



## *REGIONE SICILIANA*

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica  
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale  
Servizio V - Trasparenza e Semplificazione

# URP

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

***1<sup>ª</sup> GIORNATA DELLA TRASPARENZA***

***Indagine di customer satisfaction***

***09 Aprile 2014***





## *Regione Siciliana*

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica  
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale  
*Servizio V Trasparenza e Semplificazione*  
*U.O. I Ufficio Relazioni con il Pubblico*  
Viale Regione Siciliana, 2194 90145 Palermo

### **1<sup>a</sup> Giornata della Trasparenza (09/04/2014)**

*Indagine di customer satisfaction - P.T.P.C. § 3.9 - P.T.T.I. § 2.2*

#### **Presentazione dell'iniziativa**

Nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge 06 Novembre 2012 n. 190 la Regione Siciliana ha adottato con decreto del Presidente della Regione n. 510/GAB del 28/01/2014 il " Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità ", quale strumento per promuovere e diffondere la cultura della trasparenza intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti ed all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, per favorire forme diffuse di controllo nel rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità sanciti dall'art. 97 della Carta Costituzionale.

Il Programma prevede l'attivazione di strumenti di verifica periodica, tra cui indagini di customer, per verificare direttamente dai portatori di interesse e/o cittadini il raggiungimento degli obiettivi di trasparenza dettati dalla vigente normativa in materia.

Con il presente documento si intende pertanto promuovere una indagine di customer satisfaction tra alcune Associazioni dei consumatori ed utenti che rappresentano una tra le categorie di portatori di maggior riferimento per l'Amministrazione più volte partner nella definizione di azioni di comune interesse per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

## Il Questionario

Nell'ambito del ciclo "La forza della memoria al servizio dell'etica", il 09 Aprile 2014 in occasione dell'incontro dedicato al "Ricordo di Libero Grassi" si è svolta la 1^ Giornata sulla trasparenza rientrando nell'attività formativa di approccio valoriale, a cui sono state invitate un campione significativo delle Associazioni di consumatori presenti nel territorio, imprenditori, studenti e dipendenti regionali, a cui è stato somministrato un questionario in forma cartacea di valutazione della qualità dei contenuti, riguardo all'uso dei dati e delle informazioni nonché il livello di interesse dei medesimi presso i destinatari. A tal fine il questionario è stato articolato in 3 domande e sono stati anche previsti campi a disposizione del compilatore per esprimere eventuali suggerimenti.

I risultati ottenuti, che saranno oggetto di pubblicazione nel sito istituzionale del Dipartimento, consentiranno all'Amministrazione regionale di effettuare scelte più consapevoli e mirate ad aggiornare le azioni del Programma triennale.

Il questionario è stato compilato da 79 partecipanti, in esso sono state inserite le seguenti domande ed ha permesso di esprimere una valutazione sui contenuti attraverso un range graduato in 4 livelli di gradimento: dal livello di soddisfazione molto basso "per niente", al livello di soddisfazione alto "molto".

Tramite l'utilizzo di statistiche descrittive vengono di seguito riportati i risultati relativi ai diversi aspetti analizzati nel questionario quali l'utilità dell'iniziativa, dei contenuti e delle informazioni inserite nella Sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente:

### 1 - Ritiene utile la realizzazione dell'iniziativa?

I partecipanti che hanno aderito all'iniziativa rispondendo al primo quesito del questionario, manifestano un alto grado di soddisfazione dell'evento, considerata l'alta percentuale riscontrata nelle prime due opzioni:

**Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:**

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Molto	44	56 %
Abbastanza	32	41%
Poco	2	3%
Per niente	1	1%
Totali	79	100%

## 2 - Considera interessanti i contenuti?

La tabella e il grafico allegato indicano come i partecipanti all'indagine hanno considerato molto interessanti i contenuti.

**Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:**

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Molto	44	56%
Abbastanza	34	43%
Poco	1	1%
Per niente	0	0%
Totali	79	100%

## 3 - Ritiene utili le informazioni dedicate ai cittadini/utenti pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della regione Siciliana?

