
“Cittadini e Regione: Quale Rapporto?”

—

Indagine sulla percezione
della Regione Friuli Venezia Giulia



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

[L'indagine]

La Regione autonoma Friuli Venezia Giulia ha avviato questa prima indagine con lo scopo di raccogliere informazioni sulla percezione dell'amministrazione regionale da parte dei cittadini della regione. L'obiettivo è quello di migliorare, nel tempo, la qualità dei servizi erogati.

La rilevazione ha avuto inizio a metà maggio 2005 con la possibilità, aperta a tutti, di compilare il questionario su web (accessibile da www.regione.fvg.it/trasparente); a partire da luglio il questionario è stato proposto anche in formato cartaceo, distribuito presso le sedi degli Uffici Relazioni con il Pubblico di Gorizia, Pordenone, Tolmezzo, Trieste ed Udine.

La rilevazione si è conclusa il 30 settembre 2005.



[La composizione del campione]

La rilevazione prevedeva un'adesione spontanea, per cui il campione dei cittadini che ha risposto al questionario non ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione regionale.

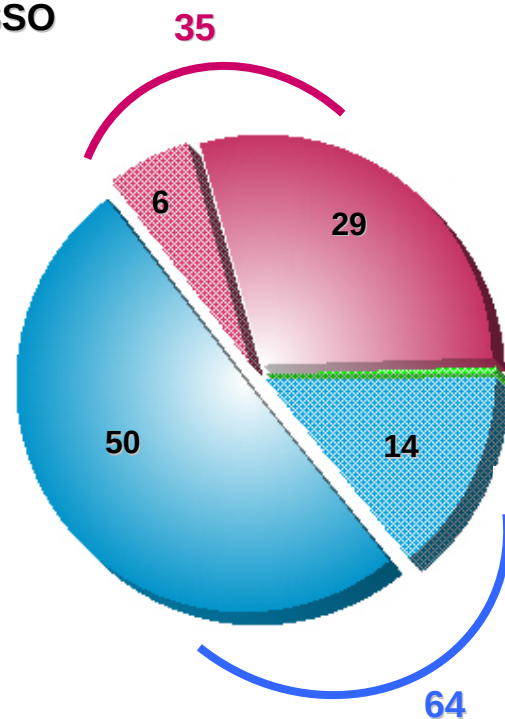
In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio on-line è evidentemente costituito da quei soggetti che hanno accesso ad Internet e sono abituati a consultarne le informazioni.

Il target a cui è stato proposto il sondaggio cartaceo è invece limitato a quelle fasce della popolazione che negli ultimi due mesi hanno avuto motivo di recarsi presso uno sportello URP.

Tenute in giusta considerazione le limitazioni relative al livello di generalizzabilità dei risultati, va comunque sottolineata la rilevanza degli stessi, in quanto forniscono indicazioni ed orientamenti provenienti proprio dal pubblico di "elezione" dell'amministrazione, cioè dalle persone che, a diverso titolo, entrano più frequentemente in contatto con la Regione.



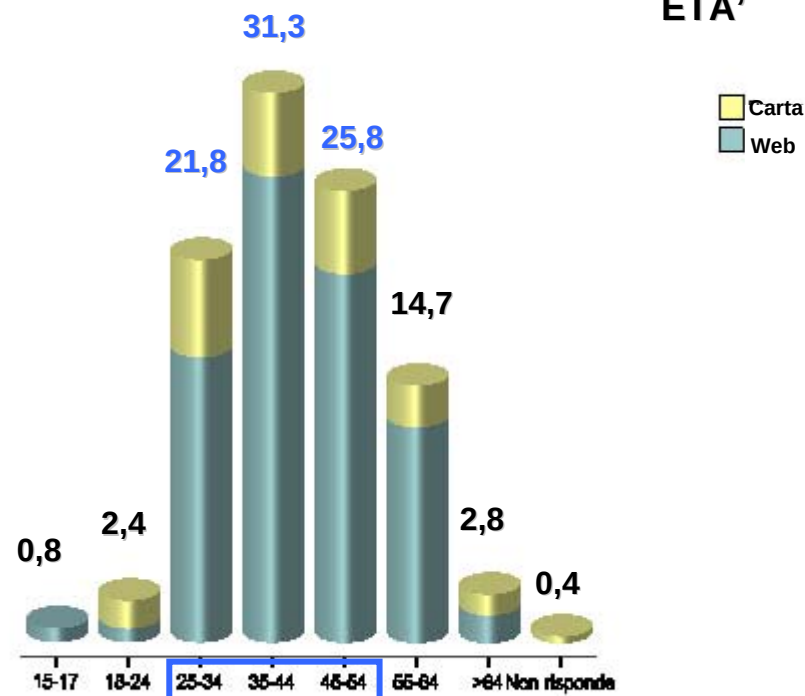
SESSO



■ Maschio
■ Femmina
■ Non risponde

■ Carta
■ Web

ETA'



Valori percentuali

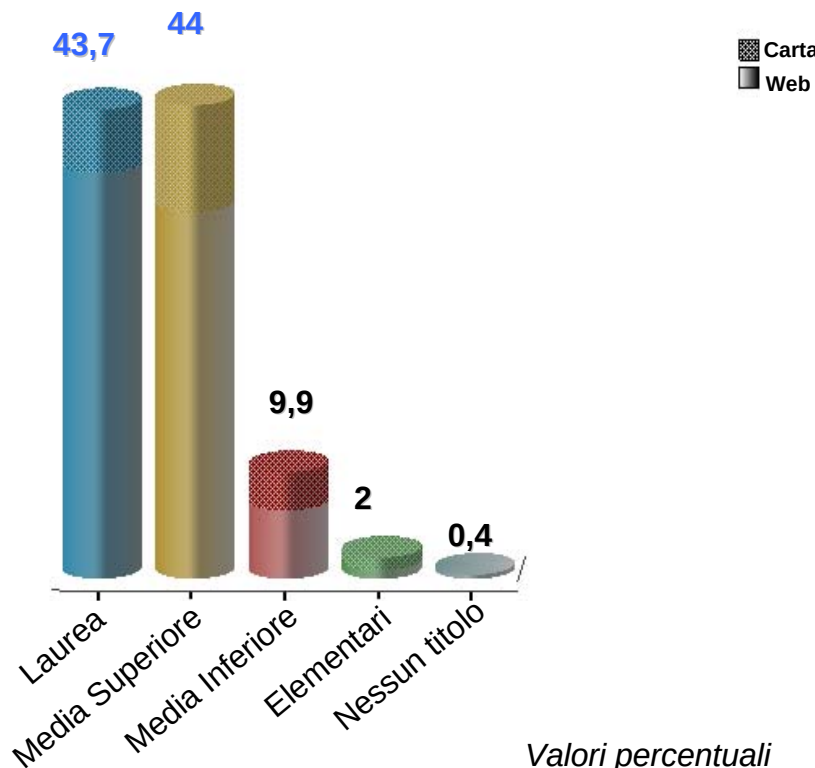
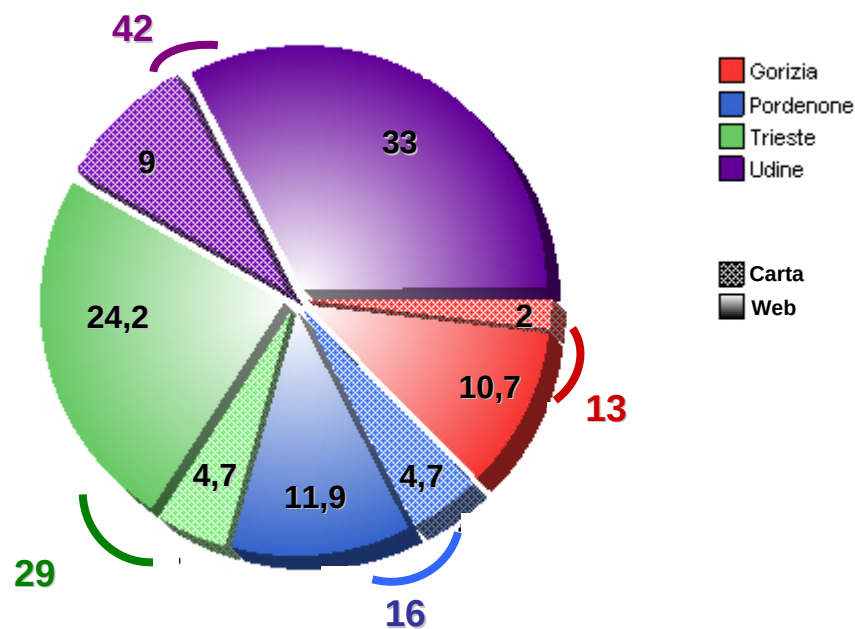
Hanno preso parte alla rilevazione **255*** persone; di queste 201 hanno compilato il questionario on-line (*web*, 79%) mentre 54 hanno risposto al questionario su carta (*carta*, 21%) disponibile presso le sedi degli Uffici Relazioni con il Pubblico regionali.

