

Esiti della rilevazione sul gradimento dei cittadini della sezione “Amministrazione trasparente” - Anno 2014

Premesse

La Legge n. 190/2012 ed il successivo Decreto Legislativo n. 33/2013, in attuazione dei principi di trasparenza e di buona amministrazione, hanno previsto che tutte le pubbliche amministrazioni debbano rendere note, attraverso i propri siti internet, una serie di informazioni relative all'organizzazione dell'ente (organizzazione, tasso di assenza/presenza dei dipendenti, incarichi interni ed esterni conferiti, sistema delle performance e sue valutazioni, sovvenzioni, etc.....) secondo uno schema uniforme, denominato "Amministrazione Trasparente".

La Regione del Veneto ha creato la propria sezione con il collegamento obbligatorio dalla pagina principale. Nella [sezione](#) sono pubblicati i link a tutte le attività per le quali la Regione stessa deve dare tempestiva pubblicazione.

Nel corso dell'anno 2014 la Regione del Veneto ha rilevato il gradimento dei cittadini attraverso la compilazione di un [questionario](#), completamente anonimo, pubblicato nella sezione “Amministrazione trasparente”.

Scopo del sondaggio è stato quello di verificare il grado di conoscenza dei cittadini sui contenuti pubblicati nella suddetta Sezione ed in particolare se i dati e le notizie pubblicati abbiano agevolato la conoscenza delle progettualità e provvidenze promosse dalla Regione e quali settori, in termini percentuali, erano stati maggiormente consultati con maggiore frequenza.

La Sezione Amministrazione trasparente

Di seguito si riportano i dati emersi dal monitoraggio sugli accessi alle pagine della sezione "Amministrazione trasparente" pubblicata nel sito istituzionale per il periodo 01/06/2013 - 16/09/2014:

Nome della pagina	Numero di accessi	Percentuale sul totale delle visualizzazioni del sito istituzionale
Amministrazione Trasparente (pagina iniziale)	57.701	0,30 %
Disposizione generali	4.271	0,02 %
Organizzazione	8.635	0,05 %
Consulenti e collaboratori	6.078	0,03 %
Personale	26.951	0,14 %
Bandi di concorso	5.112	0,03 %
Performance	2.506	0,01 %
Enti controllati	2.757	0,01 %
Attività e procedimenti	3.695	0,02 %
Provvedimenti	8.826	0,05 %
Controlli sulle imprese	1.084	0,01 %
Bandi di gara e contratti	4.085	0,02 %
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	5.521	0,03 %
Bilanci	2.187	0,01 %
Beni immobili e gestione del patrimonio	861	0,00 %
Controlli e rilievi sulla amministrazione	1.564	0,01 %
Servizi erogati	1.966	0,01 %
Pagamenti dell'amministrazione	2.210	0,01 %
Opere pubbliche	1.648	0,01 %
Pianificazione e governo del territorio	979	0,01 %
Informazioni ambientali	1.491	0,01 %
Strutture sanitarie private accreditate	1.888	0,01 %
Interventi straordinari e di emergenza	466	0,00 %
Altri contenuti	2.531	0,01 %

Nel periodo considerato l'interesse dei cittadini si è rivolto prioritariamente a tutto ciò che afferiva l'organizzazione regionale, infatti la voce "Personale" ha registrato 26.951 accessi accanto alla voce "Organizzazione" che ha registrato 8.635 accessi.

Sono risultate di particolare interesse le voci "Provvedimenti" con 8.826 accessi e "Consulenti" con 6.078 e le richieste di informazioni relative ai vantaggi economici che la Regione del Veneto offre contenute, rispettivamente, alle voci "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici" con 5.521 accessi e "Bandi di concorso" con 5.112 accessi.

Il progetto

Per le finalità sopraindicate gli URP regionali sono stati incaricati di effettuare una verifica "d'ufficio" tramite gli strumenti di analisi di navigazione (google analytics), accanto ad un'azione di **promozione e sondaggio sul territorio**.

A tale scopo, attraverso la selezione di un campione significativo di potenziali utilizzatori (cittadini, soggetti pubblici – e tra questi: Enti pubblici collegati alla "Rete degli URP del Veneto", Enti locali,

Province e Comuni – e privati), è stata inizialmente prevista la somministrazione a 700 soggetti di un [questionario](#) con 5 domande a risposta chiusa (affermativa o negativa) con lo scopo di raggiungere i soggetti innanzi indicati.

A tal fine sono state formulate nel questionario le seguenti cinque domande per rilevare:

conoscenza e visibilità della Sezione in parola:

1. Conosci già la sezione “Amministrazione trasparente” della Regione del Veneto?
2. La sezione “Amministrazione trasparente” è: facilmente, sufficientemente, di difficile individuazione oppure introvabile?

Indice di gradimento:

3. Ritieni che le voci che hai indicato ti siano utili?
4. Ritieni che la sezione “Amministrazione trasparente” aumenti la visibilità dell’operato della Regione del Veneto?
5. Ritieni che la sezione “Amministrazione trasparente” possa garantire l’uniformità delle informazioni pubblicate all’interno dei siti internet degli Enti Pubblici?

Domande a solo scopo conoscitivo sono state poste le seguenti :

interesse sulla sezione:

- quali pagine ti interessano maggiormente della sezione “Amministrazione trasparente”?

informazioni sui dati personali non sensibili

- provincia di residenza o domicilio
- genere (maschio o femmina)
- classe di età (si precisa che le fasce di età sono state individuate in base ai parametri del censimento 2011)
- titolo di studio

informativa sulla privacy

- dati personali non sensibili, tutelati per la privacy, dell’intervistato.

Somministrazione del questionario e ruolo degli URP

Il questionario è stato pubblicato nel sito istituzionale, nelle pagine del Portale “Rete degli URP del Veneto” con un apposito *form* di rilevazione dal 14 luglio fino all’8 settembre 2014 ed inviato ai 4.520 iscritti alla newsletter regionale.

Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico-URP della Regione del Veneto si sono resi disponibili per eventuali chiarimenti e sono stati inoltre incaricati di raggiungere capillarmente la propria utenza in sede provinciale.

La scelta di coinvolgere gli URP è stata motivata dal fatto che detti uffici hanno un contatto personale e diretto con i cittadini-utenti.

Per quanto riguarda le modalità di raccolta del questionario gli URP hanno privilegiato il contatto diretto con la propria utenza provvedendo a proporre il questionario ai cittadini che si sono recati negli uffici nell’arco temporale di interesse (dal 15/07 all’08/09), nonché ai soggetti che hanno contattato l’URP attraverso gli altri canali disponibili ovvero la casella di posta elettronica istituzionale o il telefono.

La richiesta di compilazione del questionario è stata inoltre inviata ai seguenti soggetti:

- organismi di formazione
- organizzazioni di volontariato
- cooperative sociali

- associazioni di promozione sociale
- associazioni di categoria
- Enti locali del territorio
- Comuni
- Comunità montane.

La scelta di utilizzare prevalentemente il contatto “personale e diretto” è stata motivata dal fatto di poter conoscere il gradimento sulla sezione anche da parte di chi non naviga in internet e, quindi, nei siti istituzionali on line. A tale fine si è reso necessario “guidare” le persone nella navigazione e nella "scoperta" delle diverse sottosezioni.

Il sondaggio è diventato, quindi, anche una preziosa occasione di sensibilizzazione del cittadino rispetto a questo tema che non interessa unicamente la Regione del Veneto ma tutta la Pubblica Amministrazione. Sono state, infatti, rese note ai cittadini le finalità di questa sezione ovvero la promozione di una «accessibilità totale» alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni al fine di favorire un controllo diffuso da parte dei medesimi sull'operato delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Alcuni degli intervistati si sono detti grati per averli portati a conoscenza della suddetta sezione e hanno espresso il loro interesse per i dati ivi contenuti.

Altri si sono sentiti coinvolti come parte attiva di un processo e hanno avuto la possibilità di esprimere le proprie considerazioni in merito.

In generale l’atteggiamento del pubblico è stato disponibile e partecipe, solo raramente l’occasione è stata utilizzata per esprimere biasimo o malcontento.

Nella **Tabella A** sottoriportata è evidenziata l'articolazione dei contatti attivati dagli URP regionali in ambito provinciale. Si può osservare come gli URP di Vicenza e di Padova abbiano privilegiato i contatti via e-mail mentre l'URP di Treviso quelli di persona. L'URP di Verona si è distinto invece per i contatti telefonici.

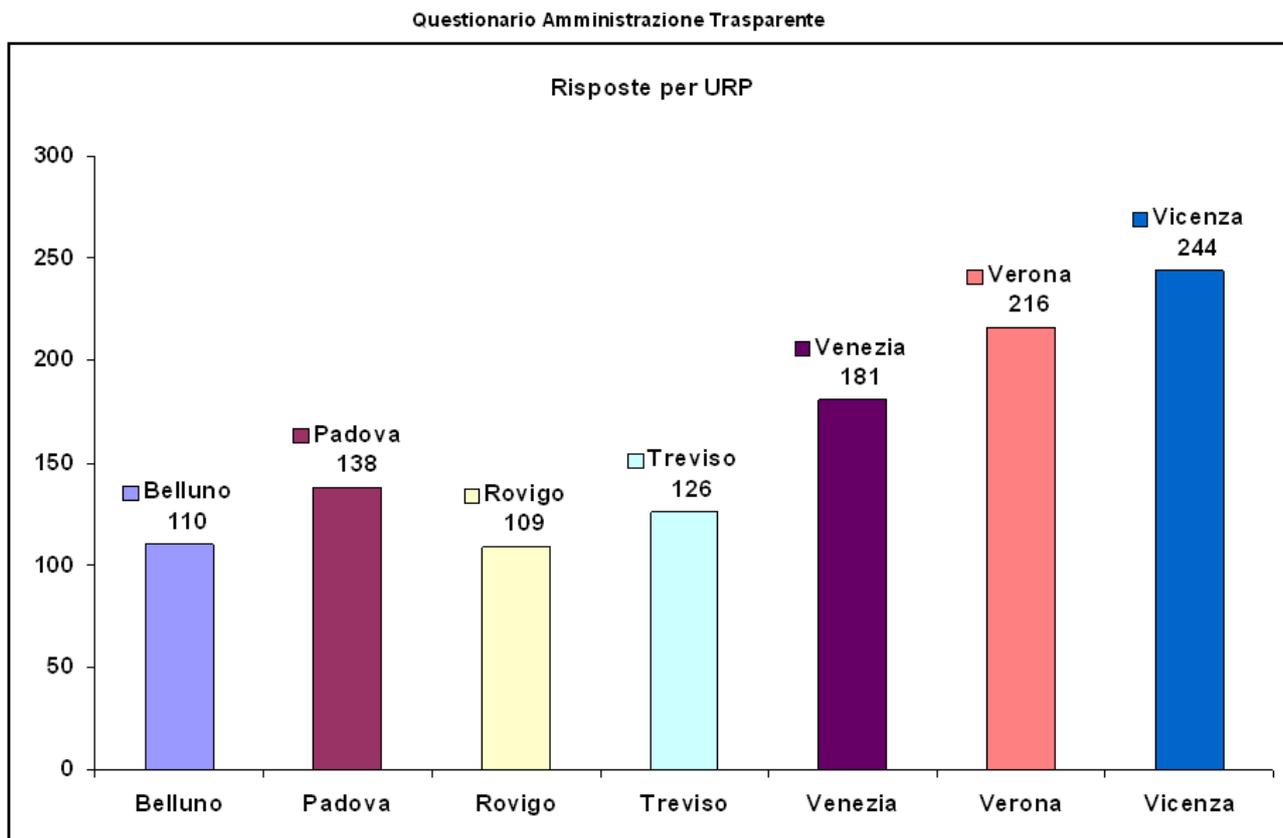
Tabella A riassuntiva relativa all'articolazione dei contatti Urp per provincia

