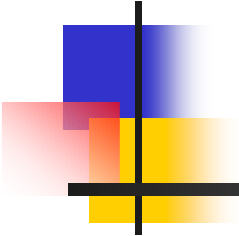


Incontro di studio



La comunicazione istituzionale
nei piccoli Comuni
e nelle Unioni di Comuni.
Idee ed esperienze a confronto.

Carpignano Sesia 13 luglio 2006

Sala consiliare

Piazza Volontari della Libertà 4

Il punto di vista degli Amministratori comunali

Metodo e Risultati dell'Indagine

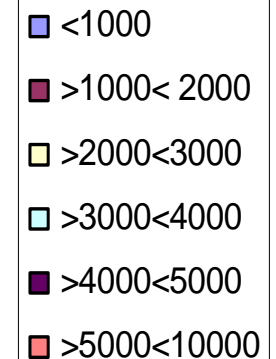
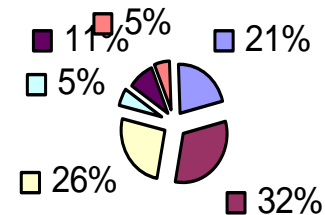
Il questionario/intervista

ha dato un buon risultato.

Il contatto diretto e friendly ha consentito:

- di conoscerci meglio
- di indicare molti spunti e idee su cui lavorare.

Questionari compilati per dimensione abitanti
Comuni rete: 73% [19/26] e Pr NO: 81% [18/22]

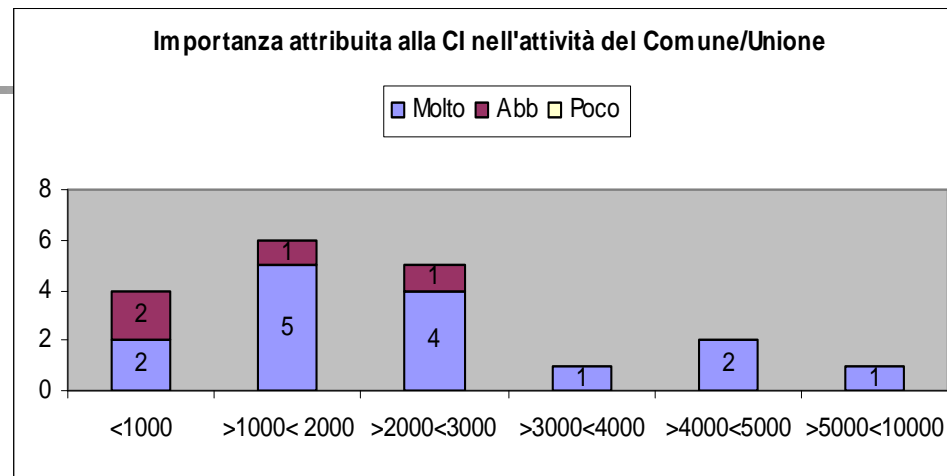
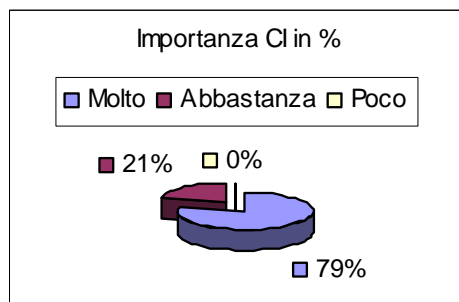


→ La CI è da considerare una funzione aziendale anche nella PA .

→ Nel continuo evolversi delle competenze dei Comuni la CI è funzione dinamica e come tale va gestita e sviluppata.

