



GLI UTENTI DELL'URP REGIONALE
INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI CHE SI
SONO RIVOLTI ALL'URP DELLA REGIONE TOSCANA NEL
PERIODO 1 SETTEMBRE - 25 NOVEMBRE 2004

Indice

1. Premessa
2. Il profilo dell'utenza
3. La conoscenza dell'URP da parte della società toscana
4. La funzione dell'URP
5. Disponibilità, cortesia, chiarezza e utilità
6. Il sito internet
7. Conclusioni
8. Nota metodologica
9. Schede di rilevazione
10. Questionario
11. Tavole



1. Premessa

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di provvedere all'informazione relativa agli atti e allo stato dei procedimenti e di svolgere attività di ricerca, al fine di rendere più agevole e fluida la comunicazione tra gli uffici dell'Amministrazione e l'utenza, nonché di verificare il grado di soddisfazione dei cittadini e delle imprese sui servizi forniti.

Ha anche il compito di trasferire all'interno dell'Amministrazione le richieste della cittadinanza in termini di proposte e suggerimenti per la revisione delle procedure e per la migliore organizzazione dei servizi.

L'URP regionale svolge quindi il difficile e delicato compito di raccordo fra la cittadinanza e l'Amministrazione. L'indagine sulla soddisfazione degli utenti degli URP, di cui presentiamo i risultati in questo rapporto, è una **indagine completa** su tutti i 1337 utenti che hanno posto all'URP una richiesta di informazione di competenza regionale nel periodo 1 settembre - 25 novembre 2004. Peraltro, per effetto del mancato consenso all'intervista telefonica e dei mancati contatti sono state ottenute 752 interviste complete, che può essere considerato come un **campione rappresentativo dell'intera popolazione**, nell'ipotesi che non vi sia distorsione tra il mancato consenso, nonché le non risposte, e le variabili oggetto di studio.

L'indagine si è posta l'**obiettivo generale** di misurare "il livello di soddisfazione" raggiunto dalla cittadinanza toscana nei confronti dell'URP e più in generale, nei confronti dell'Amministrazione regionale. Gli **obiettivi specifici** sono stati quelli di stimare:

- il numero di utenti che conoscevano l'URP ed eventualmente la specificazione di come ne sono venuti a conoscenza;
- il livello di efficienza dell'URP regionale rispetto alla sua funzione di "collegamento fra la comunità regionale e l'Amministrazione";
- l'atteggiamento dell'utenza nei confronti dell'Amministrazione e il livello di soddisfazione dell'utente raggiunto rispetto al servizio reso;
- il livello di integrazione fra l'Amministrazione e l'utenza anche attraverso il sito della Regione Toscana.

Anticipiamo ora alcune indicazioni, descritte nella nota metodologica, che sono peraltro importanti per leggere i risultati dell'indagine:

- la **popolazione obiettivo dell'indagine** è costituita dalle persone (cittadini, rappresentanti di imprese, enti e as-

soziazioni) che entrano in contatto con l'Amministrazione attraverso l'URP e manifestano un bisogno di servizio/informazione di competenza dell'Amministrazione (Giunta Regionale). Il periodo di riferimento della rilevazione è settembre-novembre 2004.

Non vengono poste limitazioni spaziali, nel senso che appartengono alla popolazione obiettivo tutte le persone che entrano in contatto con la Regione indipendentemente dalla loro residenza.

Sono esclusi dalla popolazione obiettivo le persone la cui esigenza informativa non appartiene alle competenze della Giunta Regionale (coloro che contattano la Regione per richiedere un servizio offerto da altri enti). Non rientrano nella popolazione obiettivo gli utenti indirizzati dall'URP alle agenzie regionali.

- la **rilevazione condotta telefonicamente con il sistema CATI** dai locali del Settore Statistica si è svolta per un giorno la settimana da settembre a novembre 2004, compatibilmente con il numero di utenti "arruolati" settimanalmente.

Si rinvia alla nota metodologica per una documentazione sulle modalità di realizzazione dell'indagine, la precisione delle stime, il questionario e la qualità dei dati.

2. Il profilo dell'utenza

Uno degli obiettivi prioritari dell'indagine è stato quello di determinare "il profilo tipo" dell'utente che si rivolge all'Amministrazione regionale e in particolare all'URP. Per rispondere a questa esigenza e per delineare le caratteristiche "tipo" dell'utente abbiamo esaminato:

1. la **tipologia di richiedente**: privato cittadino, rappresentante di impresa, o di ente privato, di associazione, o "altro tipo di utente";
2. la **modalità di contatto**: telefonico, incontro di persona, e-mail, fax;
3. le **caratteristiche socio-demografiche**: sesso, età, titolo di studio e condizione lavorativa.

Gli utenti che richiedono informazioni all'Amministrazione regionale o all'URP sono nella maggior parte dei casi privati cittadini (68,8%), seguiti poi dagli enti pubblici (13,6%), dalle imprese (11,4%), dalle associazioni (3,3%) e da "altri soggetti" (2,9%).

La modalità di contatto principale risulta essere il **contatto telefonico** con una percentuale dell'87,5% dei casi, seguita dalla modalità **incontro di persona** nel 12% dei casi ed infine dal contatto per **e-mail** nello 0,5% dei contatti.

L'utente che si rivolge all'URP è un cittadino con un

livello di istruzione medio-alto, l'86,2% dell'utenza contattata ha il diploma di scuola media superiore o la laurea e solo il 13,8% ha la licenza media o quella elementare.

La composizione in base al sesso è praticamente paritetica, il 53,5% sono donne mentre il 46,5% sono

uomini.

L'età dell'utenza è mediamente giovane, in effetti la metà della popolazione che si rivolge all'URP ha un'età inferiore od uguale ai 38 anni con valori di frequenza più elevati per l'età 30 anni, con una media di 41 anni (Prospetto 1).