Hanno risposto prevalentemente soggetti di sesso maschile (64%). Il 31,3% dei rispondenti ha un età compresa fra i 35-44 anni; la quasi totalità del campione (78,9%) ha un'età compresa fra i 25-54 anni.

*Nell'elaborazione dei dati si sono tenute in considerazione le risposte relative a 252 questionari (3 questionari sono stati compilati da cittadini non residenti in Friuli Venezia Giulia)



PROVINCIA DI RESIDENZA



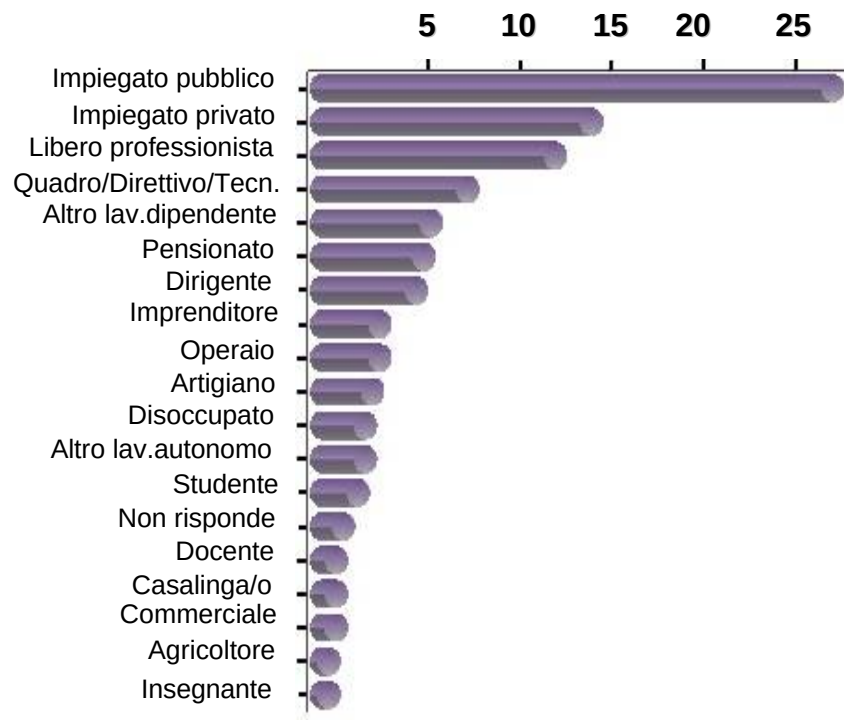
Valori percentuali

Il 42% del campione è rappresentato da cittadini residenti in provincia di Udine, il 29% da residenti nella provincia di Trieste, il 16% ed il 13% rispettivamente da residenti nelle provincie di Pordenone e Gorizia.

La quasi totalità dei rispondenti (87,7%) ha dichiarato un grado di scolarizzazione pari e/o superiore al diploma di Scuola Media Superiore.



PROFESSIONE



Valori percentuali

Le categorie professionali più rappresentate sono, in ordine, Impiegato pubblico (27,8%), Impiegato privato (14,7%) e Libero professionista (12,7%)



[Il questionario]

Il questionario è stato formulato allo scopo di sondare:

- il livello generale di conoscenza delle attività e delle iniziative della Regione da parte dei cittadini;
- la frequenza di utilizzo dei canali di informazione predisposti dall'amministrazione per il reperimento di informazioni sulle attività di sua competenza e le relative preferenze ;
- la frequenza d'uso e il giudizio di efficacia sui canali specifici di contatto fra amministrazione e cittadino;
- l'opinione circa le possibili leve per il miglioramento dell'azione amministrativa



[I risultati]

- ▶ Più della metà dei rispondenti (53%) ritiene di essere abbastanza/molto informato circa le attività e le competenze della Regione; questa auto-valutazione viene confermata anche dalle risposte date ai quesiti volti a testare la conoscenza sulle competenze attribuibili alle diverse istituzioni pubbliche (dei 12 quesiti proposti, 11 sono stati risposti correttamente dalla maggioranza relativa dei rispondenti)
- ▶ Per quanto riguarda i canali di informazione, internet risulta essere la fonte maggiormente consultata (79,4% dei rispondenti) e quella preferita:quasi il 50% dei soggetti indica come auspicabile lo sviluppo di questo canale. A seguire, giornali locali e TV rappresentano fonti/canali di primaria importanza sia come frequenza d'uso (71 e 53,6%) che come preferenza accordata (40,5 e 39,7%) . Per quanto riguarda le preferenze, l'email viene indicata come ulteriore fonte informativa di aggiornamento (34%) dopo internet, stampa e TV.

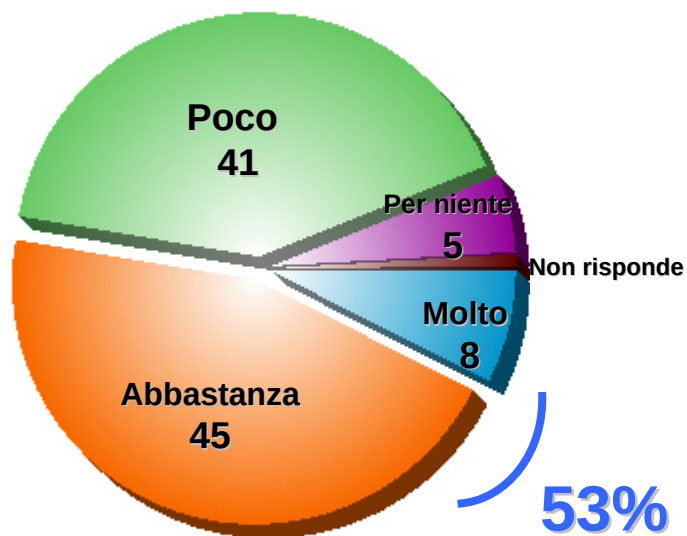


► Per quanto riguarda i canali di contatto attivati dall'amministrazione, vengono identificati come quelli di maggior utilizzo, nell'ordine: **Internet** (utilizzato dall'82% dei soggetti), il telefono – contatto con **ufficio regionale di competenza** – (vi fa/ha fatto ricorso il 76% dei soggetti) il contatto diretto con uffici regionali di competenza (64%) e a seguire il contatto con gli **Uffici Relazioni con il Pubblico** (contatto telefonico e diretto utilizzato rispettivamente dal 55% e 40% dei rispondenti).

Per tutti i canali è stato espresso un giudizio di efficacia mediamente positivo (il 40-50% di coloro che hanno avuto un contatto con l'amministrazione giudicano il canale di volta in volta utilizzato abbastanza o molto efficace); l'intermediazione del personale degli Uffici Relazioni con il Pubblico viene particolarmente apprezzata (28% delle persone che hanno utilizzato questo canale ritengono sia molto efficace)

► Infine i partecipanti la rilevazione identificano, quali leve sulle quali la Regione dovrebbe puntare per garantire livelli di qualità via via superiori: Chiarezza di norme e regole (27%) Semplificazione delle procedure (26%) e una Maggiore informazione (17,5%)



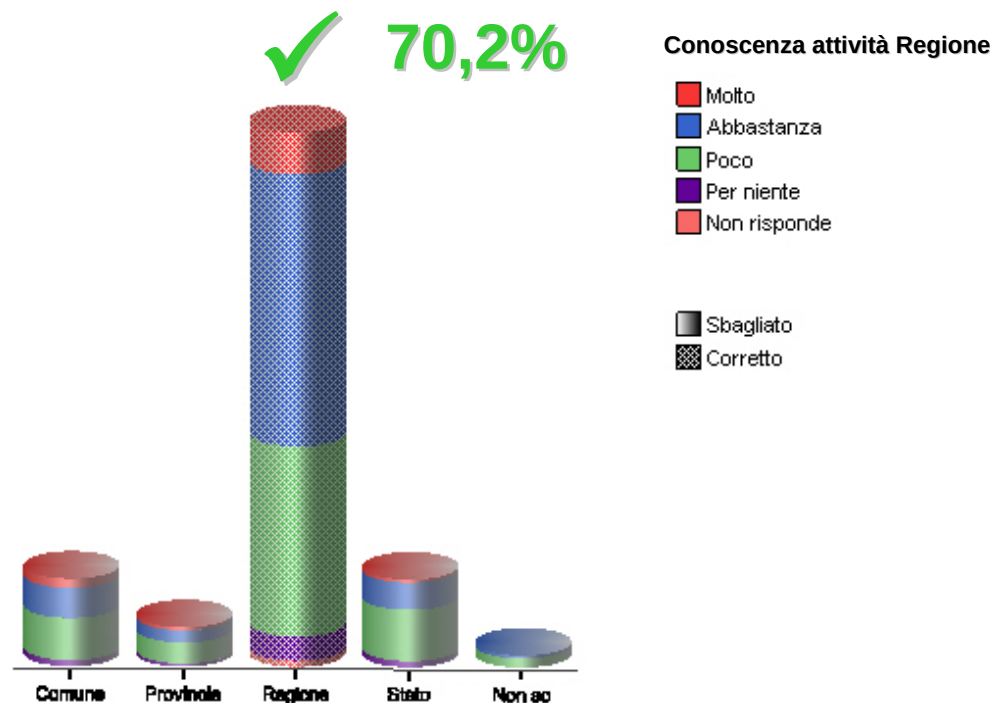


Valori percentuali

► ***“Ritieni di essere informato sulle attività e sulle competenze della Regione? Quanto?”***



