



PROVINCIA DI CHIETI
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Indagine di opinione sulla comunicazione interna della Provincia di Chieti.

Caro collega,

oggi ti chiediamo di contribuire al miglioramento dell' efficienza dei servizi erogati dalla Provincia in modo un po' diverso da come fai ogni giorno sul tuo posto di lavoro. Ti preghiamo di compilare questo questionario che ci permetterà di individuare le caratteristiche della comunicazione interna nel nostro Ente. Se vorrai, potrai partecipare anche alla seconda fase di questa attività nella quale sarà costituito un gruppo di lavoro per la soluzione degli eventuali problemi emersi. Saremo felici di avere anche il tuo prezioso contributo.

Compila in totale libertà e tranquillità il questionario in quanto completamente anonimo.

Grazie per la disponibilità.

Il lavoro ed il suo ambiente.

1) Su una scala di valutazione da -5 a +5, in che misura sei in accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni (-5 = “completamente in disaccordo”, +5= “completamente in accordo”)?

“Il lavoro che svolgo è interessante”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
Il lavoro che svolgo mi gratifica economicamente”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Il lavoro che svolgo è inerente al mio iter formativo- professionale”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Il lavoro che svolgo mi realizza”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“L’orario di lavoro non mi crea problemi”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“L’ambiente di lavoro mi crea tensione”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“L’ambiente di lavoro è collaborativo”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nella struttura in cui lavoro vengono trovate soluzioni adeguate ai problemi che devono essere affrontati”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Le strumentazioni a mia disposizione sono adeguate al lavoro che svolgo”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“La struttura in cui opero è attenta al miglioramento dei propri processi di lavoro”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Sono soddisfatto delle mansioni che svolgo”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Al termine della giornata di lavoro mi sento soddisfatto”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

Relazioni con colleghi, superiori e subalterni.

2) Su una scala di valutazione da -5 a 5, in che misura sei in accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni (-5 = “completamente in disaccordo”, 5= “completamente in accordo”)

“I rapporti con i colleghi sono cordiali”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“I rapporti con i colleghi sono caratterizzati da un buon livello di collaborazione	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“I rapporti con i colleghi sono superficiali e indifferenti”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“I rapporti con i colleghi sono caratterizzati da forte tensione”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“I rapporti con i colleghi sono caratterizzati da eccessiva competitività”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“I colleghi condividono le mie idee per quello che concerne l'organizzazione del lavoro”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nella struttura in cui opero le informazioni pertinenti il lavoro circolano facilmente e regolarmente”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Sul lavoro i rapporti tra dirigenti e dipendenti sono cordiali”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Sul lavoro i rapporti tra dirigenti e dipendenti sono caratterizzati da reciproca collaborazione”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Sul lavoro i rapporti tra dirigenti e dipendenti sono caratterizzati da eccessivo autoritarismo”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nel lavoro che svolgo trovo facile esprimere le opinioni ai miei superiori”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nel lavoro che svolgo i miei superiori considerano le proposte dei dipendenti come elementi che possono contribuire al miglioramento dei processi organizzativi”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Gli obiettivi che la struttura deve perseguire sono chiari e ben definiti”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nel mio lavoro i superiori e/o i colleghi riconoscono quando svolgo un buon lavoro”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nel lavoro i miei superiori incoraggiano le mie idee e i miei suggerimenti”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Se nell’ambiente di lavoro ci sono difficoltà comunicative tra il personale, l’utente esterno potrebbe percepirle”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Se nell’ambiente di lavoro ci sono difficoltà comunicative tra il personale, potrebbe essere compromessa la qualità del servizio erogato”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

“Nel lavoro opero con atteggiamento positivo nei confronti delle diverse situazioni e problemi”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nel lavoro sono propositivo per quel che concerne le innovazioni anche di carattere organizzativo”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nei momenti di difficoltà mantengo un comportamento frutto di autocontrollo e rispetto degli altri”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

Sezione D: Relazioni con gli altri Settori.

3) Su una scala di valutazione da -5 a 5, in che misura sei in accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni (-5 = “completamente in disaccordo”, 5= “completamente in accordo”)

“I rapporti con gli altri Settori sono caratterizzati da buon livello di collaborazione”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Nei rapporti intersettoriali ho difficoltà ad instaurare rapporti di comunicazione”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Se nelle relazioni tra i Settori esistono difficoltà di comunicazione, l’utente esterno potrebbe percepirle”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Se nelle relazioni tra i Settori esistono difficoltà di comunicazione, l’erogazione dei servizi potrebbe essere compromessa”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

Sezione E: Gruppi di lavoro.

4) Nello svolgimento del tuo lavoro ti accade di lavorare in gruppo?

