



Regione Toscana

Indagine
"La soddisfazione per il servizio
offerto dall'Ufficio per le Relazioni
con il Pubblico di Regione Toscana –
Anno 2017"

I principali risultati

a cura di

Agenzia per le Attività di Informazione degli Organi di Governo della Regione.
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

e

Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi.
Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica

Gennaio 2018

Obiettivi: l'indagine, promossa dall'Agenzia per l'Informazione delle Attività di Governo della Regione. Ufficio URP, si è posta l'obiettivo di conoscere le valutazioni degli utenti che nel corso del 2017 si sono rivolti all'Ufficio per misurare la qualità percepita, cogliere nuovi bisogni dei cittadini, migliorare i servizi esistenti e valutare la necessità di nuovi servizi. I dati rilevati sono stati elaborati dal Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica.

Questionario e aspetti analizzati: è stato adottato un questionario strutturato, somministrato via web tramite il software open source Limesurvey. I principali argomenti rilevati sono stati:

- **il tipo di servizio e la tematica per le quali si è fatto ricorso all'URP;**
- **il livello di soddisfazione complessiva e con particolare riferimento alla cortesia e disponibilità del personale, alla chiarezza e adeguatezza delle risposte ricevute, alla tempestività delle risposte, alla disponibilità e reperibilità della modulistica;**
- **le caratteristiche socio-demografiche degli utenti.**

Il periodo di rilevazione: è stato compreso tra gennaio 2017 e ottobre 2017.

Numero di rispondenti: hanno risposto all'indagine con questionari completi 393 utenti.

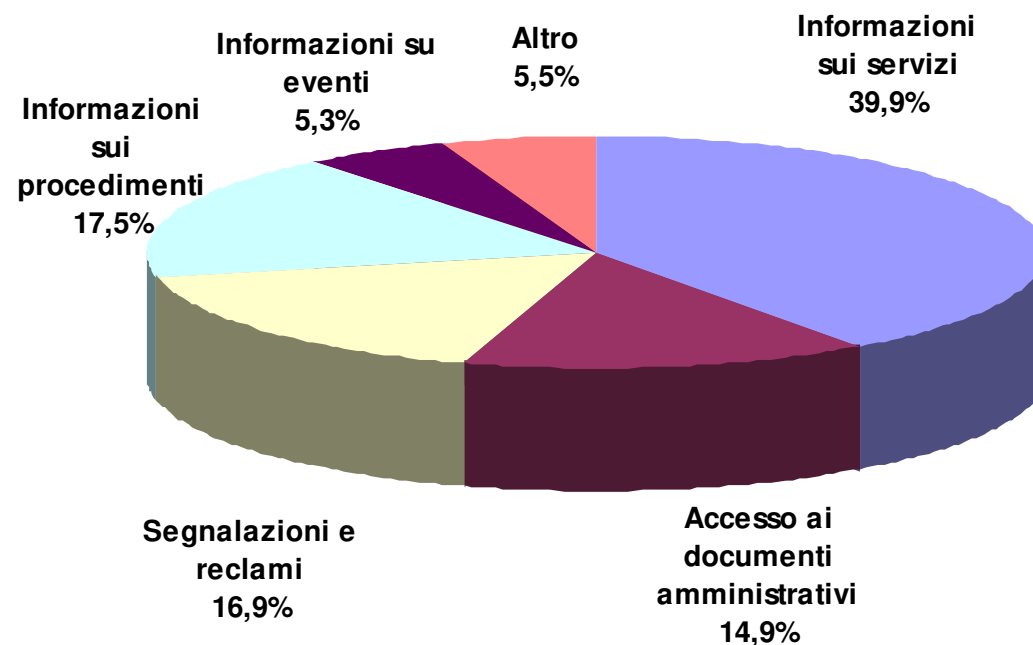
Le elaborazioni sono effettuate su questo numero di rispondenti.

Il numero degli utenti che hanno risposto è limitato rispetto al numero totale dei contatti dell'URP in quanto la compilazione del questionario è stata richiesta in maniera specifica solo all'utenza di posta elettronica.

