

Indagine sulla comunicazione istituzionale nei piccoli Comuni e nelle Unioni di Comuni

- Giugno 2006 -

Questionario rivolto agli Amministratori

Questa indagine ha l'obiettivo di raccogliere elementi di conoscenza, proposte e suggerimenti sulla comunicazione istituzionale, ai fini dell'approfondimento e del confronto nel corso del seminario di studio sul tema in agenda nel mese di luglio 2006 presso il Comune di Carpignano Sesia. Per la compilazione barrare la/e casella/e prescelta/e.

Dom. 1 Per Lei, quanta importanza deve rivestire la comunicazione istituzionale nell'attività del Comune e dell'Unione di Comuni *(di seguito solo Comune)?*

Molta	Abbastanza	Poca	Nessuna

Dom. 2 Pensando al suo Comune, la comunicazione istituzionale svolge un'azione ancora residuale?

SI SI, in parte NO

Dom. 3 Se SI, per quali ragioni la comunicazione istituzionale non è ancora diventata parte integrante delle attività del Comune? *(scegliere tra quelle indicate)*

Mancano le strutture abilitate alla comunicazione	
L'organizzazione degli uffici non è stata modificata in base alla l. 150/2000	
Manca un progetto coordinato (o piano) di comunicazione	
Mancano le risorse adeguate: <ul style="list-style-type: none"> • Professionali • Finanziarie 	
Manca un monitoraggio delle attività di informazione e comunicazione e della loro efficacia	
Altro <i>(specificare)</i>	

Dom. 4 Il suo Comune, di regola, con quali mezzi e canali comunica e promuove la propria immagine?

Stampa locale	
Periodici a cura del Comune	
Volantini	
Manifesti /Locandine/Spazi pubblicitari	
Invio di notizie, anche via e-mail, a target territorialmente interessati e a singoli gruppi sociali (giovani, anziani, operatori, enti)	
Lettere/messaggi personalizzati (utenti di servizi, capifamiglia, operatori...)	
Pubblicazioni (riviste, libri, brochures, opuscoli, guide)	
Sito interneti	
Newsletter	
Televisioni locali	
Radio locali	
Indagini su temi, politiche e target di utenti (es. giovani, anziani)	
Convegni – Eventi	
Altro <i>(specificare)</i>	

Se SI , quanti dipendenti? n.

➤ Il sito internet del suo Comune (e Unione) è aggiornato?

SI, sistematicamente SI, saltuariamente
NO

Se SI, chi aggiorna?

- Personale interno
- Consulenti esterni
- Amministratori
- Volontari
- Altro (*Specificare*)

Dom. 7 Ritieni possibile condividere con altri Comuni strutture, strumenti e mezzi per l'attività di informazione e comunicazione?

SI NO

Se SI, quali (*Specificare e indicare i possibili vantaggi*).....

.....

Dom. 8 Il suo Comune ha svolto campagne di comunicazione istituzionale negli ultimi due anni?

SI NO

Se SI, in quali campi di azione e/o per quali problemi?

5 x Mille	
ICI	
Tariffe servizi	
Traffico/ Targhe alterne	
Altro (<i>Specificare</i>)	

Dom. 9 Il suo Comune ha diffuso messaggi di utilità sociale o di pubblico interesse ?

SI, mediante radio SI. mediante TV locali

SI, mediante altro (*Specificare*)

.....

NO

Dom. 10 Il suo Comune ha svolto indagini per rilevare e analizzare i bisogni dei cittadini?

SI NO

Se SI, quali? (*Specificare*)

.....

Dom. 11 Possiamo tracciare un suo identikit "comunicazionale"? In particolare, nell'attività di Sindaco/Amministratore in quale percentuale ritiene di utilizzare la comunicazione ?

nella forma orale ____% nella forma scritta (anche e-mail) ____%

Dom. 12 Nella comunicazione con i suoi interlocutori ritiene importante:

	Molto	Abbastanza	Poco
Trasmettere il messaggio chiave			
Dosare le espressioni negative			
Porre attenzione agli obiettivi da conseguire (nel presente/futuro) più che su cosa deve dire/fare			
Far capire l'importanza di ricercare la migliore soluzione Al problema			
Indirizzare l'interlocutore alla persona e all'ufficio competente			
Altro (<i>Specificare</i>)			

Dom. 13 Nel suo Comune quali sono gli interlocutori privilegiati?

Il Cittadino	
Le Associazioni	
Gli Enti e organismi gestori di servizi	
Gli Operatori	
Altro (<i>Specificare</i>)	

Dom. 14 Nel suo Comune gli uffici che hanno il contatto con i pubblici (cittadino, utente di servizi, operatore...) hanno uno stile di comunicazione e di accoglienza?

SI NO

Dom. 15 Nel suo Comune esiste una Carta dei Servizi?

SI NO

Dom. 16 Nel suo Comune, tenuto conto anche della dimensione, esiste una mappa/segnaletica logistica dei servizi, degli uffici, dei responsabili, degli orari?

SI NO

Dom. 17 Ritiene che il centralino sia un punto di comunicazione importante?

SI NO

Dom. 18 L'Unione di Comuni – ove operante – ha un'attività di informazione e comunicazione distinta da quella dei Comuni aderenti?

SI NO

Inoltre, l'Unione di Comuni per la presentazione delle istanze e per le informazioni ha:

- un unico ufficio/sportello
- uffici/sportelli dislocati nei Comuni aderenti specializzati per funzioni/materie

Dom. 19 Il suo Comune ha effettuato una verifica sull'efficacia dei mezzi e canali di comunicazione utilizzati?

SI NO

Dom. 20 Perché si dice che gli Amministratori e la pubblica amministrazione abbiano difficoltà a comunicare/interagire con i cittadini? Qual è il suo punto di vista?

.....
.....
.....

Dom. 21 Anche il suo Comune intende migliorare l'efficacia della comunicazione istituzionale. Per comunicare con e ascoltare il cittadino, come e con quali azioni intende operare?

.....
.....
.....