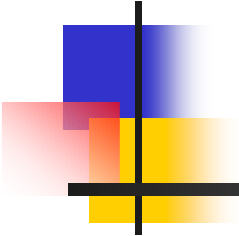


*Incontro di studio*



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 del campione di personale dipendente dei Comuni/Unione  
Bassa Sesia



## Metodo e Risultati dell'Indagine

---

- ❑ Redazione di un unico questionario per dipendenti dei Comuni/Unione, per ragioni di semplificazione: dai dati emersi importanti indicatori di rotta e alcune incoerenze da chiarire [①]
- ❑ Compilazione del questionario (senza intervista) da oltre 1/3 del campione teorico del personale dell'Unione Bassa Sesia: un risultato soddisfacente e nella piena autonomia di risposta
- ❑ Confronto oggettivo fra punti di vista del personale e degli amministratori

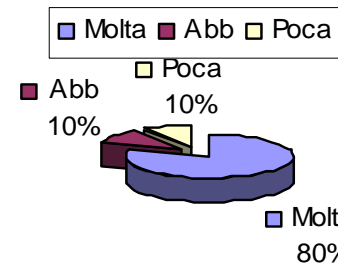
# Il punto di vista del campione di personale dipendente

## Funzione CI

### Considerata importante:

[per amministratori della rete 81%,  
E x il 10% del personale è poco importante]

Importanza attribuita alla Ci dal personale

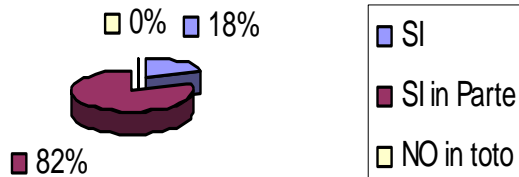


### Funzione ancora residuale

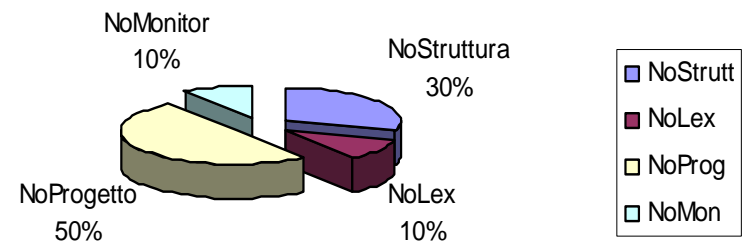
(89% per amministratori rete)

e non integrata (per amministratori rete 27% No progetto )

