



Regione Lombardia

“COMUNICARE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE”

**Strumenti per un dialogo trasparente con i cittadini
e per la semplificazione della comunicazione**

*Progetto realizzato nell’ambito del Programma generale
di intervento 2010 della Regione Lombardia con l’utilizzo dei fondi
del Ministero dello Sviluppo Economico*



GLI OBIETTIVI

- 1. IL RAPPORTO CITTADINO – ENTI /SERVIZI PUBBLICI**
 - Frequenza
 - Giudizio complessivo
 - Difficoltà

- 2. LA COMUNICAZIONE PUBBLICA VERSO I CITTADINI**
 - Tipo di comunicazione ricevuta
 - Ricordo di comunicazione
 - Giudizio complessivo

- 3. LA SEMPLIFICAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE**
 - Ricordo di comunicazione
 - Significati percepiti
 - Urgenza di intervento
 - Strumenti conosciuti / utilizzati

- 4. LA PERCEZIONE SULLE FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA CONTEMPORANEA**

- 5. APPROFONDIMENTO SUI COMUNICATORI PUBBLICI LOMBARDI**

LE FASI DELLA RICERCA

Fase 1



**Quote rappresentative per le
principali variabili socio-
demografiche**

Fase 2



**Da database di comunicatori
pubblici costruito
dall'Associazione della
Comunicazione Pubblica**

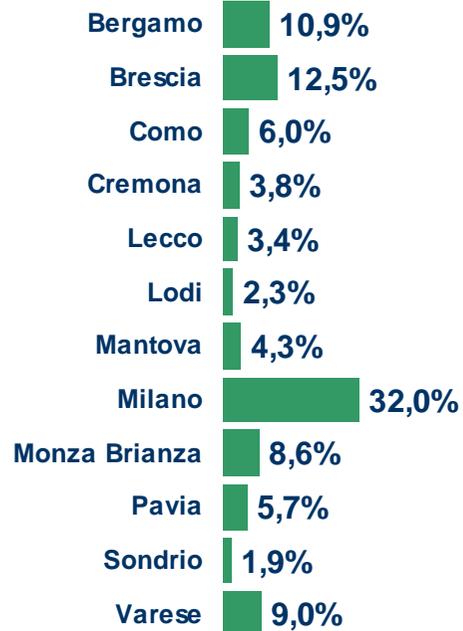
CAMPIONE POPOLAZIONE – Fase 1

IL CAMPIONE INTERVISTATO

AMPIEZZA CENTRO DI RESIDENZA

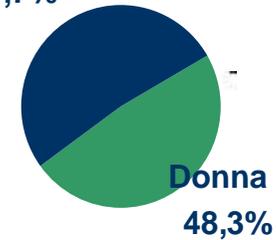


PROVINCIA DI RESIDENZA



Uomo
51,7%

SESSO



FASCIA D'ETÀ



LA META' DELLA POPOLAZIONE LOMBARDA E' ENTRATA IN CONTATTO CON ENTI/SERVIZI PUBBLICI

FRUIZIONE SERVIZI / ENTI PUBBLICI

49,1%

Oltre 4 milioni di cittadini negli ultimi 3 mesi sono entrati in contatto con enti/servizi pubblici

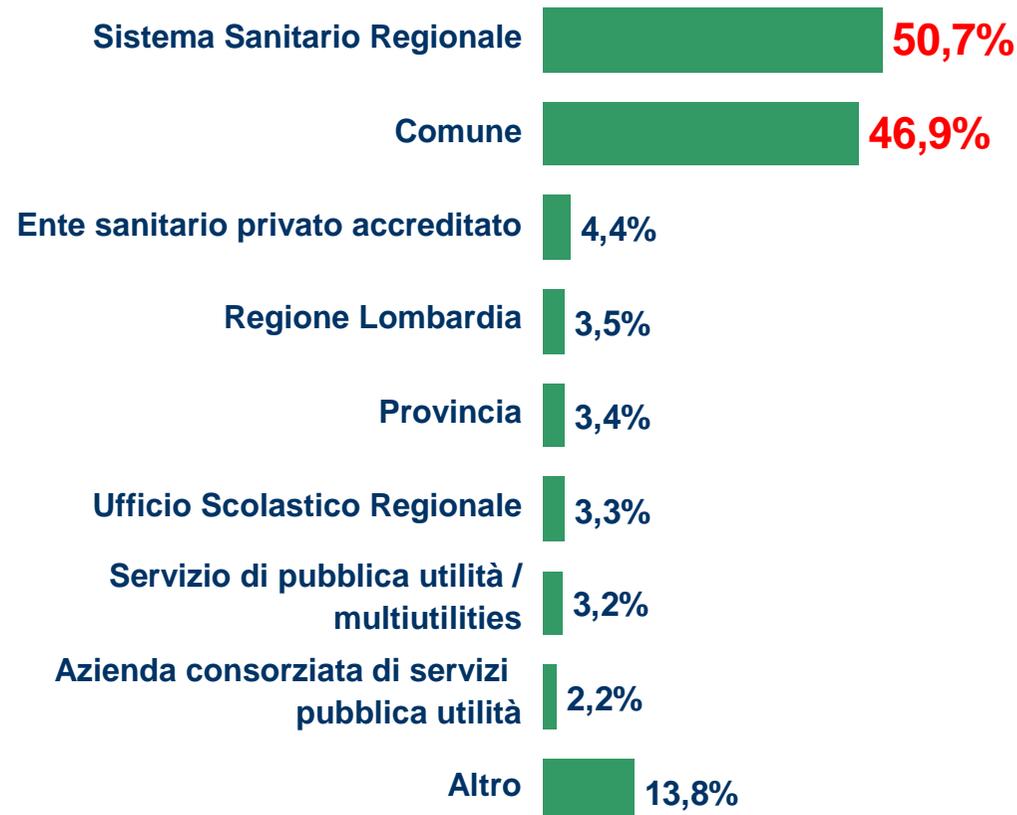


GIUDIZIO SUL RAPPORTO

72,7% Giudizio Molto o Abbastanza positivo

27,3% Giudizio Poco o per nulla positivo

LUOGO DI CONTATTO



DIFFICOLTA' DEL RAPPORTO NEI PRINCIPALI PUNTI DI CONTATTO

Problemi legati ai tempi di attesa, specie in sanità, e di informazione / comunicazione