Prospetto 1 - Alcuni indici della distribuzione per età dell'utenza che si è rivolta all'Amministrazione per tipologia di richiedente: settembre-novembre 2004.¹

INDICATORI DI SINTESI (età dell'utenza)	TIPOLOGIA DI RICHIEDENTE					TOTALE
	Cittadino	Ente Pubblico	Impresa	Associazione	Altro	
Min	20	24	24	24	27	20
Q25	30	35	32	28	30	31
Q50 (mediana)	39	40	36	34	39,5	38
Q75	50	48	44	49	53	49
Media	41,4	40,9	38,2	38,7	42	41
Deviazione Standard	13,2	8,5	8,7	13,4	12,6	12
Max	80	62	60	65	65	80

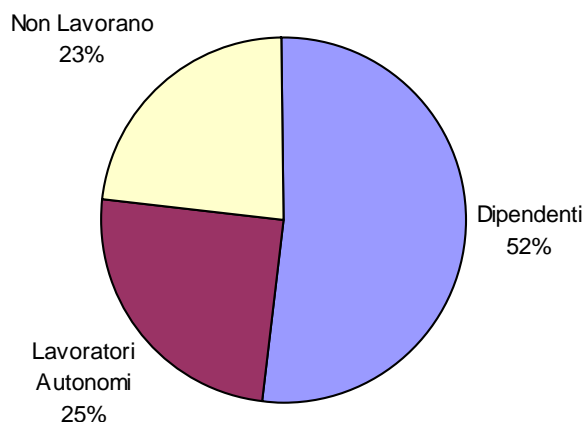
Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Passando ad esaminare la condizione professionale dell'utenza si osserva che la stragrande maggioranza dei contatti è formata da persone che lavorano (76,7%), di questi il 67,2% sono lavoratori dipendenti, mentre il

32,8% sono lavoratori autonomi; gli utenti che non lavorano sono circa il 23% (Figura 1).

Quindi il "profilo tipo" dell'utente è quello di un/a cittadino/a giovane, istruito/a e occupato/a.

Figura 1 - Ripartizione percentuale dell'utenza rispetto alla condizione professionale



¹ Gli indicatori di sintesi riportati sono: i quartili (Qx) che esprimono l'età posseduta dall'individuo che lascia alla propria sinistra l'x% e alla propria destra il (100-x)% degli utenti; la media, e lo scostamento medio dalla media (deviazione standard).

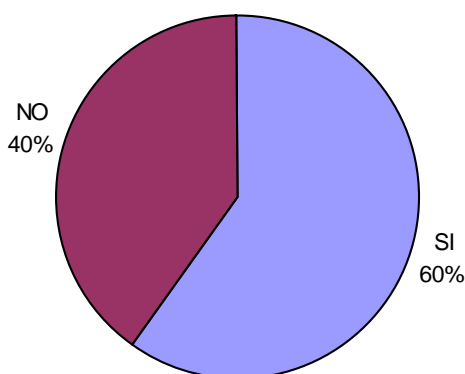
3. La conoscenza dell'URP da parte della società toscana

Delineato il "profilo tipo" dell'utenza abbiamo voluto capire come tale utente ha avuto contatti con l'Amministrazione attraverso il canale URP.

Come primo aspetto abbiamo voluto analizzare la frequenza dei contatti fra la cittadinanza toscana e un qualsiasi ufficio dell'Amministrazione regionale.

Per cogliere quest'aspetto abbiamo chiesto all'utente se era la prima volta che si rivolgeva all'Amministrazione. Si è osservato che la maggioranza dell'utenza contattata telefonicamente nel periodo dell'indagine (59,7%) non si era ancora rivolta all'Amministrazione regionale (Figura 2).

Figura 2 - Ripartizione percentuale dell'utenza rispetto alla domanda: "E' la prima volta che si è rivolta ad un ufficio della Regione Toscana?"



Inoltre abbiamo voluto capire se l'utente che si è rivolto all'URP conosceva già l'ufficio, come ne è venuto a conoscenza e se aveva il numero verde per contattare l'ufficio gratuitamente.

Abbiamo riscontrato che l'utente conosce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel 68% dei casi, mentre nel 32% dei casi si è fatto passare l'ufficio dal centralino

della Regione Toscana (Figura 3).

In riferimento agli utenti che hanno dichiarato di conoscere l'URP abbiamo verificato che il 60% dei contattati aveva il numero verde per contattare l'ufficio relazioni con il pubblico, mentre il 40% non aveva questa informazione (Figura 4).

Figura 3 - Ripartizione percentuale dell'utenza rispetto alla domanda: "Sapeva dell'esistenza alla Regione Toscana di un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico?"

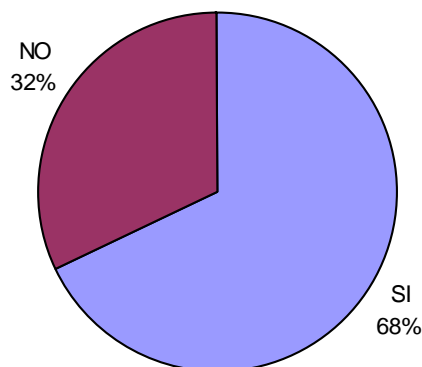
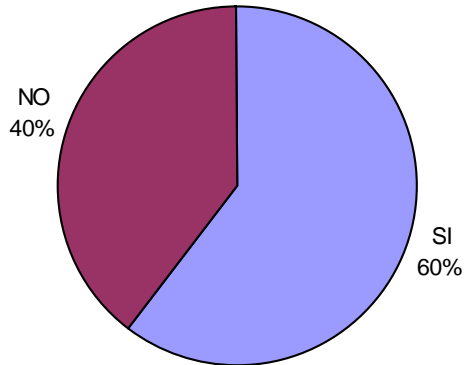


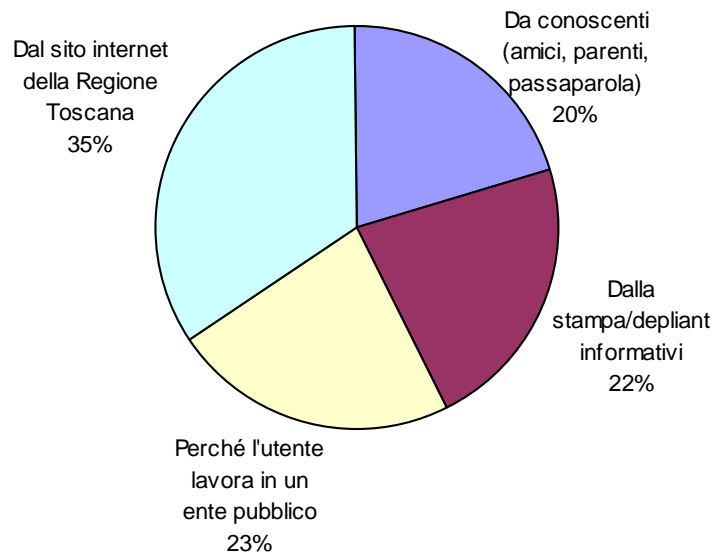
Figura 4 - Ripartizione dell'utenza rispetto al possesso del numero verde dell'URP



In relazione alle modalità con le quali l'utente è venuto a conoscenza dell'URP si osserva che la distribuzione è sostanzialmente uniforme fra le diverse modalità, con una leggera prevalenza per il "sito internet" della Regio-

ne Toscana (35%). Le altre modalità oscillano tra il 20% ed il 23% (Figura 5).

