



Ministero della Pubblica Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Indirizzo Professionale Statale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera  
Indirizzo Professionale Statale Agrario "Servizi per l'Agricoltura, lo sviluppo rurale,  
la valorizzazione dei prodotti del territorio e gestione delle risorse forestali e montane".  
**I.P.S.S.E.O.A. - "Raffaele Viviani"**  
Cod. Fiscale 90039480638 -Cod. mecc. NARH09000Q -C/C postale 22564801  
**Corso Serale per adulti** Indirizzo Professionale Statale  
Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera - Cod. mecc. NARH090505  
PEC: [NARH09000Q@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:NARH09000Q@PEC.ISTRUZIONE.IT); E-mail: NARH09000Q@ISTRUZIONE.IT  
Tel. 081 8714116- 081 8713843-Direzione:081 8716830 - Fax: 081 0112257 - **Castellammare di Stabia (NA)**  
**Sede Centrale:** Via Annunziatella, 23; **Plesso OIERMO:** Traversa Varo, via Annunziatella n°25  
**Rovigliano,** via Cantieri Metallurgici - tel./fax 081 8700890 – 081818237 – CAP: 80053  
**Agerola (NA):** Cod. Mecc: NARH09002T  
**Sede Coordinata:** via Mulino n°3, tel./fax 081 8731681 - **Plesso:** via Sariani c/o I.C. "DE NICOLA" di Agerola  
**Sito internet:** <http://www.alberghieroviviani.edu.it>

Prot.n.8583/2019

Castellammare di Stabia, 30 ottobre 2019

## **L'implementazione di modalità efficaci di Comunicazione Piano della comunicazione a.s. 2019/2020**

### **Premessa**

**Visto** il PTOF 2019/2022;

**Visto** l'Atto di Indirizzo del Dirigente Scolastico per il miglioramento dell'Offerta Formativa, a.s. 2018/2019, prot. n. 6244/2018 del 16 luglio 2018;

**Visto** l'Atto di Indirizzo per il miglioramento dell'offerta formativa e la revisione dei processi educativi e didattici, a.s. 2019/2020 prot.n. 7643/04 del 07 ottobre 2019, a completamento ed integrazione del PTOF;

**Tenuto conto** degli obiettivi nazionali, degli obiettivi regionali assegnati con Decreto del Direttore Regionale dell'USR Campania, prot.n.1706/C3 del 03/03/2017;

**Tenuto conto** degli obiettivi desunti dalle priorità individuate nel RAV;

**Tenuto conto** dei traguardi di apprendimento e di competenze attesi e fissati dalle Linee Guida per gli Istituti Professionali;

**Tenuto conto** delle esigenze del contesto territoriale;

**Tenuto conto** delle istanze particolari dell'utenza della Scuola;

si rappresenta che l'implementazione del piano di comunicazione a.s. 2019/2020, costituisce una tappa significativa nelle azioni migliorative, di seguito riportate, per il perseguimento del risultato dell'ottimizzazione del servizio scolastico previsto nel rapporto di autovalutazione e nelle azioni comuni per la definizione dell'identità, dell'orientamento strategico e della politica dell'istituzione scolastica.

### **La definizione dell'identità, dell'orientamento strategico e della politica dell'istituzione scolastica si declina in:**

- Gestione, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane;
- Promozione della partecipazione, cura delle relazioni e dei legami con il contesto territoriale;
- Gestione delle risorse strumentali e finanziarie;
- Monitoraggio, valutazione, rendicontazione;
- Miglioramento delle modalità di lavoro di squadra, di condivisione con le parti interessate delle esigenze e delle aspettative della comunità educativa;
- Miglioramento della comunicazione circa l'individuazione delle priorità strategiche;
- rivisitazione delle strategie e delle azioni per il perseguimento degli obiettivi prefissati;

- attivazione di azioni concordate e definite di comune accordo con la Comunità scolastica e con il contesto sociale di riferimento.

### **La Comunicazione efficace – Il Piano di comunicazione**

Lo studio, l'analisi e l'implementazione di modalità efficaci di comunicazione, avendo come riferimento i modelli aziendali, hanno assunto, negli ultimi anni, un valore strategico fondamentale nelle pubbliche amministrazioni.

Comunicare in modo efficace significa sapersi esprimere in ogni contesto con qualsiasi interlocutore, sia a livello verbale che non verbale, con chiarezza e coerenza, significa fare in modo che il messaggio trasmesso venga recepito correttamente dal destinatario.

La comunicazione efficace assicura trasparenza, imparzialità e parità di accesso alle informazioni; è uno strumento concreto di gestione della complessità organizzativa.

Il **piano di comunicazione** è un documento strategico con cui le organizzazioni, imprese o istituzioni, programmano le proprie attività di comunicazione e le relazioni pubbliche, per interagire con il loro pubblico per riuscire a comunicare i messaggi giusti alle persone giuste al momento giusto.

Con il piano di comunicazione un'organizzazione interviene per confermare o modificare percezioni e comportamenti verso se stessa e i propri prodotti. Più concretamente, il piano di comunicazione è la metodologia di lavoro che consente ad un'organizzazione di studiare, definire e pianificare le attività di pubblicità, relazioni pubbliche e promozioni necessarie per perseguire gli obiettivi d'impresa per breve/lungo periodo.