Ricorso ai servizi dell'Ufficio URP



Per quale tipo di servizio si è rivolto all'URP?
(il quesito prevede più risposte - valori % calcolati sul totale delle segnalazioni)

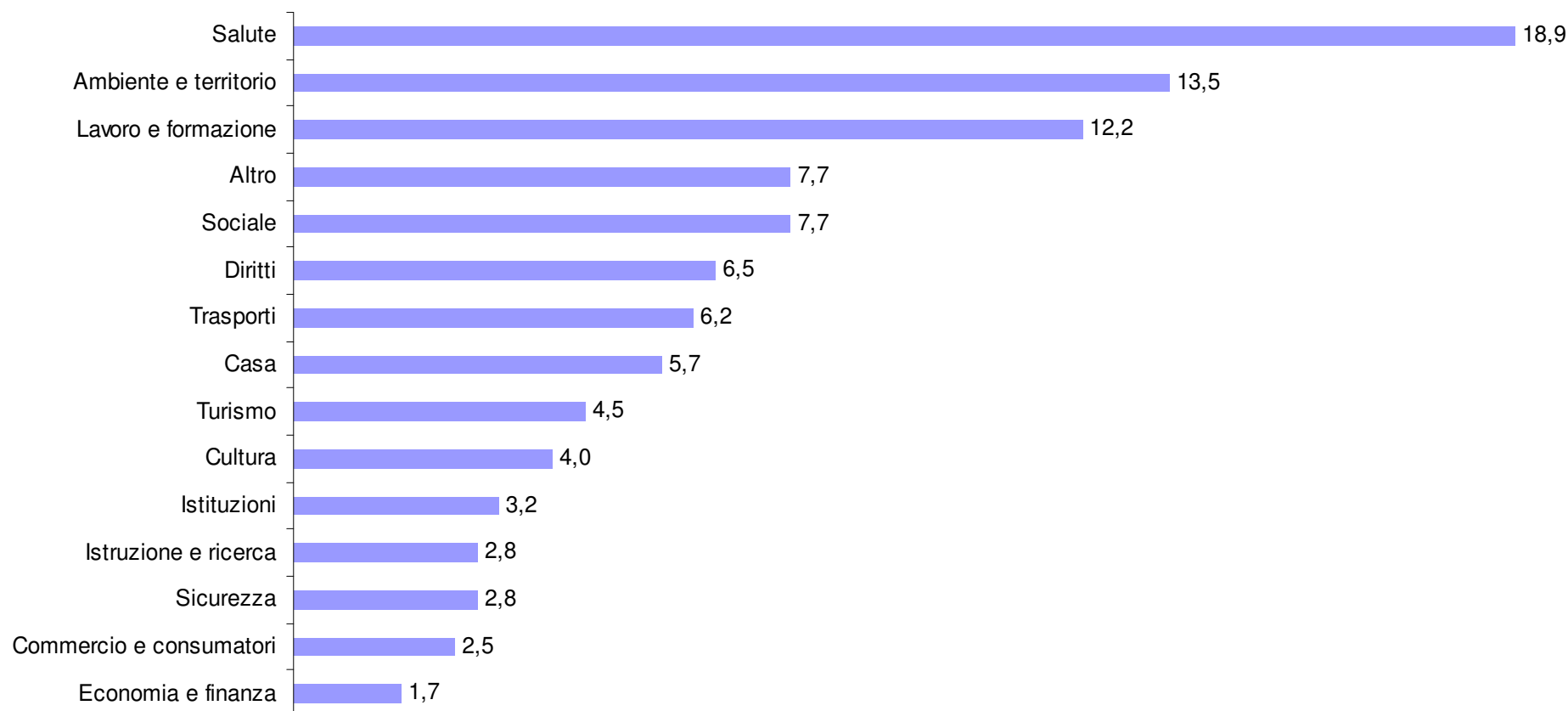


Nel 2017 gli utenti si sono rivolti all'URP principalmente per acquisire informazioni sui servizi regionali (39,9%), ma anche per una molteplicità di altri servizi/attività, cosa che rispecchia la versatilità delle funzioni dell'URP.

Tematiche per le quali l'utente si è rivolto all'URP



Per quali tematiche si è rivolto all'URP ?
(il quesito prevede più risposte - valori % calcolati sul totale delle segnalazioni)



Le tematiche per le quali gli utenti si sono rivolti all'URP sono risultate davvero molte.

Le principali - con oltre il 10% delle indicazioni - sono: Salute (18,9%), Ambiente e Territorio (13,5%) e Istruzione e ricerca (12,2%), seguite con circa il 5-7% da sociale, diritti, trasporti, casa.

