



REGIONE SICILIANA

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



*Ufficio per le **R**elazioni con il **P**ubblico*

**1^ Giornata della Trasparenza 2016
Indagine di Customer Satisfaction
Caltanissetta – 29 Giugno 2016**

**Amministrazione
trasparente**



Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Servizio 5 "Trasparenza e Semplificazione"
Unità Operativa di base S5.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico

1^ Giornata della Trasparenza anno 2016:

Hanno partecipato all'iniziativa:

Elaborazione e redazione questionario:	Salvatore Mario LIPARI	U.R.P.
Somministrazione questionario:	Emanuele NICOLOSI Salvatore Mario LIPARI	Dirigente U.R.P. U.R.P.
Caricamento dati nell'applicativo informatico:	Gaetano CRIVELLO	U.R.P.
Predisposizione e creazione applicativo informatico, analisi dei dati ed elaborazione dei relativi grafici:	Angelo CARUSO	Servizio 5
Redazione documento finale:	Emanuele NICOLOSI Salvatore Mario LIPARI	Dirigente U.R.P. U.R.P.





Indice

Presentazione dell'iniziativa	pag. 1
Il campione intervistato	pag. 2
Il questionario	pag. 3
Domande	pag. 3/6
Suggerimenti	pag. 7
Conclusioni	pag. 8
Grafici	



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. 55.1 - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Viale Regione Siciliana, 2194 90145 Palermo

1[^] Giornata della Trasparenza anno 2016: "Il Piano Triennale di prevenzione della corruzione" Indagine di customer satisfaction - P.T.P.C. § 3.9 - P.T.T.I. § 2.2

Presentazione dell'iniziativa:

La Regione Siciliana da tempo si occupa delle modalità e dei criteri da adottare per realizzare una profonda, quanto necessaria, revisione dei percorsi formativi, per conseguire un concreto percorso di rinnovamento dell'Istituzione Pubblica e di avvicinamento alle esigenze del cittadino/utente, contribuendo alla valorizzazione del principio di legalità e trasparenza nelle coscienze delle giovani generazioni.

Difatti l'appassionata e qualificata attività della D.ssa Luciana Giammanco - Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza della Regione Siciliana - si estrinseca nell'esigenza di approfondire il dialogo tra la Pubblica Amministrazione e il suo territorio di riferimento, proponendo come strumento essenziale, per una sinergica riflessione sui processi di cambiamento oggi in atto, le "Giornate della Trasparenza" atte a promuovere lodevoli iniziative, sempre più orientate a ridurre il divario tra saperi e competenze.

Pertanto le indagini di customer satisfaction, inserite in tale progetto, sono grado di far pervenire alla conoscenza di dati qualitativi e quantitativi utili alla definizione di strategie operative che abbiano una valida proiezione sia nel medio che nel lungo periodo.

In data 29 Giugno 2016 è stata organizzata la "Prima Giornata della Trasparenza per l'anno 2016" presso l'Aula Magna "Saetta e Livatino" del Palazzo di Giustizia di Caltanissetta, avente come tematica: "Il Piano Triennale di prevenzione della Corruzione", nell'ambito del monitoraggio delle iniziative previste dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità - aggiornamento 2016 - 2018.

Sono intervenuti:

- Dr. Salvatore Cardinale: Presidente della Corte d'Appello di Caltanissetta;
- On.le Annunziata Luisa Lantieri: Assessore Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica;
- D.ssa Teresa Cucinotta: Prefetto di Caltanissetta;
- Dr. Calogero Ferlisi: Presidente del TAR Sicilia
- D.ssa Luciana Giammanco: Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza della Regione Siciliana.

Le indagini di customer satisfaction collegate alle "Giornate della Trasparenza", organizzate negli ultimi anni dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, hanno dato numerosi spunti per analizzare i cambiamenti culturali, etici e valoriali dei soggetti portatori di interesse, in quanto si è riscontrato un crescente interesse da parte degli stessi, dati gli ottimi riscontri in termini di partecipazione e suggerimenti.

Pertanto, lo sforzo comune deve essere quello di inculcare che ognuno di noi può adoperarsi per modificare il corso della storia delle future generazioni, schierandosi a favore di ideali di legalità, di trasparenza, di bene comune, combattendo contro l'ingiustizia, e quindi creando quei cardini di speranza in grado di abbattere la disillusione collettiva.

I risultati ottenuti, saranno attenzionati e approfonditi, in quanto costituiranno elemento di riflessione per la rimodulazione dei servizi resi ai cittadini, al fine di rilanciare quelle azioni atte alla valorizzazione e allo sviluppo complessivo della Regione Siciliana.

Il campione intervistato:

L'indagine campionaria è stata realizzata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico in stretto raccordo con il Servizio 7 - Formazione e Qualificazione Professionale del Personale Regionale, attraverso un questionario in forma cartacea e consegnato a tutti i partecipanti alla Giornata della Trasparenza in argomento, appartenenti a diversi settori lavorativi e professionali: dipendenti regionali, dipendenti del Tribunale di Caltanissetta, Avvocati, imprenditori, cittadini/utenti portatori di interesse.

La dimensione campionaria, pari a 167 partecipanti, ha soddisfatto il risultato statistico.

Si è quindi proceduto alla elaborazione dei dati raccolti e alla analisi dei risultati ottenuti, evidenziando le risposte alle domande più generali con le variabili più dirette al tema oggetto della Giornata.

Il questionario:

Il questionario è stato articolato in 12 domande, di cui alcune aventi un range graduato con diversi livelli di gradimento e sono stati previsti campi a disposizione del compilatore per indicare eventuali azioni e servizi sul tema della prevenzione della corruzione e della trasparenza, come pure per esprimere eventuali suggerimenti. Tramite l'utilizzo di statistiche descrittive vengono riportati i risultati relativi ai diversi aspetti analizzati attraverso le domande di seguito elencate:

1 - A quale categoria di utente appartiene?

