

STRETTAMENTE
CONFIDENZIALE

DOXA

ISTITUTO PER LE RICERCHE STATISTICHE E L'ANALISI DELL'OPINIONE PUBBLICA
MILANO - Via B. Panizza, 7 - Tel. (02) 48.19.32.76 - Telegr. METRODOX - Milano

INT.RE: _____

INTERVISTA N°: _____

DATA: _____

COMUNE: _____

APRILE 2000

S.00057/C – FLASH-EB N°79 "SINDACI"

Buongiorno/sera, sono ... dell'istituto DOXA.
Stiamo svolgendo una breve indagine in merito alle attività di comunicazione e di pubbliche relazioni dei Comuni italiani.

1. Chi è il responsabile del Comune per la realizzazione dei progetti che riguardano Internet? (**leggere**)

1. Sindaco
2. Vice-Sindaco
3. Responsabile per le Comunicazioni
4. Responsabile per le Relazioni Pubbliche
5. Responsabile per le Nuove Tecnologie
6. Responsabile Amministrativo
7. Altra figura responsabile per i progetti che riguardano Internet (**specificare**)
8. (Nessun responsabile per i progetti che riguardano Internet / nessun progetto)
9. (non sa/non indica)

(se codici da 1 a 7 a dom. 1)

Potrebbe passarmi questa persona? Grazie.
(Se la persona incaricata non è disponibile subito, fissare un appuntamento).
(andare a dom.3)

(se codici 8 o 9 a dom. 1)

2. In questo caso, qual è il responsabile del Comune per le Comunicazioni o le Relazioni con i cittadini? (**leggere**)

1. Sindaco
2. Vice-Sindaco
3. Responsabile per le Comunicazioni
4. Responsabile per le Relazioni con i cittadini
5. Responsabile per le Nuove Tecnologie
6. Responsabile Amministrativo
7. Altra figura responsabile per le Comunicazioni (**specificare**)
(non sa/non indica) → **insistere e chiedere di parlare con il Sindaco**

(se codici da 1 a 7 a dom. 2)

Potrebbe passarmi questa persona? Grazie.
(Se la persona incaricata non è disponibile subito, fissare un appuntamento).

Stiamo svolgendo una breve indagine per conto della Commissione Europea nei 15 Paesi dell'Unione Europea. Questa ricerca riguarda l'utilizzo delle nuove tecnologie per l'informazione da parte dei Comuni europei.

3. Quanti abitanti risiedono nel suo Comune?

□□□□□□□□□□ abitanti
(non sa/non indica = 9999999)

(se meno di 3.000 abitanti o non sa/non indica
→ fine dell'intervista)

4. Quali sono i principali servizi informativi e di comunicazione che il suo Comune fornisce ai cittadini? (**leggere tutte le frasi e registrare i sì - possibili più risposte**)

- a. un bollettino comunale stampato
- b. lettere spedite direttamente a casa dei cittadini
- c. campagne pubblicitarie mediante poster / affissioni all'interno del Comune
- d. uno sportello che spiega le diverse procedure amministrative ai cittadini
- e. diversi sportelli, uno per ogni principale servizio amministrativo
- f. un ufficio che riceve i reclami dei cittadini
- g. un numero verde per chiamare gratuitamente la pubblica amministrazione
- h. organizzazione di incontri per i cittadini e dibattiti pubblici su argomenti di interesse comune
- i. occasionale organizzazione di programmi alla televisione o alla radio per presentare le iniziative del Comune
- j. un sito web
- k. (altro) (**specificare**)
- l. (non sa/non indica) → **fine dell'intervista**

(se codice J a dom.4, proseguire;
altrimenti andare a dom.8)

5. Potrebbe dirmi se il vostro sito web fornisce i seguenti tipi di informazioni?

(**leggere. una risposta per ogni frase**)

1. sì
 2. no
 3. (non sa/non indica)
- a. informazioni sugli orari di apertura degli uffici/servizi
 - b. informazioni sulla struttura e le responsabilità dell'autorità locale
 - c. nomi e numeri di telefono dei responsabili di ciascuna attività
 - d. indirizzo e-mail dei responsabili di ciascuna attività
 - e. indicazioni riguardanti le procedure per ottenere documenti ufficiali
 - f. versione elettronica dei moduli ufficiali
 - g. lista delle domande poste più frequentemente
 - h. un bollettino sulle attività locali
 - i. informazioni turistiche
 - j. collegamenti ai giornali locali
 - k. informazioni sugli istituti scolastici locali
 - l. collegamenti alle risorse culturali locali (librerie, musei, teatri)
 - m. informazioni riguardanti / collegamenti al sito della Camera di Commercio locale
 - n. istruzioni su come avvalersi dei servizi sociali (cure mediche, collocamento, alloggi popolari)
 - o. informazioni sul Comune o sulla Provincia come località interessanti per gli affari
 - p. (altro) (**specificare**)

6. Potrebbe dirmi se il vostro sito web fornisce qualche servizio interattivo *on-line* (cioè permette agli utenti di inviare e ricevere informazioni), come ad esempio...?
(leggere. una risposta per ogni frase)