[2a]



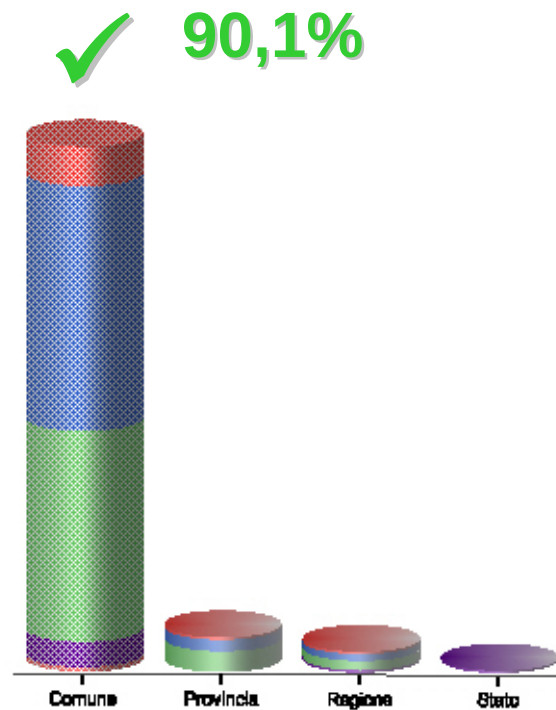
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Assistenza sanitaria -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Conoscenza attività Regione

■ Molto
■ Abbastanza
■ Poco
■ Per niente
■ Non risponde

■ Sbagliato
■ Corretto

[2b]

✗ 9,9%

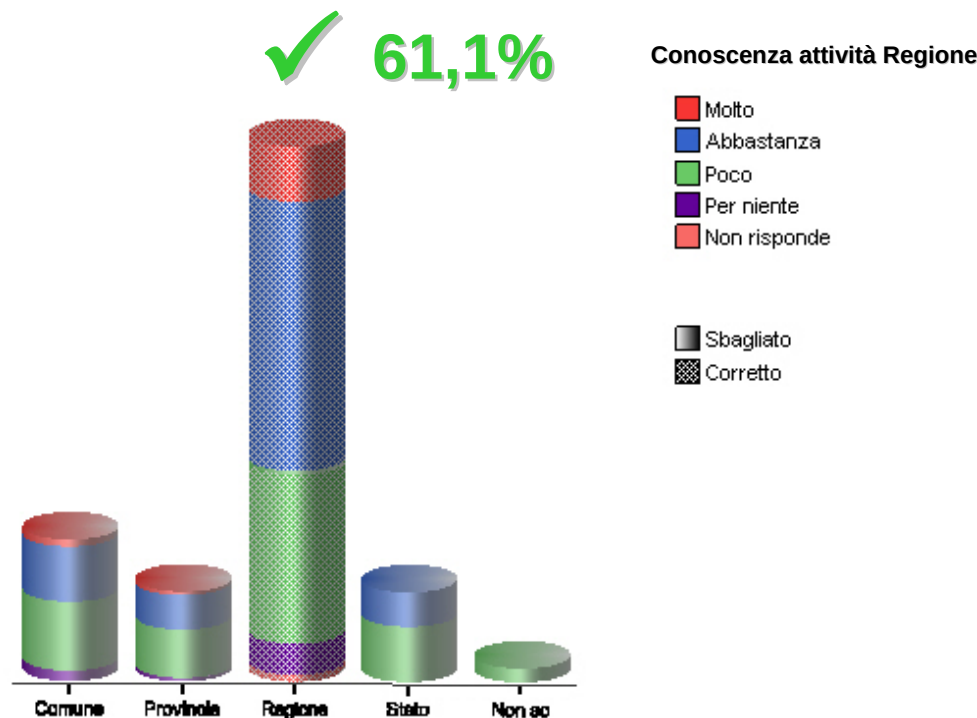
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Cura del verde pubblico -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



[2c]

✗ 38,9%

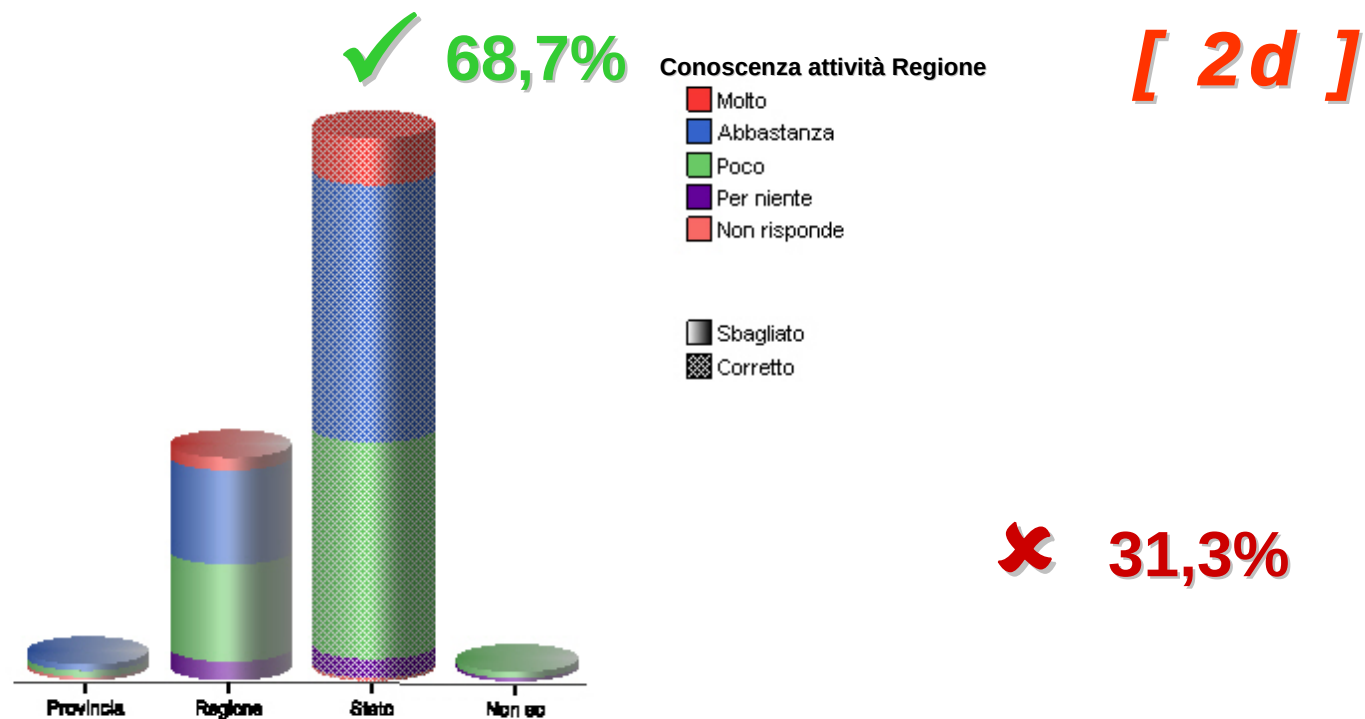
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Protezione civile -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Valori percentuali

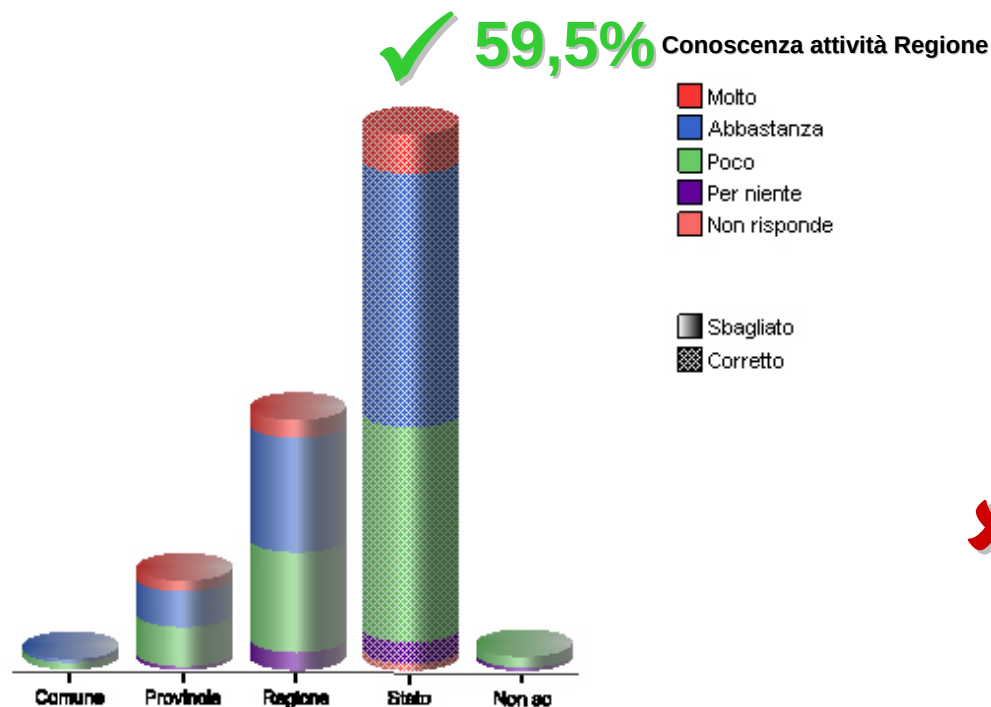
► ***“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”***