Il maggior numero di partecipanti è stato costituito da dipendenti regionali, come si evince dalla seguente tabella, pari a 150 unità di personale.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Dipendente regionale	150	90%
Studente	1	0%
Imprenditore	0	0%
Libero professionista	3	2%
Altro	13	8%

2 - Come è venuto a conoscenza dell'evento?

La maggior parte dei partecipanti è venuta a conoscenza dell'evento tramite invito, trasmesso via e-mail da parte del Dirigente Generale di questo Dipartimento, ed in misura ridotta mediante il sito web del Dipartimento.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Invito	148	89%
Sito web	9	5%
Passaparola	2	1%
Mass Media	1	1%
Altro	7	4%

3 - Perché ha deciso di partecipare all'evento?

Tra i partecipanti è emerso che la loro presenza è stata determinata principalmente per esigenze formative, seguite da motivazioni di natura istituzionale e personali.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Per interesse personale	22	13%
Per formazione	94	56%
Per curiosità	0	0%
Per obbligo istituzionale	24	14%
Non risposto	5	4%
Con più risposte	22	13%

4 - Conosce il Piano di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) aggiornamento 2016 - 2018?

Il dato che si evidenzia è un elevato livello di conoscenza del Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione e del relativo aggiornamento triennale 2016-2018.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	120	72%
NO	44	26%
Non risposto	3	2%

5 - Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana?

La Sezione "Amministrazione Trasparente" è conosciuta dalla grandissima parte dei partecipanti, mentre il numero di quelli che non la conoscono è inferiori al 25%.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	123	74%
NO	41	24%
Non risposto	3	2%

6 - Se ha risposto SI alla precedente domanda, esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana:

In merito all'apprezzamento del grado di soddisfazione della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web della Regione Siciliana, la maggior parte delle risposte si è concentrata sulla opzione "abbastanza", relativamente alla facilità di individuazione ed alla chiarezza della stessa.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %	
Facilità di individuazione	22	13%	101	61%	15	9%	0	0%	29	17%
Chiarezza	20	12%	100	60%	20	12%	0	0%	27	16%
Utilità	40	24%	90	54%	7	4%	2	1%	28	17%
Completezza	22	13%	94	56%	19	11%	1	1%	31	19%

7 - Con quale frequenza consulta il sito internet della Regione Siciliana?

Il dato che è emerso evidenzia che il maggior numero dei partecipanti si collegano al sito internet della Regione Siciliana con frequenza giornaliera ed in minore percentuale una o più volte alla settimana.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Tutti i giorni	69	43%
Una o più volte a settimana	47	30%
Una o più volte al mese	18	11%
Sporadicamente	25	15%
Mai	5	3%
Non risposto	3	2%

8 - Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito Internet della Regione Siciliana:

Anche in questo caso la maggior parte delle risposte è confluita sull'opzione "abbastanza", che ha riguardato soprattutto la chiarezza e la facilità di individuazione.

Risultati ottenuto - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %									
Facilità di individuazione	34	20%	109	65%	13	8%	0	0%	11	7%
Chiarezza	14	8%	123	74%	16	10%	0	0%	14	8%
Utilità	42	25%	104	62%	6	4%	1	1%	14	8%
Completezza	22	13%	103	62%	27	16%	0	0%	15	9%

9 - Reputa esaustivi i contenuti in relazione al tema della Giornata?

I maggiori consensi sono stati concentrati sull'apprezzamento del tema oggetto di questa Giornata della Trasparenza.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta	n. risposte	Percentuale
SI	138	83%
NO	22	13%
Non risposto	7	4%

10 - Esprima un giudizio complessivo sull'evento?

Dalle risposte riscontrate si evince un giudizio sull'evento in massima parte "buono", seguito da una alta percentuale di "ottimo".

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Ottimo	45	27%
Buono	81	48%
Discreto	28	17%
Sufficiente	5	3%
Non risposto	8	5%

11 - Indichi quali ulteriori azioni riterrebbe utile che l'Amministrazione Regionale realizzasse in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza:

Dalle risposte pervenute si evince una richiesta di maggiore formazione del personale in materia, di emanazione di norme che facciano maggiore chiarezza in materia ed anche di una loro semplificazione. E' stata richiesta la rotazione del personale nelle aree a rischio ed anche una maggiore attenzione in materia di controllo e contenzioso.

Elenco delle risposte pervenute - vedi grafico allegato:

12 - Indichi quali ulteriori servizi on line riterrebbe necessario che l'Amministrazione Regionale fornisse agli utenti in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza:

E' stato richiesto un aggiornamento costante delle pagine web del sito istituzionale come pure l'istituzione di una apposita sezione "F.A.Q." sullo stesso.

Elenco delle risposte pervenute - vedi grafico allegato:

Suggerimenti:

Da più parti è stata richiesta una maggiore attenzione alla logistica della sede in cui svolgere le future manifestazioni, con particolare riferimento al numero dei posti a sedere che dovrà tenere in considerazione il presunto numero dei partecipanti.

E' stata avanzata anche la proposta dell'istituzione di uno "sportello anticorruzione".

Elenco dei suggerimenti - vedi grafico allegato:

Conclusioni:

Nei processi di innovazione, necessari per la valorizzazione delle strategie progettuali della Regione Siciliana, per una buona "governance pubblica", occorre investire nel capitale umano, puntando ad una motivata formazione, per una maggiore attenzione al tessuto produttivo regionale ed a un più elevato ruolo sociale istituzionale.



