

Attualità

Costruire la fiducia nel fisco: Forum sulla comunicazione 2022

14 Ottobre 2022

L'evento, concluso ieri, organizzato dall'Intra-european Organization Tax Administrations (Iota) ha visto la partecipazione di 26 Paesi e ha toccato diversi profili delle strategie comunicative

logo Iota
Image not found or type unknown

“Costruire la fiducia nell'amministrazione fiscale” è il titolo del Forum sulla comunicazione 2022 organizzato da Iota (Intra-european Organization Tax Administrations), che si è svolto dall'11 al 13 ottobre scorso a Budapest. Al centro della sessione di quest'anno l'obiettivo di rafforzare la cooperazione tra le amministrazioni fiscali membri Iota e costruire una rete in grado di scambiare conoscenze, buone pratiche ed esperienze nel campo della comunicazione.

Sono intervenuti 26 Paesi: Armenia, Azerbaijan, Belgio, Bosnia ed Erzegovina, Corea del sud, Croazia, Danimarca, Finlandia, Francia, Georgia, Grecia, Irlanda, Italia, Lituania, Macedonia del Nord, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Romania, Serbia, Slovacchia, Spagna e Ungheria.

Per la prima volta, dopo la pandemia, le riunioni si sono svolte in modalità ibrida.

Le tredici presentazioni hanno toccato vari aspetti delle strategie di comunicazione per rafforzare la fiducia nelle singole amministrazioni, sia dal punto di vista della comunicazione interna che da quello della comunicazione esterna.

Project on Communication and Nudging Techniques

Particolare attenzione è stata dedicata alle tecniche di *nudging*: su questo argomento è nato un gruppo di lavoro di cui fa parte anche una rappresentazione italiana e la prima relazione è stata proprio un aggiornamento sui lavori. La maggior parte riconosce a queste tecniche un'ottima

efficacia comunicativa e un maggiore impatto in termini di cambiamento del comportamento, tale da migliorare anche la fiducia da parte dei contribuenti nei confronti delle amministrazioni fiscali. Questo argomento è riconosciuto importante e strategico, per questo si potrebbe sviluppare un approccio più sistematico e “standardizzato”.

La fiducia nelle amministrazioni fiscali

Sono seguite presentazioni che hanno posto l'accento sul miglioramento della fiducia all'interno delle amministrazioni. Sono state condivise esperienze di atteggiamenti di fondo che possono migliorare la comunicazione interna e quindi rafforzare la fiducia da parte dei colleghi. I concetti principali citati sono stati la trasparenza, la meritocrazia, il senso di appartenenza, lo spirito di squadra, la motivazione, l'innovazione, la consapevolezza, la condivisione della missione comune come chiavi di rinforzo per ottenere un operato conforme al mandato istituzionale.

L'altra tematica trattata ha focalizzato come aumentare la fiducia da parte dei contribuenti: l'importanza dell'immagine esterna di amministrazioni che comunicano storie positive e che rendono evidente l'uso per la collettività delle “entrate”, grazie al contributo di ognuno. Su questo alcuni Paesi utilizzano *influencer* interni all'amministrazione o esterni.

Un altro concetto condiviso è stato l'importanza dell'equità, non solo nell'amministrazione delle norme, ma anche dal punto di vista relazionale, con operatori che dovrebbero manifestare empatia, ascolto, trasparenza e professionalità.

Aumentare la digitalizzazione, uso dei media, aumentare gli incontri con i contribuenti sono tutti fattori chiave per entrare in contatto positivo con i contribuenti e costruire un rapporto di fiducia.

La comunicazione ai più giovani: sfide e opportunità

La rappresentante dell'Italia ha condiviso con tutti i colleghi presenti l'esperienza della comunicazione dell'educazione alla legalità fiscale tra i più giovani, che si dimostrano sempre molto sensibili al tema della solidarietà civile, secondo quanto indicato nella nostra costituzione.

È stato interessante lo scambio di esperienze e la condivisione dell'organizzazione e degli strumenti di comunicazione più efficaci nella nostra esperienza.

I gruppi di lavoro: riflessioni condivise su comunicazione interna ed esterna

I partecipanti all'assemblea hanno anche preso parte a gruppi di discussione su argomenti specifici. Il primo giorno il focus è stato sulla comunicazione interna. In particolare, i delegati hanno discusso dei fattori chiave che contribuiscono a rafforzare la fiducia da parte dei dipendenti nei confronti dell'Amministrazione, tra cui la comunicazione bidirezionale dal top management al personale e la trasparenza giocano un ruolo fondamentale. Tra gli strumenti di comunicazione più

efficaci, la *newsletter* interna, la *Intranet*, i *podcast live*, i gruppi su *Facebook* e gli eventi di *team building*. Si è parlato, inoltre, di come costruire indagini di misurazione della fiducia dei dipendenti in modo efficace.

Il secondo giorno i riflettori sono stati puntati sulla comunicazione esterna. Durante il confronto, è emersa la necessità di strategie di comunicazione differenziate rispetto ai diversi *stakeholder*, di messaggi scritti in modo semplice e comprensibile anche inglobando nuovi strumenti multimediali e di nuove forme comunicative adeguate a coinvolgere le nuove generazioni. Nella giornata finale, la discussione si è concentrata sulle priorità nell'ambito della comunicazione su cui indirizzare l'impegno di Iota per i prossimi due anni. Tra i temi in agenda, la gestione della comunicazione in periodi di crisi, l'uso dei nuovi strumenti digitali, le tecniche di misurazione dell'impatto delle attività di comunicazione, il rapporto tra etica e comunicazione.

di

Alessandra Gambadoro

Rosa Colucci

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/costruire-fiducia-nel-fisco-forum-sulla-comunicazione-2022>