- Realizzazione di grandi infrastrutture -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

[2e]



✗ 40,5%

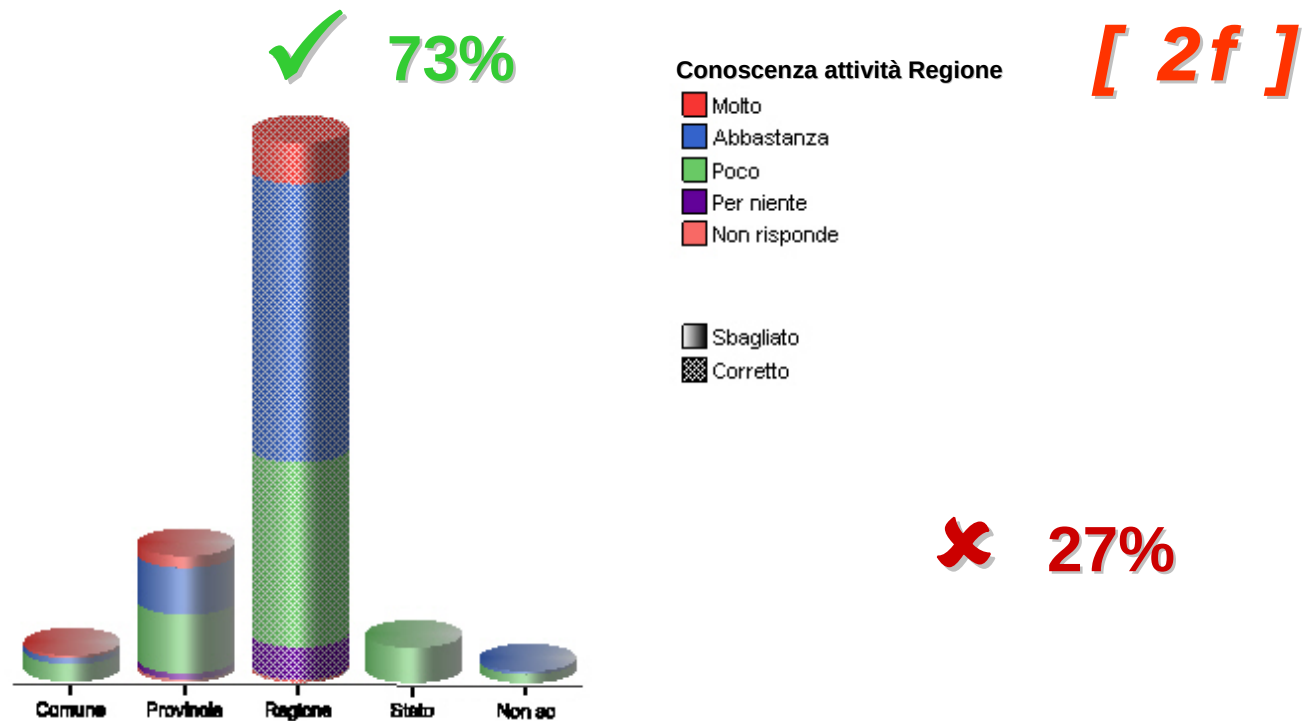
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Scuola e Università -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



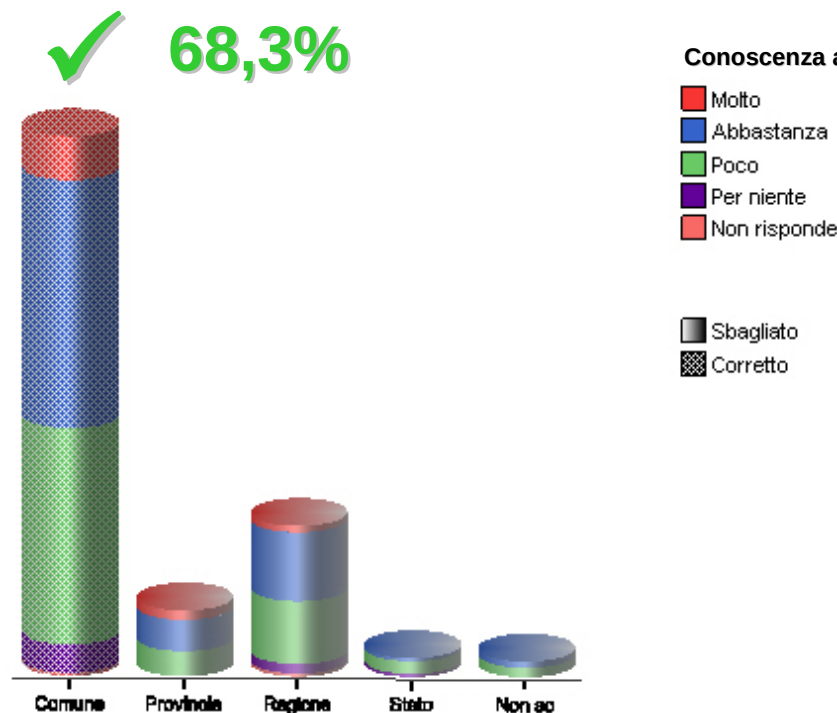
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Formazione professionale -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



[2h]

✗ 31,7%

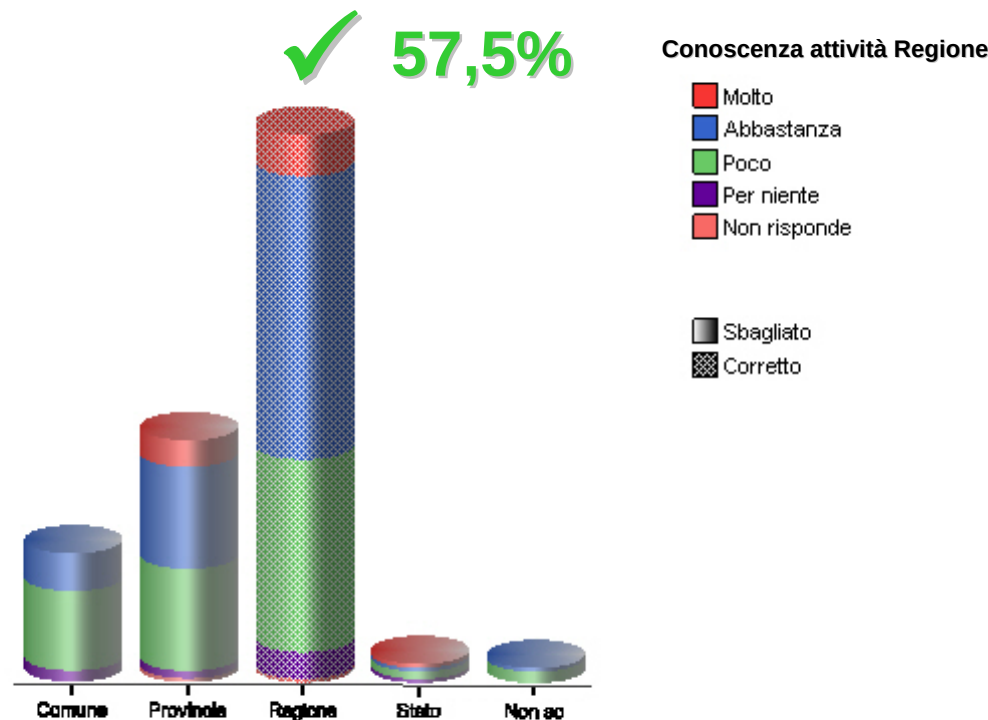
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Servizi socio-assistenziali -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



[2i]