CI funzione ancora residuale



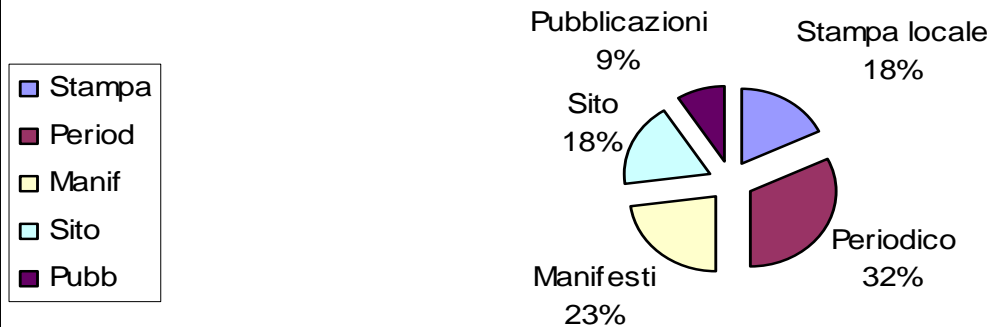
CI non ancora integrata: ragioni



# Il punto di vista del campione di personale dipendente Mezzi/ Canali della CI

## Quelli utilizzati dal Comune

### I Mezzi e canali di comunicazione con l'occhio del Comune



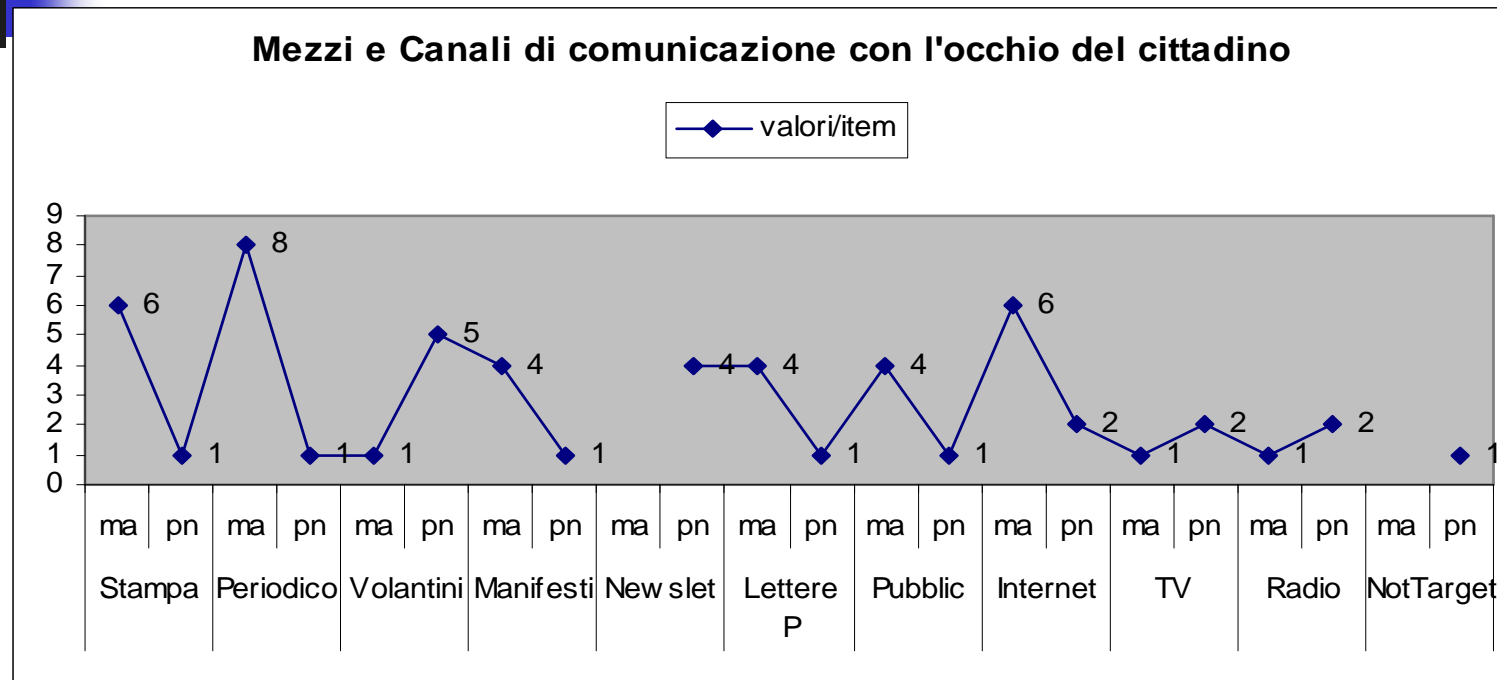
Altri mezzi/canali (ad es. volantini ) non sono segnalati: sarebbe interessante capire come è percepito il livello di utilità.

[per amministratori della rete il ventaglio di mezzi è più vasto e con ordine di importanza diverso per alcuni mezzi]

# Il punto di vista del campione di personale dipendente Mezzi/ Canali della CI

## Quelli che il cittadino preferirebbe

(molto/abbastanza=ma e poco/per nulla = pn)



I mezzi/canali "preferibili" dai cittadini aumentano rispetto a quelli utilizzati dai Comuni/Unione: indicatore da analizzare.

[per amministratori rete il ventaglio di mezzi è più vasto e con ordine di importanza diverso per alcuni mezzi]

## Il punto di vista del campione di personale dipendente

# Identikit della CI

**Ufficio Stampa:** NO per il 100% e i rapporti con la stampa locale sono tenuti dal Sindaco (55%) 71 x amm

**URP:** SI per il 18%, NO per il 54% e per il 27% risposta mancante. Dato da ① rispetto a sportello/uffici: l'attività di informazione da parte Uffici forse è assimilata a quella dell'URP

**Sportello:** SI, dedicato per il 55% , NO per il 27% e per il 18% risposta mancante

**Unioni di Comuni:** l'attività di informazione è c/o uno sportello unico o c/o sportelli dislocato – idem amministratori rete

**Portavoce:** NO in toto – idem amministratori rete

**Struttura referente per Comunicazione Interna:** SI per il 9% - 11 x amm

**Personale adibito ad attività di informazione:** NO, perché la dotazione è limitata (72%) e perché non ci sono professionalità (28%) – [SI saltuariamente 79% per amministratori rete]