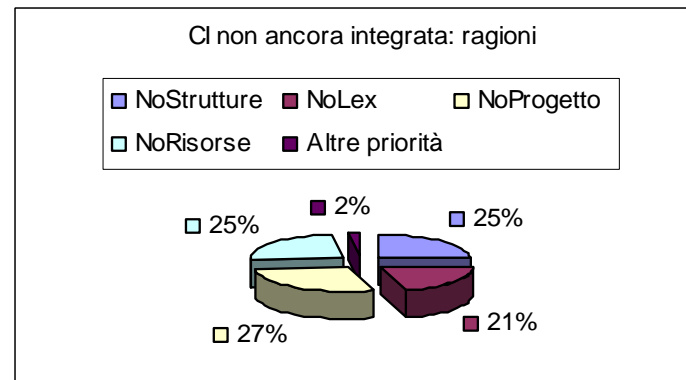
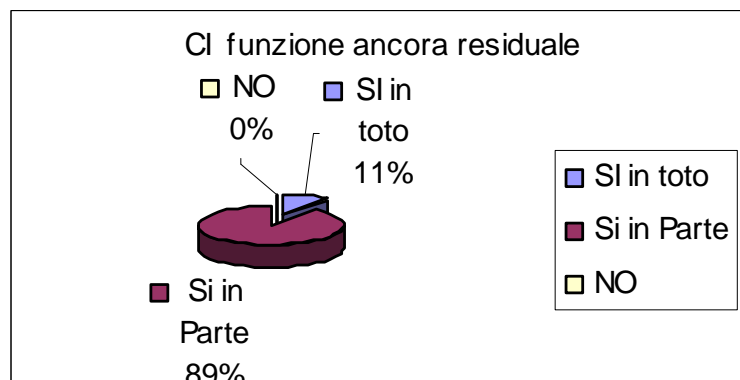
Il punto di vista degli Amministratori comunali Funzione CI

Considerata importante



Ma in parte ancora residuale e non integrata, per varie ragioni

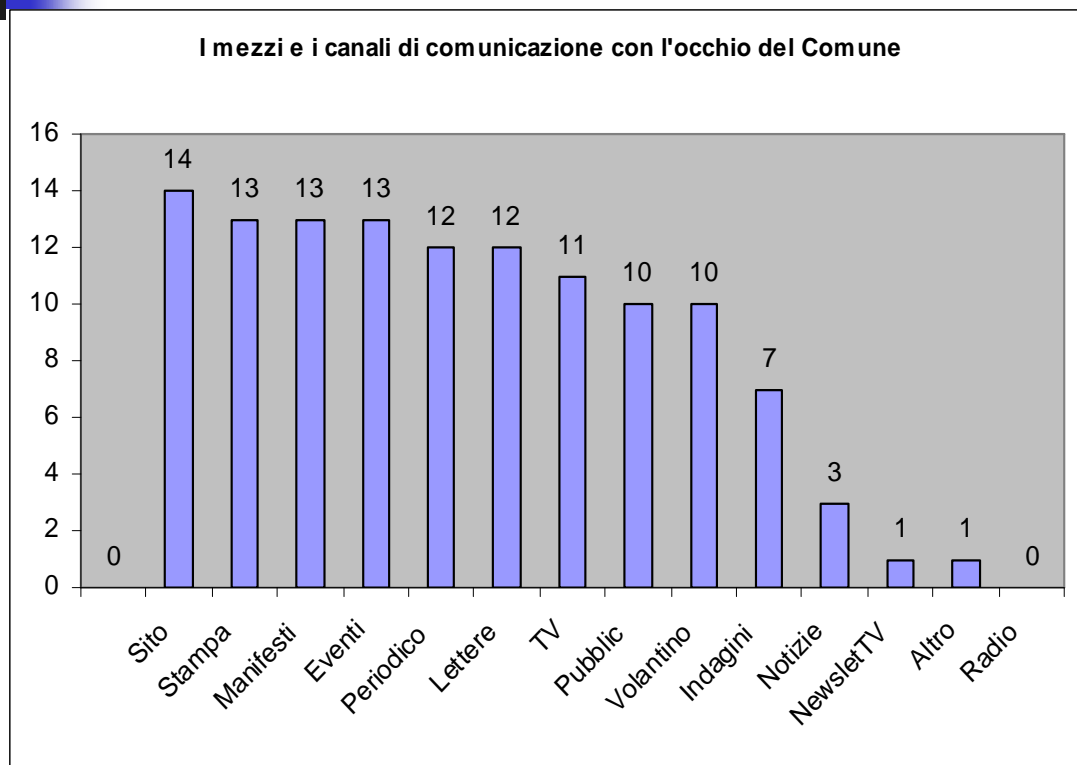
E i Comuni < 1000 ab., con limitate risorse, danno priorità ad altre funzioni .