		Comune	Sistema Sanitario Regionale
Tempi/attesa	 28,1%	23.6%	33,9%
Informazione/comunicazione	 11,4%	12.8%	11,2%
Cortesia/disponibilità del personale	 9,7%	12.8%	7,2%
Burocrazia	 8,5%	11.1%	6,8%

Nessuna difficoltà: 21% del totale campione

LA COMUNICAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: SODDISFACENTE, MA DA IMPLEMENTARE

RICEZIONE DI COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI
DA PARTE DEGLI ENTI / SERVIZI PUBBLICI

27,4% Hanno ricevuto
comunicazioni

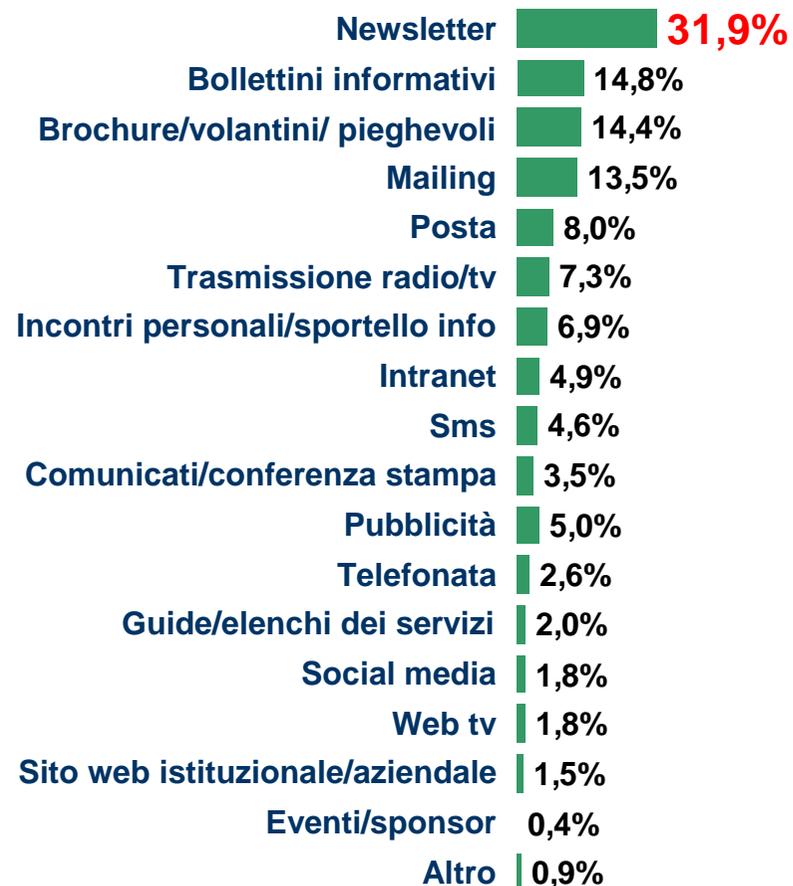
Il 37% di chi è venuto a
contatto con enti / servizi
pubblici negli ultimi 3 mesi



72,3% Giudizio Molto o
Abbastanza positivo

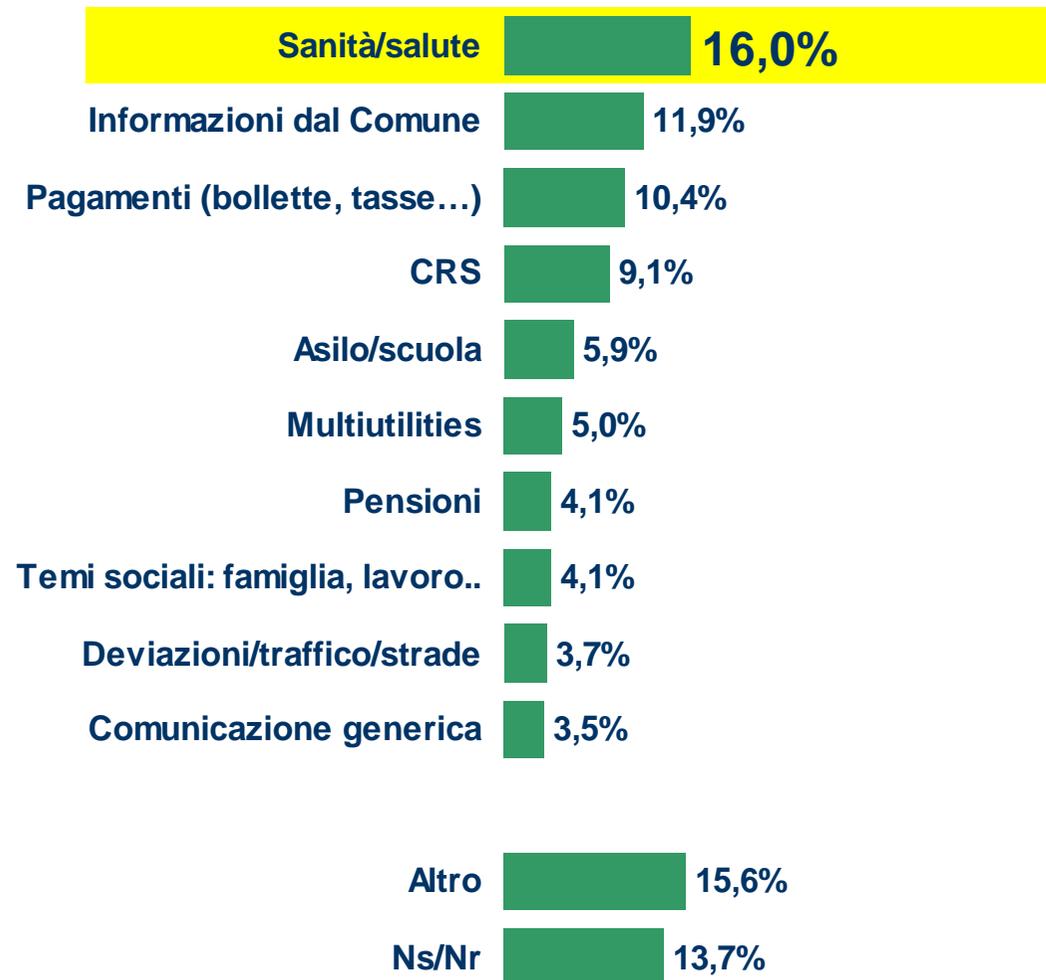
27,7% Giudizio Poco o per nulla positivo