**Corsi di formazione:** NO per il 45% {tutto il personale dell'Unione ha partecipato ad un corso di comunicazione interna (forse non letta nell'ambito CI) - [No in toto per amministratori rete]}

Il punto di vista del campione di personale dipendente

## Identikit della CI

**Sito Internet:** c'è, prevale di poco l'aggiornamento saltuario su quello sistematico.

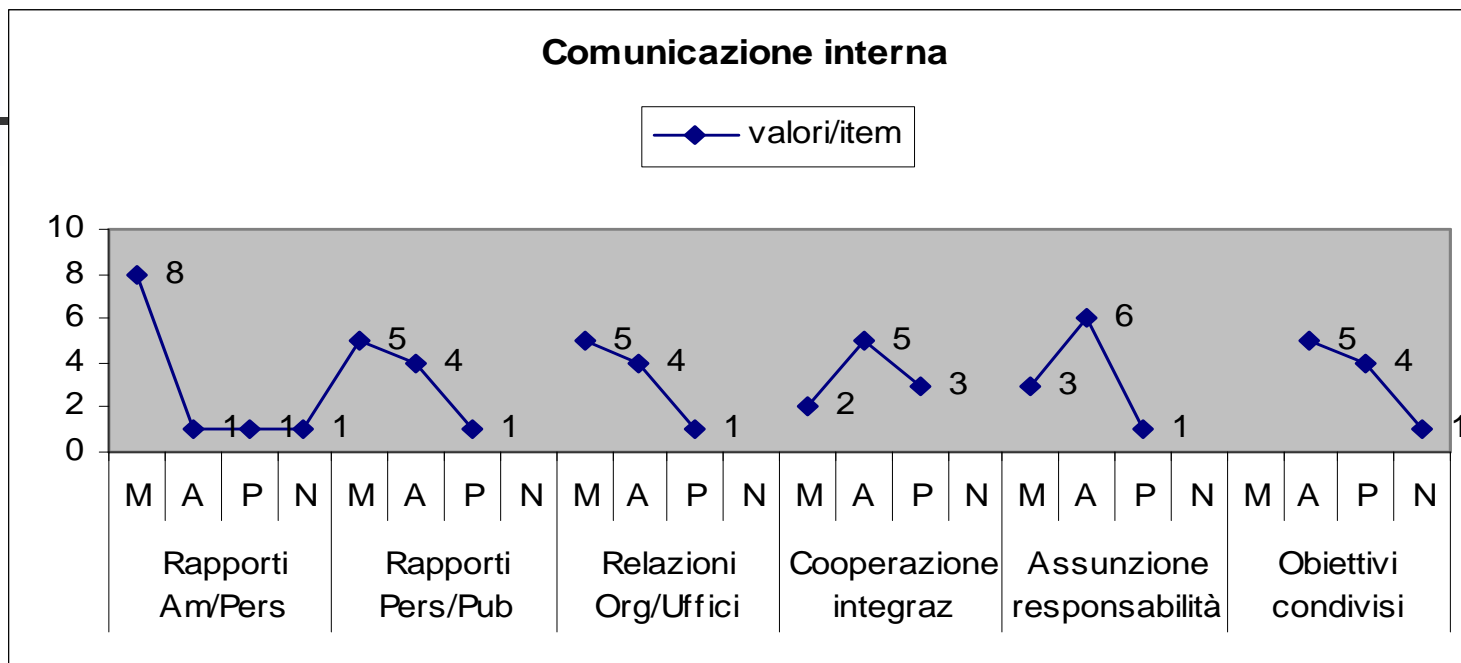
Ad effettuarlo è soprattutto il personale interno (per i contenuti) seguito dai consulenti esterni (per la parte strutturale).

A pari livello la forma mista: (personale interno ed esterno)

[per gli amministratori della rete l'aggiornamento saltuario del sito è di gran lunga prevalente]

# Il punto di vista del campione di personale dipendente

## Comunicazione interna



M imp: 72%

M imp: 45%

M imp: 45%

M imp: 18%

M imp: 45%

M imp: 45%

A imp: 36%

A imp: 36%

A imp: 45%

P imp: 45%

A imp: 45%

P imp: 18%

P imp: 19%

P imp: 19%

P imp: 19%

P imp: 19%

Molto importante: M Imp

Abbastanza importante: A imp

Poco importante: P imp

Il punto di vista del campione di personale dipendente

## Alcuni ambiti di azione della CI

**Mezzi e strumenti condivisi con altri Comuni:** SI per il 50%.

“Perché i cittadini di un territorio omogeneo dovrebbero avere gli stessi servizi”.