✗ 42,5%

Valori percentuali

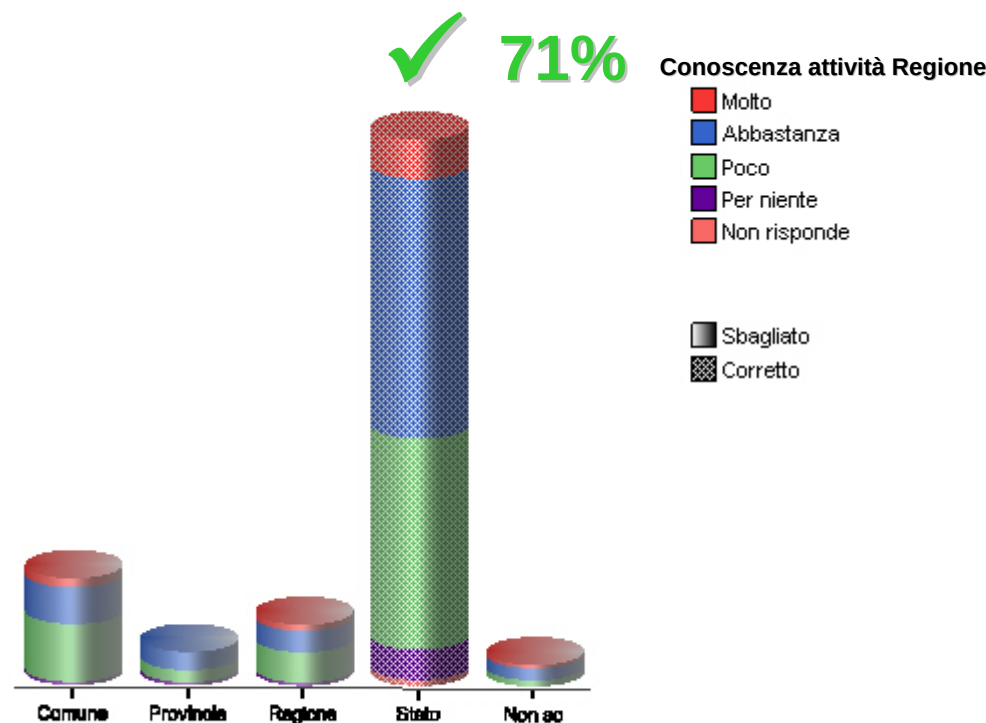
► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- **Promozione turistica** -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

[21]



✗ 29%

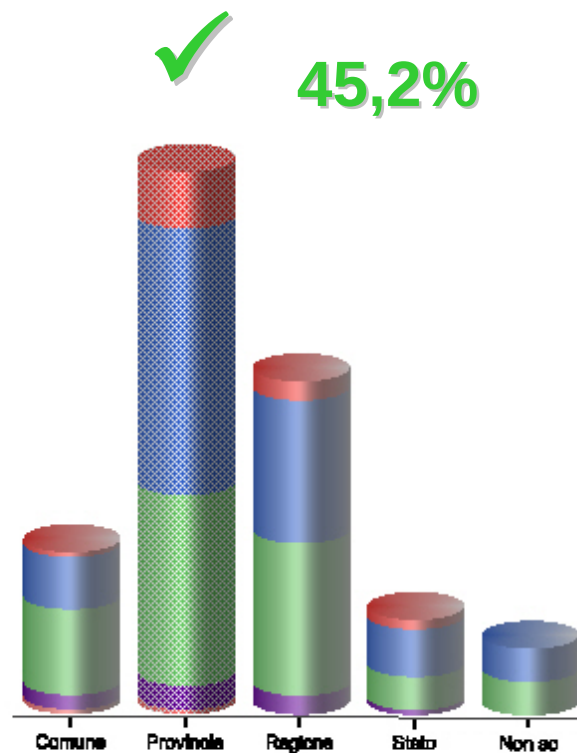
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Sicurezza pubblica -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Conoscenza attività Regione

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente
- Non risponde

- Sbagliato
- Corretto

[2m]

✗ 54,8%

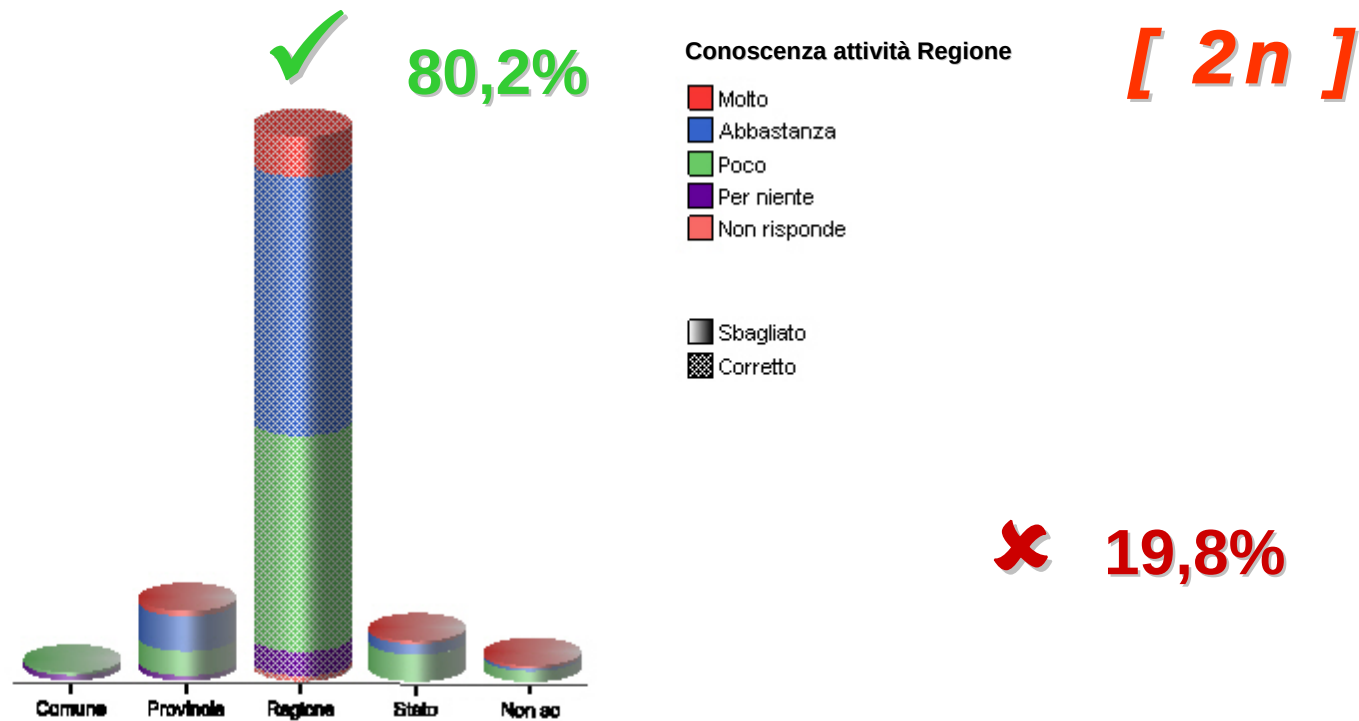
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Collocamento al lavoro -



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



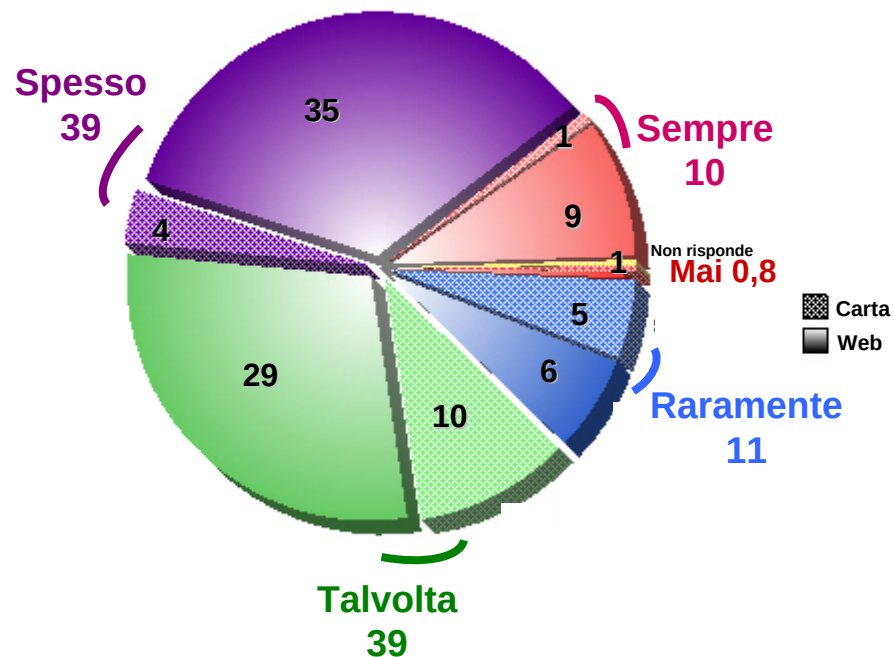
Valori percentuali

► **“Indica qual è, secondo te, l’Ente responsabile delle seguenti attività** (puoi selezionare una sola risposta; se pensi che la responsabilità di un’attività sia di più Enti, indica quello che ritieni essere l’Ente con responsabilità prevalente):”