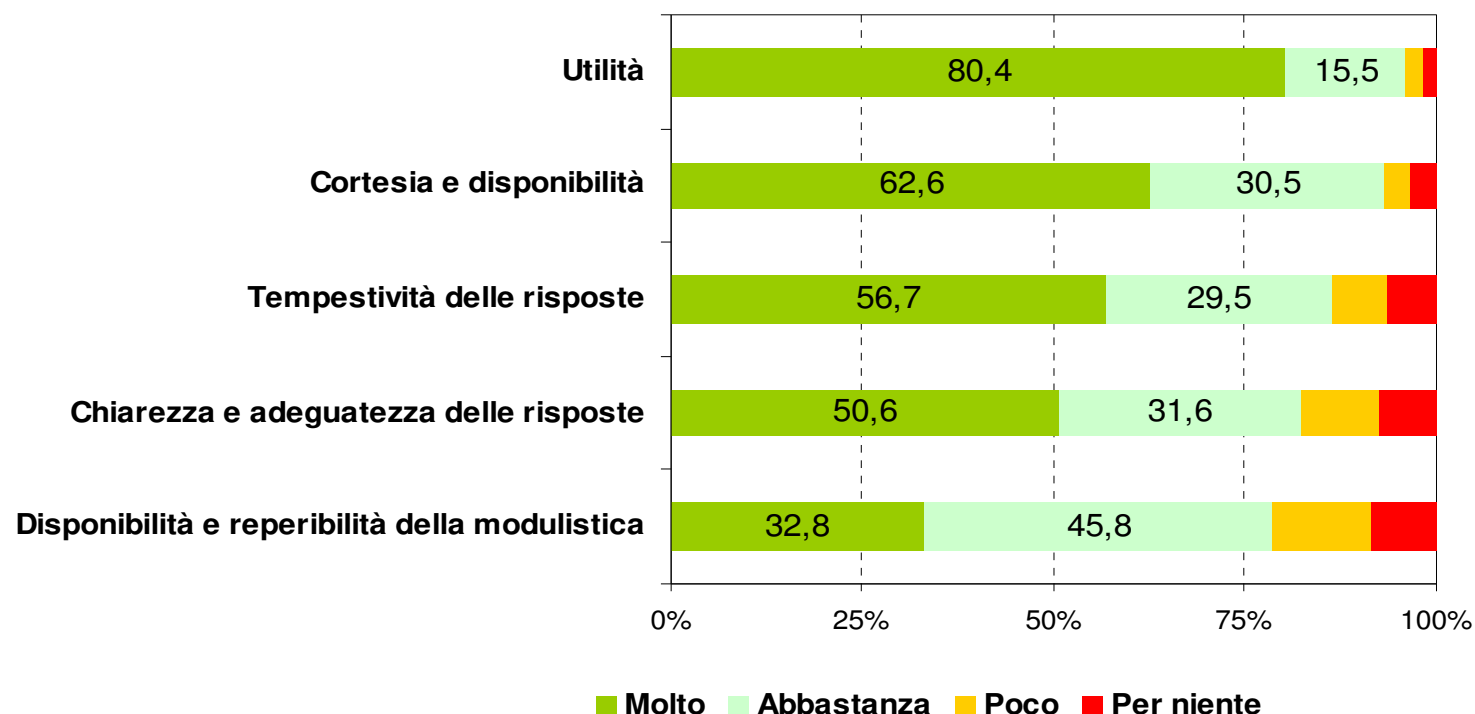
Soddisfazione su:

- **Utilità**
- **Cortesìa e disponibilità**
- **Chiarezza e adeguatezza delle risposte/informazioni ricevute**
- **Tempestività delle risposte**
- **Disponibilità e reperibilità della modulistica**
- **Giudizio complessivo**