La valutazione delle informazioni contenute nella Sezione " Amministrazione Trasparente " ha ottenuto un riscontro abbastanza positivo per il 49% degli intervistati, molto positivo per il 39 %, poco per il 10%.

**Risultati ottenuto - vedi grafico allegato:**

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Molto	31	39%
Abbastanza	39	49%
Poco	8	10%
Per niente	1	1%
Totali	79	100%

#### 4 - Suggerimenti:

Elenco dei suggerimenti - vedi grafico allegato:

Di seguito sono riportati i suggerimenti derivanti dall'analisi dei dati, che saranno valutati in sede di aggiornamento delle azioni del Piano Triennale della Trasparenza:

Ripetere iniziativa per una platea più ampia di cittadini
I vertici devono comunicare con tutte le categorie no raccomandazioni
La trasparenza è la vera lotta alla mafia
Più ascolto per utenti categorie imprese
Iniziative interessanti
La casa di vetro è il mio sogno di cambiamento
Più comunicazione pubblica
Più trasparenza negli uffici e il personale
Passare dalle teorie alla pratica
Interventi periodici nelle scuole
Approvo questa iniziativa
Applicare la trasparenza ai casi concreti
Aumentare giornate dedicate ai cittadini
Contro il potere corruttibile più trasparenza per difendere il diritto di tutte le categorie
Maggiore pubblicità dei prossimi eventi
No al pizzo vogliamo un paese libero
La mafia non dovrebbe esistere
Sono d'accordo con Libero Grassi
Il pizzo va distrutto no al pizzo più trasparenza

#### Conclusioni:

Si ritiene che il metodo di misurazione e valutazione dei dati rilevati, sia uno strumento efficace per migliorare ed attuare su suggerimento delle indicazioni fornite, i cambiamenti auspicati dai cittadini/utenti.

Palermo, il 19/05/2014



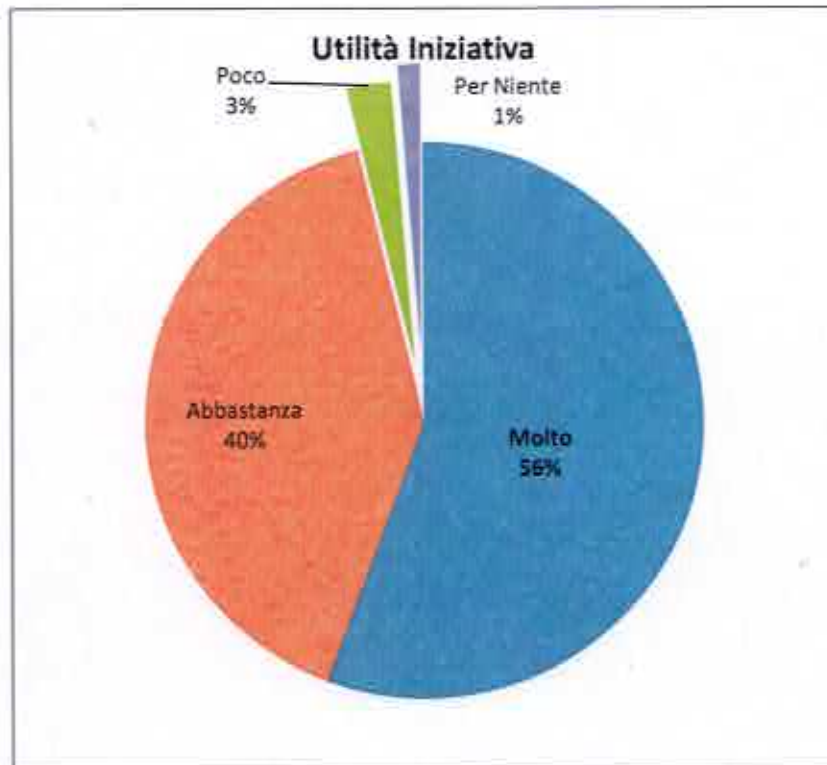
Il Dirigente del Servizio 5  
Semplificazione e Trasparenza  
(D.ssa Doriana Calajò)