[per gli amministratori della rete la percentuale è più alta: 95%]

**Campagne di CI:** SI per il 45% sono state fatte. Il dato è da chiarire ①

[per gli amministratori della rete il 95% ha fatto ad es. la campagna ul 5 x Mille ]

**Indagini sui bisogni dei cittadini:** No per tutti

[per gli amministratori della rete sono state fatte per il 42%]

Il punto di vista del campione di personale dipendente

## Forme e stili di comunicazione - Mappe e Filtri

**Forme di comunicazione:** per il 54% c'è equilibrio tra forma scritta e orale e per il 46% prevale la forma orale

**Stile di comunicazione ed accoglienza degli uffici:** SI per il 54%  
[per gli amministratori della rete la percentuale è ben più alta: il 90%]

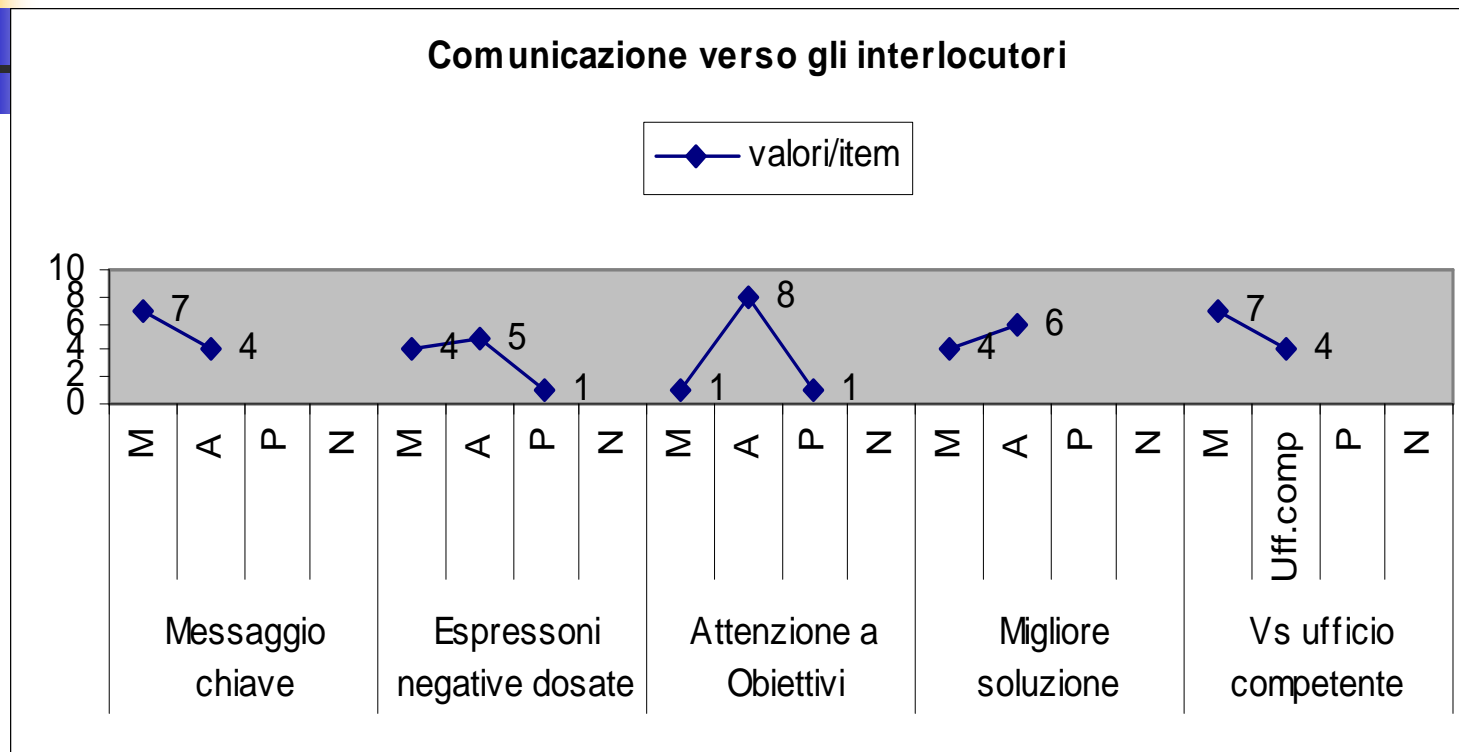
**Carta dei servizi:** NON esiste

**Mappa segnaletica dei servizi, uffici, orari:** SI per il 45%  
[per gli amministratori della rete la percentuale è più alta: 68%]