Figura 5 - Ripartizione percentuale dell'utenza rispetto alla domanda: "Come è venuto a conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico?"



4. La funzione dell'URP

La seconda sezione del questionario mira ad individuare il grado di efficienza raggiunto dall'URP nello svolgimento della funzione di "collegamento fra l'utenza e l'Amministrazione regionale".

Abbiamo analizzato l'indicazione ottenuta dall'URP in relazione al servizio di informazione richiesto. In realtà

si sono verificate due possibili alternative:

- a) l'utente ha trovato una risposta diretta presso l'URP;
- b) l'utente è stato indirizzato all'Ufficio competente.

Definito lo scenario possibile abbiamo verificato se la risposta data è stata esauriente sia nella forma che nella sostanza.

Prospetto 2 - Modalità di risposta all'utente

MODALITA' DI RISPOSTA ALL'UTENTE	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Utenze che hanno avuto risposta direttamente all'URP	336	44,7%
Utenze che sono state indirizzate dall'URP ad altro ufficio dell'Amministrazione	416	55,3%
- mi è stata data la giusta indicazione	380	50,5%
- dovevo rivolgermi ad altro ufficio dell'Amministrazione	12	1,6%
- non mi sono ancora rivolto	22	2,9%
- non so/non ricordo	2	0,3%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP

Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

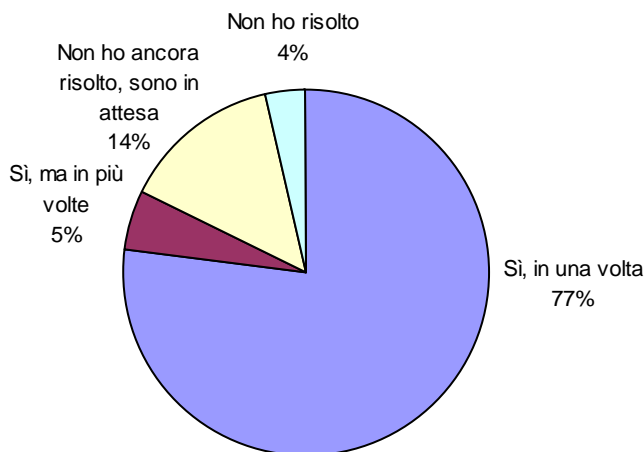
Dal Prospetto 2 si nota che il 44,7% dell'utenza ha avuto risposta direttamente dall'URP e il 50,5% ha ottenuto sicuramente dall'URP la giusta informazione sull'ufficio a cui rivolgersi, ottenendo quindi un livello di efficienza particolarmente elevato (95,2%).

Il restante 4,8% dei casi è ripartito fra coloro che non si sono ancora rivolti all'ufficio che è stato loro indicato (2,9%) e gli utenti che hanno ricevuto un'indicazione errata (1,6%); infine lo 0,3% non risponde al quesito.

Nel corso dell'indagine è emerso, inoltre, che il 3,1% degli utenti, pur avendo già ottenuto risposta dall'URP ha sentito la necessità di contattare anche altri uffici dell'Amministrazione.

Indipendentemente dall'ufficio che ha fornito le informazioni, il 77% dell'utenza ha risolto in un'unica volta il suo problema, il 5% ha risolto in più volte, il 14% è ancora in attesa, mentre il 4% non ha risolto. (Figura 6).

Figura 6 - Modalità di soluzione dei problemi dell'utenza una volta che si sono rivolti all'Amministrazione



5. Disponibilità, cortesia, chiarezza e utilità

L'atteggiamento che l'utente riteneva di avere al momento del contatto con la struttura regionale è risultato un atteggiamento "curioso" o "contento". Solo il 5% degli utenti ha dichiarato di essersi sentito "timoroso" o "diffidente" o "preoccupato di perder tempo".

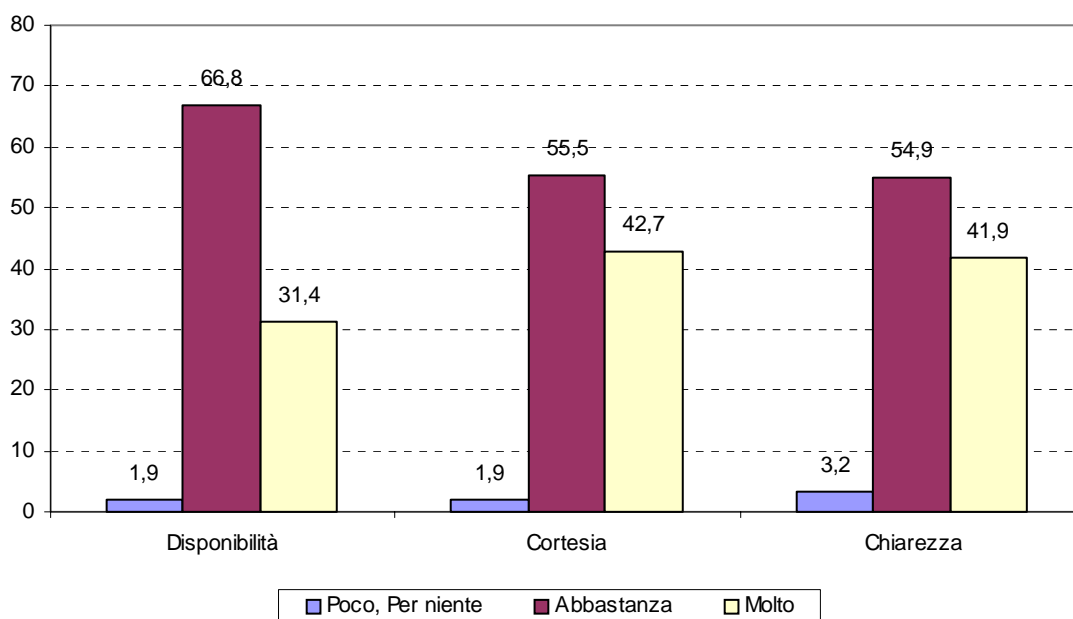
Questo atteggiamento fiducioso è stato contraccambiato da una struttura che ha offerto risposte con "disponibilità, cortesia e chiarezza". Coloro che hanno

espresso giudizi critici sono stati solo il 2-3% (Figura 7).

