

Si ringrazia per il Patrocinio:



Comune di  
Alzano Lombardo



Ipsos Public Affair

Sponsor dell'evento:



Servizi Informatici Enti Locali

Invito al Convegno:

27 ottobre 2004

## ANALISI DELLE ASPETTATIVE DEI CITTADINI E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

27 OTTOBRE 2004

AUDITORIUM CENTRO CIVICO MONTECCHIO  
VIA PAGLIA 11, ALZANO LOMBARDO – BERGAMO  
10.00 - 12.00

la partecipazione è gratuita, posti limitati sino ad esaurimento

### OBIETTIVI DEL CONVEGNO

Negli ultimi anni le amministrazioni comunali e le aziende pubbliche locali hanno visto crescere sempre più l'esigenza di sviluppare le proprie strategie di comunicazione verso l'esterno, in particolare con i cittadini e le imprese del territorio destinatari della propria offerta di servizi.

Per rispondere a questa esigenza molte Amministrazioni hanno avviato esperienze di monitoraggio continuativo dell'opinione pubblica:

- sui bisogni maggiormente avvertiti dalla popolazione;
- sul livello di soddisfazione per i servizi erogati;
- sulla qualità percepita e sulle aspettative relative ai principali servizi;
- livello di fiducia nell'attività dell'amministrazione/dell'azienda pubblica locale.

Il convegno organizzato da Ipsos-Explorer si propone di portare all'attenzione degli amministratori e dei dirigenti della Pubblica Amministrazione Locale, indicazioni chiare ed esperienze concrete per comprendere e monitorare l'opinione pubblica.

### TEMI SVILUPPATI

- **OPERATIVITÀ**  
per la misurazione della qualità dei servizi già avviati e presenti sul territorio, atto a valutarne i punti di forza, le aree di criticità, gli spazi di miglioramento;
- **COMUNICAZIONE**  
è uno strumento capace di raggiungere direttamente o indirettamente, tramite i canali di diffusione delle risultanze, un pubblico sempre più vasto e variegato;
- **PROGRAMMAZIONE**  
per la progettazione, la messa a punto e l'avvio di nuovi servizi, che possano rispondere il più possibile adeguatamente alle reali esigenze ed aspettative presenti fra i potenziali utenti.

### PROGRAMMA

- |               |   |
|---------------|---|
| 9.45 - 10.00  | <b>Registrazione</b>  |
| 10.00 - 10.05 | Saluto di Benvenuto ai partecipanti da parte dell'Amministrazione della Città di Alzano Lombardo.   |
| 10.05 - 10.50 | "Analisi dei bisogni e delle aspettative dei cittadini e monitoraggio della qualità percepita nei servizi erogati", <i>Ipsos-Explorer</i> . |
| 10.05 - 10.50 | <b>Coffee break</b>   |
| 11.10 - 12.00 | Esposizione di alcune Case History significative e dibattito.   |



## PROFILO IPSOS-EXPLORER

Ipsos-Explorer, che rappresenta in Italia il gruppo internazionale Ipsos, offre servizi di ricerca di marketing, prevalentemente di tipo survey based. Il gruppo Ipsos è quotato in borsa all'Euronext Stock Exchange e possiede la certificazione ISO9001 dal 1998.

Ipsos Public Affairs è la divisione del Gruppo Ipsos diretta da Nando Pagnoncelli dedicata alle ricerche rivolte alle istituzioni, ai leader politici ed economici, alla pubblica amministrazione centrale e periferica, alle organizzazioni di rappresentanza degli interessi e ai media.

Il gruppo di lavoro di IPSOS Public Affairs vanta una significativa esperienza in questo campo di indagine, avendo progettato e gestito numerosi modelli di "Osservatorio" sul rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione.

Negli ultimi anni Ipsos-Explorer ha condotto indagini di verifica dell'operato delle Amministrazioni locali in oltre 100 Comuni italiani, in alcuni dei quali su base continuativa.

## PROFILI RELATORI

**Nando Pagnoncelli**, *Amministratore di Ipsos Public Affair.*

**Andrea Alemanno**, *Direttore di Ricerca di Ipsos Public Affair.*

## COME RAGGIUNGERE L'AUDITORIUM (7 KM. DA BERGAMO)

L'Auditorium Centro Civico si trova all'interno del Parco Montecchio di Alzano Lombardo ed è raggiungibile seguendo la strada provinciale che da Bergamo attraversa la Valle Seriana. In alternativa, arrivando dall'autostrada A4 all'uscita del casello di Bergamo seguire le indicazioni Valle Seriana / Alzano L.do e proseguire lungo la superstrada per circa 7 km. fino all'uscita per Alzano L.do. Il Parco si trova al limitare del centro del Paese ed è possibile parcheggiare lungo la strada che lo costeggia.

*Per assistenza durante il percorso potete contattare i numeri cell. 338.8422561 oppure 333.5633198*

## MODULO DI ISCRIZIONE

### MONITORAGGIO DELL'OPINIONE PUBBLICA:

IL RAPPORTO FRA CITTADINI E AMMINISTRAZIONE COMUNALE - INIZIO ORE 10.00

27 ottobre 2004

Nome	Cognome	
Carica	Ente/Società	
Indirizzo		
Cap	Città	
Telefono	Fax	E-mail

**La partecipazione è gratuita**

inviare via fax al numero **035.4123.204**

oppure registrarsi online sul sito **www.areameeting.it**



SEGRETERIA ORGANIZZATIVA: AREAMEETING - VIA ADOBATI, 1- 24022 ALZANO LOMBARDO - BERGAMO  
TELEFONO & FAX: 035.4123204 EMAIL: INFO@AREAMEETING.COM