- Cura e tutela delle foreste -



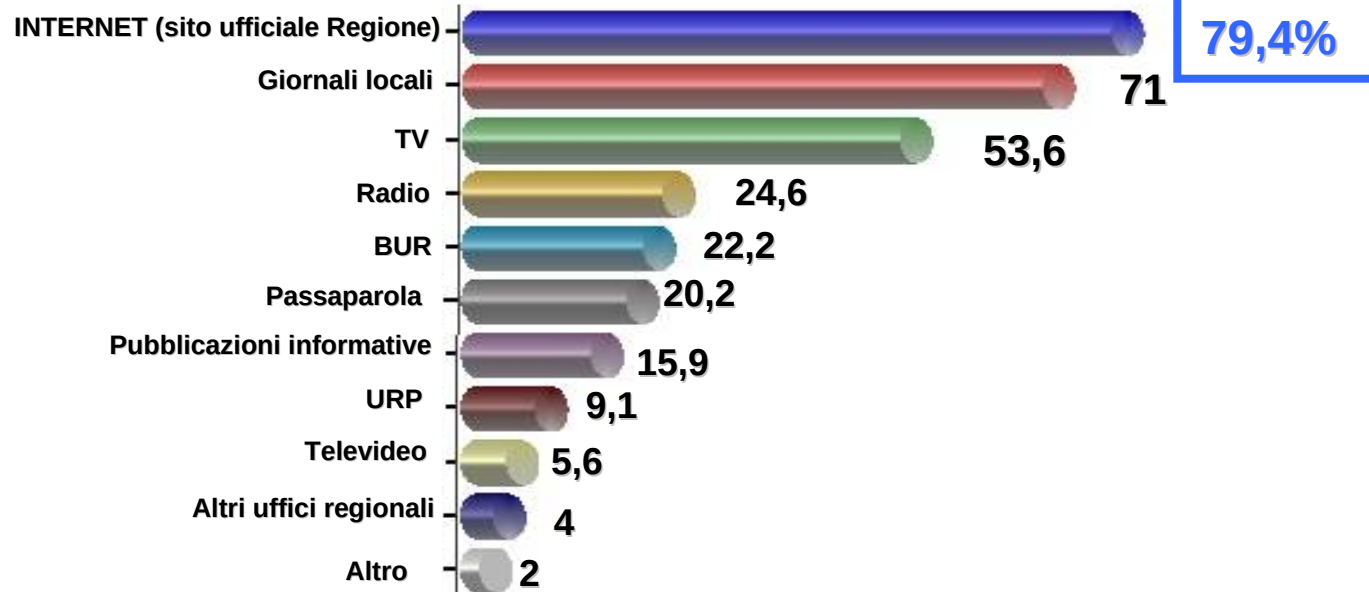
REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Valori percentuali

► ***“Ti informi sulle attività ed iniziative della Regione?”***

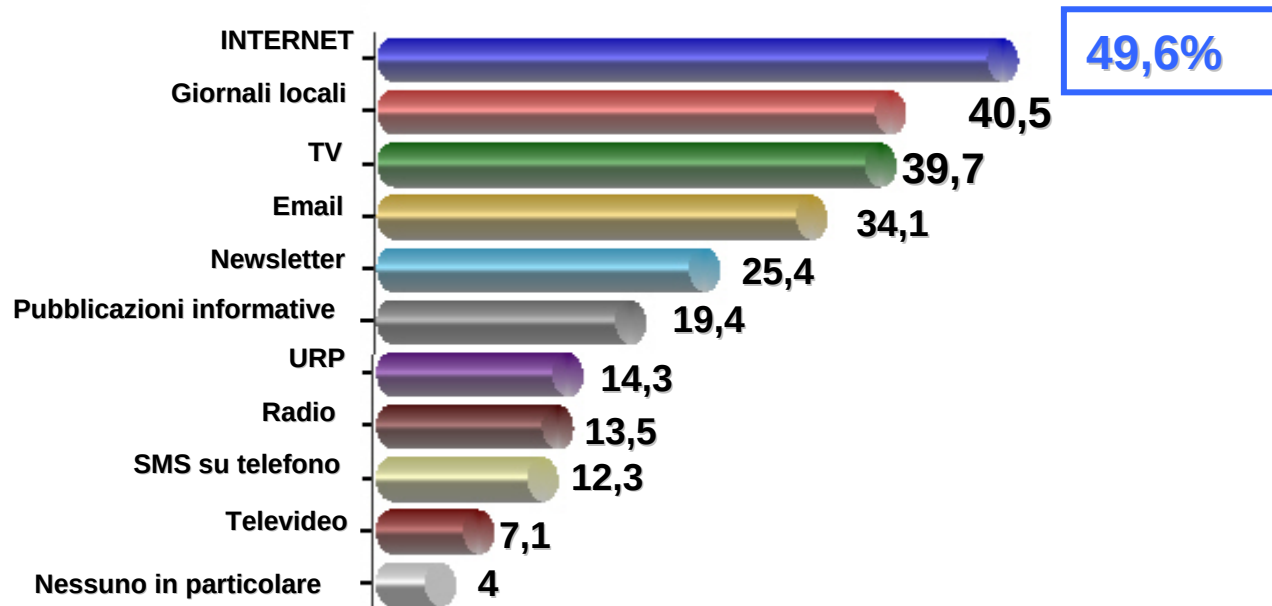




Valori percentuali

► ***“Quali canali utilizzi per informarti e saperne di più sulle attività ed iniziative della Regione?”***

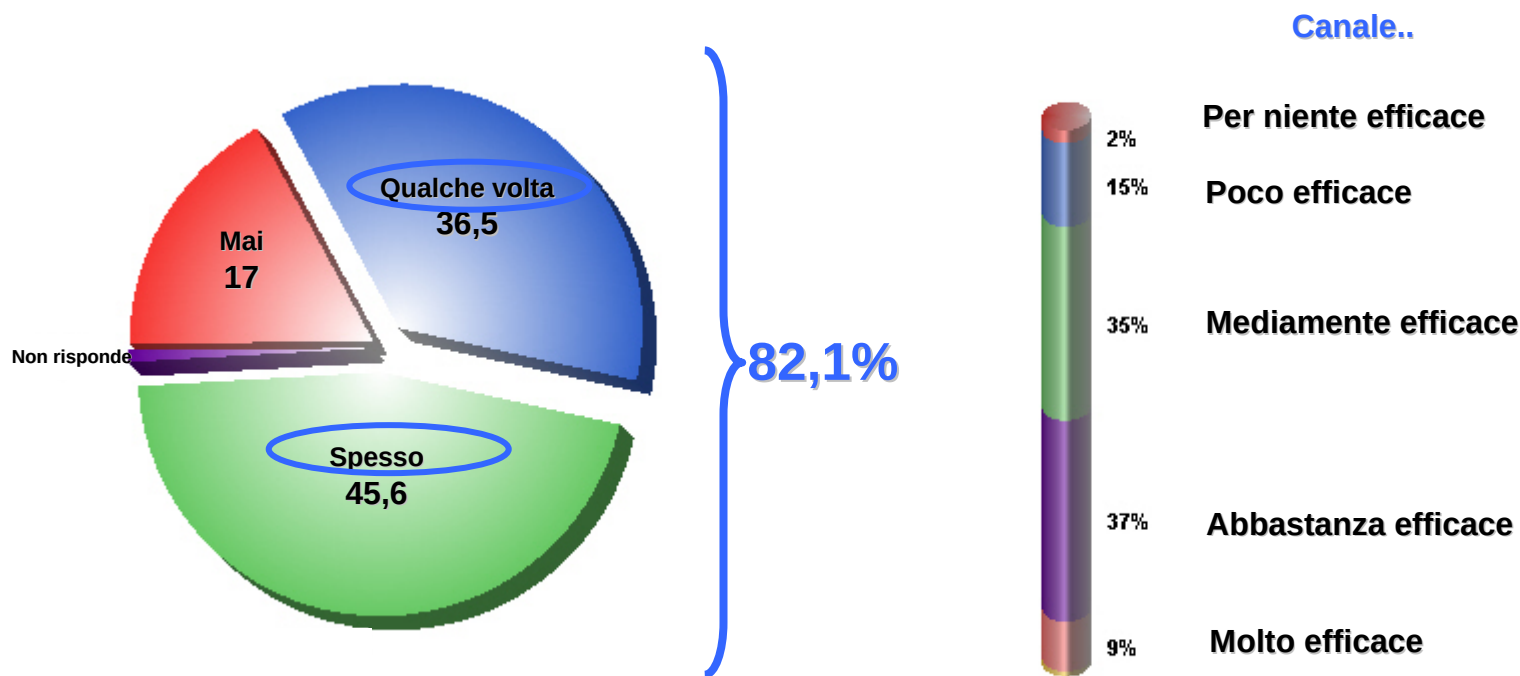




Valori percentuali

► ***“Attraverso quali canali ti piacerebbe essere informata / o sull’attività svolta dalla Regione?”***





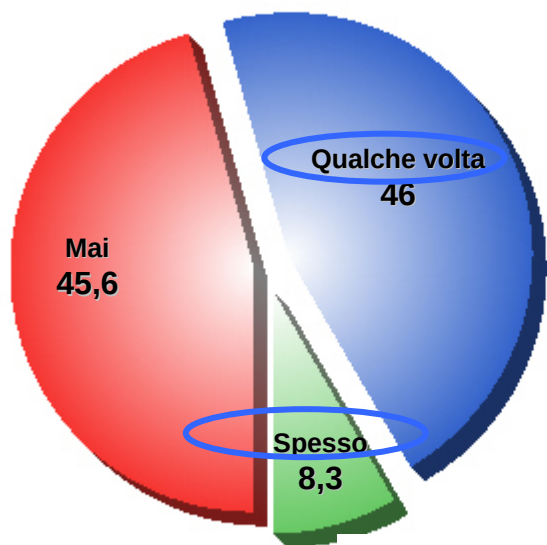
Valori percentuali

► **“Quale canale utilizzi per avere informazioni specifiche su come avviare una pratica, inoltrare una richiesta o usufruire di un servizio regionale?”**