PROVINCIA	CONTATTI MAIL	CONTATTI PERSONALI	CONTATTI TELEFONICI	TOTALE QUESTIONARI RACCOLTI
BELLUNO	523	120	80	110
PADOVA	1.001	42	87	138
ROVIGO	550	80	100	109
TREVISO	297	250	200	126
VENEZIA	540	35	60	181
VERONA	566	97	240	216
VICENZA	1.342	223	0	244
NEWLETTER REGIONALE	4.520			
TOTALI	9.339	847	767	1.124

I questionari raccolti dagli URP sono stati in totale n. 1.124 e i dati riportati nella successiva **Tabella B** esprimono, in parte, l'interesse dei cittadini delle 7 province del Veneto che è risultato particolarmente forte nella provincia di Vicenza e, a seguire, nelle province di Verona e Venezia.

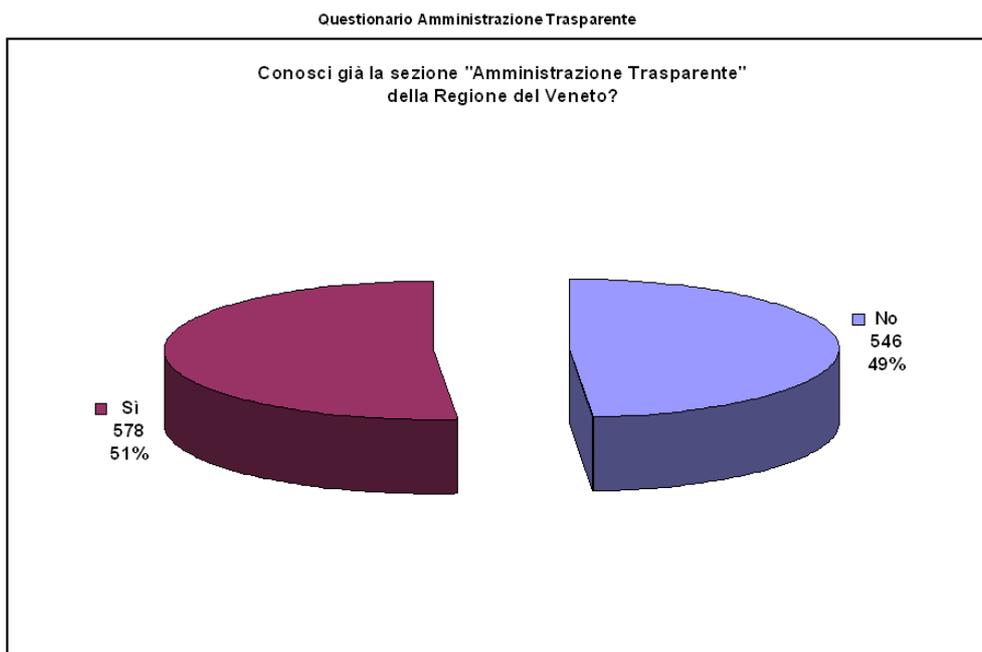
Il numero dei questionari compilati ha rappresentato tuttavia un risultato esiguo rispetto alla pubblicizzazione svolta dagli URP, dall'invio della news letter regionale e dalla pubblicazione della pagina dedicata nel sito internet regionale.

Tabella B riassuntiva relativa ai questionari raccolti, suddivisi per provincia



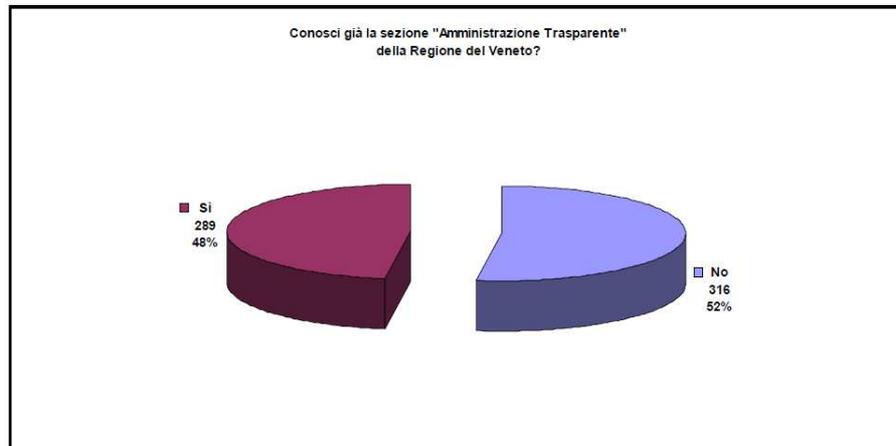
Il gradimento complessivo dei cittadini veneti alle singole pagine pubblicate all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" sono meglio rappresentate nei grafici seguenti. Da un'attenta lettura dei grafici emergono chiaramente i seguenti dati:

- la sezione è risultata **conosciuta** e visitata da circa la metà degli intervistati pari al 51% ;

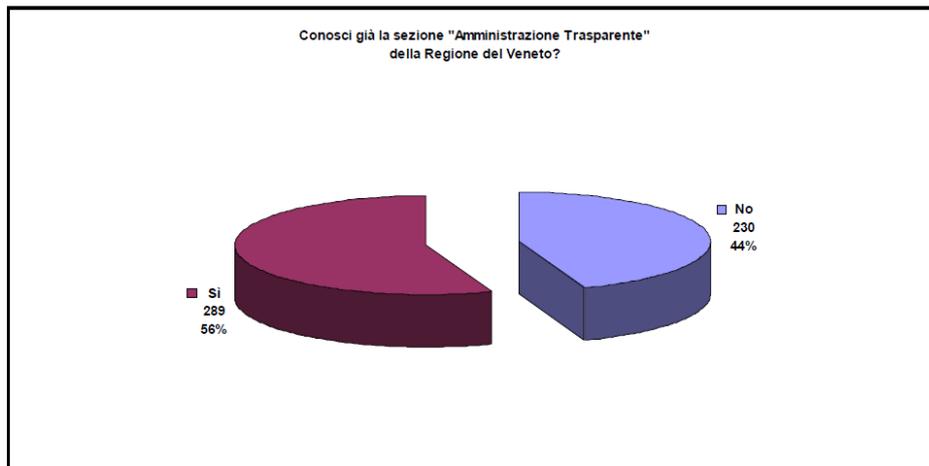


- la sezione è risultata conosciuta in pari misura da entrambi i **generi maschile e femminile** (rispettivamente 48% e 56%);

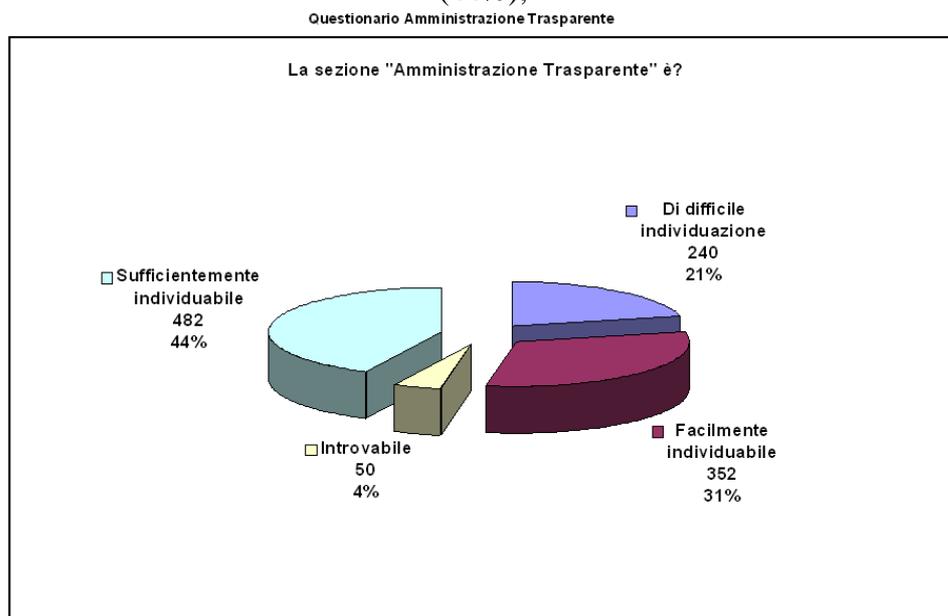
UOMINI



DONNE

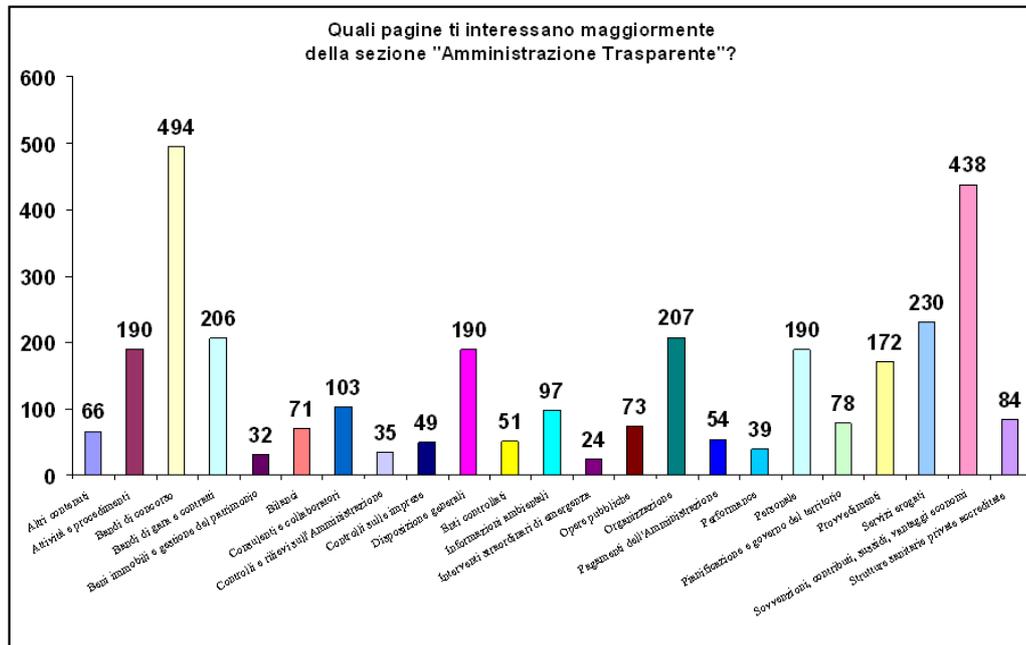


- la sezione è risultata **sufficientemente individuabile** per la maggior parte degli intervistati (44%);