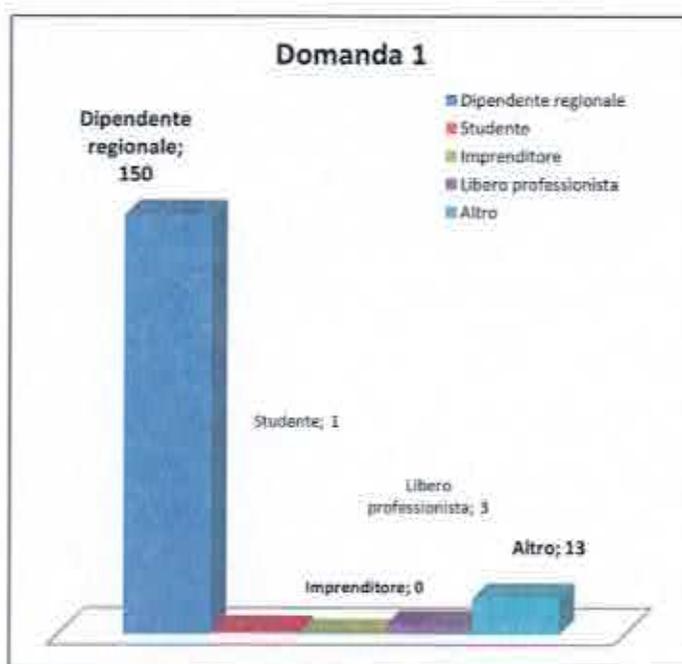
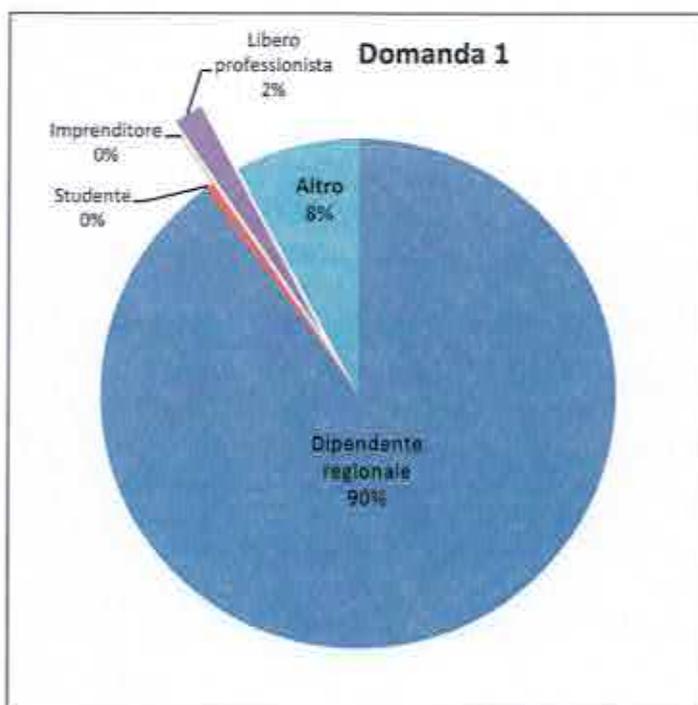
Il Dirigente del Servizio 5
Dr. Giocchino Di Salvo



Il Dirigente dell'U.R.P.
Emanuele Nicolosi

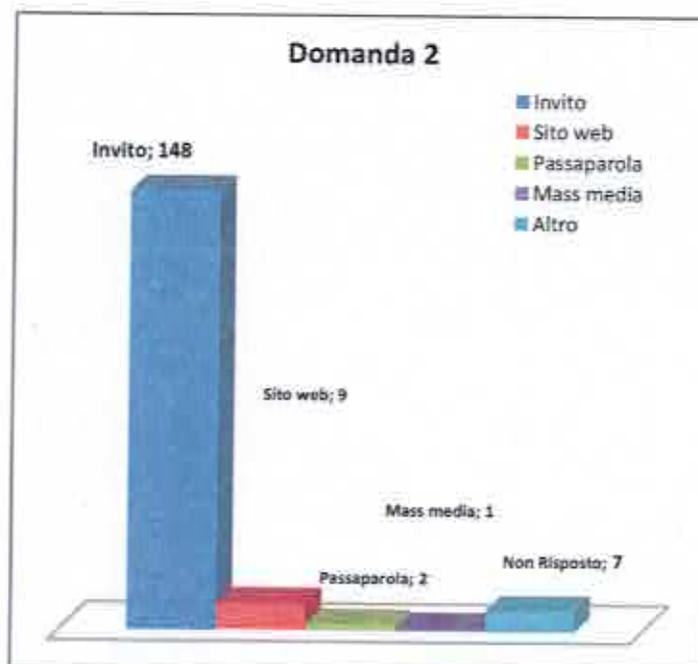
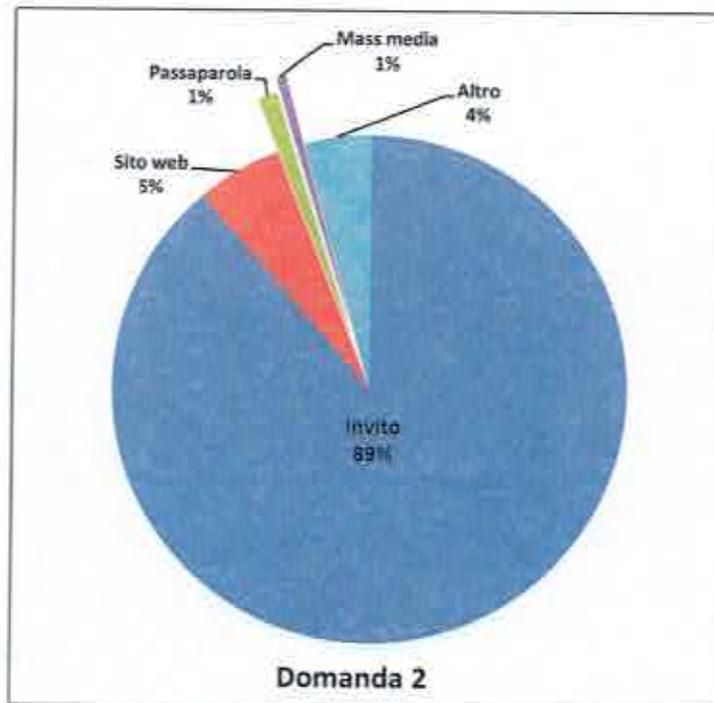
1) A quale categoria di utente appartiene?