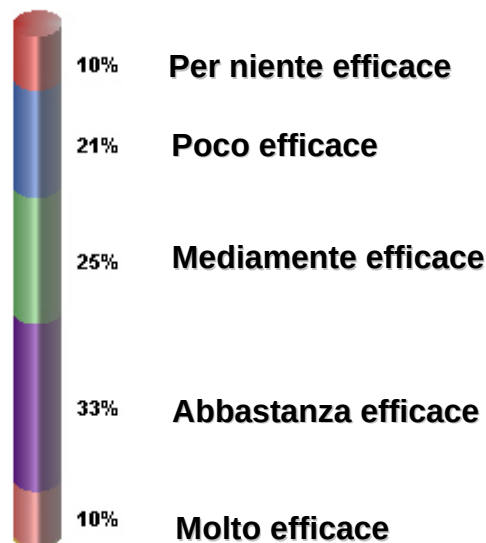
**- Internet
(sito ufficiale Regione) -**



Canale..



54,3%



Valori percentuali

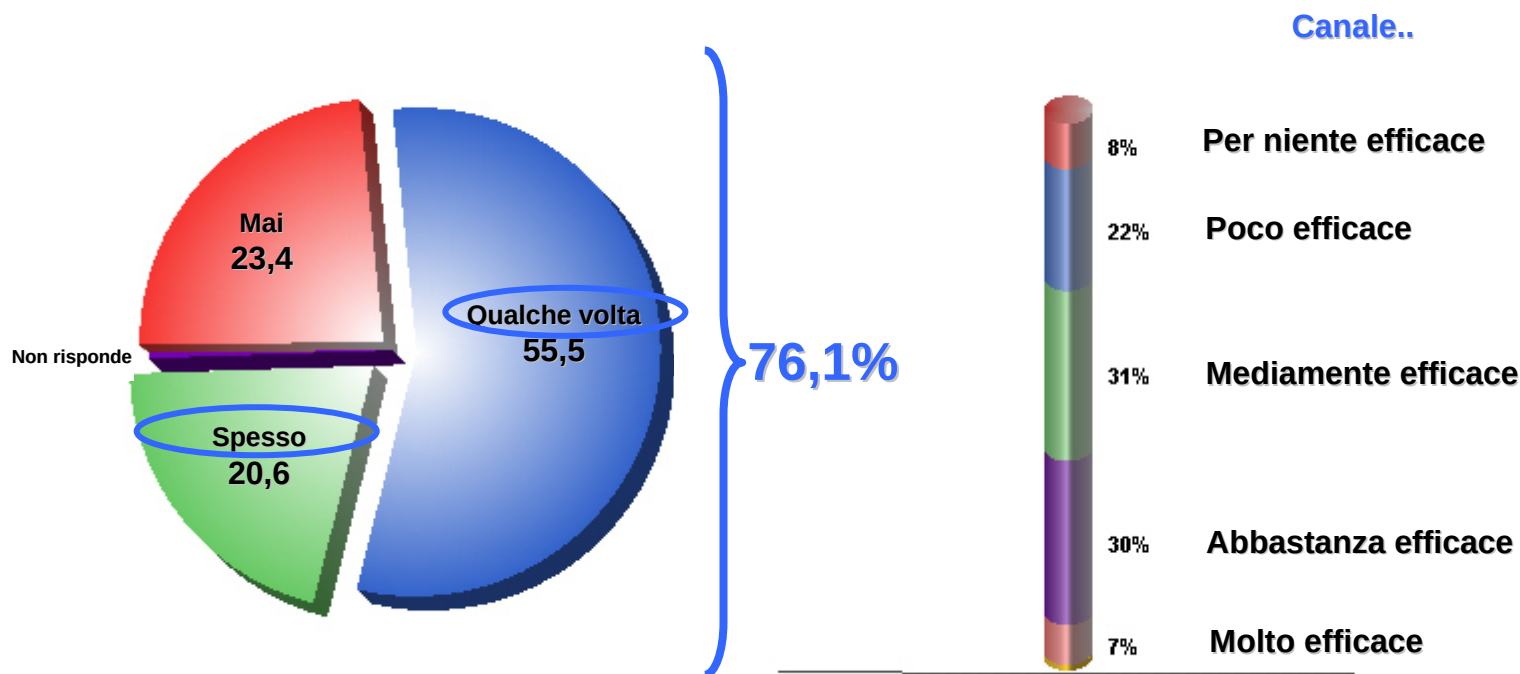
► **“Quale canale utilizzi per avere informazioni specifiche su come avviare una pratica, inoltrare una richiesta o usufruire di un servizio regionale?”**

-Telefono

**(contatto con Ufficio Relazioni
con il Pubblico) -**



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



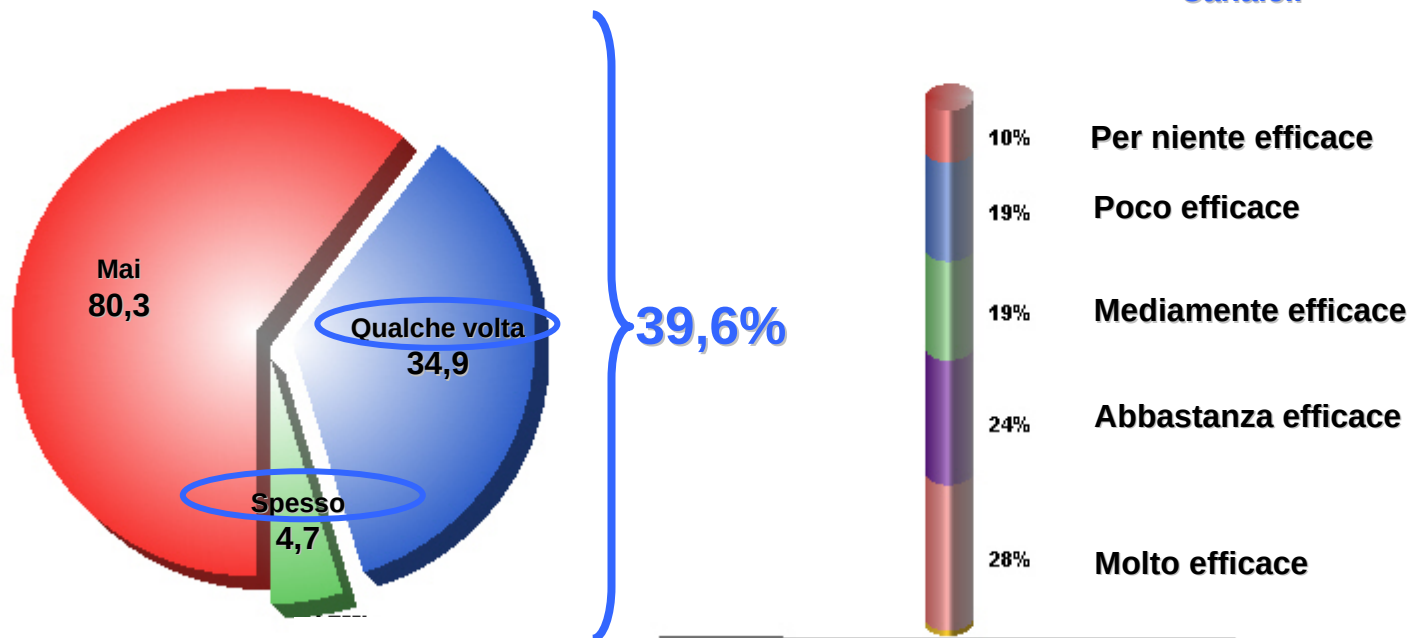
Valori percentuali

► **“Quale canale utilizzi per avere informazioni specifiche su come avviare una pratica, inoltrare una richiesta o usufruire di un servizio regionale?”**

