

SETTORE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**INDAGINE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONI RESO AI CITTADINI
DALLE 8 SEDI URP DELLA REGIONE PIEMONTE**

Regione Piemonte

Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale
P.zza Castello, 165 - 10122 Torino

L'indagine è stata svolta nell'ambito del progetto POLIS Piemonte, che intende far fronte alla necessità delle pubbliche amministrazioni di cooperare tra loro nel campo della comunicazione di servizio.

Per le **otto sedi URP della Giunta regionale**, risultano compilati 417 questionari, quindi un campione non esiguo e perciò stesso statisticamente valido anche perché raccolto in modo "casuale" tra i clienti che hanno utilizzato il servizio nell'arco di rilevazione statistica.

Le "**non risposte**" a ciascuno dei dieci quesiti proposti sono variabili a seconda del tipo di domanda, in media riguardano appena **il 2% dei questionari, escludendo un picco del 26% per la valutazione dell'informazione via web, spiegabile con l'alta percentuale di cittadini piemontesi che non utilizzano ancora internet** (gli ultimi dati disponibili dell'Osservatorio regionale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione – ICT ci dicono che in Piemonte metà delle famiglie non dispone di collegamento internet, anche per la carenza di collegamenti adsl o in fibra ottica).

Punti di forza dell'indagine, alcune domande che si possono definire come vere e proprie cartine di tornasole sulla qualità dell'informazione fornita dall'URP. Ecco i risultati (al cui totale vanno ovviamente aggiunte le "non risposte").

Accoglienza/cortesia/disponibilità del personale – Più del 73% dei clienti da un giudizio "ottimo", ed il 24% si attesta sul "buono"; la sufficienza viene assegnata solo dall'1, 3% degli interpellati. Non esistono giudizi di "scarso".

Valutazione dei tempi di risposta – Tenendo conto che per il più possibile il personale fornisce risposte in tempo reale grazie alla ricchezza di schede informative presenti nella banca-dati dell'URP, e solo per questioni complesse (che di fatto si presentano con significativa frequenza) si riserva una risposta comunque in tempi brevissimi, **quasi il 95% dei clienti si esprime per un "ottimo" (65%) ed un "buono"**; si raggiunge la "sufficienza" in poco più di 3 casi su 100.

Chiarezza della risposta – Anche su tale quesito il riscontro è di grande soddisfazione, avendo al 96% giudizi tra ottimo e buono e solo un 3% di "sufficiente".

Qualità e completezza della documentazione "cartacea" fornita – Su questo parametro si ha un giudizio tra "ottimo" e "buono" da parte del 91% dei clienti, mentre 5 su 100 si fermano alla sufficienza e lo "scarso" è inferiore all'1%. **La valutazione riguardava schede informative semplificate, opuscoli, moduli, ecc.**

Per il servizio via internet, che l'URP fornisce attraverso le proprie pagine all'indirizzo <http://www.regione.piemonte.it/governo/urp/index.htm> nel vasto contenitore web del sito regionale, **i due terzi dei clienti danno giudizi "ottimo" o "buono"**, mentre poco più del 9% si ferma alla sufficienza e meno del 2% lo definisce "scarso".

Rispetto ai rimanenti quesiti, più del 95% dei clienti è soddisfatto per la facilità nel **mettersi in contatto con la struttura informativa**, ed oltre il 93% da un **buon giudizio sull'orario di apertura**, peraltro con appena un 15% di **"ottimo"** che induce a valutare utili miglioramenti.

Discorso analogo, che incentiva migliorie, sulla validità e qualità delle indicazioni e/o della segnaletica per raggiungere la struttura informativa (12% di "ottimo, 37% "buono" e 28% "sufficiente", ma un 17% "scarso") e sulla funzionalità di spazi e arredi (23% "ottimo", "60" buono, 12% sufficiente).

La sintesi dell'indagine è affidata alla decima ed ultima domanda "come valuta complessivamente il servizio fornito dalla struttura informativa"? Sul risultato fanno evidentemente premio gli aspetti di qualità, quindi efficacia ed efficienza del servizio, cioè di sostanza piuttosto che le situazioni logistiche dei singoli uffici. Sul punto, più del 55% dei clienti da un voto "ottimo" e quasi il 40% "buono", il 2% "sufficiente"; nessun "scarso", mentre meno del 3% non risponde.

Osservando la situazione di ciascuna delle otto sedi URP – una per ogni provincia - si rilevano alcuni scostamenti per quanto riguarda le valutazioni sugli aspetti logistici, dovute a diversità di ubicazione topografica degli uffici, peraltro tutti in posizioni centrali, nonché di arredo e sistemazione interna. Decisamente simili i giudizi sulla qualità del servizio.

Nel complesso si tratta di elementi conoscitivi importanti e positivi, con alcune ombre che, in quanto tali, dovranno attivare da parte dell'Ente utili proposte per soluzioni migliorative del servizio, quindi da questo punto di vista l'indagine non rappresenta un punto di arrivo bensì una base di partenza verso ulteriori traguardi che vadano in direzione del cittadino-cliente.