Totali Parziali	Categoria	ID-Categ
150	Dipendente regionale	1
1	Studente	2
0	Imprenditore	3
3	Libero professionista	4
13	Altro	5
Totale		
167		



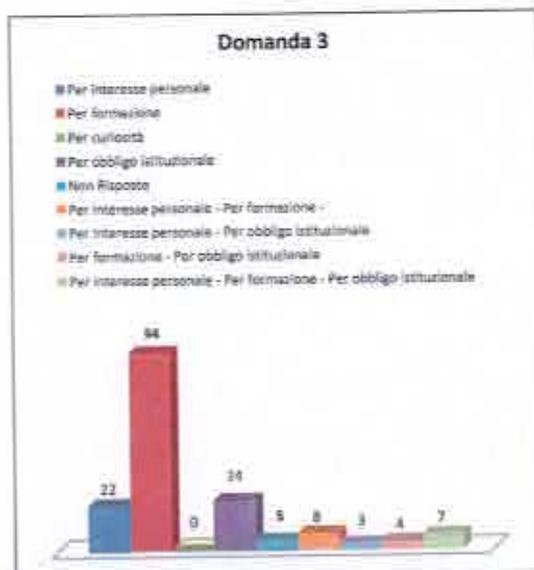
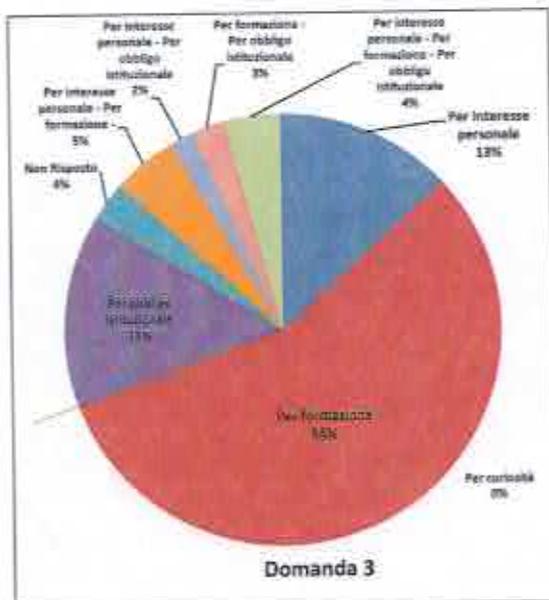
2) Come è venuto a conoscenza dell'evento?

Totali Parziali	Categoria	ID
148	Invito	1
9	Sito web	2
2	Passaparola	3
1	Mass media	4
7	Altro	5
Totale		
167		



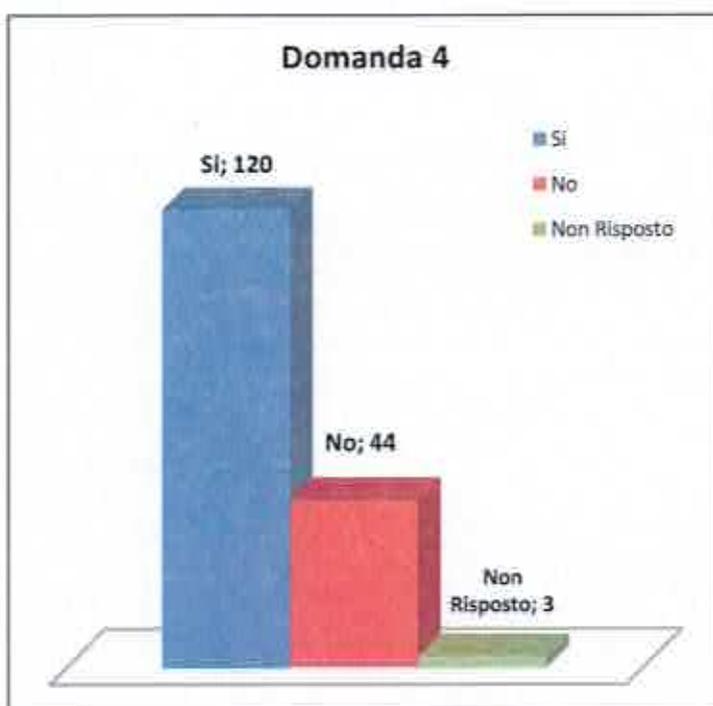
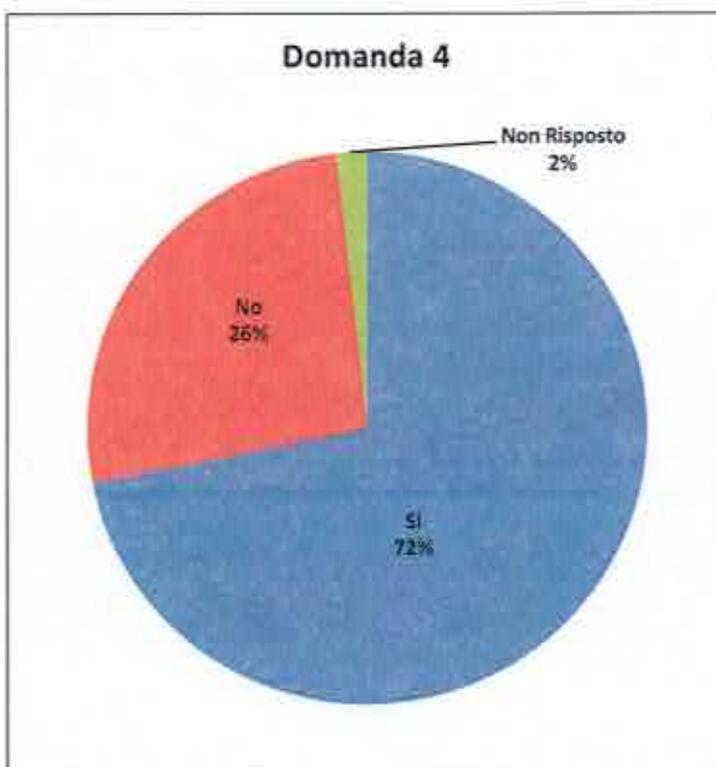
3) Perché ha deciso di partecipare all'evento?