Il Dirigente dell'U.R.P.  
(D.ssa Nunzia La Corte)

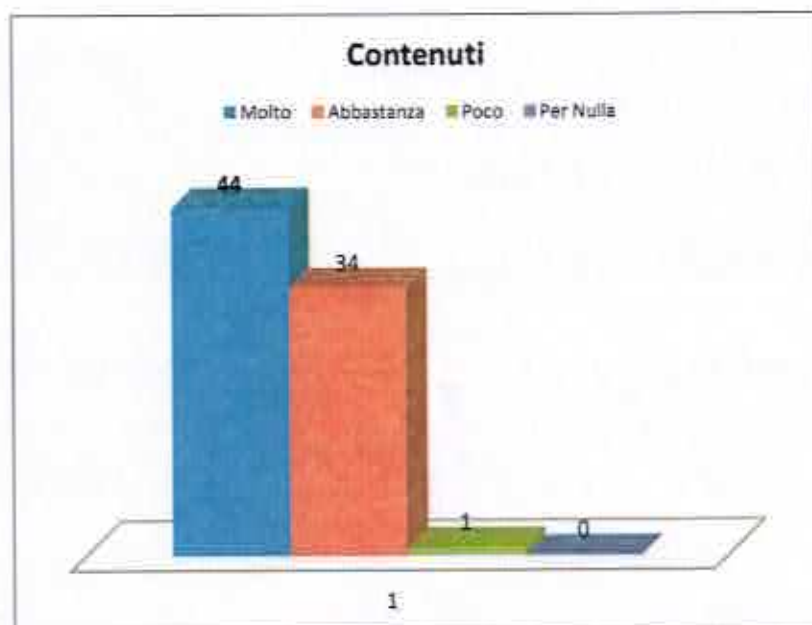
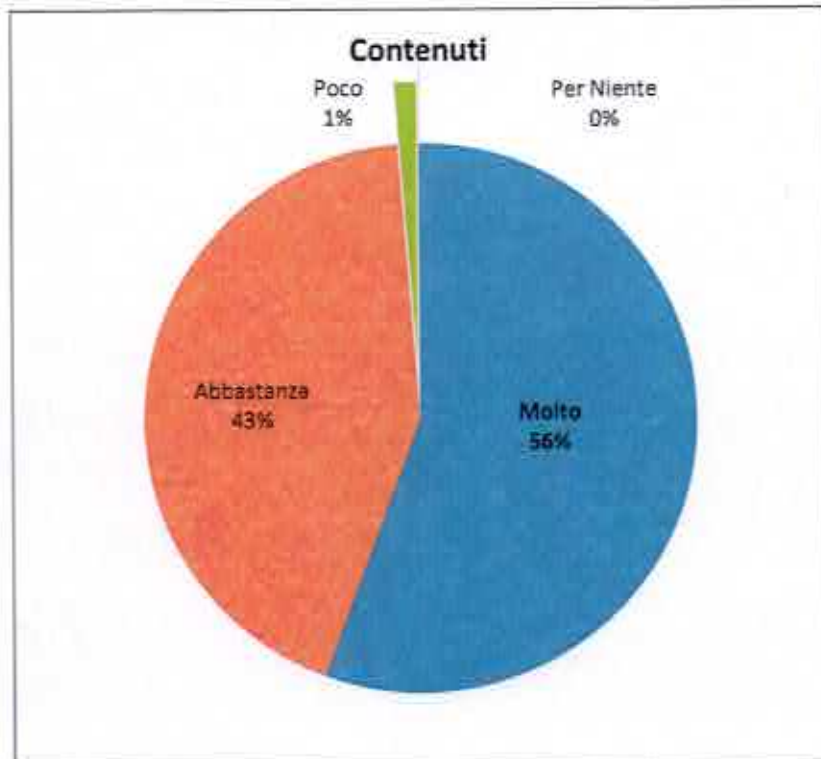
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
44	Molto	1
32	Abbastanza	2
2	Poco	3
1	Per Niente	4