Inoltre coloro che hanno dovuto sostenere una attesa nell'ufficio in cui si sono recati, o nel corso della telefonata all'URP sono stati solo il 2,5%.

Infine coloro che, oltre alle informazioni richieste, hanno ricevuto ulteriori indicazioni utili alle quali non avevano pensato sono pari all'11%.

Figura 7 - Disponibilità, cortesia e chiarezza delle informazioni fornite dall'URP secondo i giudizi degli utenti

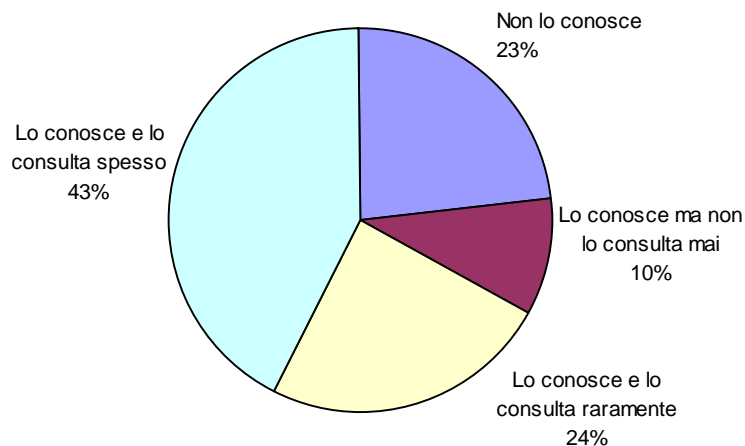


6. Il sito internet

La grande maggioranza degli utenti contattati (77%) è a conoscenza dell'esistenza del sito Internet regionale.

Tra questi il 10% non lo consulta mai, il 24% raramente e il 43% invece lo consulta spesso (Figura 8).

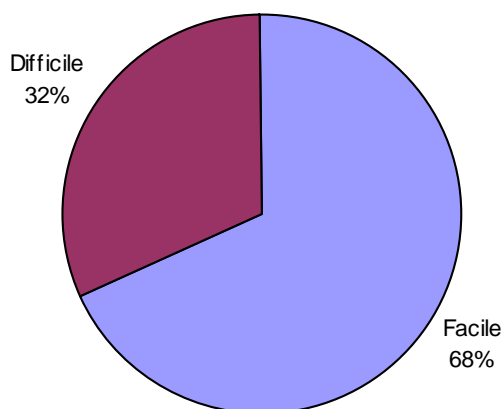
Figura 8 - Distribuzione dell'utenza sulla consultazione del sito internet della Regione Toscana



Gli utenti che hanno visitato il sito regionale hanno valutato agevole la loro consultazione nel 68% dei casi,

mentre nel 32% la consultazione è risultata difficile (Figura 9).

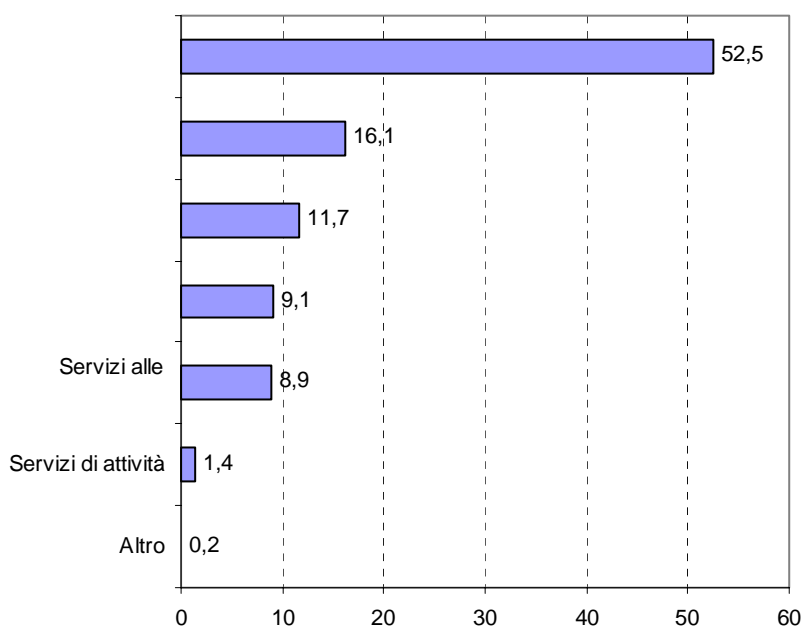
Figura 9 - Grado di facilità nella consultazione del sito internet della Regione Toscana



L'analisi sulla reperibilità delle informazioni da parte dell'utenza ha portato i seguenti risultati: nel 74% dei casi gli utenti hanno trovato le informazioni che cercavano; mentre il 25% dichiara di aver trovato raramente le informazioni cercate. Le informazioni maggiormente

ricercate riguardano *i servizi ai cittadini (52%), la comunità della rete (16%), i servizi alle imprese (12%)*. Intorno al 9% si attestano *i servizi alle professioni e agli Enti locali* (Figura 10).