Totali Parziali	Categoria	ID
22	Per interesse personale	1
94	Per formazione	2
0	Per curiosità	3
24	Per obbligo istituzionale	4
5	Non Risposto	5
8	Per interesse personale - Per formazione -	6
3	Per interesse personale - Per obbligo istituzionale	7
4	Per formazione - Per obbligo istituzionale	8
7	Per interesse personale - Per formazione - Per obbligo istituzionale	9
Totale		
117		



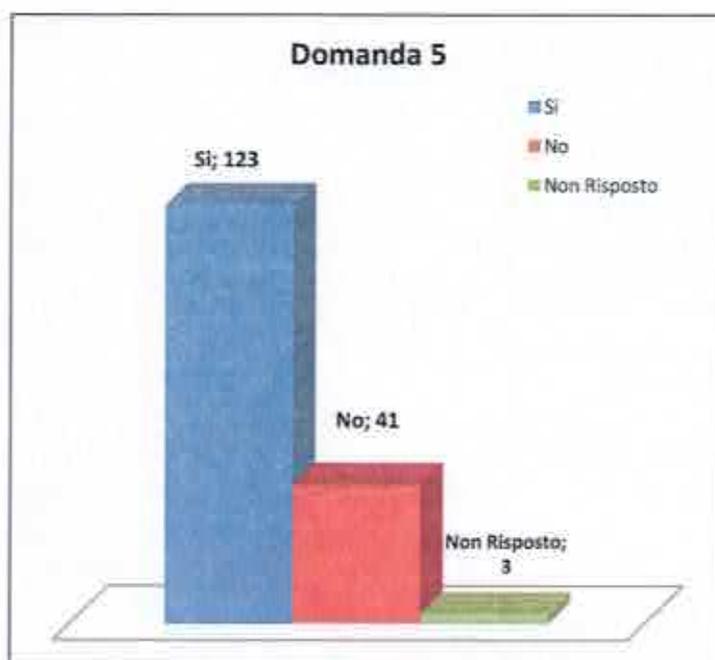
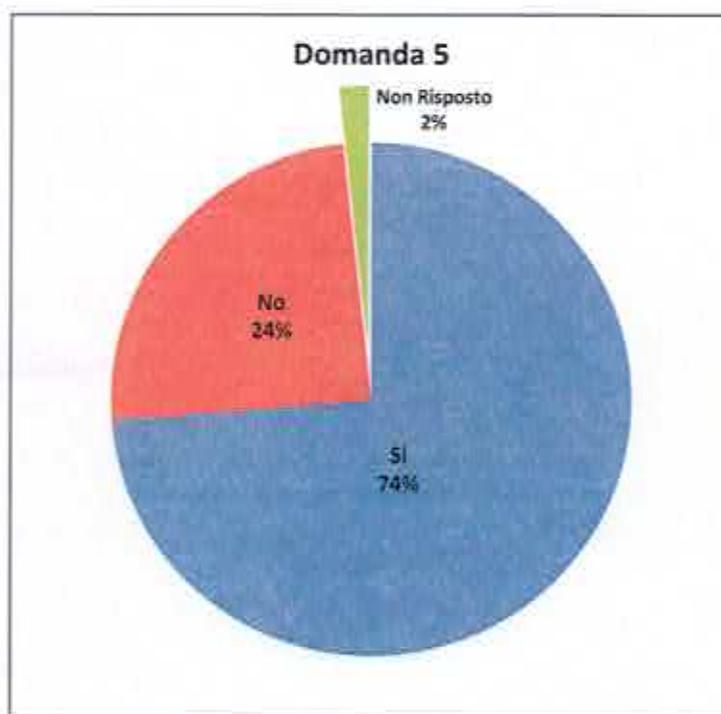
4) Conosce il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) aggiornamento 2016-2018?

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
120	Si	1
44	No	2
3	Non Risposto	3
Totale		
167		



5) Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana?