**Centralino come filtro:** SI per il 72% è importante  
[percentuale vicina a quella indicata dagli amministratori della rete: 79%]

## Il punto di vista del campione di personale dipendente

# La comunicazione con gli interlocutori



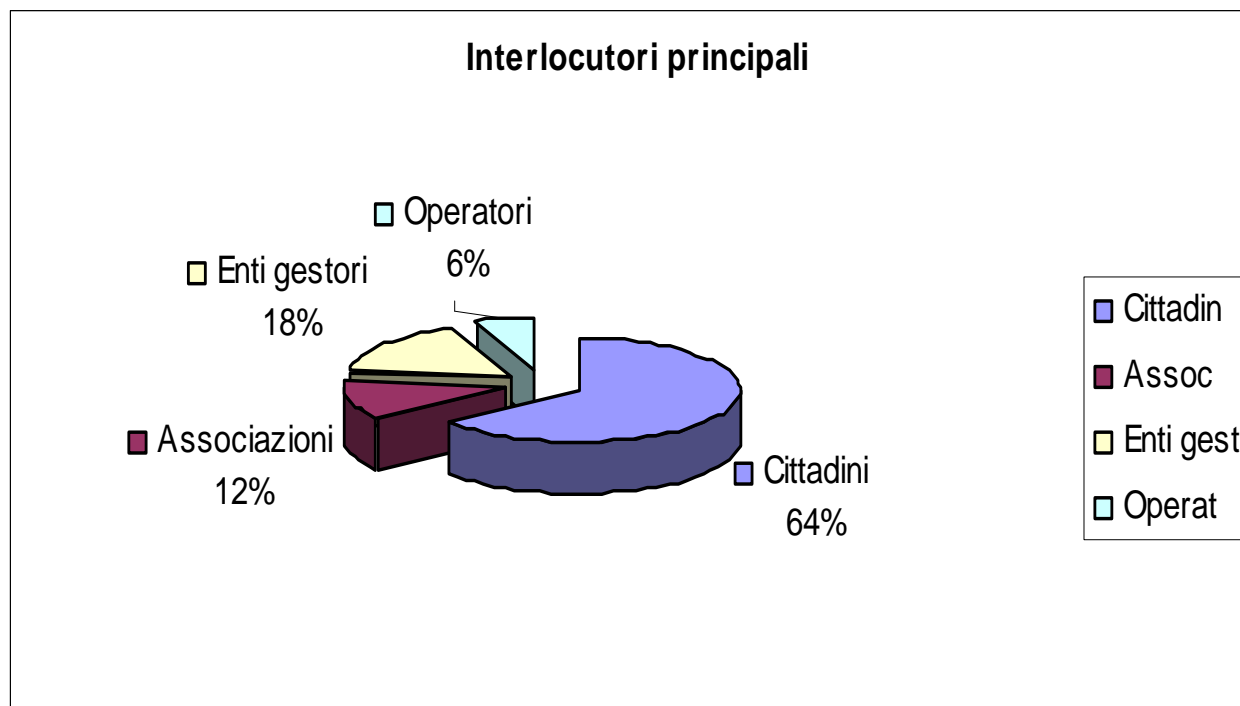
La trasmissione del messaggio chiave indirizzamento all'ufficio competente sono ritenuti molto importanti. Abbastanza importanti sono gli obiettivi da conseguire e la ricerca della migliore soluzione.

Segue infine il dosaggio delle espressioni negative.

Per interlocutori si intendono i portatori di bisogni/aspettative/interessi

Il punto di vista del campione di personale dipendente

## Gli interlocutori privilegiati



Al top è il cittadino, seguito dagli altri.

Il punto di vista del campione di personale dipendente

## Verifica e proposte per migliorare la CI

Attività di verifica sull'efficacia: NO per tutti l'83%

[per gli amministratori della rete invece per il 17% effettuata anche se in modo parziale]

Proposte per migliorare l'efficacia della comunicazione istituzionale:

**“Uno sportello unico per il cittadino più funzionale e meglio organizzato”.**