Figura 10 - Informazioni ricercate abitualmente nel sito internet della Regione Toscana



7. Conclusioni

I principali risultati della rilevazione possono essere così sintetizzati:

- 1) Il *profilo tipo* dell'utente che si rivolge all'Amministrazione e all'URP in particolare è un cittadino/a giovane, istruito/a e occupato/a.
- 2) Il 60% degli utenti contattati si è rivolto all'Amministrazione regionale per la prima volta;
- 3) Il 68% sapeva dell'esistenza dell'URP e di questi il 60% aveva il numero verde dell'URP. Le modalità con le quali l'utente è venuto a conoscenza dell'URP si ripartiscono in modo sostanzialmente uniforme tra i seguenti canali:
 - sito internet della Regione Toscana (35%);
 - lavoro in un ente pubblico (23%);
 - stampa informativa (22%);
 - da conoscenti (20%).
- 4) Il 42% dell'utenza si è rivolta soltanto all'URP, il 45% ha ricevuto risposta alle sue esigenze informative direttamente dall'URP, il 50,5% ha ottenuto dall'URP la corretta informazione sull'ufficio a cui rivolgersi. Il 77% dell'utenza una volta che si è rivolta all'Amministrazione ha risolto il problema in una volta unica, il 5% ha risolto in più volte, il 14% è ancora in attesa, mentre il 4% non ha risolto.
- 5) I giudizi degli utenti sulla *disponibilità, cortesia e chiarezza* da parte del personale dell'URP sono molto positivi; coloro che hanno espresso giudizi critici sono solo il 2-3%;

Il 77% degli utenti conosce il sito internet, tra questi il 10% non lo consulta *mai*, il 24% *raramente* ed il 43% *spesso*. Coloro che consultano il sito internet lo giudicano di facile consultazione nel 68% dei casi e cercano prevalentemente informazioni *sui servizi ai cittadini*.

8. Nota metodologica

Obiettivo dell'indagine: gli obiettivi dell'indagine sono stati quelli di fornire all'Amministrazione regionale, all'URP e alla società toscana informazioni concernenti:

- 1) *l'utente tipo* che dal 1 settembre 2004 al 25 novembre si è rivolto all'Amministrazione attraverso l'URP;
- 2) le modalità con le quali gli utenti sono venuti a conoscenza dei servizi offerti dall'URP;
- 3) il livello di efficienza raggiunto dall'URP nella sua funzione di *"collegamento fra la comunità regionale e l'Amministrazione"*;

- 4) l'atteggiamento dell'utenza nei confronti dell'Amministrazione e il livello di soddisfazione rispetto al servizio reso;
- 5) il livello di integrazione raggiunto fra l'Amministrazione e l'utenza attraverso il sito internet regionale.

Popolazione obiettivo: la popolazione obiettivo dell'indagine è costituita dalle persone (cittadini, rappresentanti di imprese, enti e associazioni) che nel periodo di riferimento – 1 settembre – 25 novembre 2004 - hanno contattato (per telefono, incontro diretto, fax, posta o e-mail) l'Amministrazione Regionale attraverso l'URP. Entrano a far parte della popolazione obiettivo tutti i soggetti sopra indicati indipendentemente dalla loro residenza. Sono esclusi invece coloro le cui richieste non sono di competenze regionale (per es. coloro che contattano la Regione per richiedere un servizio offerto da altri enti o dalle Agenzie regionali).

Sulla base di questa definizione è possibile dire che la popolazione obiettivo è costituita da 1.337 soggetti. Di questi hanno accettato di essere intervistati 1.235 soggetti. Coloro che non hanno dato il consenso all'intervista sono una quota contenuta (7,6%) rispetto alla quale si ipotizza che non vi sia una distorsione significativa correlata alle variabili di studio.

Modalità di rilevazione: L'indagine ha previsto due fasi di rilevazione:

- 1) la rilevazione presso l'URP del numero e del tipo dei contatti, attraverso la *"Scheda di Rilevazione"* cartacea;
- 2) la somministrazione del questionario telefonico attraverso l'indagine CATI.

"Scheda di Rilevazione": Per ogni utente che si è rivolto all'URP nel periodo considerato è stata compilata a cura del personale dell'URP una *"Scheda di Rilevazione"*. Questa scheda, riportata in allegato, ha consentito di rilevare, per ogni utente:

- ✓ la *disponibilità alla partecipazione all'indagine telefonica* ;
- ✓ alcune *informazioni di natura anagrafica* (nome, cognome, numero telefonico);
- ✓ *il tipo di richiedente* (privato cittadino, rappresentante di impresa, di un ente pubblico o di un'associazione o altro)² ;
- ✓ *l'area di interesse* : le richieste degli utenti sono state classificate nelle seguenti macro tematiche di interesse: Docup, Politiche sociali, Sanità, Bilancio e Finanza, Organizzazione, Ambiente, Sviluppo Economico,

² Le 752 interviste completate sono ripartite in 517 contatti di cittadini privati, 102 contatti di altri enti pubblici, 86 contatti di imprese, 25 contatti da parte di associazioni e 22 contatti di tipo "altro".

Cultura e sport, Formazione, Istruzione e Lavoro, Territorio, Comunicazione e Informazione;

- ✓ *la modalità di contatto* : viene riportata la modalità con la quale l'utente si è rivolto all'Amministrazione regionale attraverso l'ufficio URP: incontro di persona, contatto telefonico, via fax, via posta, via e-mail;
- ✓ *l'ufficio rispondente* : viene riportata l'indicazione dell'ufficio che ha fornito all'utente le informazioni richieste: l'URP stesso oppure altro ufficio regionale.

Dei 1.235 utenti per i quali è stata compilata la *Scheda* e che hanno dato la disponibilità ad essere intervistati, 1.208 avevano i requisiti minimi indispensabili, come il numero telefonico, il nome, il cognome, etc. per poter essere effettivamente contattati con l'indagine telefonica.

La rilevazione telefonica dei dati si è svolta per un giorno a settimana dal lunedì al mercoledì dal 20 settembre al 1 dicembre 2004 dalle sale CATI del Settore Statistica.

Le interviste si sono svolte per complessive 4 ore giornaliere in fasce orarie variabili di settimana in settimana dalle 9.30 alle ore 22.00 compatibilmente ai vari tipi di utenti (enti pubblici o cittadini e imprese) reclutati settimanalmente. Sono stati utilizzati 2 rilevatori selezionati

dall'Albo Regionale, opportunamente istruiti con una seduta di istruzione teorico-pratica e con documentazione scritta per ciascun rilevatore. Nel corso della rilevazione i rilevatori sono stati seguiti da un supervisore, oltre che dai responsabili dell'indagine.