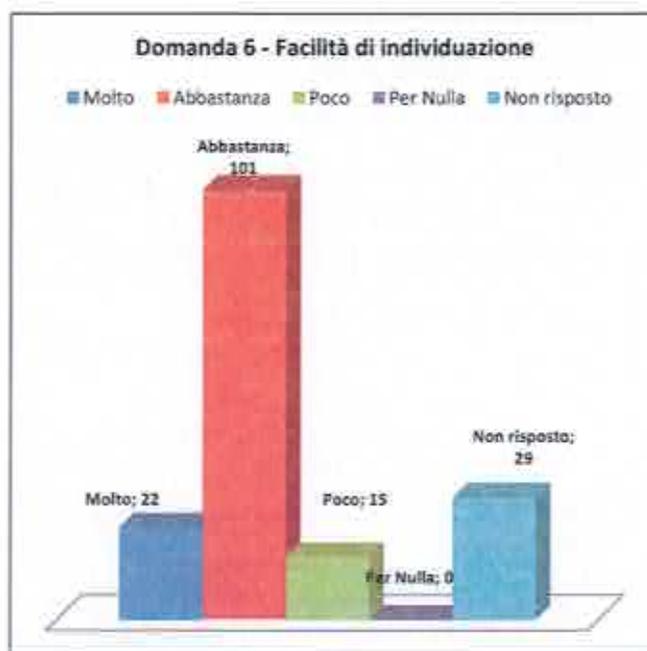
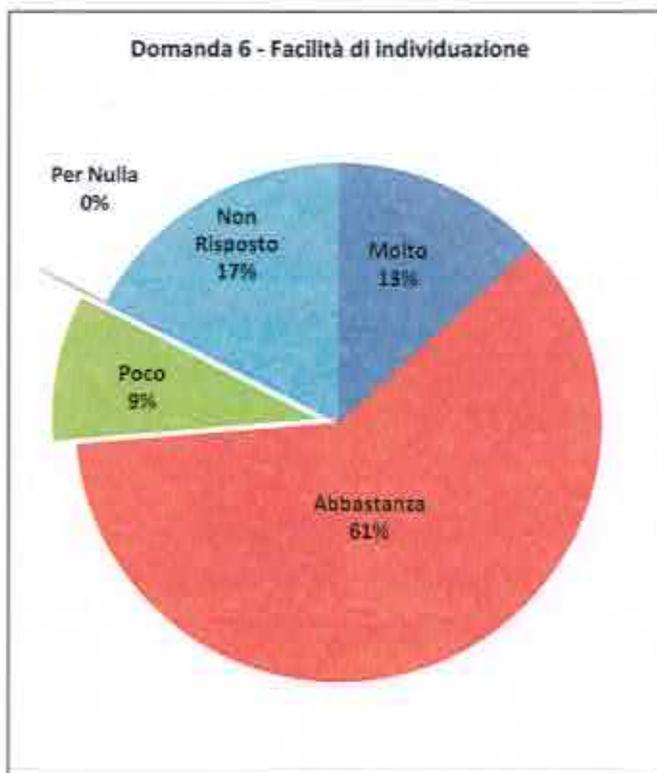
Totali Parziali	Soddisfazione	ID
123	Si	1
41	No	2
3	Non Risposto	3
Totale		
167		



6) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana:

Facilità di individuazione

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
22	Molto	1
101	Abbastanza	2
15	Poco	3
0	Per Nulla	4
29	Non Risposto	5
Totale		
167		

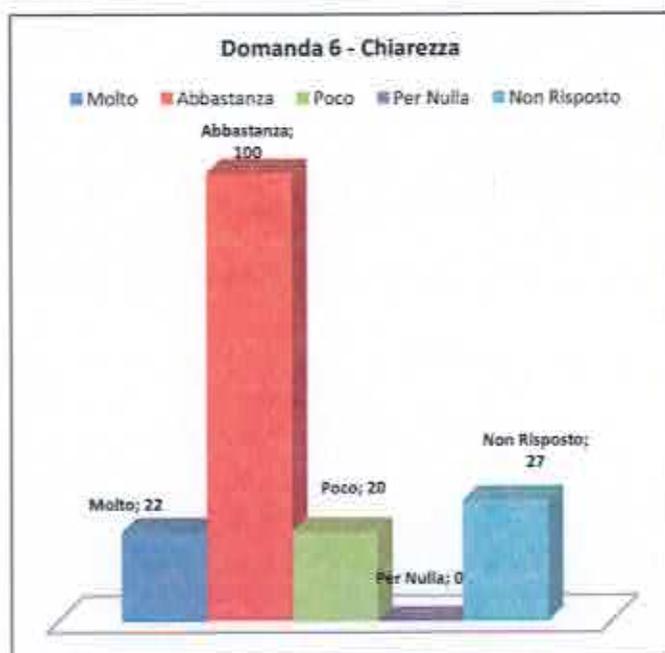
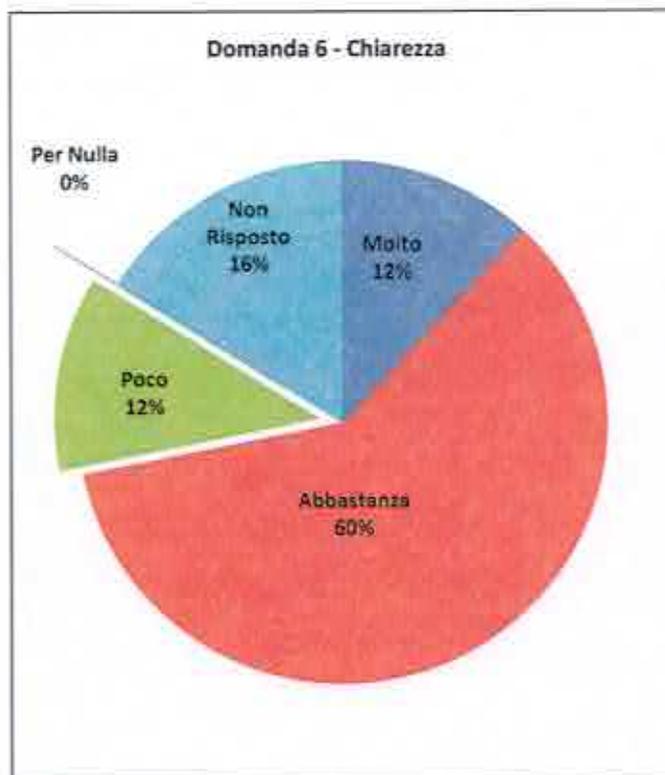


Facilità di individuazione

6) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana:

Chiarezza

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
20	Molto	1
100	Abbastanza	2
20	Poco	3
0	Per Nulla	4
27	Non Risposto	5
Totale		
167		