Mai	1
A volte	2
Spesso	3

5) Su una scala di valutazione da -5 a 5, in che misura sei in accordo o disaccordo con le seguenti affermazioni che riguardano i gruppi di lavoro (-5 = “completamente in disaccordo”, 5= “completamente in accordo”)

“I gruppi di lavoro sono caratterizzati da reciproca stima e fiducia ”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Le persone nei gruppi di lavoro mostrano reciproca comprensione”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Mi sento parte integrante di un gruppo di lavoro”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Sono orgoglioso del lavoro del mio gruppo”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Il lavoro di gruppo è efficace”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

“Le nuove idee sono sempre incoraggiate all’interno dei gruppi di lavoro”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
“Sarebbe utile lavorare in gruppo con colleghi di altri settori per mettere in comune le specifiche conoscenze acquisite da ciascuno nel proprio ambito”	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

6) Su una scala di valutazione da -5 a +5, potresti indicare in che misura ritieni realizzabile il lavoro di gruppo con colleghi di diversi settori (-5 = “impossibile da realizzare”, 5= “facile da realizzare”)?

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---

Sezione F: La Comunicazione.

7) A quale/i struttura/e la Legge affida le attività di comunicazione?

Al Portavoce.....	1
All’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.....	2
All’Ufficio Stampa.....	3
Altre Strutture.....	4
Non so.....	5

8) Quale/i di queste strutture è/sono presente/i nella Provincia di Chieti?

Il Portavoce.....	1
L’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.....	2
L’Ufficio Stampa.....	3
Ufficio di Comunicazione istituzionale.....	4
Non so.....	5

9) La tua attività lavorativa prevede contatto con l’utenza?

No	1
Raramente	2
Spesso	3
E’ parte integrante del mio lavoro	4

10) Ritieni che un Ufficio che ti eviti il contatto con il pubblico (interno/esterno) possa migliorare la qualità del tuo lavoro?

Sì	1
No	2

11) Ritieni che sia possibile per l'U.R.P. illustrare ai cittadini le disposizioni normative ed amministrative con le quali ti confronti quotidianamente nella tua attività?

Sì	1
No	2

12) Indipendentemente dall'attività che svolgi, indicaci cortesemente, su una scala di valutazione da -5 a 5, in che misura sei in accordo o disaccordo con le seguenti affermazioni (-5 = "completamente in disaccordo", 5= "completamente in accordo")

"Lavorare a contatto con l'utenza è interessante"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Lavorare a contatto con l'utenza è stressante"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Per lavorare a contatto con l'utenza necessito di ulteriore specifica formazione"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Essere capaci di comunicare è una qualità innata"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"L'attività di comunicazione dell'Ente non riguarda il mio lavoro"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"La comunicazione interna (la disponibilità di flussi informativi completi ed immediatamente accessibili all'interno dell'Ente) è parte integrante della comunicazione verso il cittadino"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"La comunicazione interna nella Provincia di Chieti funziona correttamente"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"I Servizi Informatici disponibili nell'Ente supportano bene la ricerca di informazioni necessarie allo svolgimento del mio lavoro"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Vorrei sentirmi più coinvolta/o nelle attività di comunicazione dell'Ente"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Il Portale Provinciale è un mezzo di comunicazione esterna importante"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Sarebbe utile avere una Intranet"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Il Portale Provinciale è ben strutturato"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Quando svolgo un'attività rilevante all'esterno la comunico tempestivamente per la pubblicazione sul Portale Provinciale"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"L'iter per la pubblicazione sul Portale Provinciale è semplice"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Vorrei che qualcun altro provvedesse autonomamente ad aggiornare il portale provinciale sulle tutte le attività in corso nei vari settori"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"E' utile aggiornare l'U.R.P. sulle attività in corso"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
"Mi pesa dover provvedere anche ad aggiornare l'U.R.P. sulle attività in corso"	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

13) Su una scala di valutazione da -5 a +5, potresti indicare in che misura riterresti utile frequentare un corso sulla comunicazione (-5 = "completamente inutile", 5= "decisamente utile")?

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---

14) Su una scala di valutazione da -5 a +5, quanto ritieni utile un'indagine di opinione di questo tipo per valutare il livello di comunicazione all'interno degli Uffici dell'Ente (-5 = "completamente inutile", 5= "decisamente utile")?

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---

Dati fissi

15) Indica la fascia di Età

Tra 20 e 30 anni	1
Tra 31 e 40 anni	2
Tra 41 e 50 anni	3
Tra 51 e 60 anni	4
Oltre 61 anni	5

16) Sesso

M	1
F	2

17) Titolo di studio posseduto

Dottorato di ricerca o specializzazione post-laurea	1
Laurea	2
Diploma universitario o laurea breve	3
Diploma maturità	4
Diploma di qualifica professionale	5
Licenza media inferiore o di avviamento professionale	6
Licenza elementare	7
Nessun titolo	8