MODALITA' PRINCIPALI DI
RICEZIONE



... COMUNICAZIONI SU SANITA'/SALUTE E INFO DAL COMUNE

TEMI PRINCIPALI COMUNICATI

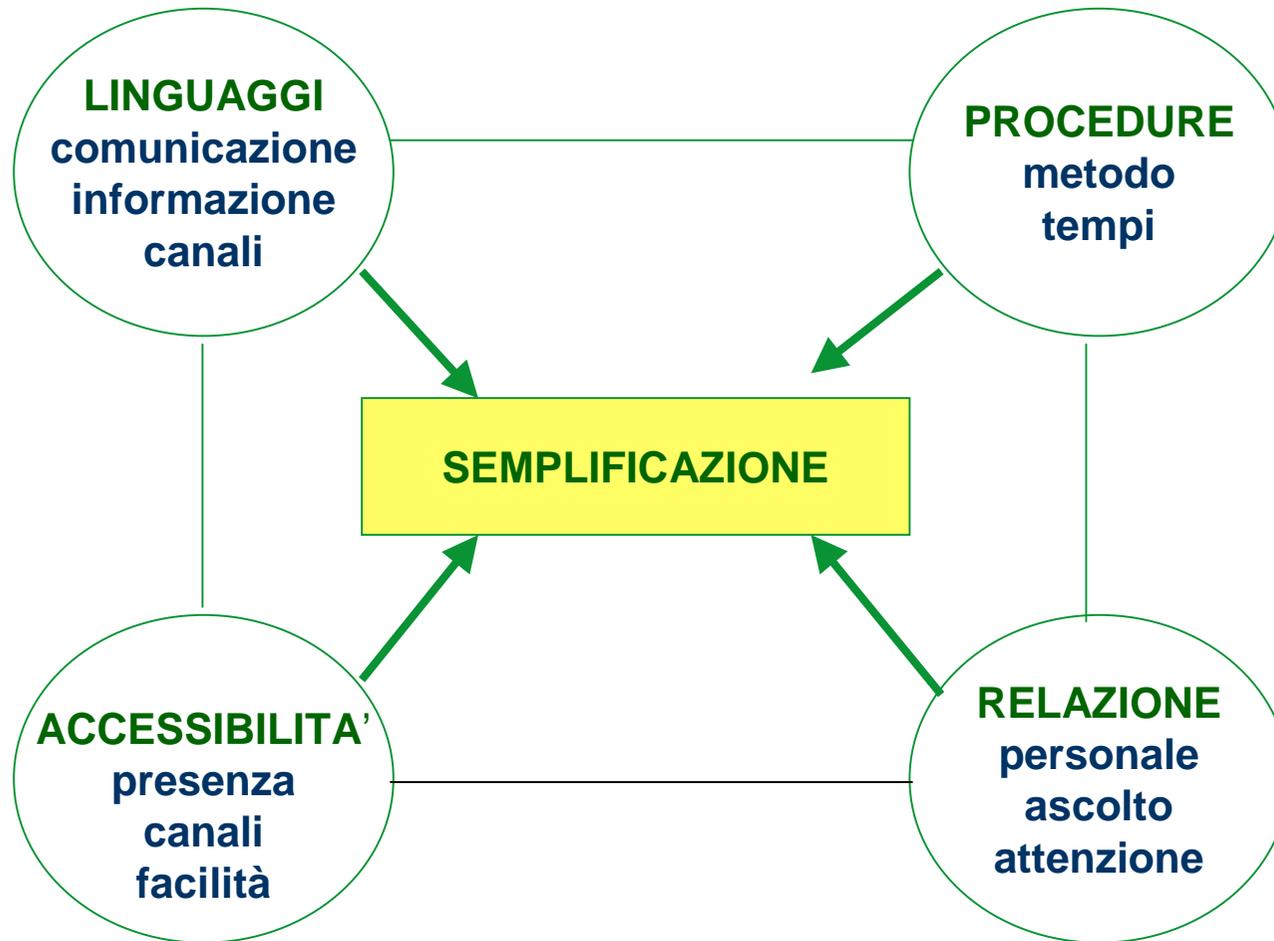


LA COMUNICAZIONE PUBBLICA: CHIARA E TEMPESTIVA PRIMA DI TUTTO

IMPORTANZA DI ELEMENTI SPECIFICI DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA



LA SEMPLIFICAZIONE: QUATTRO AREE DI INTERVENTO



3 LOMBARDI SU 10 HANNO SENTITO PARLARE DI SEMPLIFICAZIONE, TEMA RITENUTO URGENTE DA AFFRONTARE

PENETRAZIONE DELLA COMUNICAZIONE
SULLA SEMPLIFICAZIONE

26,4%

hanno ricevuto informazioni /
comunicazioni sulla semplificazione

Il **31,4%** di quelli che sono venuti in
contatto con enti/servizi pubblici

Il **40,9%** di chi ha ricevuto
informazioni/comunicazioni da parte di
enti/servizi pubblici