Il punto di vista degli Amministratori comunali Mezzi/ Canali della CI

Quelli utilizzati dal Comune

Al top



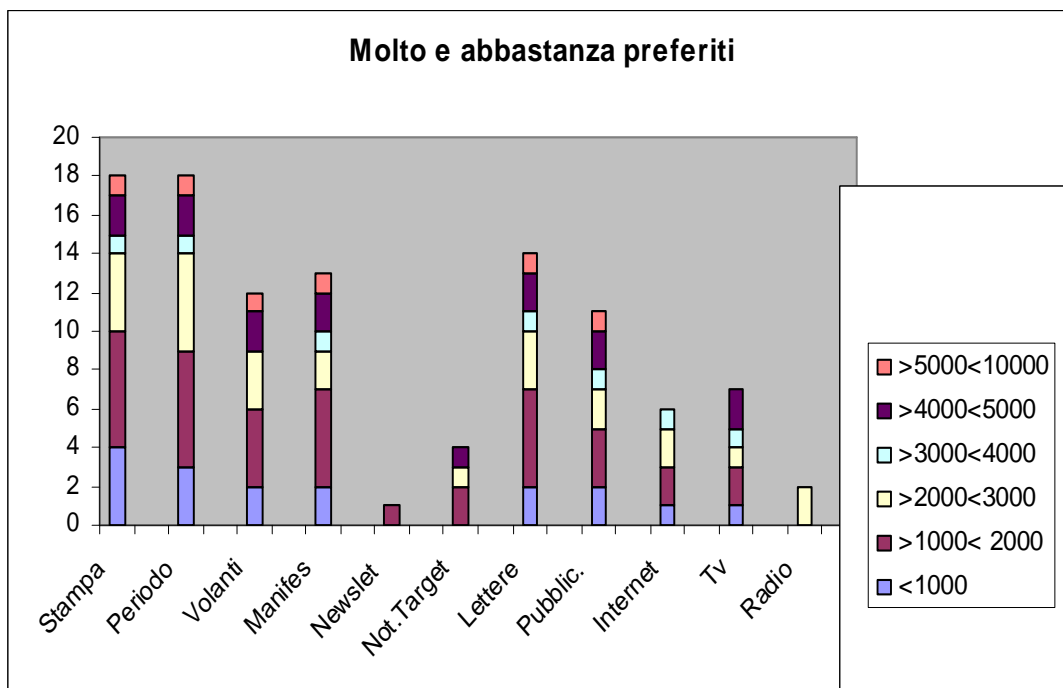
<1000: sito, periodico, stampa l.
>1000<2000: sito, stampa l., manif. period
>2000<3000: sito, stampa l. manif. periodco
>3000<4000: sito, stampa l. manif,
>4000<5000: tutti, manca la newsl
>5000<10000: tutti, manca newsl e n. target

In sintesi, la grande assente è la radio e anche la newsletter è ancora marginale.