Livello di soddisfazione su vari aspetti dell'Ufficio URP



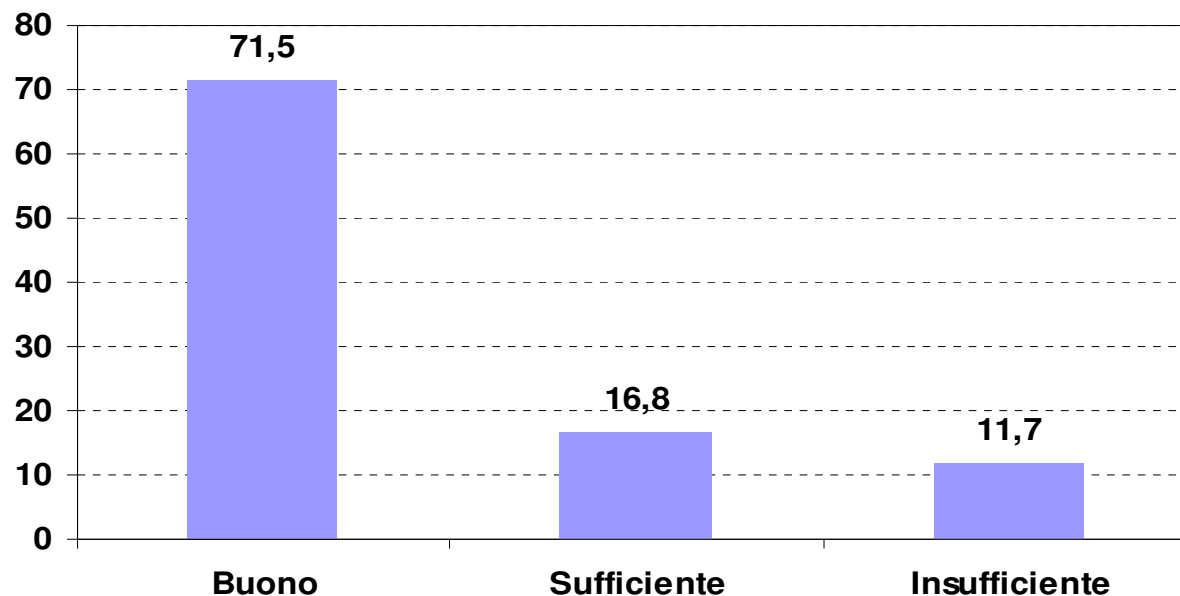
Il livello di soddisfazione dell'Ufficio URP



La grande maggioranza degli utenti esprime una valutazione 'molto e abbastanza positiva' per tutti gli aspetti esaminati, da un massimo di 95,9% per l'utilità dell'URP ad un minimo di 78,6% per la 'disponibilità e reperibilità della modulistica' che risulta un aspetto da migliorare.

Ad eccezione di quest'ultimo aspetto gli utenti "molto soddisfatti" sono sempre più del 50%.

Il livello di soddisfazione complessiva dell'Ufficio URP



Quasi tre quarti degli utenti esprime una valutazione 'Buona' per la soddisfazione complessiva.

Vi è peraltro un non trascurabile 11,7% di giudizi insufficienti.

Leggendo le osservazioni libere di coloro che hanno espresso questo giudizio critico possiamo dire che gli utenti lamentano:

- che avrebbero preferito ottenere risposte subito dall'Urp senza dover chiedere ad altri uffici;
- di non aver ricevuto, o di essere sempre in attesa, di risposte dagli uffici cui l'Urp ha trasmesso le richieste.

Profilo socio-demografico dell'utente URP:

- **Tipo utente**
- **Genere**
- **Classe di età**
- **Situazione lavorativa**
- **Residenza**

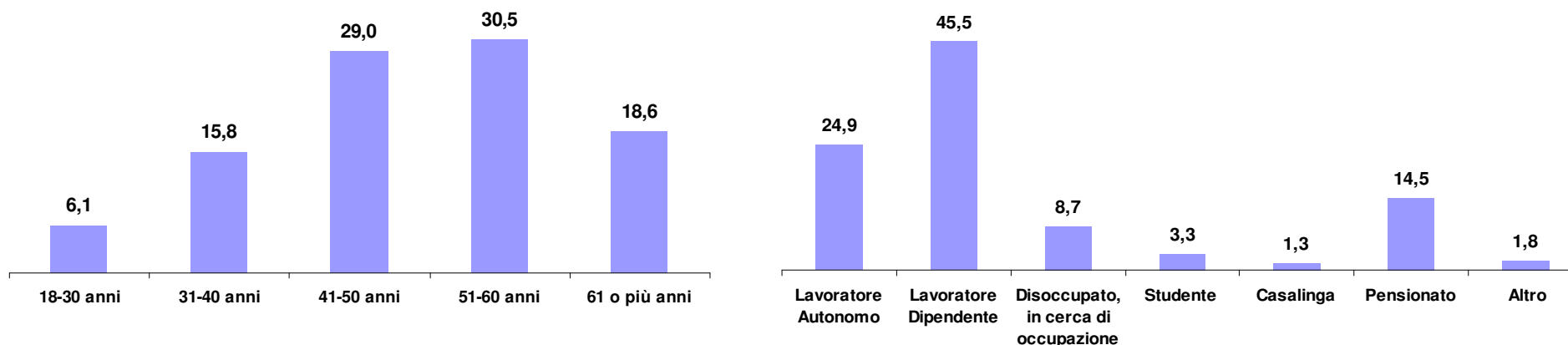
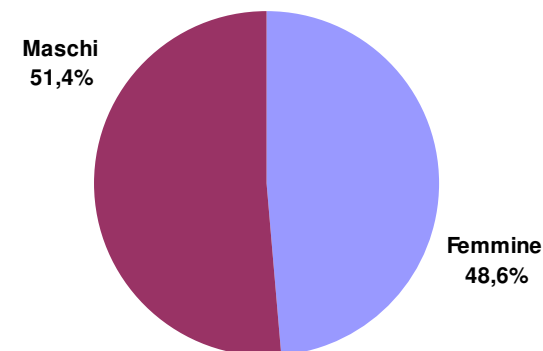
Profilo socio-demografico dell'utente