URGENZA DEI TEMI

Molto o abbastanza urgente

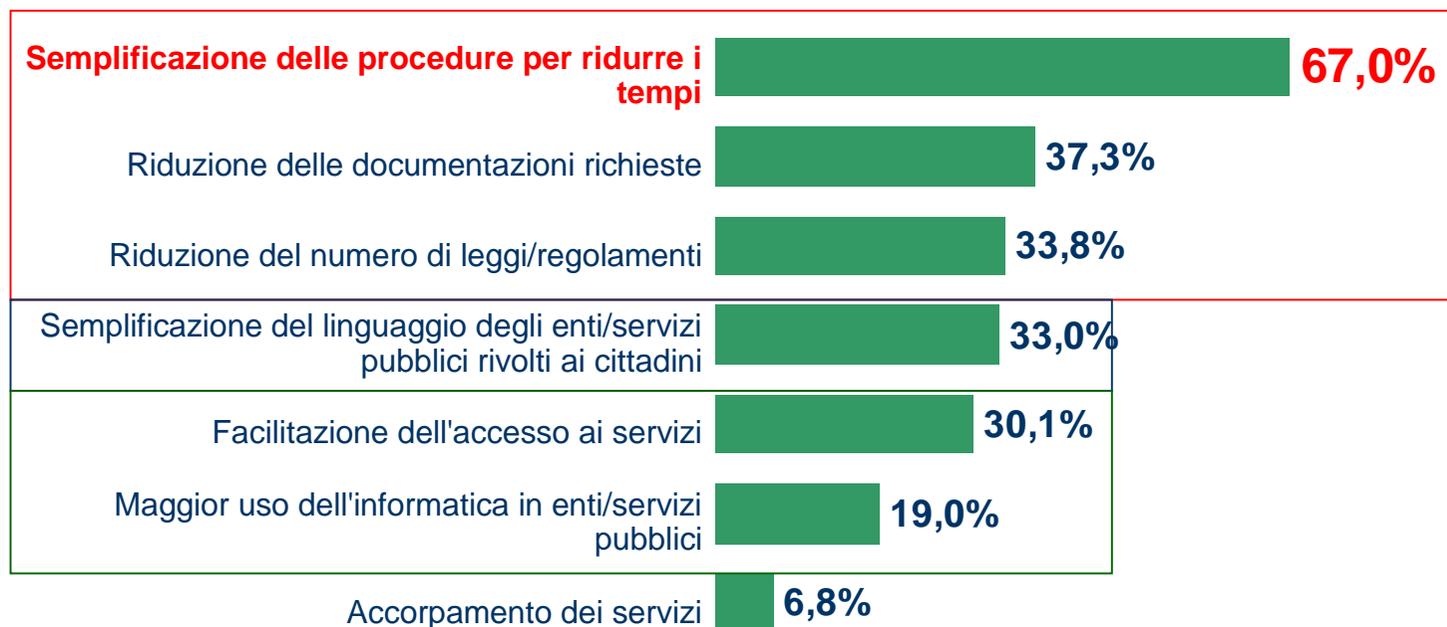
SEMPLIFICAZIONE

90,2%

DIGITALIZZAZIONE

84,7%

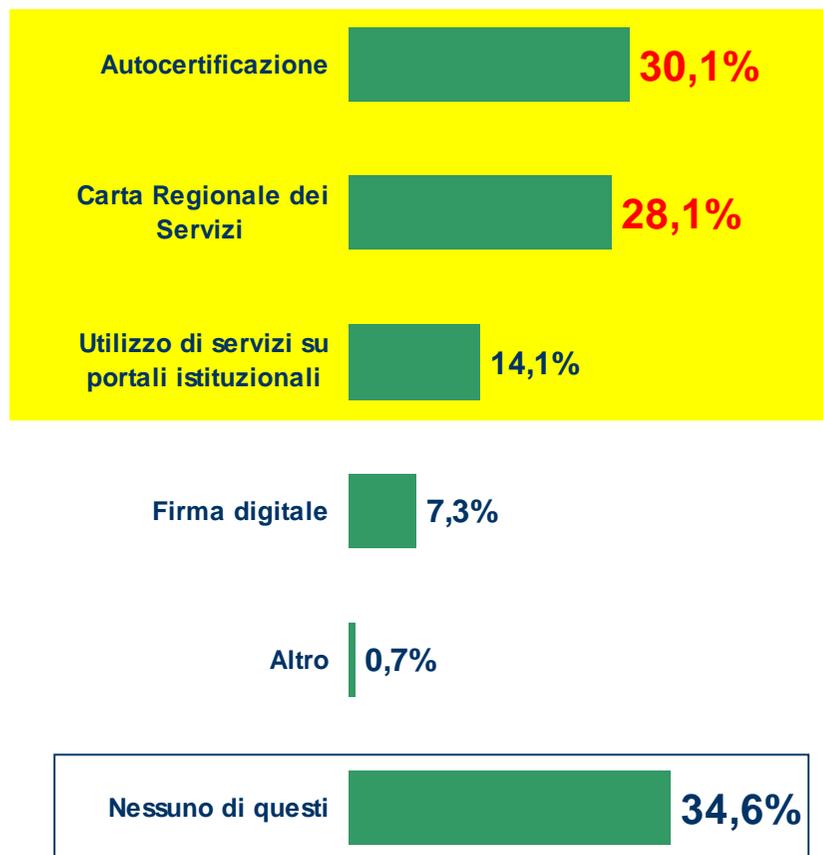
LA SEMPLIFICAZIONE DOVREBBE ESSERE ...