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. rendere possibile la spedizione via e-mail di moduli ufficiali attraverso un sistema di firme elettroniche
- b. rendere possibile la richiesta di documenti ufficiali (certificati di nascita, certificati di matrimonio ecc.)
- c. fare in modo che i cittadini possano presentare reclami contro altri cittadini *on-line*
- d. rinnovare le licenze *on-line*
- e. pagare multe o tasse *on-line*
- f. accedere ad atti legali o a decisioni locali *on-line*
- g. fare in modo che i cittadini possano esprimere commenti *on-line* sui verbali dei Consigli Comunali
- h. incontri per i cittadini e dibattiti pubblici su argomenti di interesse comune *on-line*
- i. organizzare sondaggi sull'opinione pubblica, per esempio referendum o altre raccolte di voti su argomenti di carattere pubblico
- j. contattare funzionari eletti o membri del Consiglio Comunale
- k. (altro) **(specificare)**

7. Secondo la sua esperienza, dal momento in cui è stato installato il vostro sito web ad oggi, potrebbe dirmi per favore se tende ad essere d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni o tende ad essere contrario?
(leggere e ruotare le frasi)

1. tende ad essere d'accordo
2. tende ad essere contrario
3. (non sa/non indica)

- a. ha causato problemi di riorganizzazione interna
- b. ha richiesto un periodo di apprendimento piuttosto lungo
- c. ha costretto il Comune ad organizzare un gruppo di lavoro specializzato per questa attività
- d. ha permesso di creare nuovi posti di lavoro nell'amministrazione comunale
- e. ha richiesto l'acquisto di macchinari costosi
- f. ha prodotto alti costi di comunicazione
- g. non è ancora ben accettato da parte del personale che se ne occupa
- h. coinvolge per ora solo un piccolo numero di cittadini
- i. è stato considerato come segnale della capacità del Comune di rispondere velocemente alle richieste dei cittadini
- j. la partecipazione dei cittadini alle attività politiche del Comune non è significativamente cambiata in seguito all'installazione del sito web
- k. non può essere utilizzato per procedure ufficiali perché non c'è una legislazione specifica in materia
- l. non ha avuto un impatto significativo sull'economia locale

(andare a dom. 10)

(se non è stato digitato il codice J a dom.4)

8. Può dirmi se una delle seguenti ragioni potrebbe spiegare perché non avete creato un sito web?
(leggere tutte le frasi e registrare i sì - possibili più risposte)

- a. mancanza di tempo
- b. mancanza di risorse umane specializzate
- c. mancanza di risorse finanziarie
- d. i cittadini del Comune non sono sufficientemente presenti *on-line* da giustificare questo investimento
- e. la grandezza del Comune non giustifica la creazione di un sito web
- f. lei non è al corrente delle opportunità offerte da Internet
- g. lei non ha saputo di nessun Comune della sua Regione o altrove in Italia che abbia utilizzato con successo queste tecnologie per fornire servizi pubblici
- h. lei non è sicuro dell'efficacia di questo strumento
- i. (altro) **(specificare)**
- j. (non sa/non indica)

(se non è stato digitato il codice J a dom.4)

9. Sarebbe interessato ad installare un sito web nel corso dei prossimi 12 mesi?

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

A TUTTI

10. Più in generale, potrebbe dirmi se il suo Comune ha installato i seguenti servizi relativi ad Internet per i cittadini?
(leggere. una risposta per ogni frase)

1. sì
2. no
3. (non sa/non indica)

- a. locali pubblici dove i cittadini possono consultare Internet pagando un piccolo contributo
- b. locali pubblici dove i cittadini possono consultare Internet gratuitamente
- c. il Comune fornisce gratuitamente un indirizzo e-mail ai suoi cittadini
- d. una rete di punti d'accesso posti in luoghi pubblici (librerie, stazioni ferroviarie, sportelli per le informazioni turistiche)

11. In termini politici, la gente spesso parla di "sinistra" e di "destra". Dove posizionerebbe il partito di maggioranza del suo Comune in base ad una scala da 1 a 10, dove 1 indica la posizione più a sinistra e 10 indica la posizione più a destra? Utilizzi i valori tra 1 e 10 per graduare il suo giudizio. **(non leggere. solo una risposta)**

□□□□ voto da 1 a 10
(rifiuta = 98)
(non sa = 99)

REGIONI:

01. PIEMONTE E VALLE D'AOSTA
02. LOMBARDIA
03. MILANO
04. FRIULI VENEZIA GIULIA
05. VENETO
06. TRENTO ALTO-ADIGE
07. LIGURIA
08. EMILIA ROMAGNA
09. TOSCANA
10. MARCHE
11. UMBRIA
12. LAZIO
13. MOLISE E ABRUZZI
14. CAMPANIA
15. PUGLIA
16. BASILICATA
17. CALABRIA
18. SICILIA
19. SARDEGNA

12. AMPIEZZA CENTRI

1. meno di 5.000 abitanti
2. da 5.001 a 20.000 abitanti
3. da 20.001 a 50.000 abitanti
4. da 50.001 a 100.000 abitanti
5. da 100.001 a 500.000 abitanti
6. più di 500.000 abitanti

NOME E COGNOME
COMUNE E PROVINCIA
PREFISSO E TELEFONO

- Durata dell'intervista (in minuti) |__| |__|