-Telefono

(contatto con ufficio regionale di competenza) -



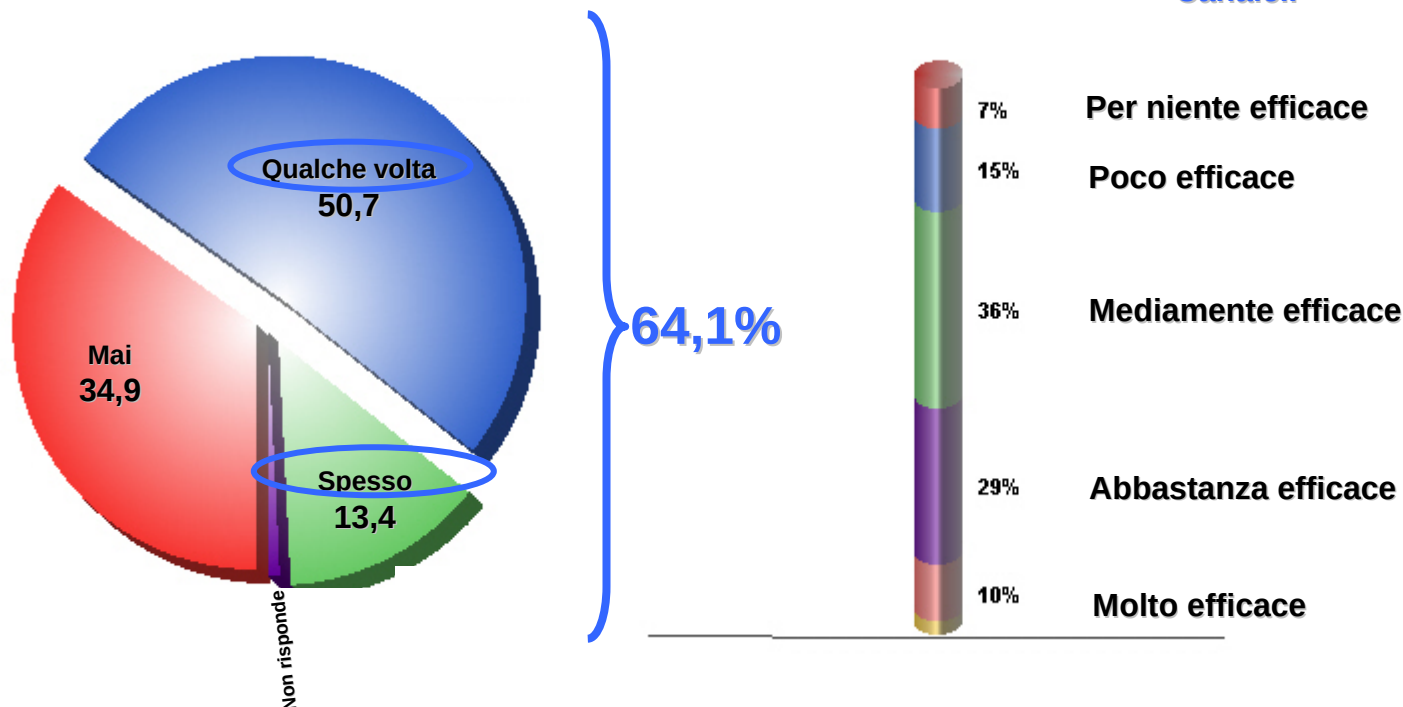


Valori percentuali

► **“Quale canale utilizzi per avere informazioni specifiche su come avviare una pratica, inoltrare una richiesta o usufruire di un servizio regionale?”**

**- Contatto diretto con Ufficio
Relazioni con il Pubblico -**



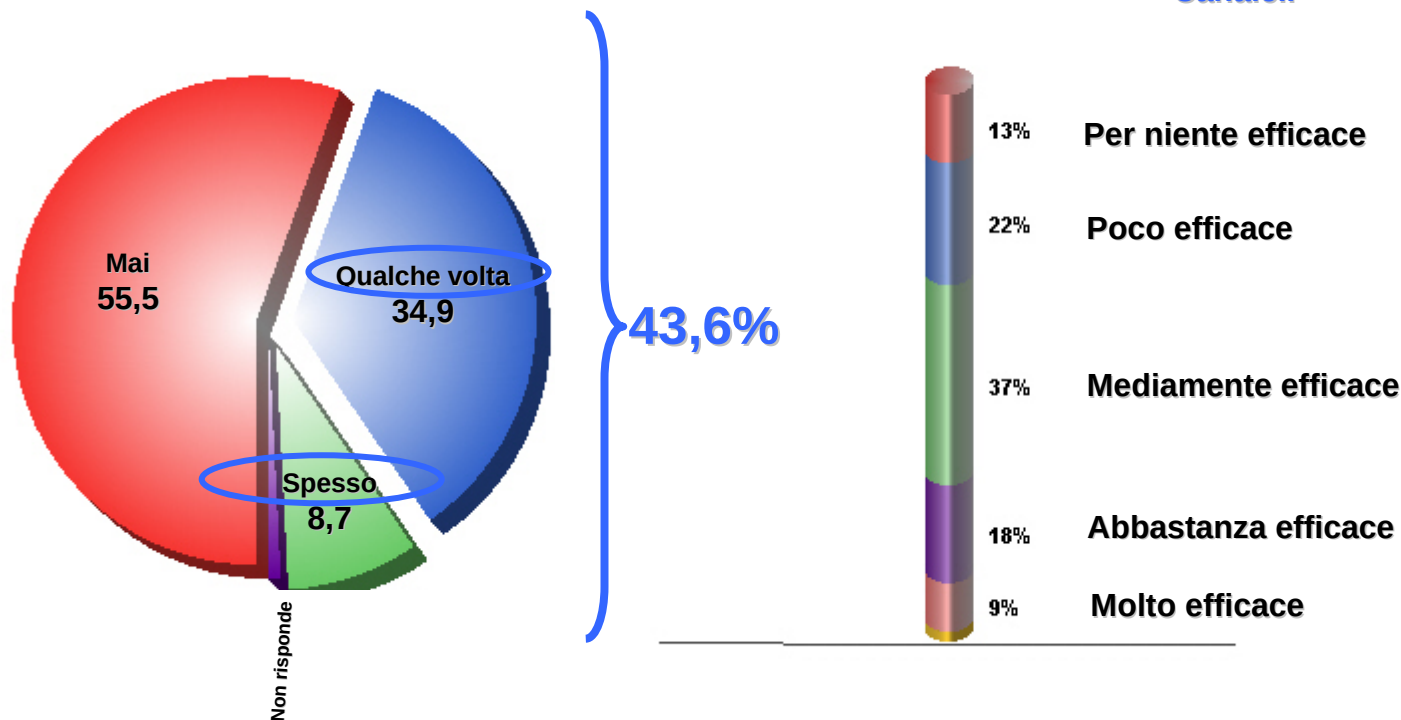


Valori percentuali

► **“Quale canale utilizzi per avere informazioni specifiche su come avviare una pratica, inoltrare una richiesta o usufruire di un servizio regionale?”**

- Contatto diretto con ufficio regionale di competenza -



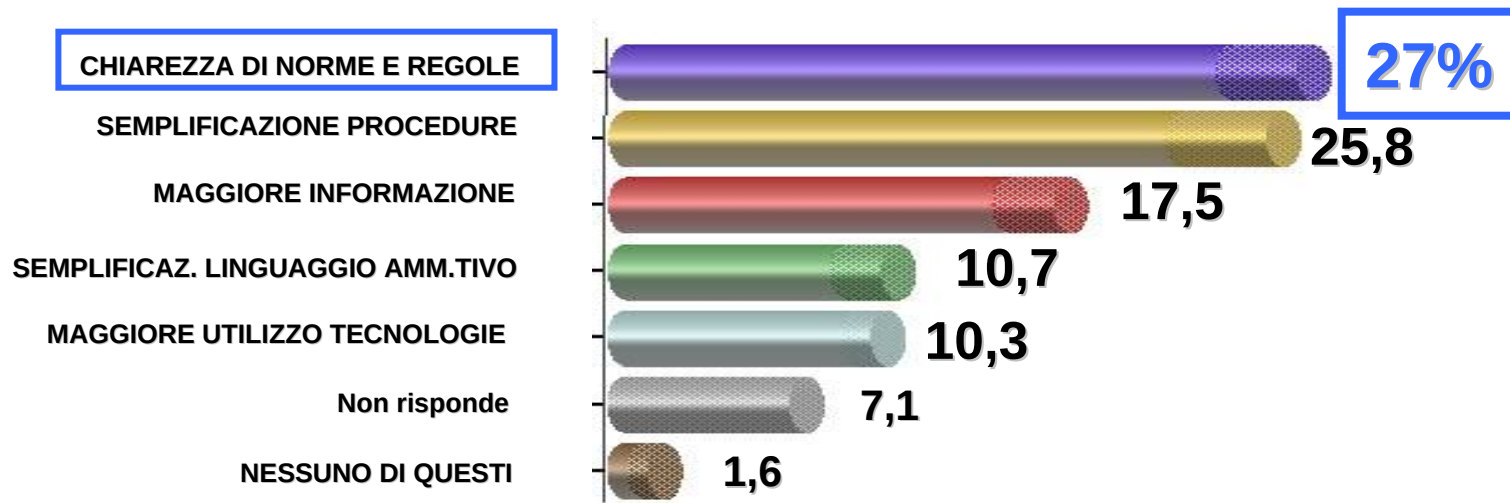


Valori percentuali

► **“Quale canale utilizzi per avere informazioni specifiche su come avviare una pratica, inoltrare una richiesta o usufruire di un servizio regionale?”**

**-Richiesta scritta
(via posta o email) -**





Valori percentuali

► ***“Secondo te quale, tra quelli elencati, può essere il fattore più importante per migliorare la qualità dei servizi e delle attività della Regione?”***