- 1. SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA**
- 2. SEMPLIFICAZIONE DEI LINGUAGGI**
- 3. SEMPLIFICAZIONE DEGLI STRUMENTI**

STRUMENTI UTILIZZATI: AUTOCERTIFICAZIONE E CRS

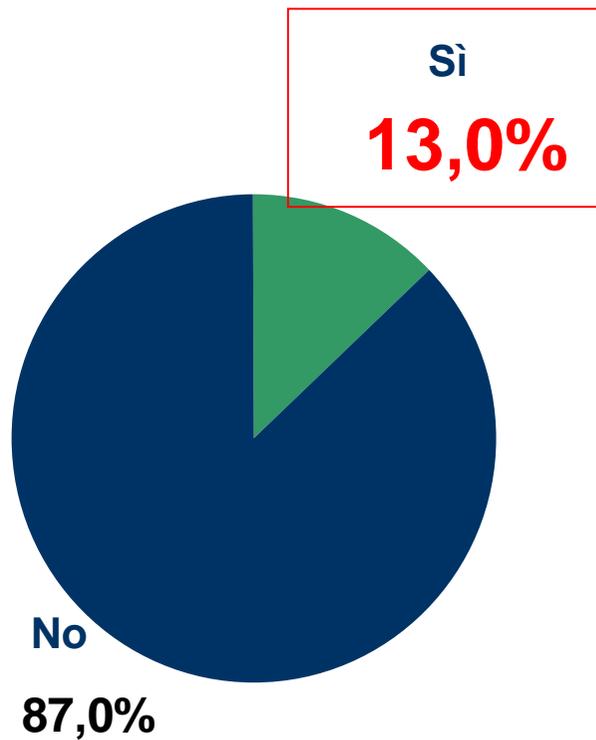
Quali di questi strumenti di semplificazione utilizza/ha utilizzato recentemente?



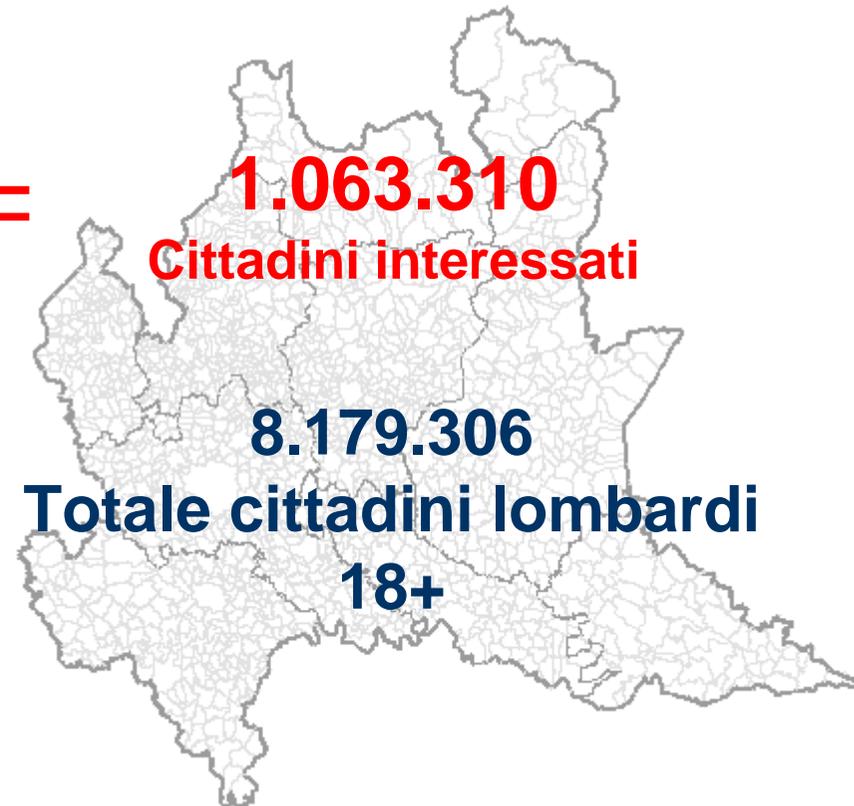
Base: totale rispondenti (2.000)

COINVOLGIMENTO FUTURO

Sarebbe interessato a partecipare in futuro ad altri nostri sondaggi?



