interna e la rubrica dipendenti, individuando prima le criticità e successivamente sviluppando le conseguenti azioni di miglioramento.

## ABSTRACT

### *“Development of a project for improvement of internal communication in the Comune di Pisa organization”*

This work originates from “Percorsi Qualità: Il Comune allo Specchio” project, which was developed at the Comune di Pisa, exploiting the CAF model.

It is aimed to enhance internal communication, both by increasing its immediate effectiveness and by setting up some feed back mechanisms aimed to communication management along the time, under the PDCA paradigm.

Work development included some interviews to Directors of Structures/Departments concerned with communication, and critical analysis of communication support tools already implemented and working inside the Comune di Pisa organization. This resulted in individuating an internal communication map and a table of communication tools reporting, for each one, its main positive and negative features, as well as its actual degree of exploitation and agreement under end user’s point of view. In addition to global evaluation, in-depth analysis was performed about communication related to personnel internal mobility and personnel public address book. As a first step, critical aspects in current communication flow were pointed out, then enhancement actions were proposed.