La comunicazione pubblica deve garantire un'informazione trasparente, esauriente ed oggettiva, promuovendo nuove relazioni con i cittadini ed utenti, al fine di ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, attraverso un adeguato sistema.

Secondo quanto previsto dalla legge 150/2000, il Piano di comunicazione mette l'Amministrazione nelle condizioni di delineare una visione strategica della propria comunicazione e di raggiungere l'obiettivo di veicolare i contenuti prodotti ai destinatari di riferimento, coniugando le strategie e le azioni di comunicazione, secondo un disegno organico e razionale. Correlando tra loro queste variabili, esso mette l'Amministrazione nelle condizioni di delineare una visione strategica della propria comunicazione e di raggiungere l'obiettivo di veicolare i contenuti prodotti ai destinatari di riferimento. In particolare, le attività di comunicazione, sensibilizzazione e di formazione hanno una rilevanza del tutto peculiare in quanto sono intrinsecamente collegate al raggiungimento delle priorità individuate.

Il Miur si colloca fra i Ministeri con un target di riferimento fra i più complessi per numeri e varietà interna; un dato di partenza (che rende particolarmente laboriosa la sfida comunicativa) dell'Amministrazione le cui politiche hanno ricadute centrali per lo sviluppo sociale ed economico del Paese.

Rilevanti sono anche le ricadute in materia di cittadinanza attiva: è a scuola che si formano i cittadini di domani e che si contrastano fenomeni come quello del bullismo a cui il Miur dedica particolari sforzi e attenzione. Inoltre, la crescente diffusione delle nuove tecnologie nella società odierna impone un ulteriore impegno nell'ideare strumenti e contenuti che garantiscano servizi e informazioni alla portata di tutti i cittadini ed utenti.

Dall'analisi del contesto e dall'individuazione e scelta dei contenuti da valorizzare derivano gli obiettivi di comunicazione, da cui discendono, a loro volta, le azioni da mettere in campo per l'a.s. 2019/2020.

Particolare attenzione è riposta nell'adozione di una comunicazione informata, consapevole e partecipata, nell'ottica del corretto utilizzo dei media e dell'ottimizzazione delle risorse economiche e strumentali. Con riferimento allo sviluppo di una sempre più forte "identità della comunità", fondamentale è il rafforzamento della comunicazione interna in cui protagonista è il personale dell'amministrazione. Lo stesso è parte attiva del processo di comunicazione interna, e, allo stesso tempo, la leva di trasmissione del messaggio della comunicazione verso l'esterno.

Le azioni di comunicazione interna devono convergere verso le finalità della comunicazione esterna secondo la logica della comunicazione integrata. La cultura della comunicazione deve affermarsi

all'interno della nostra organizzazione in modo diffuso e trasversale per creare all'esterno un'identità coesa e coerente, garantendo forza ed efficacia alle azioni di comunicazione esterna.

La comunicazione come mezzo di diffusione della conoscenza all'interno della struttura, consente di valorizzare le competenze e le professionalità interne, ampliando il know-how e sviluppando la crescita delle risorse umane. Essa deve essere volta ad istituzionalizzare procedure di lavoro che prevedano la condivisione delle informazioni e delle prassi tra uffici, per consolidare nel tempo forme di collaborazione che definiscano la *mission* dell'organizzazione, condividendone finalità e strategie. La comunicazione esterna rappresenta una delle più rilevanti risposte alla crescente domanda di trasparenza e di apertura dell'operato pubblico a tutte le diverse componenti della società. Essa si pone come l'insieme delle strategie e delle azioni per diffondere una corretta conoscenza delle politiche e per promuovere un rapporto costante di dialogo e di cooperazione con l'esterno.

In questo quadro si inseriscono i seguenti obiettivi specifici del presente Programma:

- garantire la piena fruizione dei servizi attraverso l'attuazione delle regole in materia di trasparenza, l'utilizzo di adeguati strumenti di comunicazione, in relazione ai servizi offerti e la scelta di contenuti semplici e chiari nei rapporti con l'utenza.
- Aumentare la partecipazione intorno a valori, progetti e priorità attraverso strumenti efficaci di comunicazione finalizzati a costruire un percorso consapevole e condiviso fra l'Amministrazione e la comunità con riferimento alle nuove politiche pubbliche.
- Migliorare la qualità dei servizi offerti attraverso il potenziamento della comunicazione interna finalizzata all'adozione di modalità gestionali condivise e alla riduzione delle tempistiche. Dall'analisi del contesto e dall'individuazione e scelta dei contenuti da valorizzare derivano gli obiettivi di comunicazione, da cui discendono, a loro volta, le azioni da mettere in campo per l'a.s. 2019/2020.

Infatti, la comunicazione come mezzo di diffusione della conoscenza all'interno della struttura, consente di valorizzare le competenze e le professionalità interne, ampliando il *know-how* e sviluppando la crescita delle risorse umane. Essa deve essere volta ad istituzionalizzare procedure di lavoro che prevedano la condivisione delle informazioni e delle prassi tra uffici, per consolidare nel tempo forme di collaborazione che definiscano la *mission* dell'organizzazione, condividendone finalità e strategie, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti attraverso il potenziamento della comunicazione interna finalizzata all'adozione di modalità gestionali condivise e alla riduzione delle tempistiche.

Il Dirigente Scolastico  
Prof.ssa Giuseppina Principe  
*firma autografa omessa*  
*ai sensi dell'art.3 del D.lgs.n.39/1993*