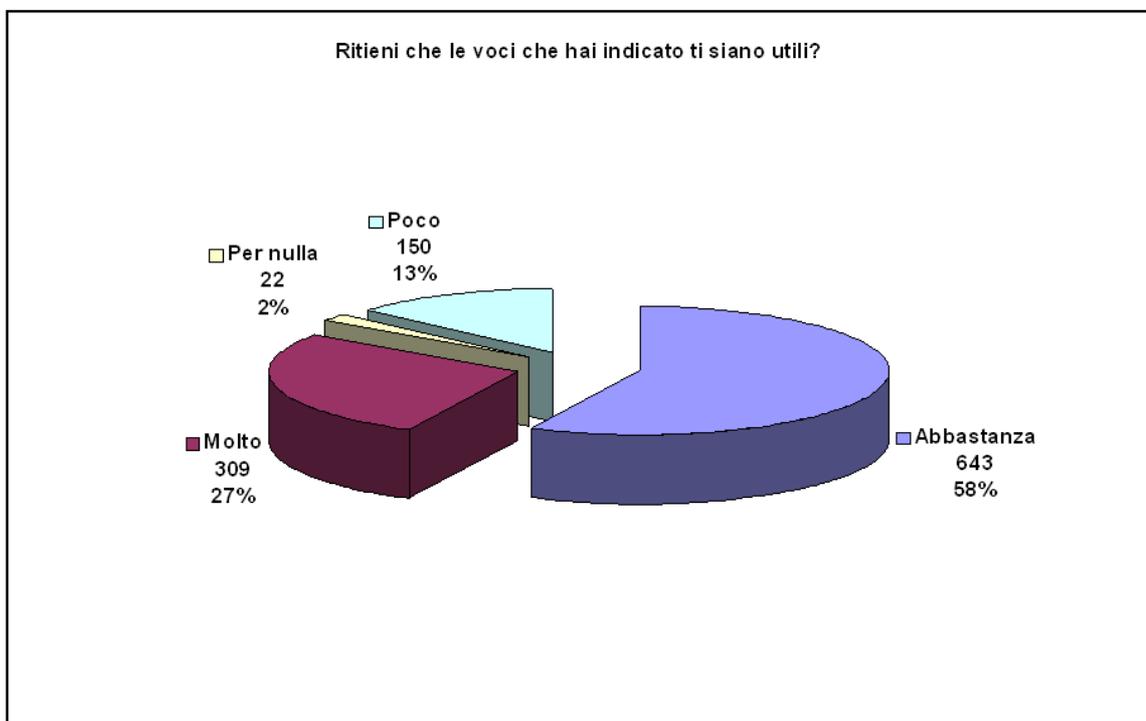
- l'**interesse** maggiore, e quindi le pagine più visitate, è stato rivolto alle pagine "bandi di concorso" e "sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici" e, a seguire, "servizi erogati", "bandi di gara e contratti" e "organizzazione";

Questionario Amministrazione Trasparente



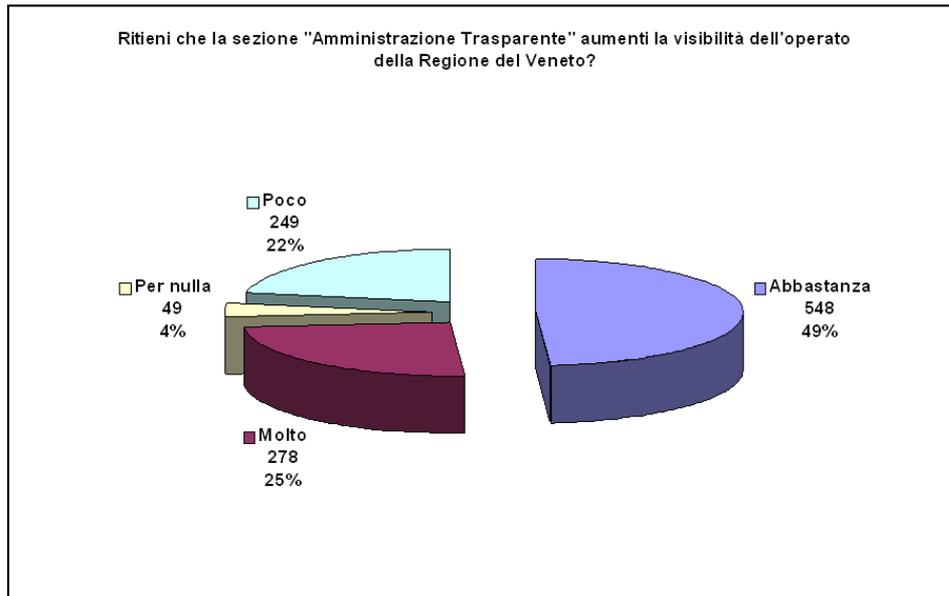
- le pagine della sezione sono state ritenute dal 58% dei compilatori "abbastanza" **utili**;

Questionario Amministrazione Trasparente



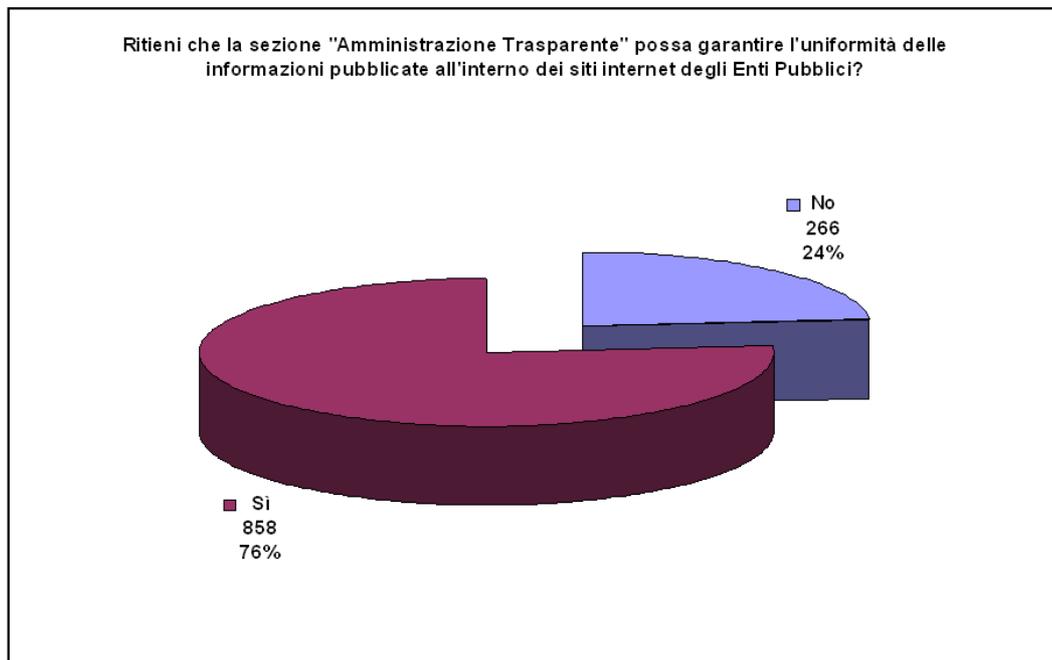
- il 49% degli intervistati ha ritenuto che la sezione aumenti la **visibilità** dell'operato della Regione del Veneto;

Questionario Amministrazione Trasparente



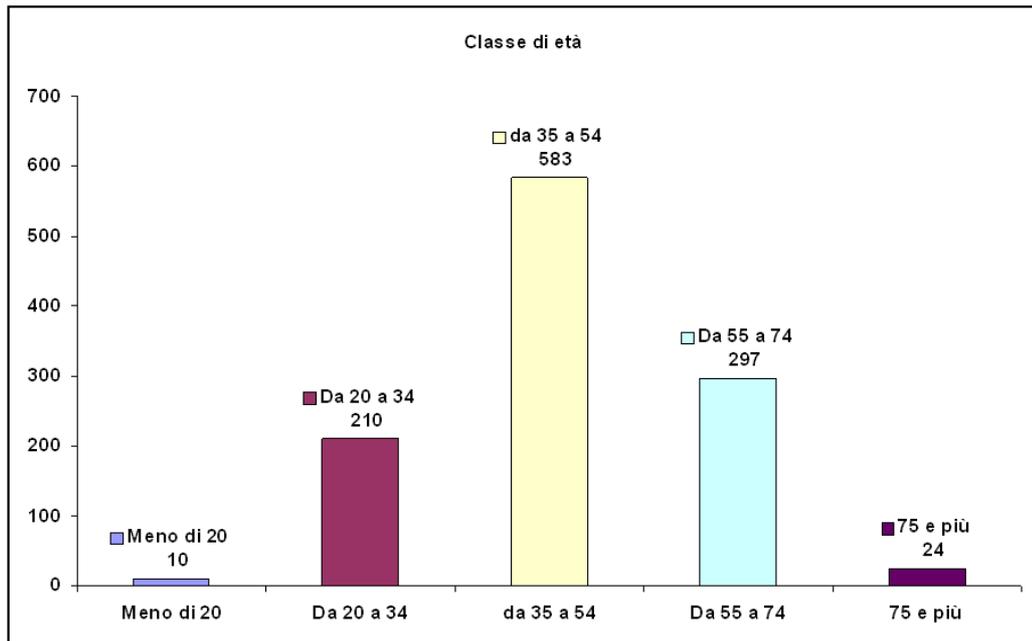
- il 76% degli intervistati ha ritenuto che la sezione garantiva, al contempo, l'**uniformità delle informazioni pubblicate all'interno dei siti internet degli Enti Pubblici**;