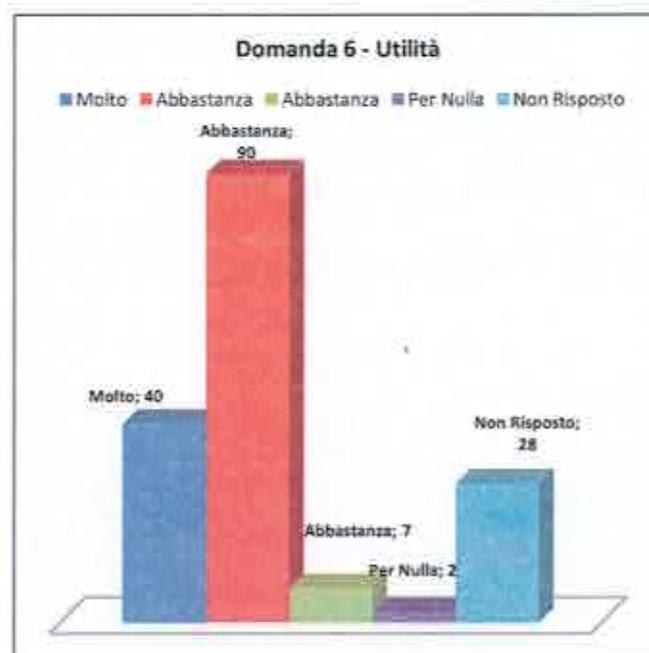
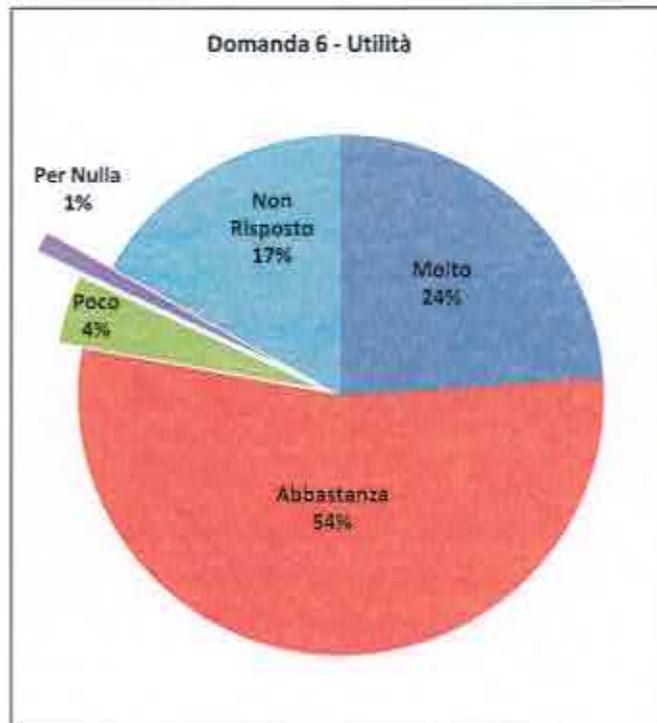


Chiarezza

6) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana:

Utilità

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
40	Molto	1
90	Abbastanza	2
7	Poco	3
2	Per Nulla	4
28	Non Risposto	5
Totale		
167		

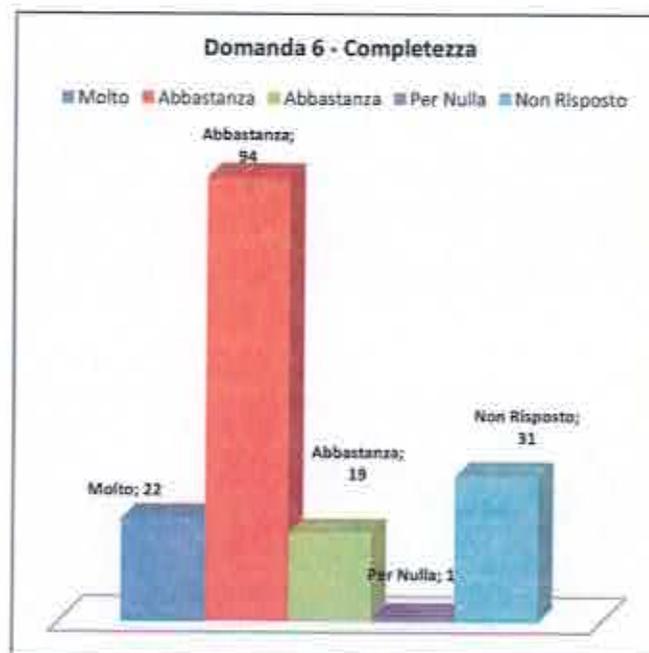
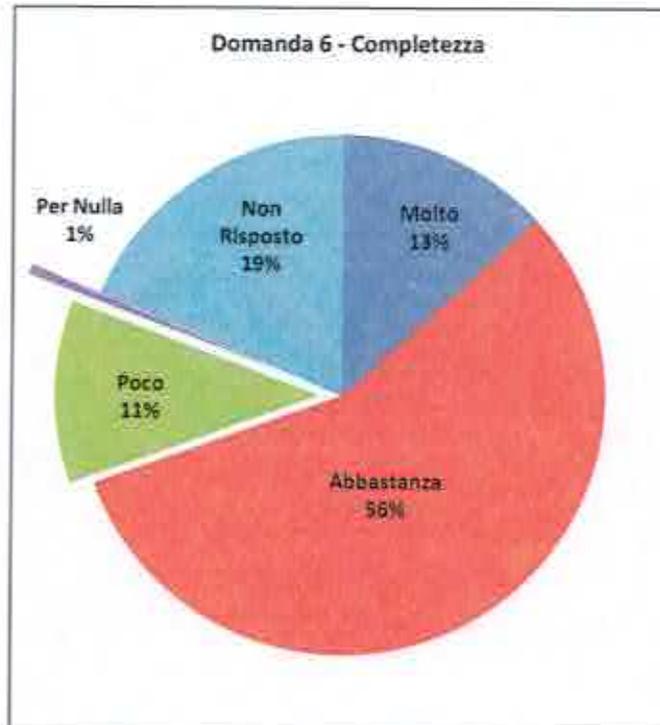