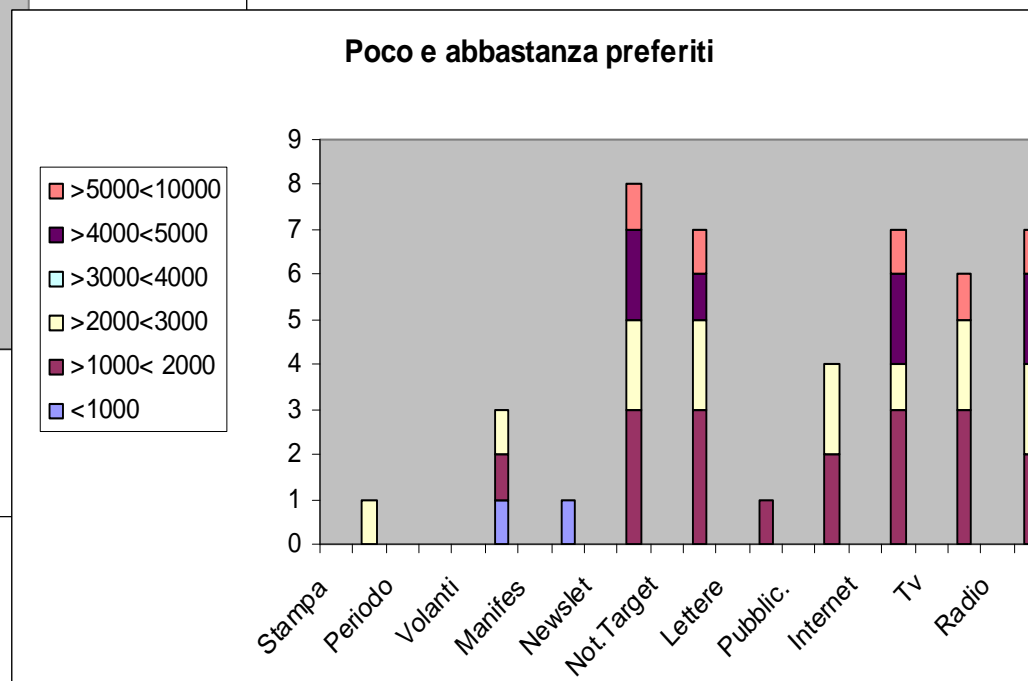
Il punto di vista degli Amministratori comunali Mezzi/ Canali della CI

Quelli che il cittadino preferirebbe (per dimensione abitanti)