79



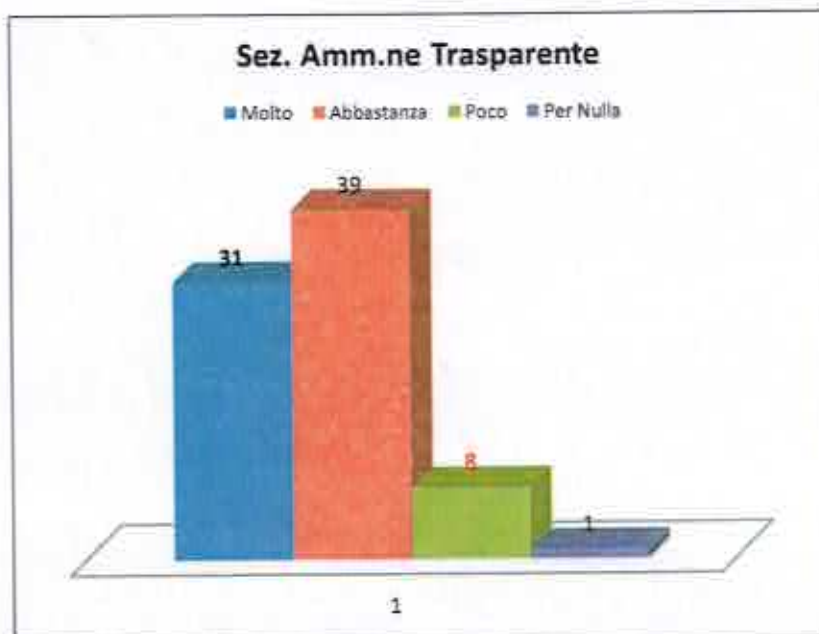
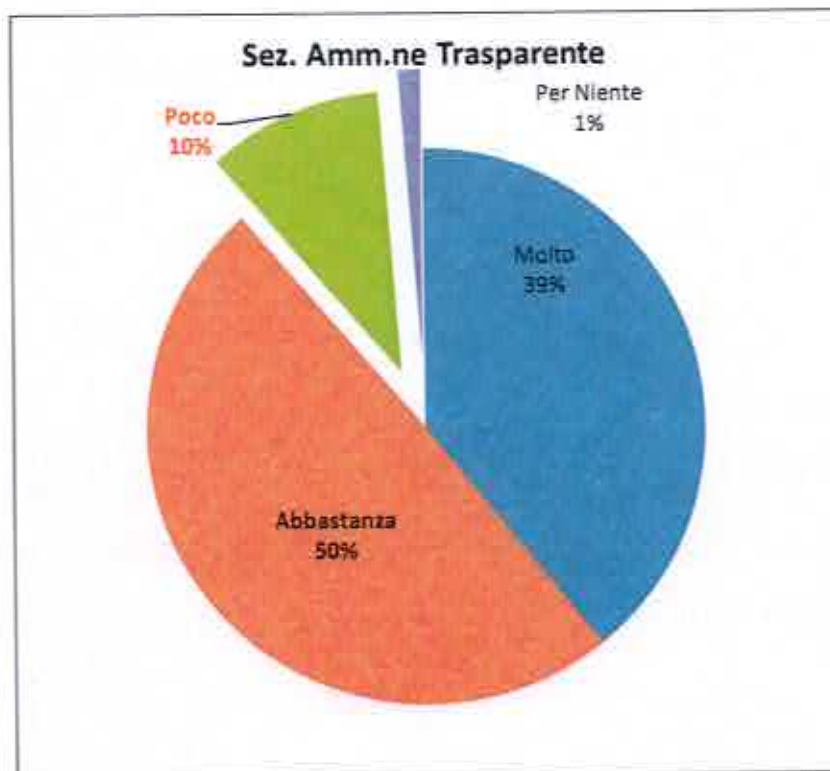
Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
44	Molto	1
34	Abbastanza	2
1	Poco	3
0	Per Niente	4

79



Totali Parziali	Soddisfazione	ID: Soddisfazione
31	Molto	1
39	Abbastanza	2
8	Poco	3
1	Per Niente	4