"Il Questionario", riportato in allegato, è stato somministrato con sistema computerizzato di tipo CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Tale sistema permette la gestione automatica dei contatti telefonici, la guida dei rilevatori all'interno del questionario e l'individuazione durante la stessa intervista di eventuali incompatibilità delle risposte e la loro risoluzione in fase di intervista. Questo tipo di somministrazione ha richiesto che il questionario fosse abbastanza breve, semplice e formulato in un linguaggio ben comprensibile a tutti.

Rilevazione totale e analisi degli esiti: la rilevazione effettuata nel periodo 1 settembre-25 novembre 2004 è una rilevazione totale. In effetti sarebbe quantomeno azzardato considerare i risultati ottenuti rappresentativi dell'intero anno, visto che il numero e la tipologia di utenti che accede all'URP è caratterizzato da stagionalità e varia in funzione di particolari eventi, come bandi di concorso, manifestazioni di rilievo, etc.

Con i 1.208 numeri telefonici a disposizione si sono ottenute 752 interviste completate; per gli altri esiti si rimanda al Prospetto 3.

Prospetto 3 - Esiti delle telefonate

ESITI DELLE TELEFONATE	Valori assoluti	Composizione percentuale
A – Interviste completate	752	62,3
B – Rifiuti / Interruzione definitiva	19	1,6
C – N. non corrispondente (errato, inesistente, inabilitato)	60	5,0
D – Appuntamento	14	1,2
E – Telefono libero	351	29,1
F – Occupato	2	0,2
G – Segreteria telefonica / fax	10	0,8
I - TOTALE NUMERI UTILIZZATI	1.208	100,0

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP

Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Il **tasso di mancato contatto**, definito come il rapporto tra la somma dei telefoni liberi, occupati, errati o inesistenti nonché di segreterie telefoniche e fax sul totale dei numeri di telefono utilizzati, ossia $(C + E + F + G)/I$, è pari al 35%.

Il **tasso di rifiuto**, definito come il rapporto tra i rifiuti e i contatti, ossia $B/(A + B + D)$ è pari a 2,4%.

Le interviste completate si riferiscono ad un sottoinsieme della popolazione obiettivo; si deve valutare se questo sottoinsieme può essere considerato un campione

rappresentativo e se i risultati possono essere considerati stime dei valori relativi alla popolazione obiettivo. E' ragionevole ipotizzare che non vi sia una relazione, o che sia debole, fra mancato contatto e le variabili di indagine, mentre i rifiuti e mancati consensi potrebbero essere fonte di distorsione dei risultati; probabilmente chi non ha dato la disponibilità, o comunque ha poi rifiutato di essere intervistato, potrebbe avere un atteggiamento diverso dai rispondenti sui temi indagati. Tuttavia tale eventuale distorsione sarebbe comunque contenuta in considerazione dei limitati tassi di mancata disponibilità e di rifiuto.

Date queste ipotesi, riteniamo possibile estendere i risultati delle 752 interviste completate all'universo degli utenti che si sono rivolti all'URP, calcolando sia la precisione delle stime con metodologia standard che quella "conservativa": considerando i casi limite in cui i non disponibili e i non rispondenti fornissero giudizi completamente opposti a quelli degli intervistati otterremmo intervalli di confidenza "conservativi" (Cochran, 1992). Nel Prospetto 4 sono riportati gli intervalli di confidenza standard trascurando l'effetto della non disponibilità e della non risposta e quelli "conservativi" ottenuti sotto le due ipotesi estreme sopra citate.

Prospetto 4 - Precisione delle stime di proporzioni (intervalli di confidenza standard e conservativi al 95% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)

Dimensione		Estremo	Stime puntuali osservate								
Universo	Campione		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
<i>INTERVALLI DI CONFIDENZA STANDARD</i>											
1337	752	Inferiore	8,6%	18,1%	27,8%	37,7%	47,6%	57,7%	67,8%	78,1%	88,6%
		Superiore	11,4%	21,9%	32,2%	42,3%	52,4%	62,3%	72,2%	81,9%	91,4%
<i>INTERVALLI DI CONFIDENZA CONSERVATIVI</i>											
1337	752	Inferiore	7,7%	16,3%	25,0%	33,9%	42,9%	51,9%	61,0%	70,3%	79,7%
		Superiore	20,3%	29,7%	39,0%	48,1%	57,1%	66,1%	75,0%	83,7%	92,3%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004



9. Scheda di rilevazione

Informativa

La Regione Toscana intende realizzare una indagine statistica per conoscere la soddisfazione dei cittadini e delle imprese che entrano in contatto con l'amministrazione e poter intervenire eliminando eventuali disagi e inefficienze espresse dai suoi utenti. Per questo obiettivo le chiediamo di comunicare il suo nominativo, numero di telefono e alcune altre informazioni in modo che Lei possa essere contattato/a per una intervista telefonica nei prossimi giorni. I suoi dati personali verranno trattati solo a scopo statistico, nel rispetto della normativa che tutela i dati personali.

Data _____

La richiesta si riferisce a un servizio di competenza regionale?

SI |_|1

NO |_|2

Da il consenso alla compilazione della scheda di rilevazione?

SI |_|1

NO |_|2

(se No) Specifica della motivazione

(se SI) Compilazione della scheda

Nome _____

Cognome _____

Telefono (abitazione/cellulare) _____

Fascia Oraria

Mattina |_|1

Pomeriggio |_|2

Sera |_|3

Tipo di richiedente

Cittadino |_|1

Impresa |_|2

Ente pubblico |_|3

Associazione |_|4

Altro |_|5

(specificare) _____

Area di interesse

Docup |_|1

Politiche sociali |_|2

Sanità |_|3

Bilancio e Finanza |_|4

Organizzazione |_|5

Ambiente |_|6

Sviluppo Economico |_|7

Cultura e sport |_|8

Formazione, istruzione e lavoro |_|9

Territorio |_|10

Comunicazione e Informazione |_|11

Modalità di contatto

Incontro di persona |_|1

Contatto telefonico |_|2

via fax |_|3

via e-mail |_|4

Ufficio rispondente

URP (solo) |_|1

Altro ufficio della giunta regionale |_|2

(specificare) _____

10. Questionario

Riportiamo il questionario somministrato telefonicamente con il sistema CATI agli utenti dell'URP regionale.