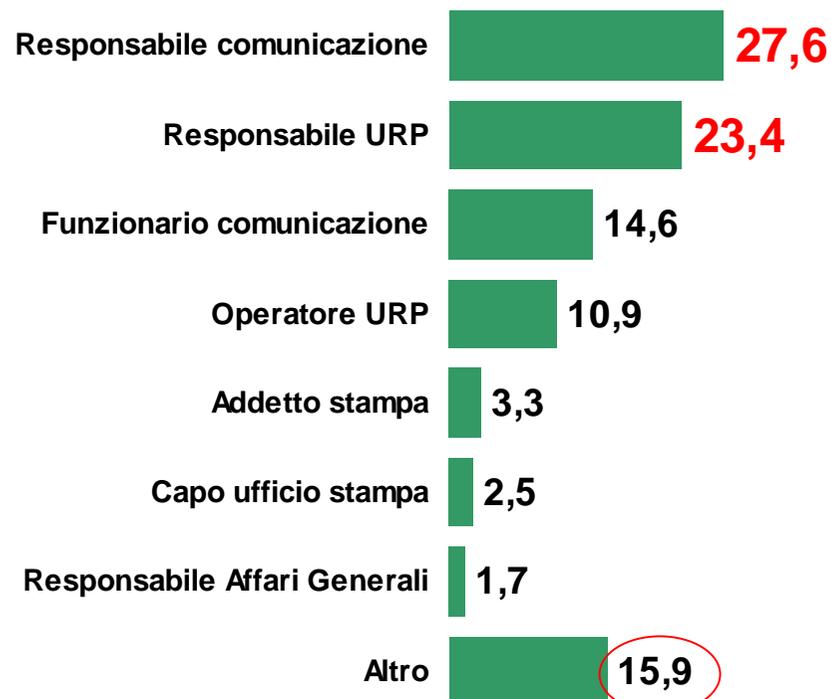
=



CAMPIONE COMUNICATORI PUBBLICI – Fase 2

IL CAMPIONE INTERVISTATO

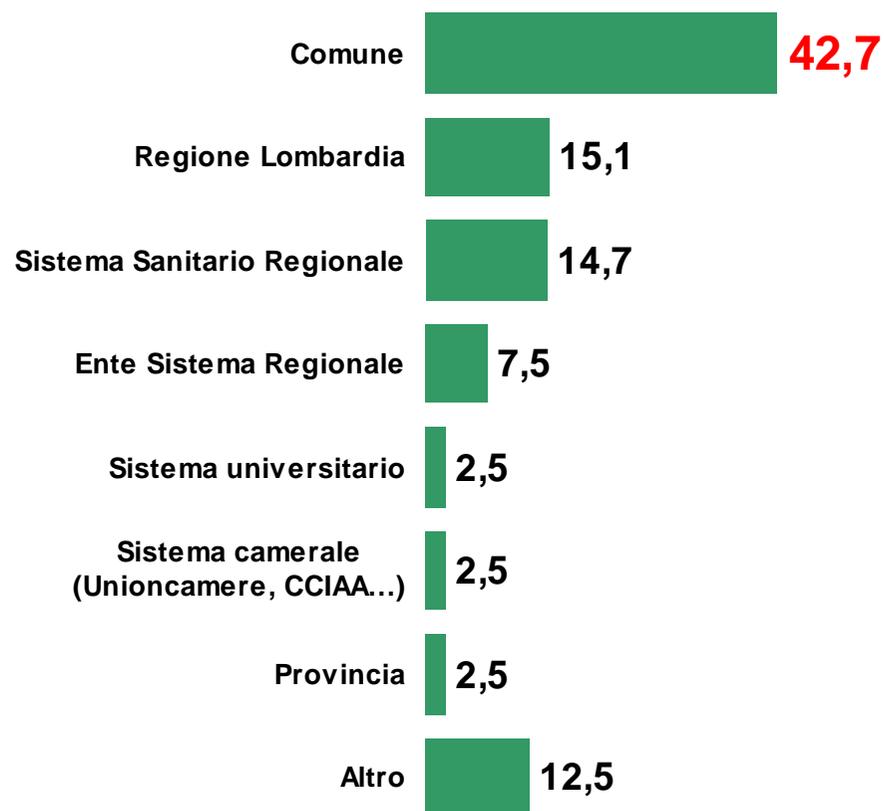
RUOLO PROFESSIONALE



↓

Dirigenti generici, amministrativi, di distretto...
Direttori generali
Responsabili formazione, attività culturali, biblioteca...
Consulenti
Addetti alla segreteria / segretari comunali

ENTE / SERVIZIO DI APPARTENENZA



I CITTADINI PRIMA DI TUTTO, POI AUTOREFERENZIALITA'

PARLIAMO ORA DI SEMPLIFICAZIONE DEI RAPPORTI TRA PA E CITTADINI, SINGOLI ED ASSOCIATI.

Quali sono gli interlocutori ai quale si rivolge più frequentemente durante la Sua pratica lavorativa quotidiana?

RISPOSTA MULTIPLA (Somma > di 100)		Comune	Regione Lombardia	Sistema Sanitario Regionale
Cittadini	82,8	95,1%	72,2%	91,4%
Altre Pubbliche Amministrazioni	59,4	61,8%	66,7%	45,7%
Pubblico interno	58,2	66,7%	47,2%	74,3%
Tecnici/esperti di settore	29,3	21,6%	41,7%	28,6%
Associazioni di categoria	24,3	17,6%	30,6%	28,6%
Imprese	18	12,7%	19,4%	2,8%
Terzo settore	13,4	9,8%	13,9%	17,1%
Altro	14,6			

SINTESI INTERLOCUTORI E STRUMENTI UTILIZZATI

LA COMUNICAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE I PRINCIPALI INTERLOCUTORI