Molto e abbastanza preferiti



Poco e abbastanza preferiti

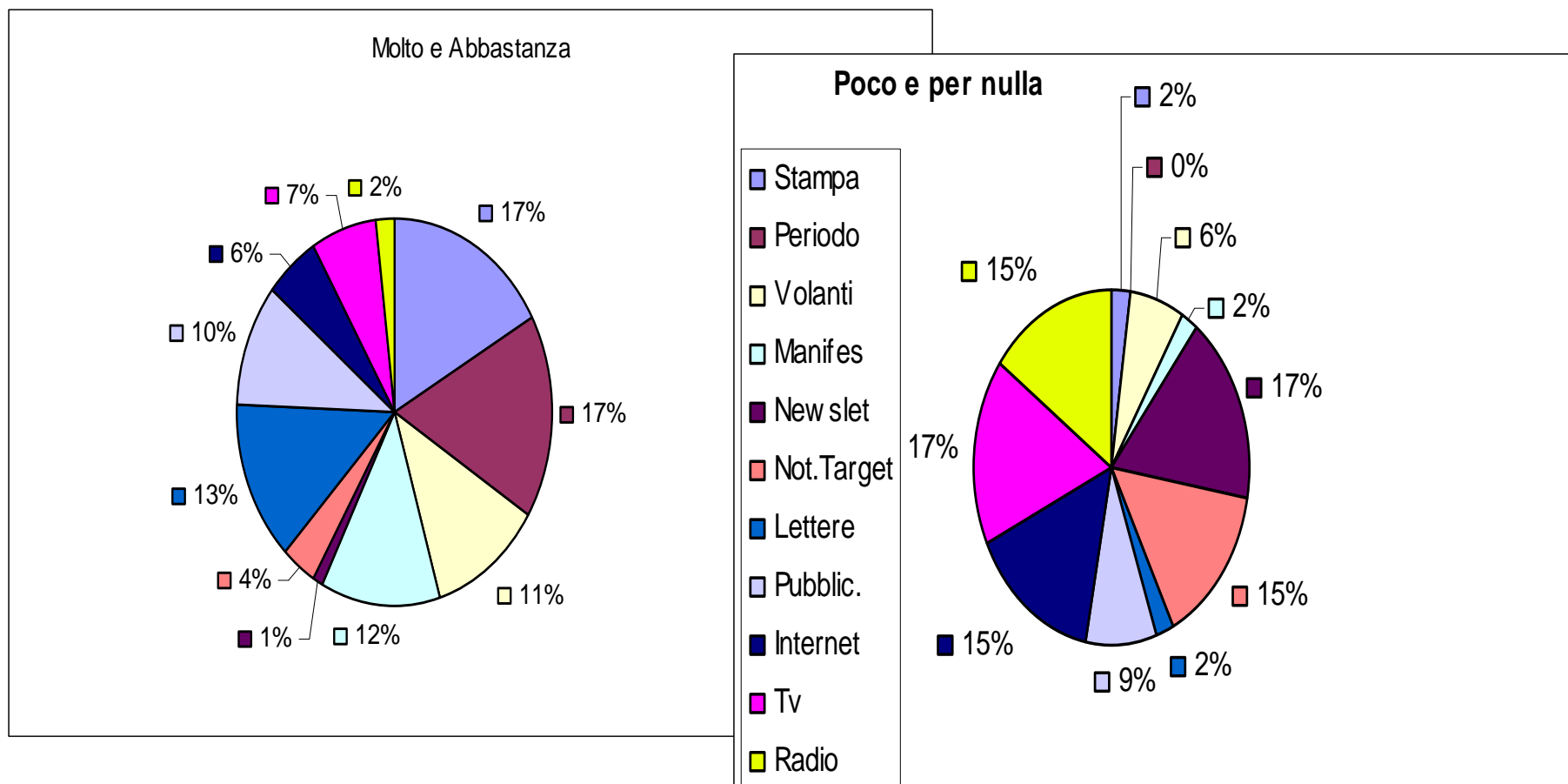


Il punto di vista degli Amministratori comunali Mezzi/ Canali della CI

.....e quelli che preferirebbe (in valore percentuale)

Molto e Abbastanza

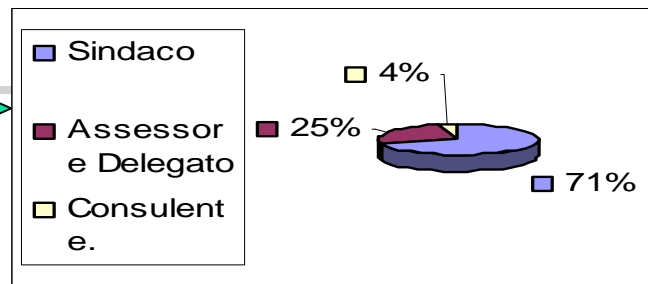
Poco e per nulla



Il punto di vista degli Amministratori comunali

Identikit della CI

Ufficio Stampa: NO per il 95% [Ⓜ] i rapporti con la stampa locale sono tenuti da



URP: NO per il 95% [Ⓜ rispetto a sportello/uffici]

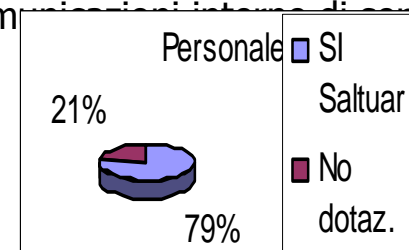
Sportello: SI, dedicato per il 16% (v. Unioni), altrimenti sportello/i informativo/i sono gli uffici comunali (es. anagrafe, tecnico)

Unioni di Comuni: l'attività di informazione è c/o uno sportello unico o tematico o c/o sportelli dislocati nei comuni

Portavoce: NO, in toto

Struttura referente per Comunicazione Interna: SI per l'11%, in genere è il segretario comunale, ma anche la rete per le comunicazioni interne all'ufficio

Personale adibito ad attività di informazione: in parte

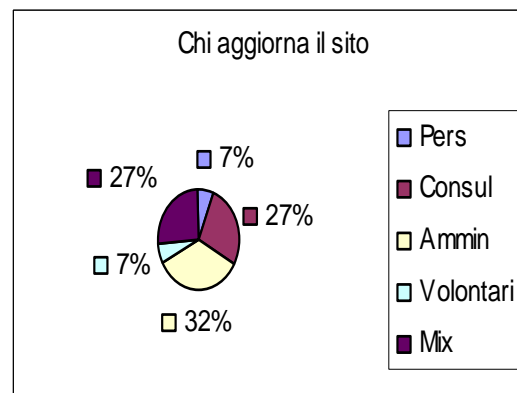
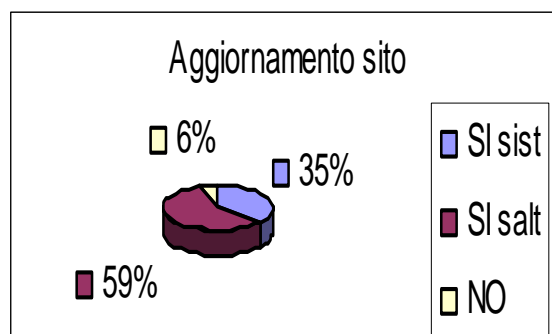