Sez. 1 - Conoscenza dell'URP

Se e come la persona che ha avuto contatto con l'amministrazione regionale attraverso l'URP era a conoscenza del canale URP

Q.1.1 E' la prima volta che si è rivolto a un ufficio della Regione Toscana?

- SI [] 1
NO [] 2

Q.1.2 Sapeva dell'esistenza alla regione di un Ufficio per le relazioni con il pubblico?

- SI [] 1
NO (me lo ha passato il centralino) [] 2 *andare alla Sez.2*

Q.1.3 Aveva il numero verde dell'URP regionale?

- SI [] 1
NO [] 2

Q.1.4 Come è venuto a conoscenza di questo ufficio?

- Dalla stampa/depliant informativi [] 1
Da conoscenti (amici/parenti/passaparola) [] 2
Dal sito internet della Regione Toscana [] 3
Perché lavoro in un ente pubblico [] 4
Non so/non ricordo [] 5

Sez. 2 - Ufficio Regionale

Verifica dell'Ufficio dove è stato indirizzato

[le domande Q.2.1. e Q.2.2. sono solo per chi si è rivolto ad un ufficio diverso dall'URP]

Q.2.1 Si è rivolto all'ufficio (campo proveniente dalla scheda di reclutamento)?

- SI, mi è stata data la giusta indicazione [] 1 *andare alla Q.2.3*
SI, ma dovevo rivolgermi ad un altro ufficio [] 2
NO [] 3 *andare alla Sez3*

Q.2.2 (Se Si, ma dovevo rivolgermi ad un altro ufficio) A quale ufficio?

Specificare _____

[le domande Q.2.2.a. e Q.2.2.b. sono solo per chi si è rivolto all'URP]

Q.2.2.a Si è rivolto soltanto all'URP?

- SI [] 1 *andare alla Q.2.3*
NO [] 3

Q.2.2.b (Se no) A quale altro ufficio si è rivolto?

Specificare _____

Q.2.3 Ha risolto il suo problema all'Ufficio (campo domanda Q.2.1, domanda Q.2.2, Q.2.2.a, oppure Q.2.2.b)?

- SI, in una volta [] 1
SI, ma in più volte [] 2
Non ho ancora risolto, sono in attesa [] 3
Non ho risolto [] 4

Sez. 3 - Atteggiamento verso la struttura regionale

Q.3.1 Come definirebbe il suo stato d'animo quando ha contattato la Regione?

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Diffidente | <input type="checkbox"/> 1 |
| Timoroso | <input type="checkbox"/> 2 |
| Contento | <input type="checkbox"/> 3 |
| Curioso | <input type="checkbox"/> 4 |
| Preoccupato di dover perdere tempo | <input type="checkbox"/> 5 |

Sez. 4 – Soddisfazione

In riferimento all'Ufficio dove si è rivolto

Q.4.1 Ha dovuto attendere all'Ufficio dove si è recato o che ha chiamato?

- | | |
|----|---|
| SI | <input type="checkbox"/> 1 |
| NO | <input type="checkbox"/> 2 <i>andare alla Q.4.2</i> |

Q.4.1.1 (Se Sì) Per quanto tempo?

Specificare _____

Q.4.2 Il personale dell'ufficio (campo domanda Q.2.1 oppure domanda Q.2.2) è stato secondo lei disponibile?

- | | |
|------------|----------------------------|
| Per niente | <input type="checkbox"/> 1 |
| Poco | <input type="checkbox"/> 2 |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> 3 |
| Molto | <input type="checkbox"/> 4 |

Q.4.3 Il personale dell'ufficio (campo domanda Q.2.1 oppure domanda Q.2.2) è stato secondo lei cortese?

- | | |
|------------|----------------------------|
| Per niente | <input type="checkbox"/> 1 |
| Poco | <input type="checkbox"/> 2 |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> 3 |
| Molto | <input type="checkbox"/> 4 |

Q.4.4 Le spiegazioni/informazioni sono state chiare?

- | | |
|------------|----------------------------|
| Per niente | <input type="checkbox"/> 1 |
| Poco | <input type="checkbox"/> 2 |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> 3 |
| Molto | <input type="checkbox"/> 4 |

Q.4.5 Le è stato offerto qualcosa di utile a cui non aveva pensato?

- | | |
|----|----------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> 1 |
| NO | <input type="checkbox"/> 2 |

Sez. 5 - Sito Internet

Q.5.1 E' a conoscenza di un sito internet regionale?

- | | |
|----|---|
| SI | <input type="checkbox"/> 1 |
| NO | <input type="checkbox"/> 2 <i>sezione 6</i> |

Q.5.2 Le capita di consultarlo?

- | | |
|-----------|---|
| Mai | <input type="checkbox"/> 1 <i>sezione 6</i> |
| Raramente | <input type="checkbox"/> 2 |
| Spesso | <input type="checkbox"/> 3 |



Q.5.3 Ha trovato la consultazione del sito facile o difficile?

- Facile 1
 Difficile 2

Q.5.4 Ha trovato qualcosa che le è servito?

- Mai 1
 Raramente 2
 Spesso 3

Q.5.5 Che tipo di servizi/informazioni ricerca abitualmente nel sito?

- Settori di attività 1
 Servizi ai cittadini 2
 Servizi alle imprese 3
 Servizi alle professioni 4
 Servizi agli enti locali 5
 Comunità della rete 6
 Altro
 Specificare _____

Sez. 6 - Dati sull'utente

Richiesta di informazioni Standard

Q.A. Età

Q.B. Titolo di studio

- Licenza elementare 1
 Licenza media 2
 Diploma 3
 Laurea breve/Laurea 4

Q.C. Sesso M F

Q.D. Condizione lavorativa

Lavoro dipendente	Lavoro autonomo	Non lavora
Dirigente <input type="checkbox"/> 1	Imprenditore <input type="checkbox"/> 6	Casalingo/a <input type="checkbox"/> 10
Quadro/direttivo <input type="checkbox"/> 2	Libero professionista <input type="checkbox"/> 7	Studente <input type="checkbox"/> 11
Impiegato/intermedio <input type="checkbox"/> 3	Lavoratore in proprio <input type="checkbox"/> 8	Pensionato/a <input type="checkbox"/> 12
Capo operaio/Operaio <input type="checkbox"/> 4	Altro <input type="checkbox"/> 9	Altra cond. <input type="checkbox"/> 13
Altra posizione <input type="checkbox"/> 5		

BUONASERA E GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

I DATI RACCOLTI CON QUESTA INDAGINE SONO TUTELATI DAL SEGRETO STATISTICO E POSSONO ESSERE DIVULGATI SOLO PER FINI STATISTICI ED IN FORMA AGGREGATA.