Questionario Amministrazione Trasparente



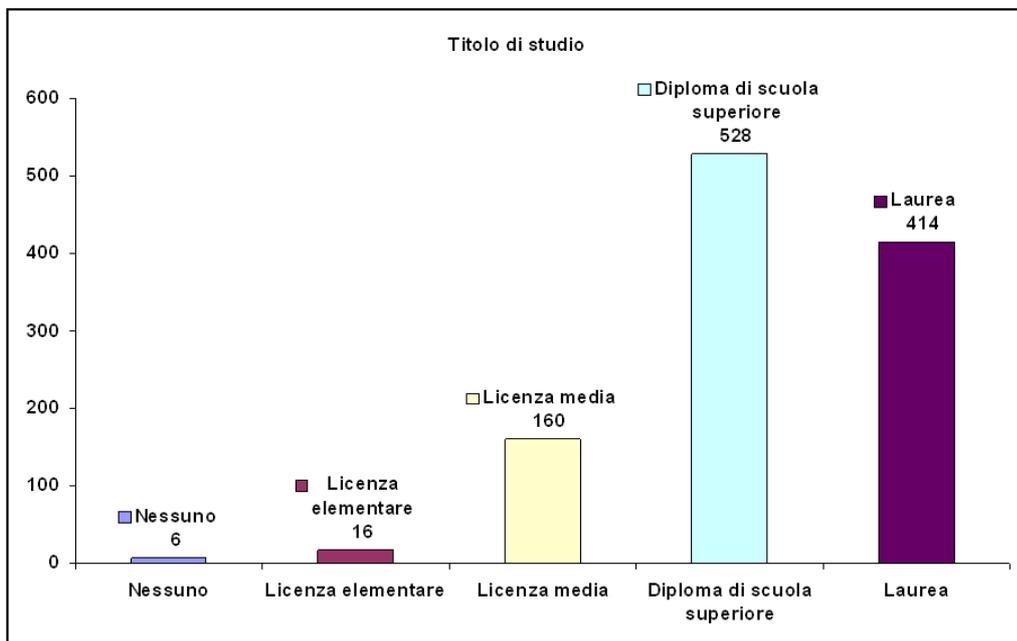
- la **classe di età** più interessata alla compilazione del questionario è risultata quella compresa tra i 35 e i 54 anni di età e, a seguire, quella compresa tra i 55 e i 74 anni;

Questionario Amministrazione Trasparente



- il **titolo di studio** dei soggetti maggiormente interessati alla compilazione del questionario è stato il "diploma di scuola superiore" e, a seguire, il "diploma di laurea".

Questionario Amministrazione Trasparente



PROFILO DEI COMPILATORI

E' interessante conoscere più da vicino le caratteristiche dei 1124 cittadini veneti che hanno risposto al questionario.

Per una più significativa ed esaustiva lettura dei dati si rinvia ai grafici contenuti nell'**Allegato n. 7**.

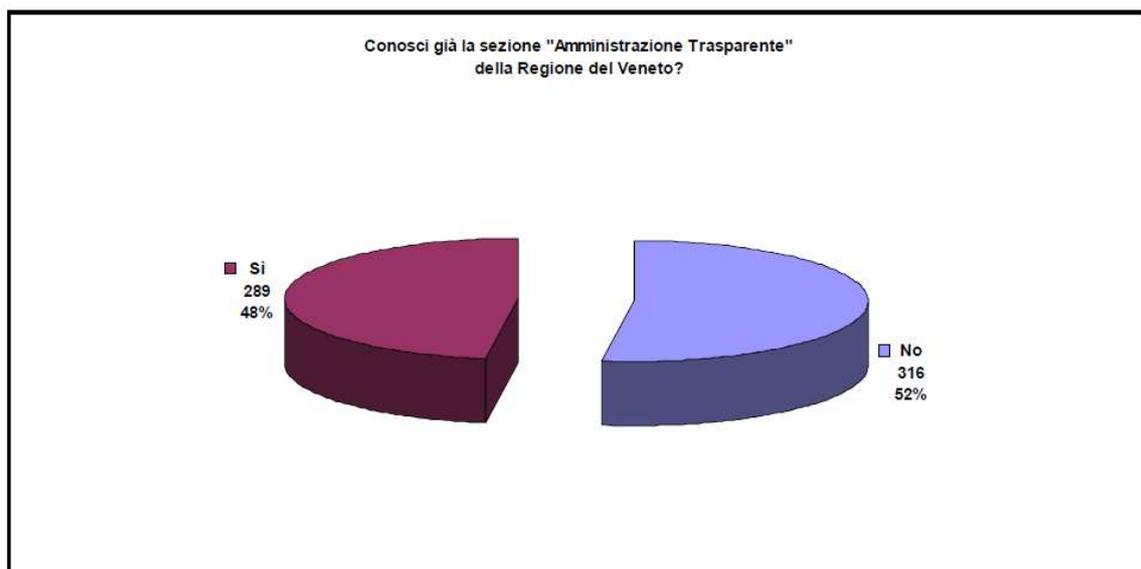
Alla prima domanda: **“Conosci già la sezione "Amministrazione trasparente" della Regione del Veneto** si è potuto rilevare quanto segue.

Il 56% delle donne e il 48% degli uomini hanno dimostrato di conoscere la sezione amministrazione trasparente.

DONNE

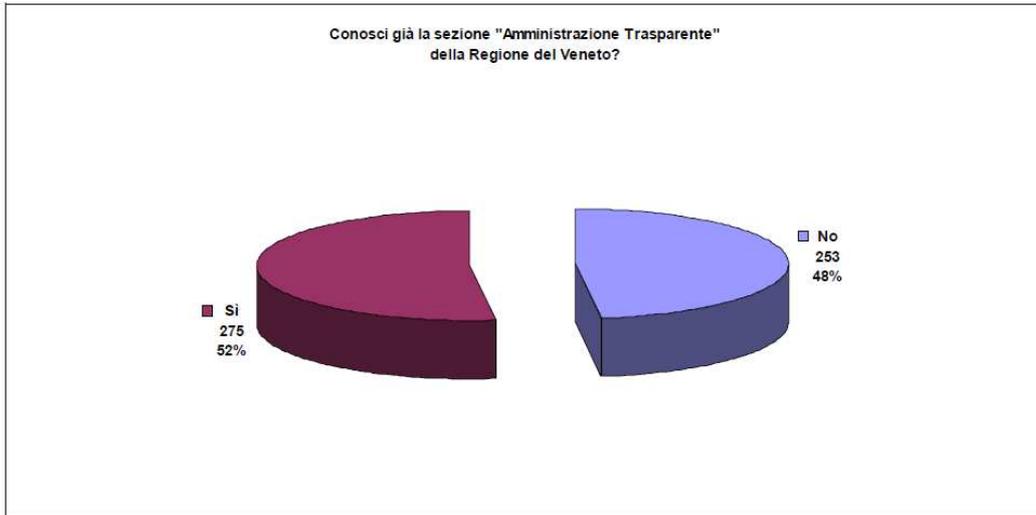


UOMINI

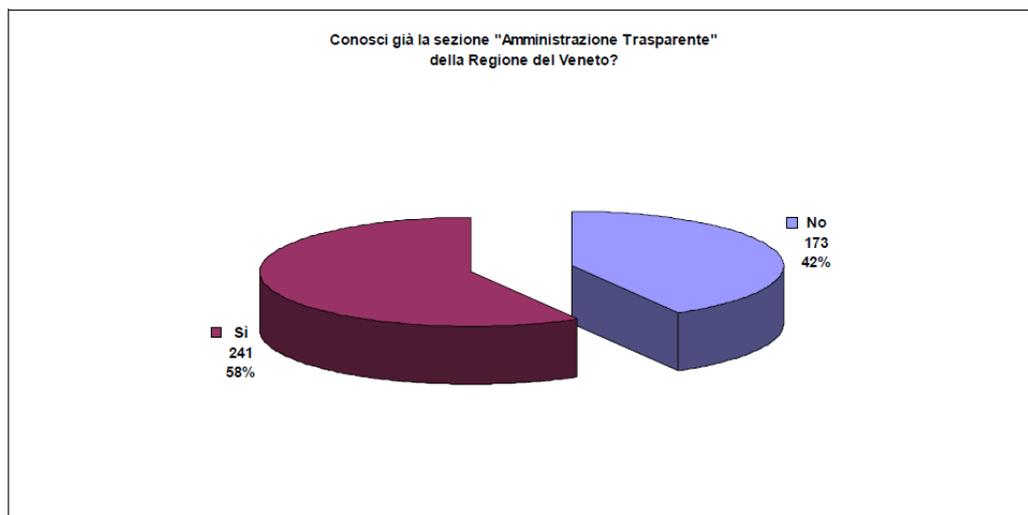


In relazione alle diverse fasce di età e del titolo di studio, la sezione è risultata maggiormente conosciuta dai diplomati, dai laureati e dalle fasce di età comprese tra i 35 e 74 anni

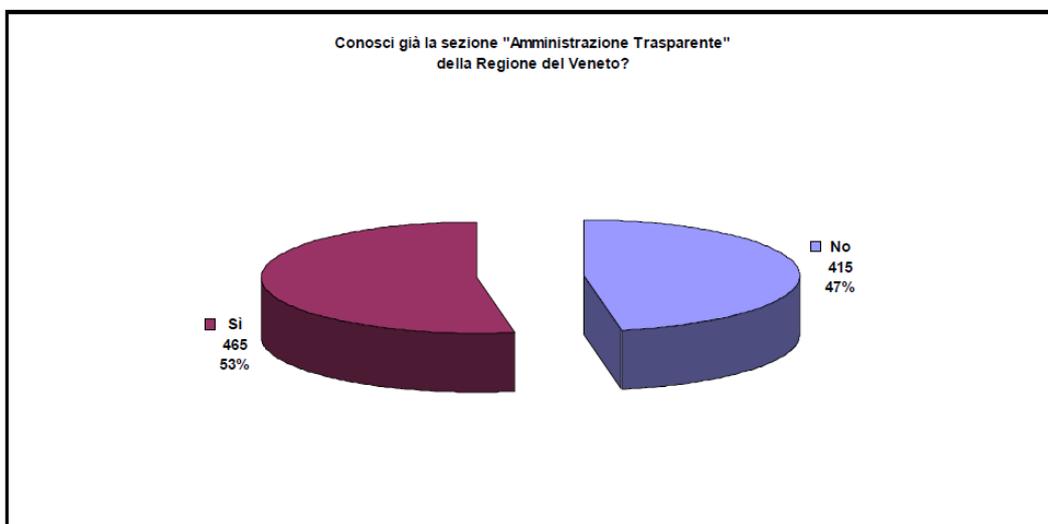
Titolo studio: Diploma



Titolo studio: Laurea

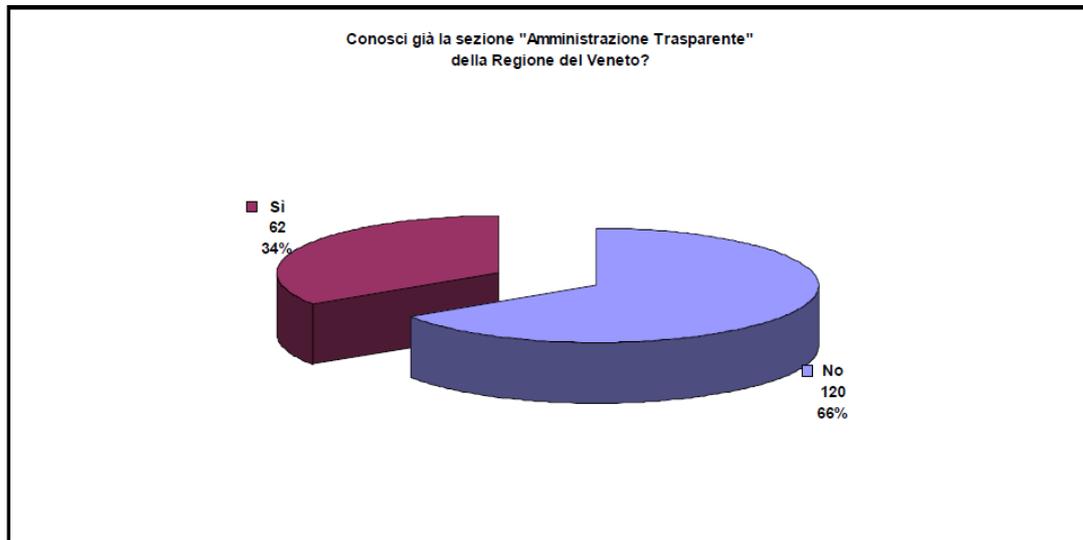


Età: Adulti (da 35 a 74 anni)