Corsi di formazione: NON risultano

Il punto di vista degli Amministratori comunali

Identikit della CI

Sito Internet: c'è, ma aggiornato così :



Mix:

Personale/Consulenti
Amministratori/personale
Amministratore/consulente

Stato dei siti:

Tra ristrutturazione e
costruzione

Ancora vetrina e poco
servizio di informazione e
interazione tra PA e utenti

Un Canale su cui investire: al I posto tra i mezzi utilizzati dal Comune, ma con aggiornamenti saltuari e risorse non consolidate.

Anche altri mezzi/canali necessitano di investimenti culturali, organizzativi, metodologici e strumentali (ad es. comunicazione interna, formazione) anche con iniziative comuni.

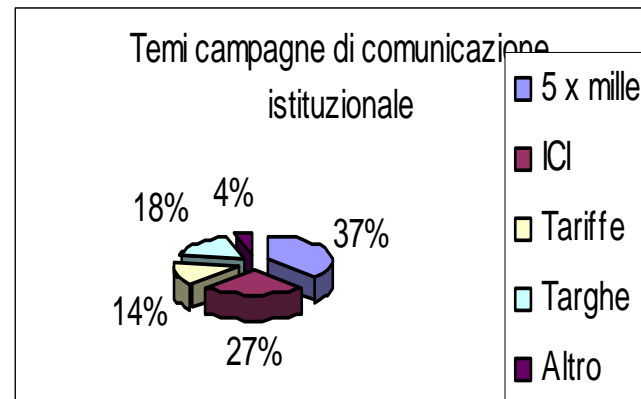
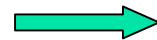
Il punto di vista degli Amministratori comunali

Alcuni ambiti di azione della CI

Mezzi e strumenti condivisi con altri Comuni: OK per il 95%.

Molti i vantaggi indicati su un ampio ventaglio [v. scheda specifica]

Campagne di CI



Indagini sui bisogni dei cittadini: SI per il 42%, in particolare su temi sociali

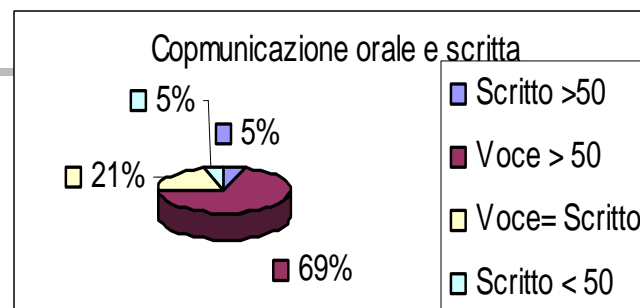
Messaggi di utilità sociale o di pubblico interesse: SI per il 65 %.

Su temi sociali e ambientali, curati direttamente o in collaborazione con altri soggetti (operatori pubblici e privati, volontariato, associazionismo), oppure mediante diffusione di campagne promosse da altri enti e istituzioni

Il punto di vista degli Amministratori comunali

Forme e stili di comunicazione - Mappe e Filtri

Forme di comunicazione



Stile di comunicazione ed accoglienza degli uffici: SI per il 90%, ma con sfumature diverse e migliorabile