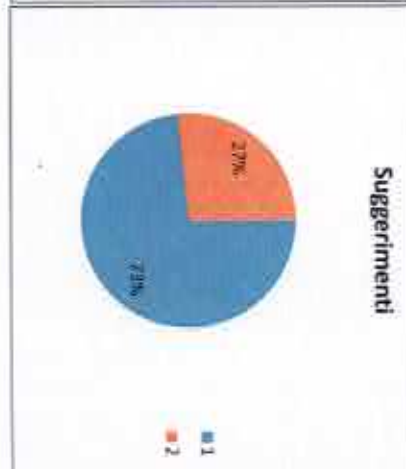
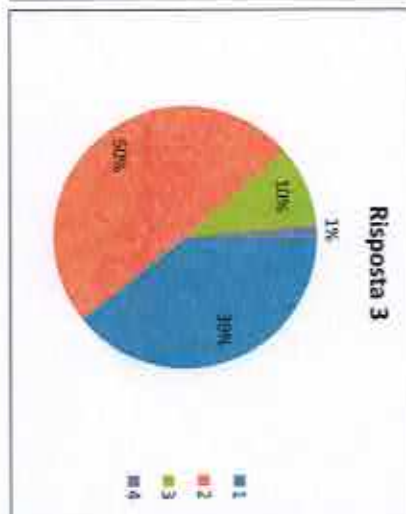
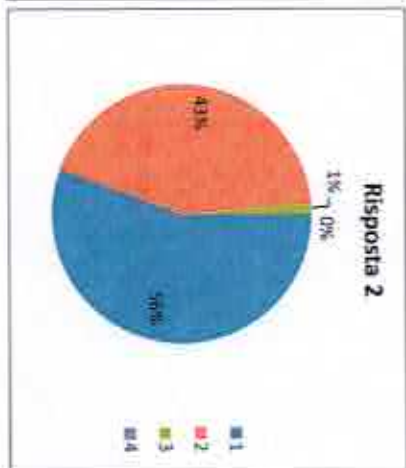
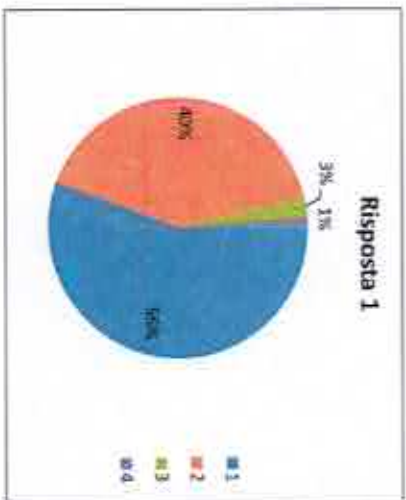
79





	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Suggerimento
1	44	44	31	58
2	32	34	39	21
3	2	1	8	
4	1	0	1	
	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>79</b>

	Molto	Abbastanza	Poco	Per Niente	No
1	56%	41%	3%	1%	SI
2	56%	43%	1%	0%	SI
3	39%	49%	10%	1%	SI
4	100%	100%	100%	100%	SI





## *Regione Siciliana*

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica  
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale  
Servizio V Trasparenza e Semplificazione  
U.O. I Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Viale Regione Siciliana, 2194 90135 PALERMO

### **1^ GIORNATA DELLA TRASPARENZA**

*P.T.P.C. § 3.9 - P.T.T.I. § 2.2*

Sondaggio per esprimere la propria opinione sulla Giornata della Trasparenza in occasione del corso sul tema "La forza della memoria al servizio dell'etica"- ricordo di Libero Grassi.

1) Ritiene utile la realizzazione dell'iniziativa?

Per niente  Poco  Abbastanza  Molto

2) Considera interessanti i contenuti?

Per niente  Poco  Abbastanza  Molto

3) Ritiene utili le informazioni dedicate ai cittadini/utenti pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana?

Per niente  Poco  Abbastanza  Molto

4) Suggerimenti:

---

---

La ringraziamo per la Sua partecipazione e per le indicazioni fornite.