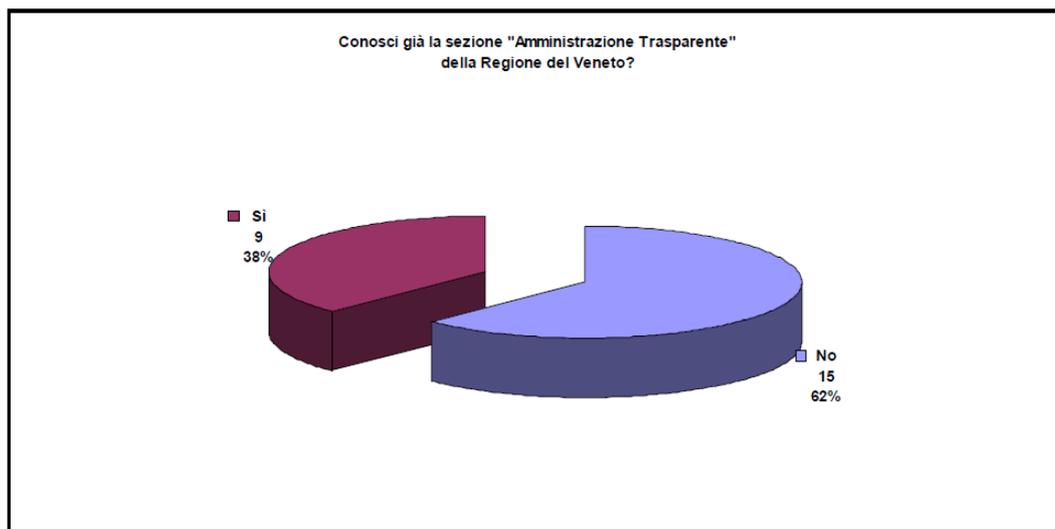


mentre è risultata scarsamente conosciuta dagli studenti della scuola dell'obbligo e dalla fascia di età dai 75 anni e più.

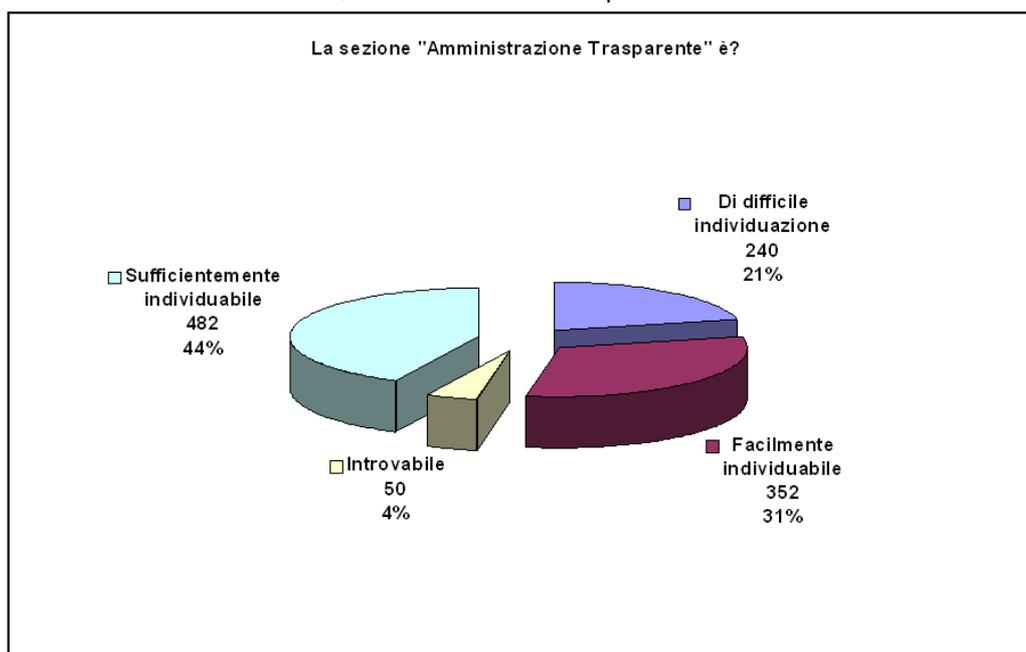
Titolo studio: Scuola dell'obbligo



Età: 75 e più



Alla seconda domanda: **“La sezione Amministrazione trasparente è facilmente, sufficientemente, di difficile individuazione oppure introvabile”** la maggioranza dei compilatori ha risposto che il questionario era sufficientemente individuabile anche se è necessario tenere presente che durante tutto il periodo di apertura del questionario nell’home page regionale (e cioè dal 14 luglio all’ 8 settembre 2014) appariva, oltre al link al questionario evidenziato sulla destra, anche la notizia di avvio del sondaggio e la richiesta di partecipazione al medesimo.



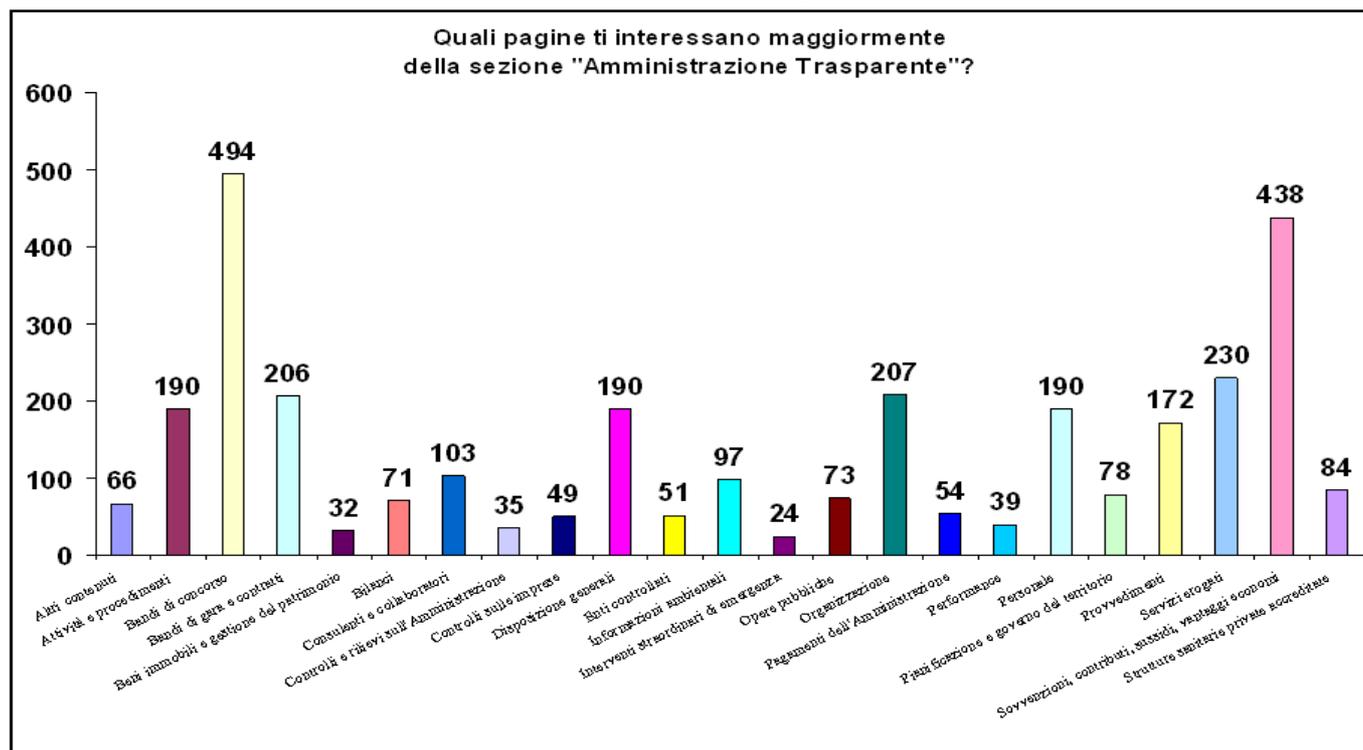
Alla domanda a solo scopo conoscitivo: **“Quali pagine ti interessano maggiormente della sezione Amministrazione trasparente”** ? (si poteva scegliere almeno una risposta, al massimo quattro) subentrano considerazioni di altra natura.

Dalle risposte date al questionario è emerso il grande interesse per le pagine: "bandi di concorso e sovvenzioni"; "contributi, sussidi e vantaggi economici" e "opportunità di lavoro". In proporzione, gli ultrasessantacinquenni hanno consultato con maggiore interesse la pagina "servizi erogati".

Questo ha rispecchiato la situazione socio-economica che ancor oggi vede una gran parte della popolazione alla ricerca di soluzioni per migliorare la propria vita e la propria situazione economica. Tali dati sono in linea pertanto con il profilo dei compilatori laddove si è rilevata una maggioranza di persone con diploma di scuola superiore oppure laureate o di età media.

Molti hanno tuttavia dimostrato interesse anche per le pagine contenenti informazioni sull'attività e sui servizi erogati dalla Regione e sulla sua organizzazione interna. Ciò ha dimostrato che comunque vi è una certa curiosità nei confronti della Pubblica Amministrazione, che va al di là del mero bisogno personale e immediato.