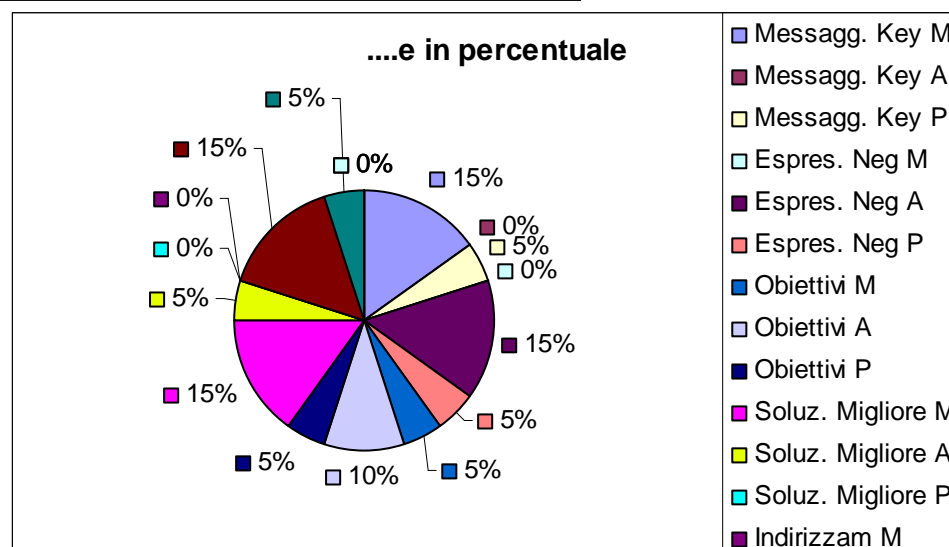
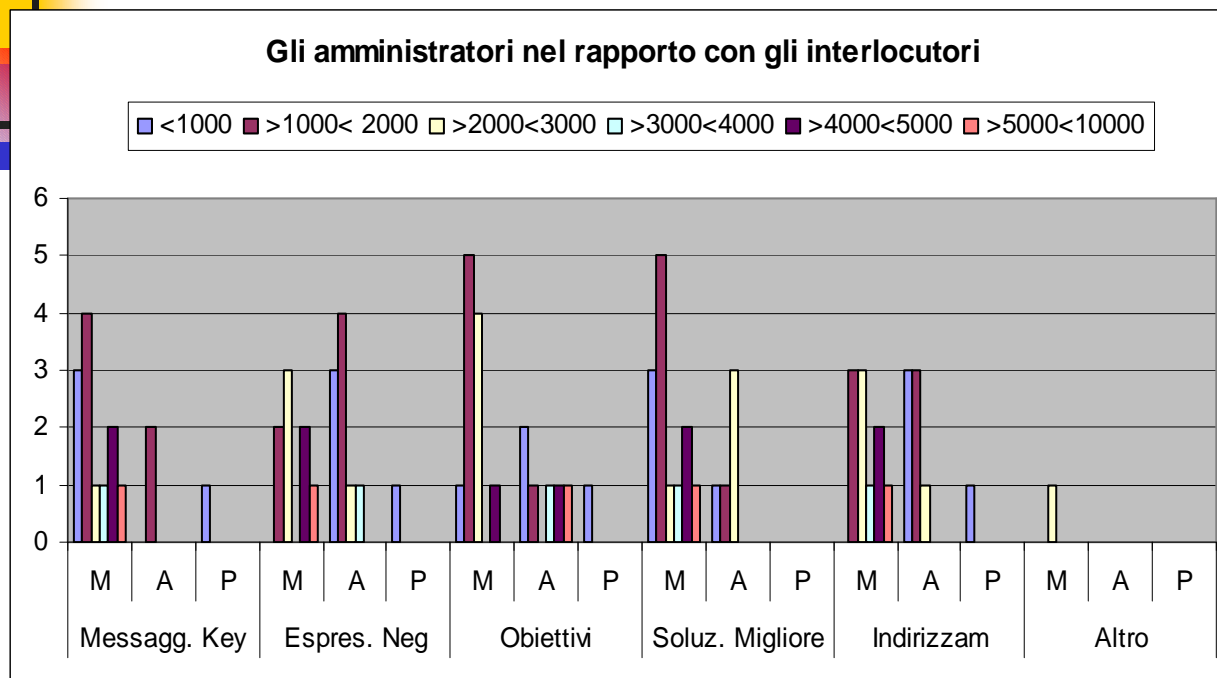
Carta dei servizi: NON esiste