GLI STRUMENTI UTILIZZATI

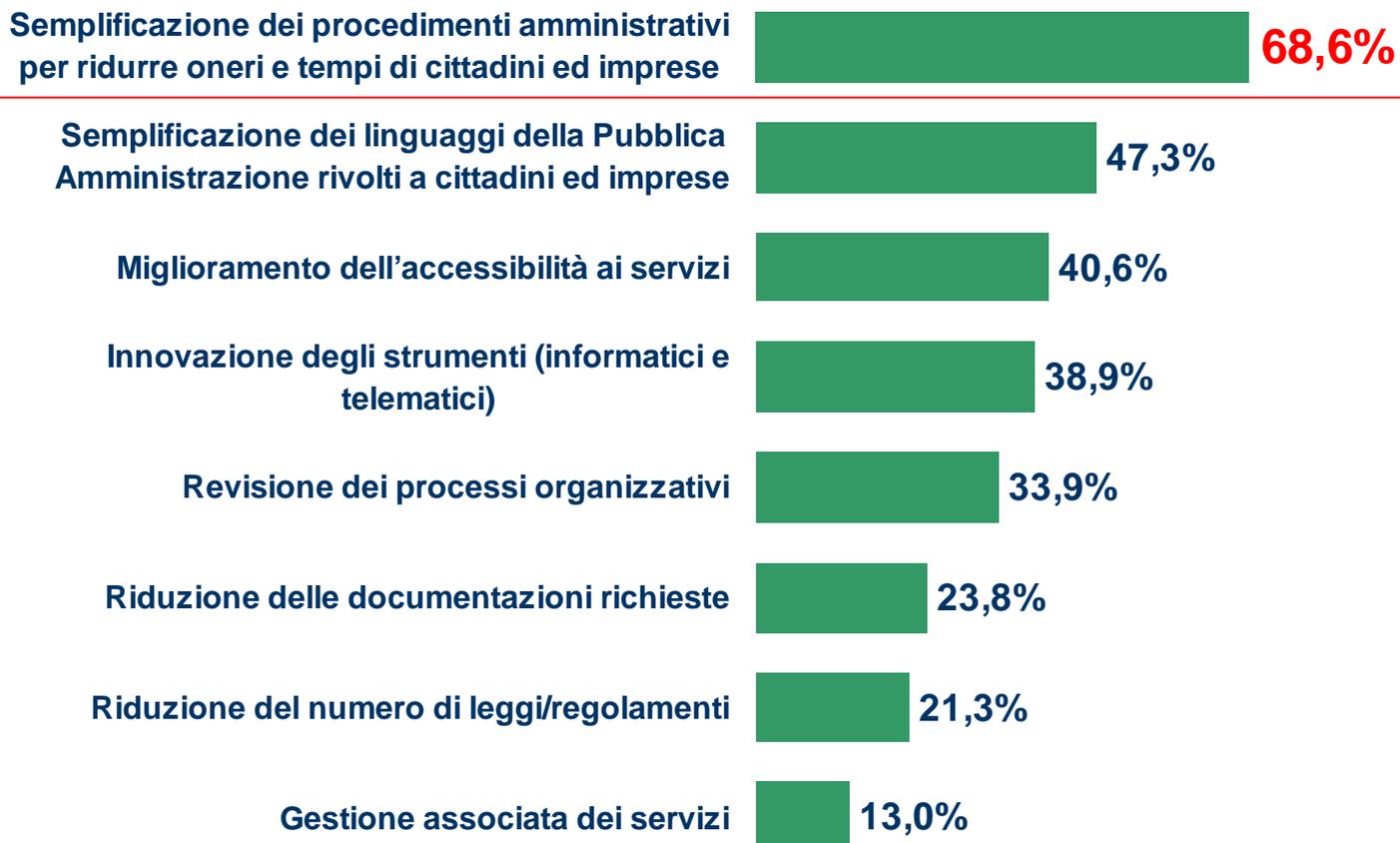


LA COMUNICAZIONE PUBBLICA: CHIARA E TEMPESTIVA PRIMA DI TUTTO

IMPORTANZA DI ELEMENTI SPECIFICI DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA



LA SEMPLIFICAZIONE DOVREBBE ESSERE ...



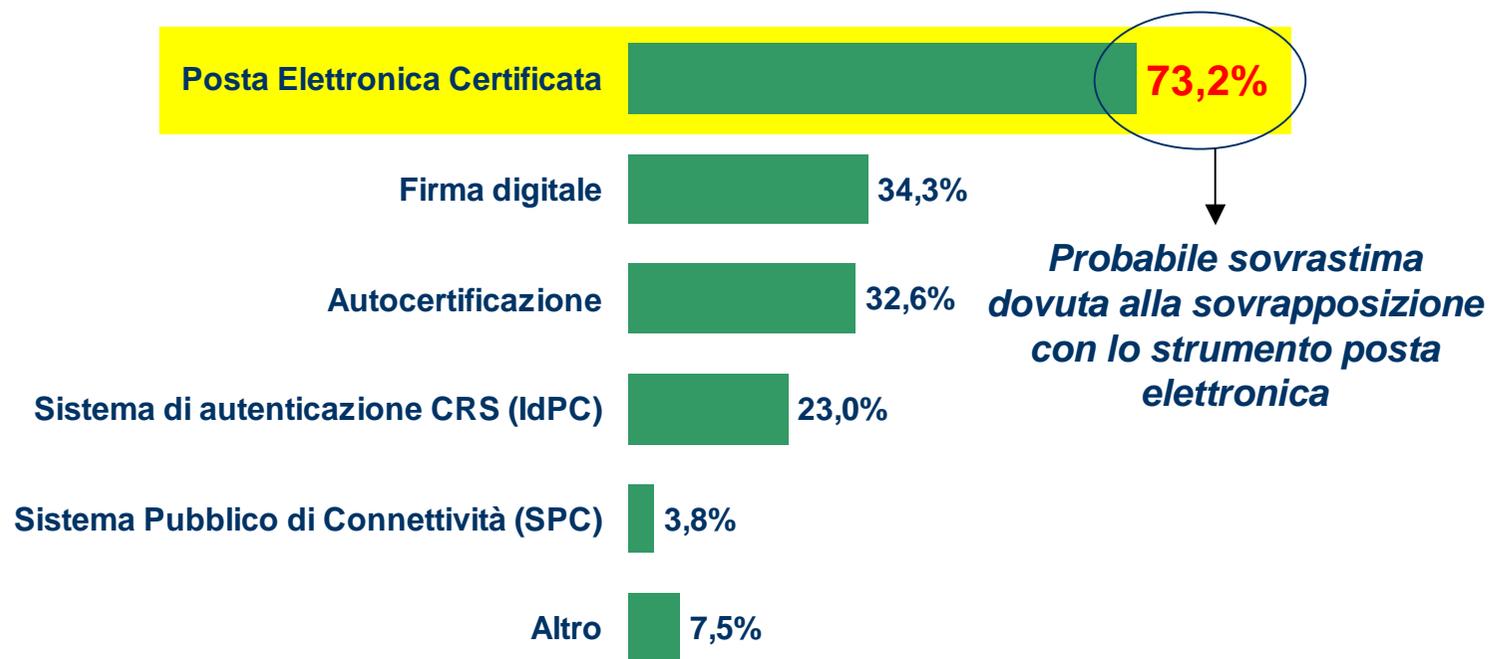
1. SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