Questionario Amministrazione Trasparente

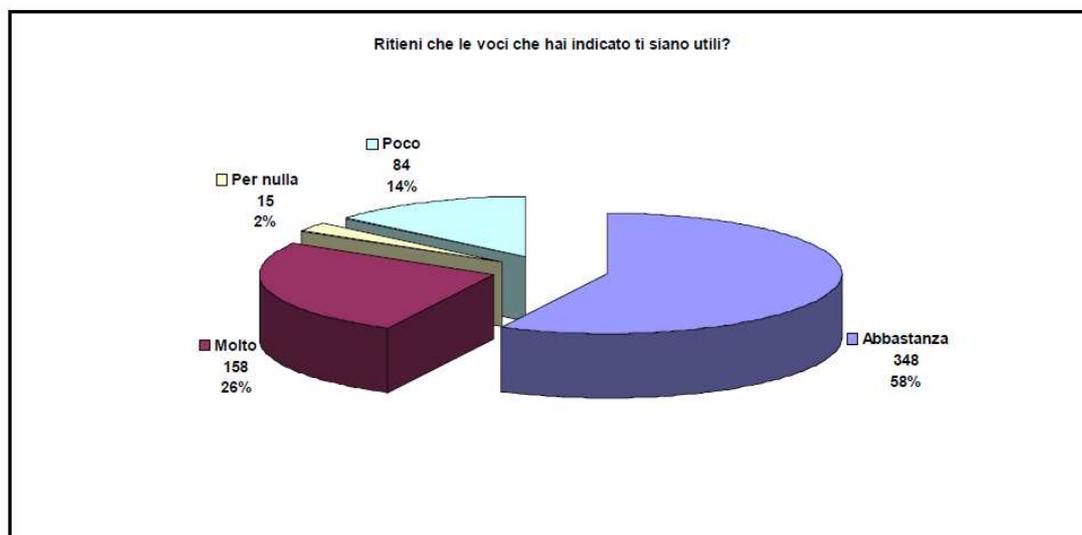


Alla terza domanda **“Ritieni che le voci che hai indicato ti siano utili”?** (si poteva scegliere solo un’area) è emerso che le pagine contenute nella sezione "Amministrazione trasparente" sono risultate di grande utilità per entrambi i generi maschile e femminile, per gli studenti della scuola dell'obbligo, i diplomati e i laureati nonché per la fascia di età compresa tra i 35 e i 74 anni mentre diminuiva sensibilmente per gli ultrasettantacinquenni.

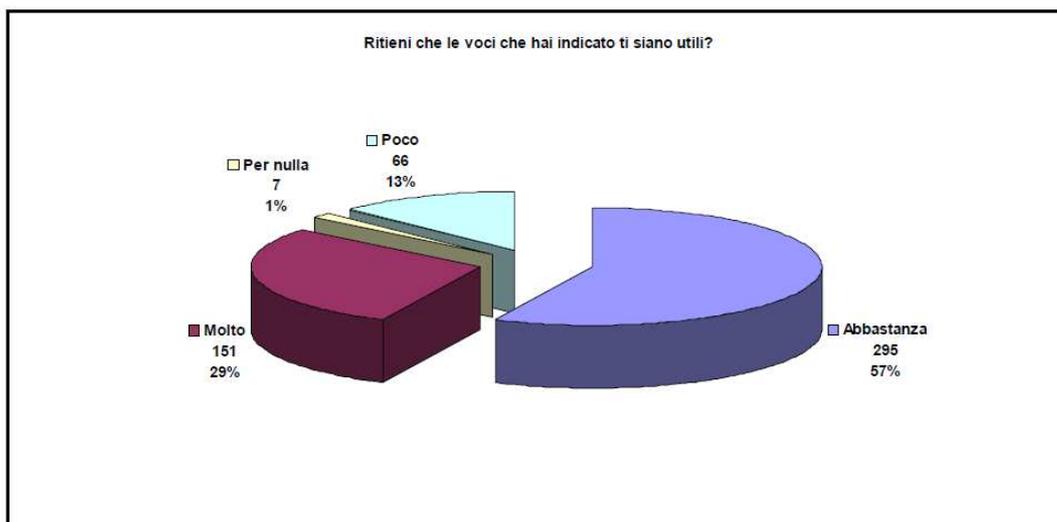
Dalle risposte è apparso chiaro che i contenuti delle singole voci erano comprensibili e potevano offrire una risposta alle richieste di gran parte dei cittadini che le hanno visitate.

Per agevolare anche chi invece non ha ritenuto sufficientemente facile navigare e trovare le informazioni, si dovrà pensare di migliorare il layout grafico (tabelle pubblicate) e dare maggiori indicazioni sul motore di ricerca.

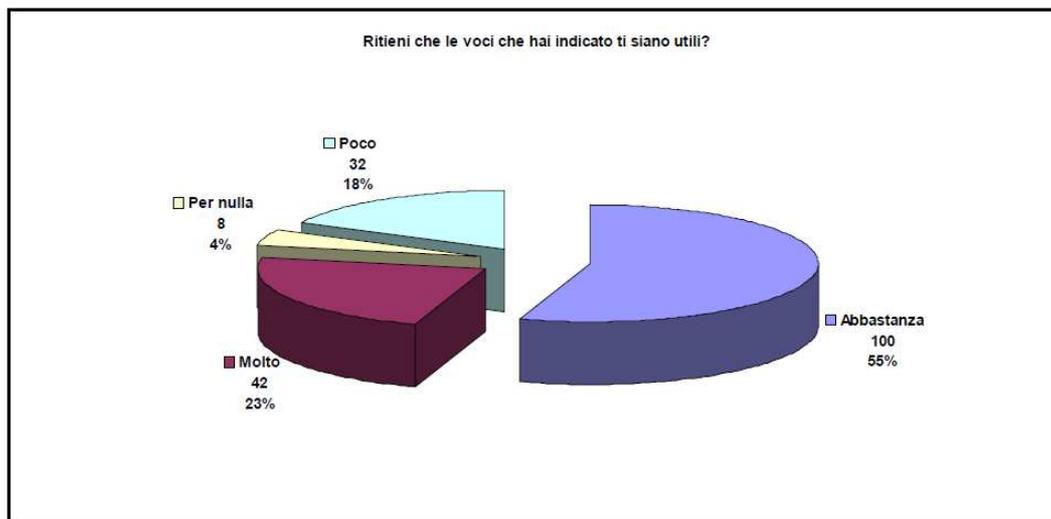
UOMINI



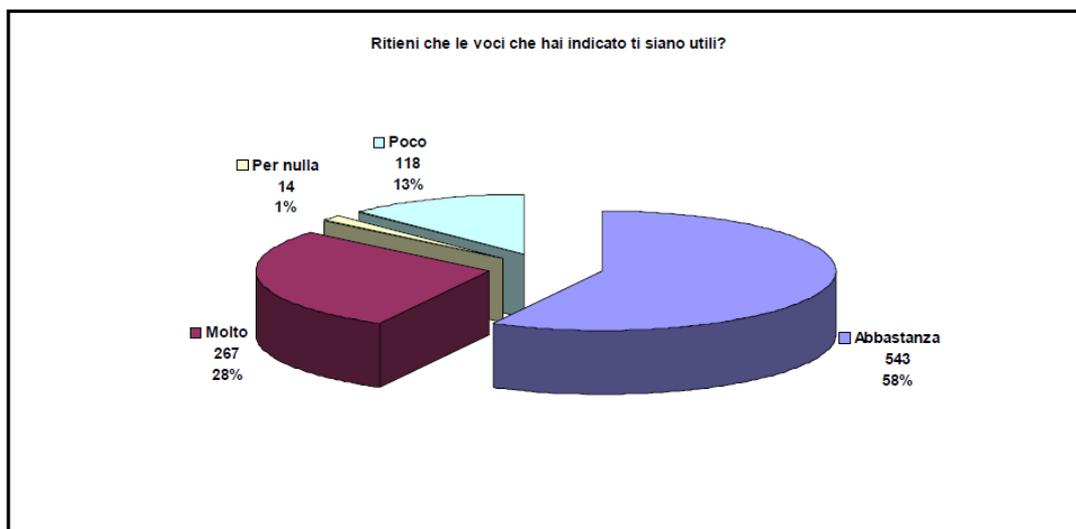
DONNE



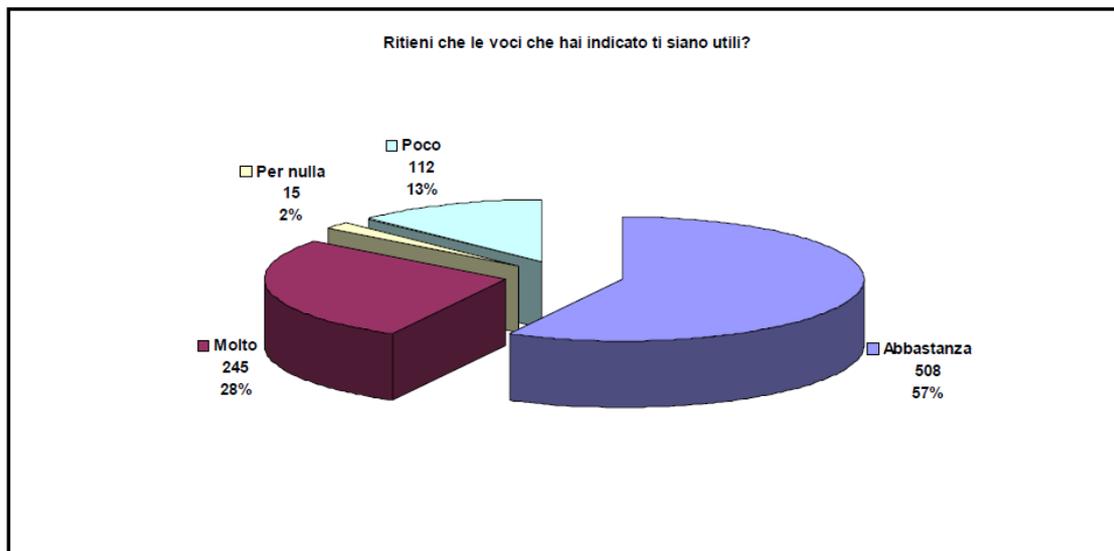
Titolo studio: Scuola dell'obbligo



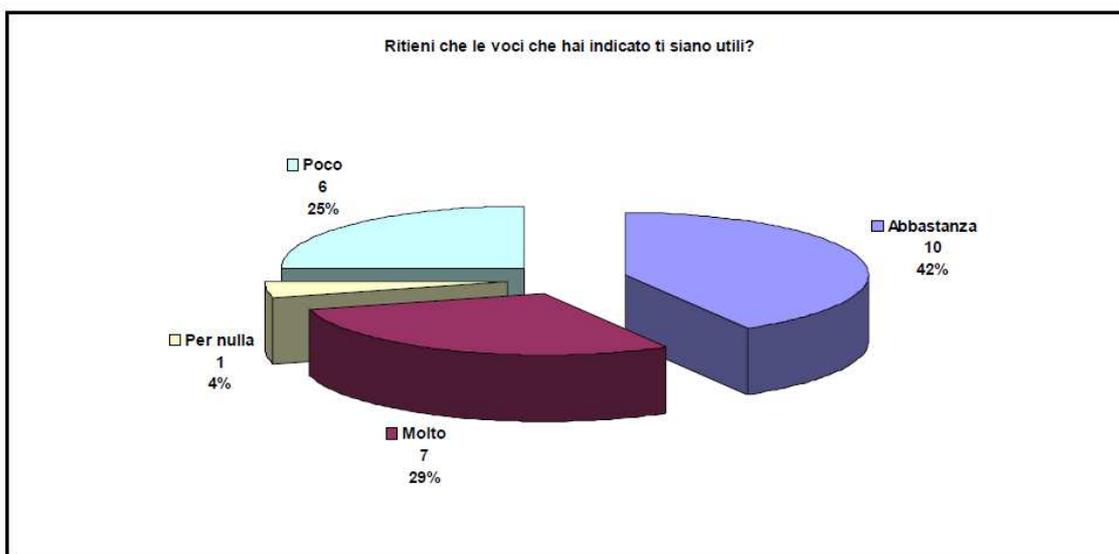
Titolo studio: Diploma/Laurea



Età: Adulti (da 35 a 74 anni)