Mappa segnaletica dei servizi, uffici, orari: SI per il 68%, NO (specie dove l'accesso è su un unico ufficio)

Centralino come filtro: SI per il 79% è importante, ma da approfondire rispetto alle scelte organizzative e tecnologiche

Il punto di vista degli Amministratori comunali

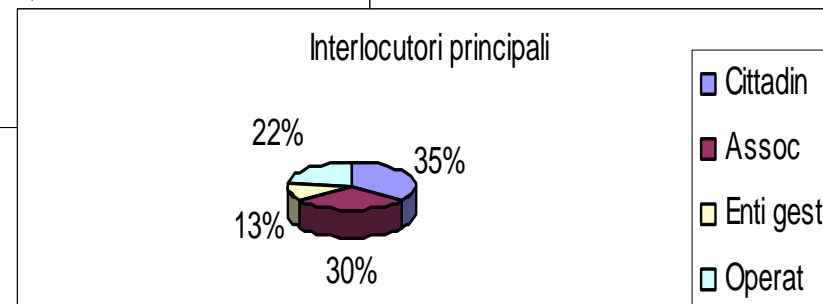
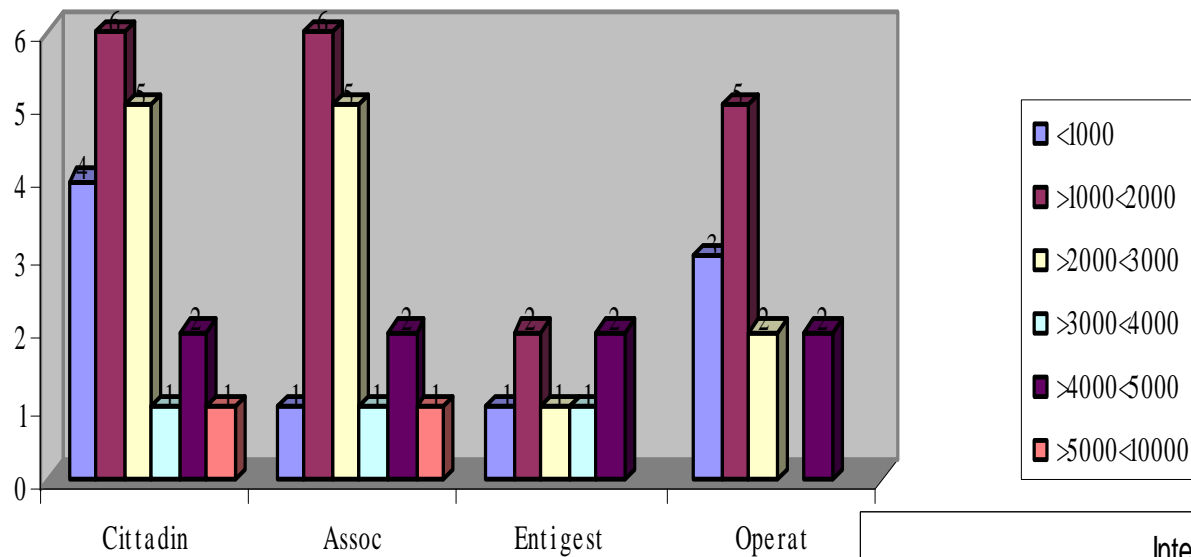
La comunicazione con gli interlocutori



Il punto di vista degli Amministratori comunali

Interlocutori principali

Gli amministratori nel rapporto con gli interlocutori principali



Il punto di vista degli Amministratori comunali

Verifica e proposte per migliorare la CI



Attività di verifica sull'efficacia: NO per l'83% e per il 17% effettuata anche se in modo parziale

Ragioni delle difficoltà della pubblica amministrazione a comunicare/interagire con i cittadini: tutti gli amministratori hanno formulato il loro punto di vista [v. scheda specifica]

Proposte per migliorare l'efficacia della comunicazione istituzionale: tutti gli amministratori hanno formulato, solo in un caso non si ritiene che l'efficacia sia da migliorare.