2. SEMPLIFICAZIONE DEI LINGUAGGI

3. SEMPLIFICAZIONE DEGLI STRUMENTI

GLI STRUMENTI PIU' UTILIZZATI DAI COMUNICATORI

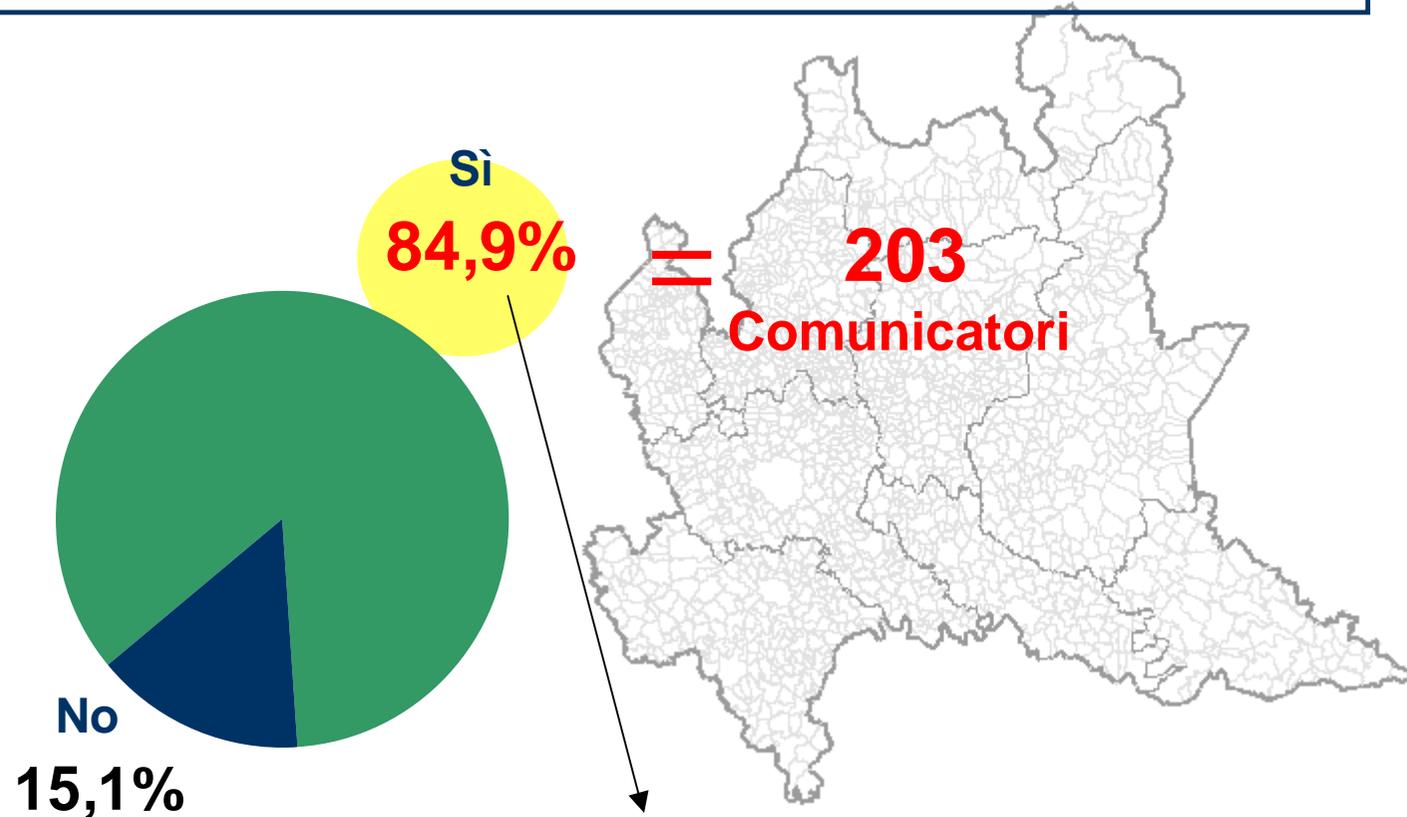
Quali dei seguenti strumenti utilizza/ha recentemente utilizzato nella Sua pratica lavorativa quotidiana?



Base: Totale rispondenti 240

COINVOLGIMENTO FUTURO

Sarebbe interessato a partecipare al nostro sistema di dialogo rivolto ai comunicatori pubblici e ricevere altri studi di questo tipo? *

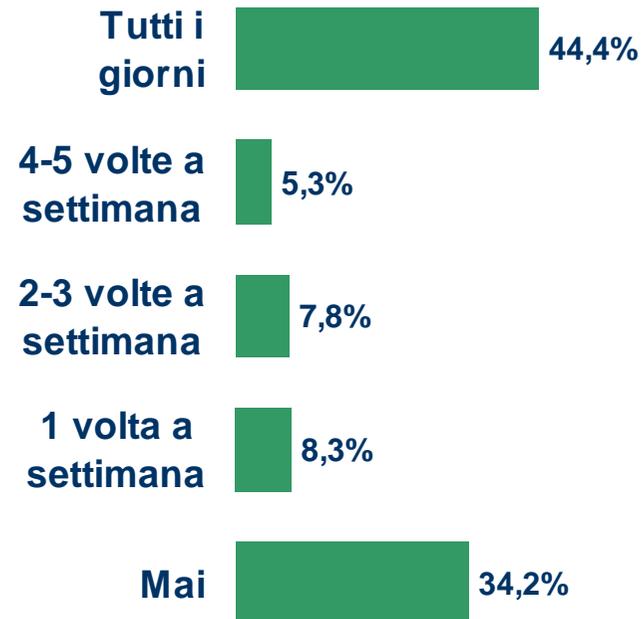


I comunicatori sono interessati ad entrare in un sistema di dialogo!

* Domanda test

PENETRAZIONE DI INTERNET: LOMBARDIA VS ITALIA

Con quale frequenza utilizza INTERNET?



**65,8%
Internet
users**

**5.382.000
Cittadini**

Tasso di penetrazione internet in Italia = 51,7 %
(al Giugno 2010)

Grazie per l'attenzione