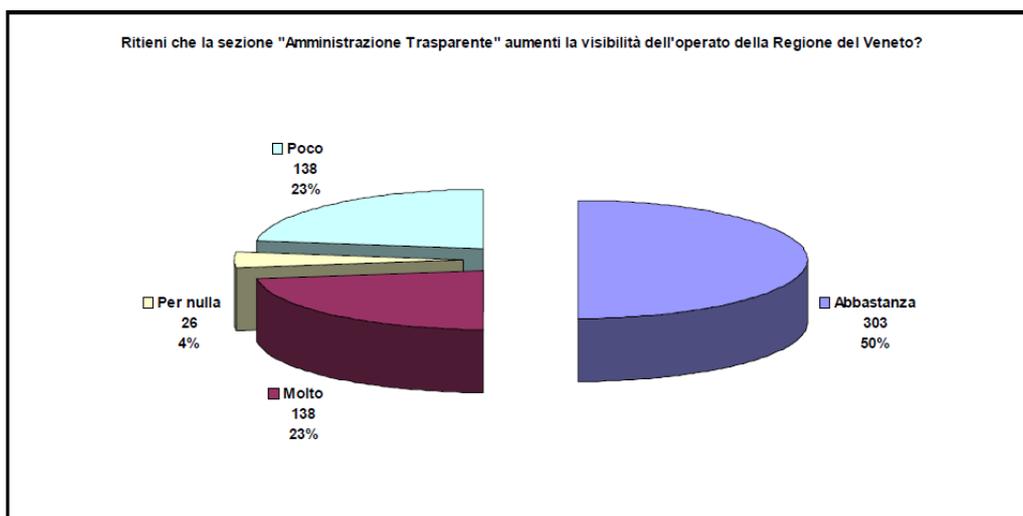
Età: Anziani (75 anni e più)



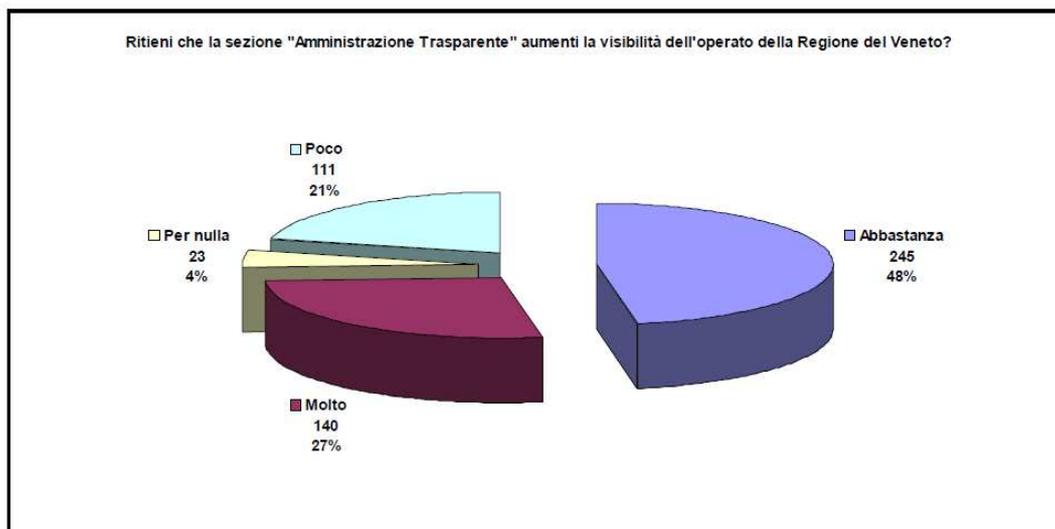
Alla quarta domanda **“Ritieni che la sezione “Amministrazione trasparente” aumenti la visibilità dell’operato della Regione del Veneto?”** (si poteva scegliere solo una delle aree indicate) i compilatori hanno risposto in maniera positiva. La risposta "Abbastanza" ha caratterizzato, infatti, entrambi i generi maschile e femminile; gli studenti della scuola dell'obbligo, i diplomati e i laureati, e la fascia di età compresa tra i 35 e i 74; anni è risultata invece di minore interesse per gli ultrasessantacinquenni.

L'alta percentuale delle risposte positive ha confermato la bontà e la semplicità con cui è possibile recuperare e visionare le informazioni richieste. I dati attualmente contenuti nella Sezione sono molteplici e si potrà comunque anche ripensare ad una diversa e più efficace schematizzazione utile per la ricerca al fine di rendere sempre più visibile l'operato della Regione.