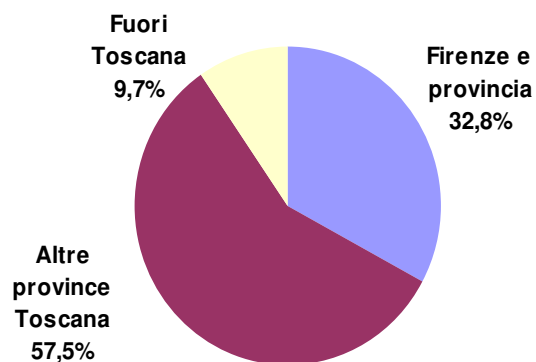
L'utenza dell'URP è formata in misura sostanzialmente simile per sesso (49% donne e 51% maschi).

Le età mostrano la prevalenza di **adulti 41-60enni** (60%) seguiti dagli **over 60** (18,6%), pochi i più giovani.

Rispetto alla condizione professionale prevalgono i **lavoratori dipendenti e autonomi** (70%) seguiti dai **pensionati** (14,5%).



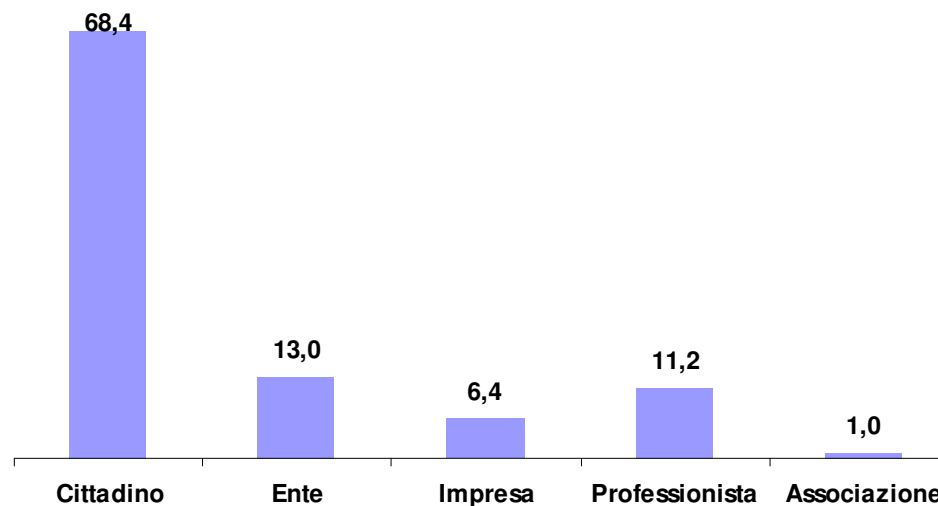
Profilo socio-demografico dell'utente



Il grafico evidenzia un alto numero di utenti provenienti dal territorio di Firenze e provincia (32,8%), rispetto al resto delle province toscane (57,5%).

Il dato può essere interpretato come una percezione, ancora scarsa, della presenza e del ruolo dell'Ente Regione sull'intero territorio regionale, nonostante che il nuovo profilo assunto in seguito al riordino stabilito dalla L.R. 22/2015 abbia determinato la presenza di numerosi uffici regionali distribuiti a livello periferico.

L'utenza dell'URP è formata prevalentemente da cittadini (68%).





Regione Toscana

I risultati dell'indagine
sono consultabili e scaricabili sulla intranet regionale
<https://intranet.regione.toscana.it>

Gruppo di lavoro:
Marica Ugoni Marchetto – Andrea Goi – Silvia Dreoni
(Ufficio URP)
e
Claudia Dauru – Lucia Del Grosso
*(Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni.
Ufficio Regionale di Statistica)*
statistica@regione.toscana.it