11. Tavole

Tabella 1 - Il Profilo dell'Utente

MODALITA'	Profilo dell'Utente	
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
<i>Sesso</i>		
Maschi	350	47%
Femmine	402	53%
Totale	752	100%
<i>Titolo di studio</i>		
Nessun titolo/Licenza elementare	15	2%
Licenza media	89	12%
Diploma	345	46%
Laurea breve/Laurea	303	40%
Totale	752	100%
<i>Condizione Professionale</i>		
Lavoro dipendente	388	52%
Lavoro autonomo	189	25%
Non lavora	175	23%
Totale	752	100%
<i>Tipologia di utente</i>		
Cittadino	517	69%
Impresa	86	11%
Ente Pubblico	102	14%
Associazione	25	3%
Altro	22	3%
Totale	752	100%
<i>Modalità di contatto</i>		
Contatto telefonico	658	88%
Incontro di persona	90	12%
E-mail	4	1%
Fax	0	0%
Posta	0	0%
Totale	752	100%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
 Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Tabella 2 - Distribuzione delle modalità di risposta all'utente

MODALITA' DI RISPOSTA ALL'UTENTE	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Utenze che hanno avuto risposta direttamente all'URP	336	44,7%
- Utente che si è rivolto solo all'URP	313	41,6%
- Utente che si è rivolto all'URP e anche ad altro ufficio dell'Amm.ne regionale	23	3,1%
Utenze che sono state indirizzate dall'URP ad altro ufficio dell'Amministrazione	416	55,3%
- mi è stata data la giusta indicazione	380	50,5%
- dovevo rivolgermi ad altro ufficio dell'Amministrazione	12	1,6%
- non mi sono ancora rivolto	22	2,9%
- non so/non ricordo	2	0,3%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
 Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Tabella 3 - Conoscenza dell'URP

MODALITA'	Conoscenza dell'URP	
	Valori assoluti	Composizione Percentuale

E' la prima volta che si è rivolto ad un ufficio della Regione Toscana?

Si	449	60%
No	303	40%
Totale	752	100%

Sapeva dell'esistenza alla Regione di un URP?

Si	509	68%
No	243	32%
Totale	752	100%

Aveva il numero verde dell'URP regionale?

Si	307	60%
No	202	40%
Totale	509	100%

Come è venuto a conoscenza di questo ufficio?

Dalla stampa/depliant informativi	109	21%
Da conoscenti (amici/parenti/passaparola)	101	20%
Dal sito internet della Regione Toscana	171	34%
Perché lavora in un ente pubblico	113	22%
Non so/non ricordo	15	3%
Totale	509	100%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
 Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Tabella 4 - Stato d'animo con cui gli utenti che hanno contattato l'URP della Regione Toscana

MODALITA'	Stato d'animo	
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Diffidente	18	2%
Timoroso	10	1%
Preoccupato di perder tempo	7	1%
Contento	649	86%
Curioso	68	9%
Totale	752	100%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Tabella 5 - Ha dovuto attendere all'ufficio dove ha chiamato?

MODALITA'	Attesa	
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Si	19	3%
No	733	97%
Totale	752	100%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Tabella 6 - Disponibilità, cortesia e chiarezza delle risposte date dal personale URP secondo le valutazioni degli utenti

MODALITA'	Disponibilità		Cortesia		Chiarezza	
	Valori assoluti	Composizione Percentuale	Valori assoluti	Composizione Percentuale	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Poco, Per niente	14	2%	14	2%	24	3%
Abbastanza	502	67%	417	55%	413	55%
Molto	236	31%	321	43%	315	42%
Totale	752	100%	752	100%	752	100%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Tabella 7 - Le è stato offerto qualcosa di utile cui non aveva pensato?

MODALITA'	Utilità	
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Si	83	11%
No	669	89%
Totale	752	100%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
 Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004

Tabella 8 - Conoscenza e consultazione dei sito internet regionale

MODALITA'	Sito Internet regionale	
	Valori assoluti	Composizione Percentuale

E' a conoscenza del sito internet regionale?

Si	576	77%
No	176	23%
Totale	752	100%

Le capita di consultarlo?

Mai	73	13%
Raramente	182	32%
Spesso	321	56%
Totale	576	100%

Ha trovato la consultazione del sito facile o difficile?

Facile	342	68%
Difficile	161	32%
Totale	503	100%

Ha trovato qualcosa che le è servito?

Mai	5	1%
Raramente	128	25%
Spesso	370	74%
Totale	503	100%

Fonte: Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti URP
 Regione Toscana - Settore Statistica - dicembre 2004



In attuazione alla Legge Regionale 2 settembre 1992, n. 43 l'Ufficio di Statistica della Regione Toscana pubblica e diffonde le informazioni statistiche prodotte nell'ambito dei Programmi Statistici Regionale e Nazionale.

I dati elaborati sono patrimonio della collettività e vengono diffusi, oltre che nella collana apposita, attraverso il sito Internet della Regione Toscana (www.regione.toscana.it).



Riconoscimenti:

Il rapporto è stato realizzato dal Settore Statistica, in particolare da:

- Graziano Scaffai per la supervisione dei lavori;
- Lucia Del Grosso per la predisposizione dell'indagine in Blaise con il sistema CATI;
- Claudia Daurù e Marco Incerpi per l'analisi, le elaborazioni in SAS, l'allestimento e la stesura del rapporto.

Realizzazione editoriale: Maria Luisa La Gamba

Marzo 2005 - Anno VII, Supplemento n. 3 a Informazioni Statistiche - Mensile della Giunta Regionale Toscana
Autorizzazione del Tribunale di Firenze n.3821 del 29 Marzo 1989