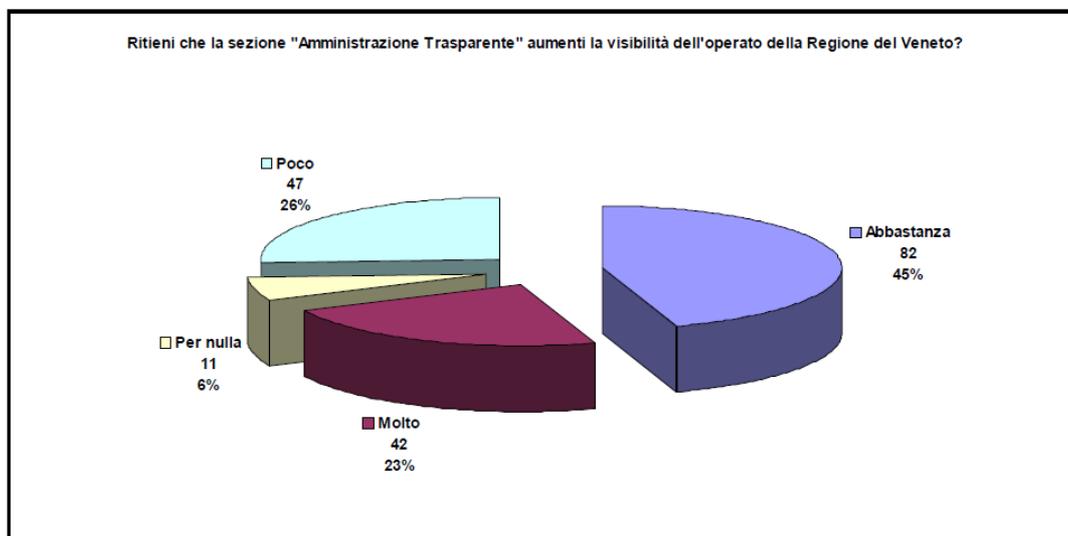
UOMINI



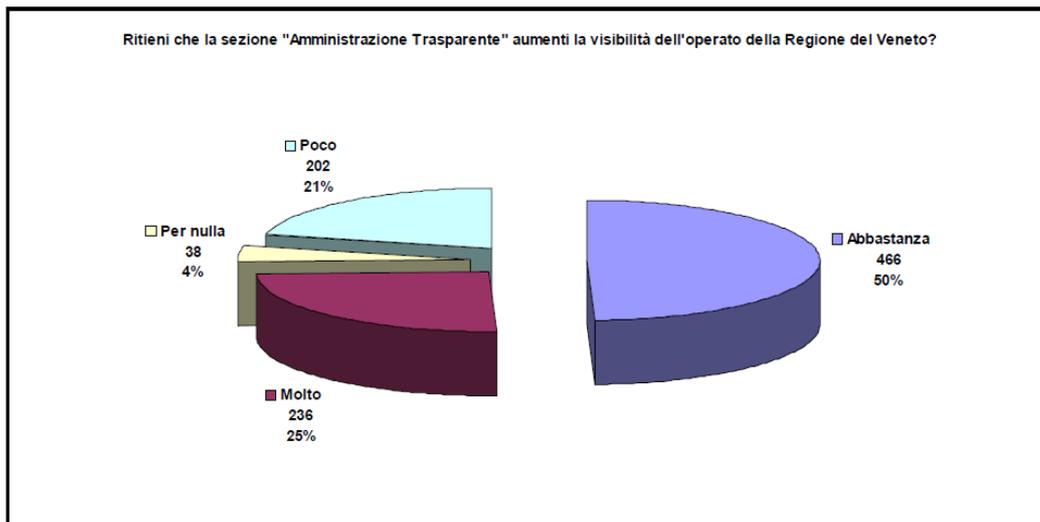
DONNE



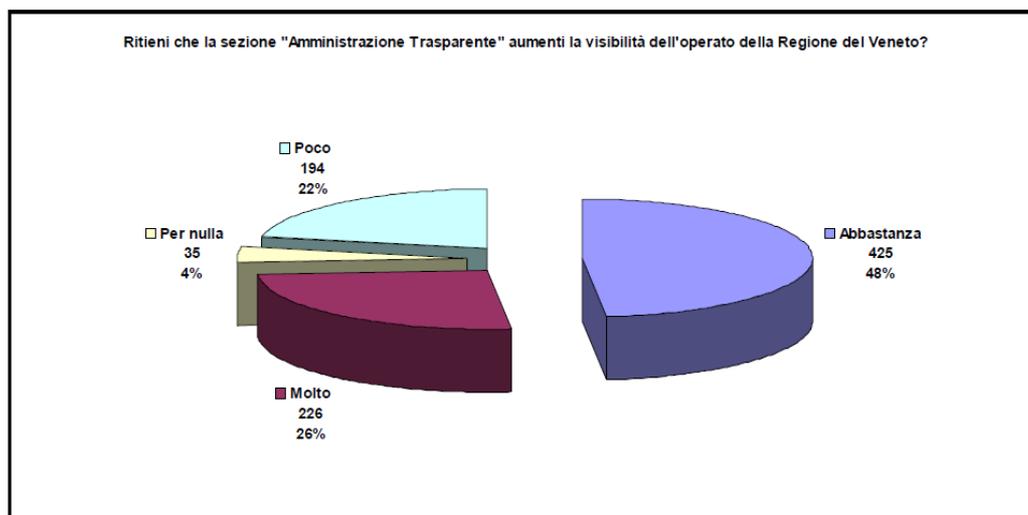
Titolo studio: Scuola dell'obbligo



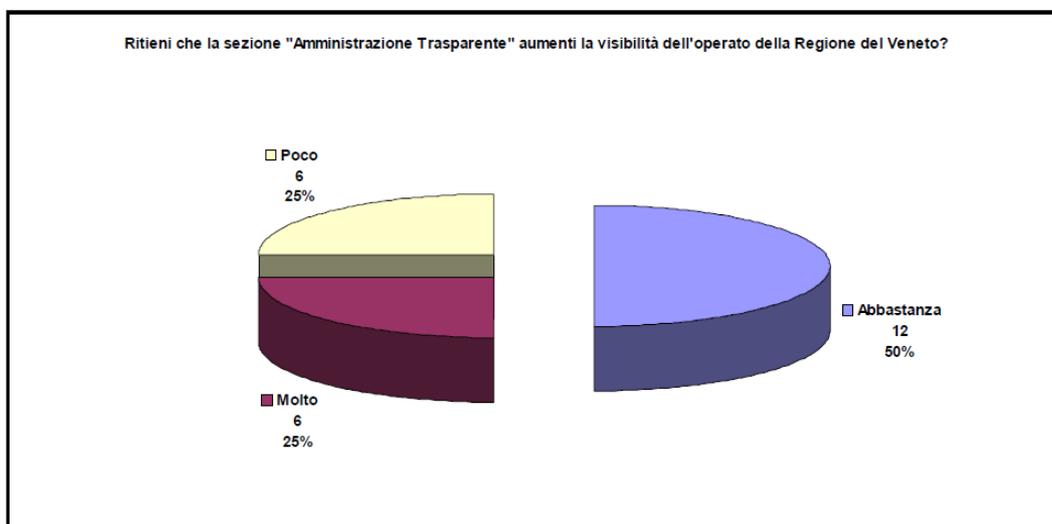
Titolo studio: Diploma/Laurea



Età: Adulti (da 35 a 74 anni)

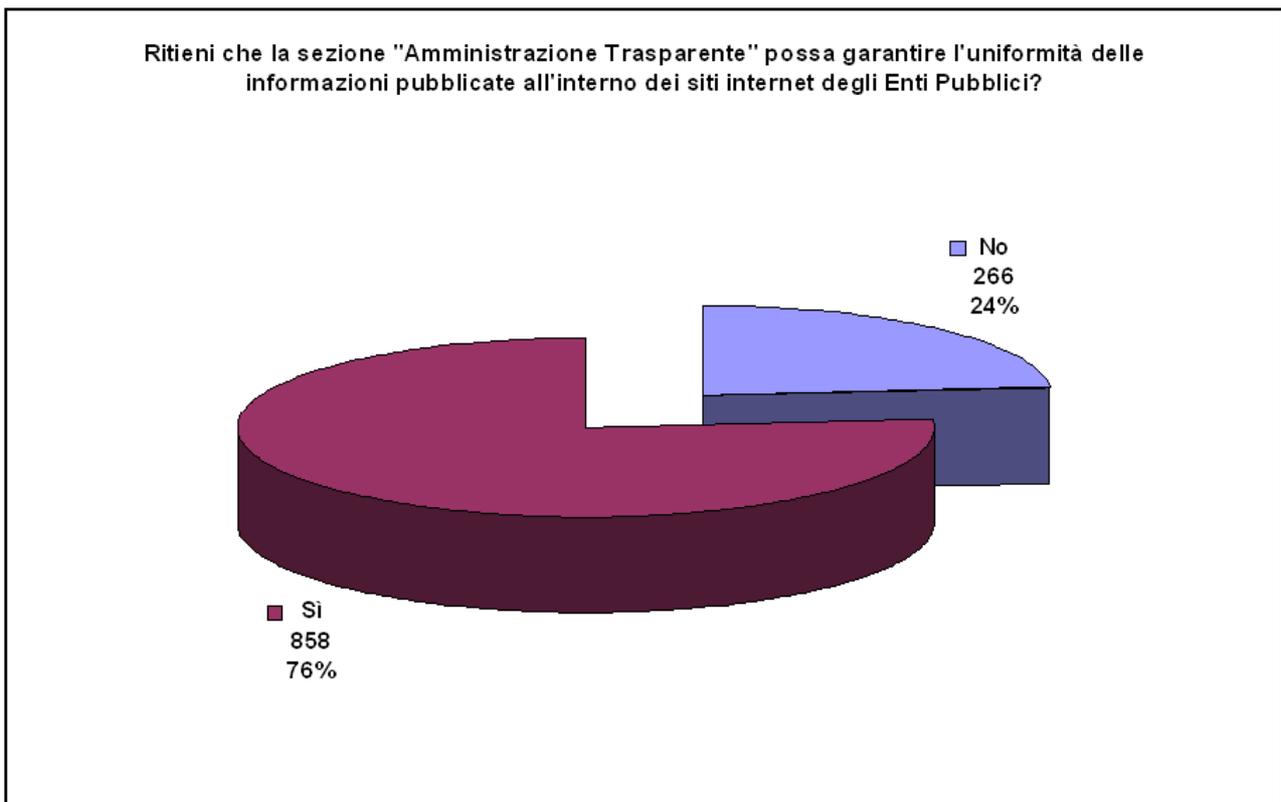


Età: Anziani (75 anni e più)



Alla quinta domanda **“Ritieni che la sezione Amministrazione trasparente possa garantire l'uniformità delle informazioni pubblicate all'interno dei siti internet degli enti pubblici”** (si poteva scegliere solo una risposta) quasi tutti i compilatori hanno dato risposta affermativa a questo quesito. E' stata rilevata pertanto l'importanza della normativa in vigore che dimostra, da parte di chi ha compilato il questionario, una maggiore apertura e trasparenza sull'attività svolta da ogni singola amministrazione nei confronti del fruitore dei servizi pubblici. Interessante sarebbe capire perchè una parte di cittadini abbia risposto in maniera negativa. Si può forse ipotizzare che abbiano cercato all'interno della sezione ulteriori notizie e che le stesse non siano state trovate.

Questionario Amministrazione Trasparente



CONSIDERAZIONI

L'indagine condotta dalla Sezione Comunicazione e Informazione per il tramite degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico-URP della Regione del Veneto si è collocata nell'ambito delle priorità, connesse al cambiamento delle Amministrazioni Pubbliche.

L'obiettivo era e deve essere sempre quello di migliorare l'attitudine a conoscere e soddisfare le esigenze dei cittadini.

Questa esperienza è stata sicuramente interessante ma dimostra ancora una volta che non è sufficiente mettersi dalla parte del cittadino per essere capaci di raccogliere, comprendere e interpretare il suo giudizio sull'operato dell'amministrazione. Ha confermato invece come sia necessario un coinvolgimento attivo di tutta l'amministrazione dal livello politico a quello degli operatori dei servizi coinvolti, per non trasformare le azioni di cambiamento in azioni di facciata e per rispondere in modo sempre più appropriato ai bisogni e ai problemi dei cittadini-utenti.

La risposta a questa necessità è sentita come un diritto da parte del cittadino e un dovere da parte dell'amministrazione che, mediante l'ascolto del cittadino, può uscire dalla propria autoreferenzialità e aiutare a comprendere meglio i destinatari ultimi delle proprie attività.

Il valore strategico di questa indagine è stato quello di individuare il potenziale miglioramento dell'amministrazione, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata finora in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

Il cittadino cliente è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative; è molto soddisfatto quando le prestazioni risultano per qualche aspetto superiori alle sue aspettative o quando riceve qualcosa in più rispetto a quello che pensava di trovare nel rapporto con l'ente; è invece poco o per nulla soddisfatto quando avverte un senso di disagio, quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative o dimostra una profonda insoddisfazione quando l'entità dello scostamento è elevata.

Da queste considerazioni teoriche si deve trarre spunto per migliorare questo servizio.

Poichè i cittadini sono stati unanimemente concordi nel ritenere che l'Amministrazione trasparente aumenti la visibilità dell'operato della Regione del Veneto e possa garantire l'uniformità delle informazioni pubblicate all'interno dei siti internet degli enti Pubblici, è necessario rendere sempre più comprensibile la funzione della "trasparenza" a tutti i cittadini perchè possano esercitare il diritto a conoscere, usare e utilizzare in modo gratuito i dati oggetto di pubblicazione e vedere quindi l'amministrazione pubblica sotto una luce diversa. Dovranno essere evidentemente promosse attività di comunicazione specifiche ad una riprogettazione delle pagine che ne renda i contenuti più aderenti e vicini alle aspettative del cittadino.

L'indagine effettuata ha fotografato la realtà in un dato momento ma potrà essere utile ripensare ad una successiva indagine investendo risorse per un monitoraggio continuativo, cioè ripetuto nel tempo a periodi fissi (semestrali, annuali). Questa soluzione consentirebbe, infatti, un'osservazione dinamica della realtà per mezzo della quale sarebbe possibile fare confronti, tracciare tendenze, identificare le ricadute di eventuali modifiche apportate ai servizi o alle sue modalità di erogazione e pubblicazione.

Nella lettura dei risultati è necessario comunque tener conto della scelta del campione, considerato che, fin da subito, è sembrato impossibile gestire un'indagine su tutto l'universo dei cittadini che accedono ai diversi servizi della Pubblica Amministrazione, o che solo usano nella loro vita quotidiana lo strumento di internet.

Nella nostra realtà operativa la scelta del campione è stata l'esito di un compromesso tra le esigenze di ottenere dei risultati, da un lato, e la necessità di contenere i costi ed i tempi di svolgimento dell'indagine dall'altro. Il criterio adottato è stato quello del campionamento casuale semplice dove gli elementi del campione sono stati estratti casualmente tra tutti quelli che si rapportano

costantemente con la Regione del Veneto (Enti locali, Associazioni di volontariato, organismi di formazione, cooperative sociali, Comuni e Comunità Montane) o quelli che hanno usufruito o si sono recati nei diversi uffici durante l'orario di apertura al pubblico dell'URP.

L'impegno del nostro Ente dovrà essere comunque quello di migliorare i risultati già raggiunti, riducendo sempre più le occasioni di insoddisfazione, fino ad eliminarle definitivamente, attraverso un'intensa attività di comunicazione e di formazione del personale coinvolto.