Utilità

6) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana:

Completezza

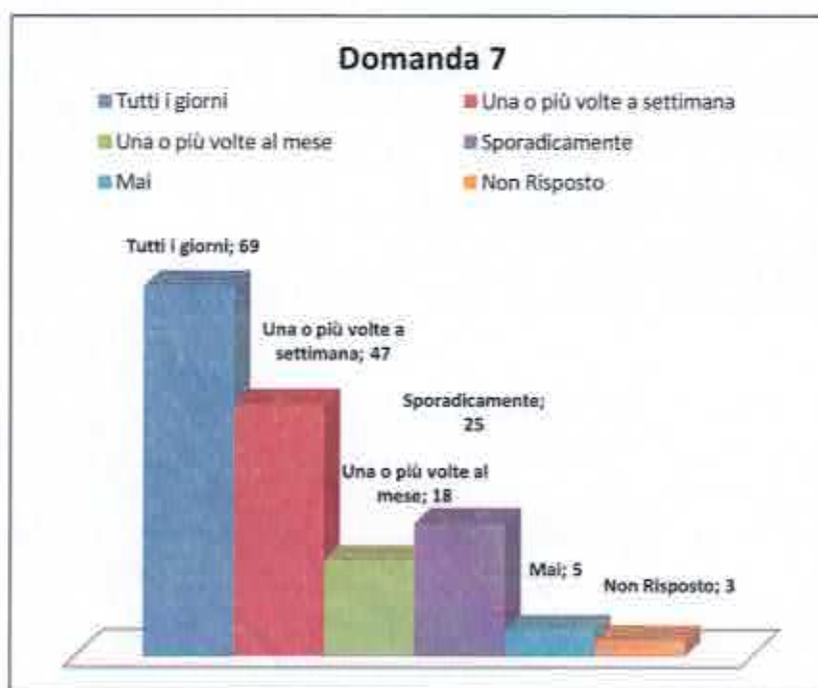
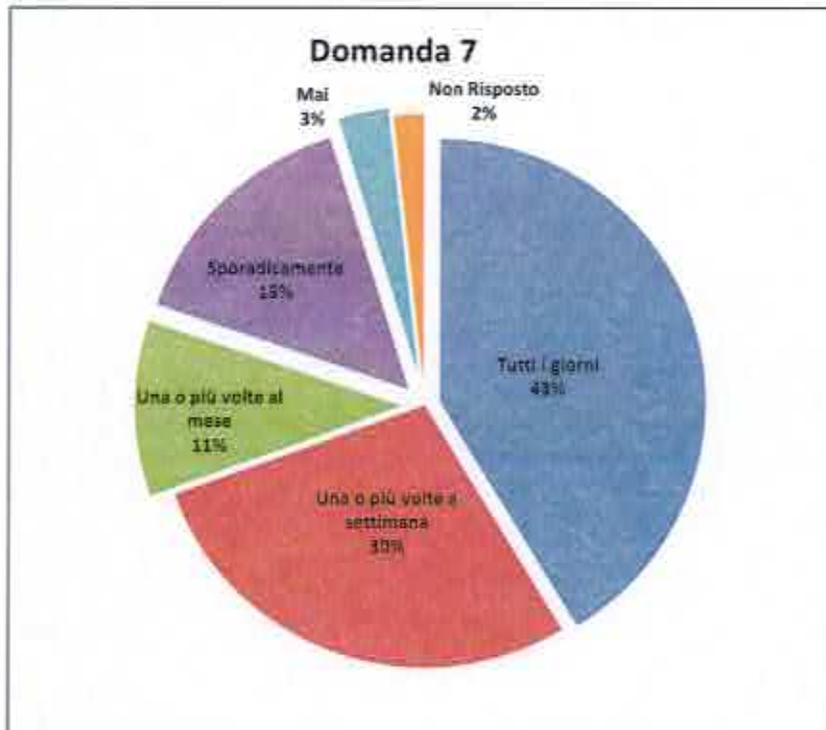
Totall Parziali	Soddisfazione	ID
22	Molto	1
94	Abbastanza	2
19	Poco	3
1	Per Nulla	4
31	Non Risposto	5
Totale		
167		



Completezza

7) Con quale frequenza consulta il sito internet della Regione Siciliana?

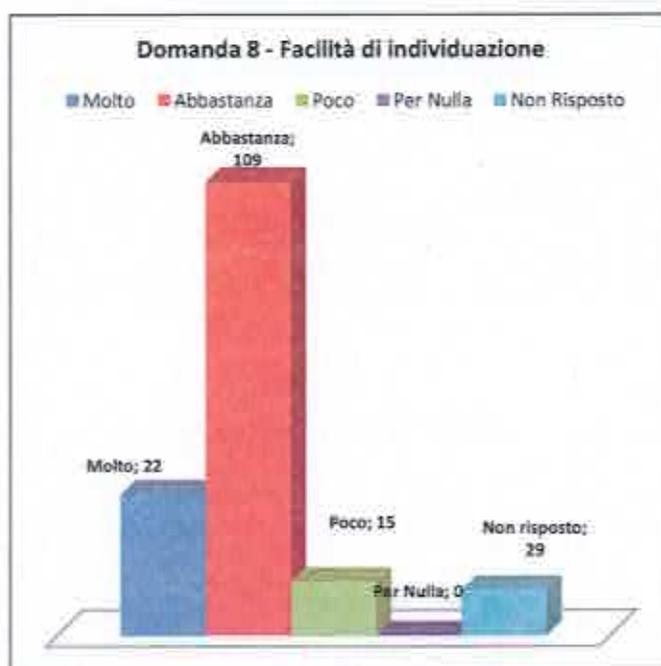
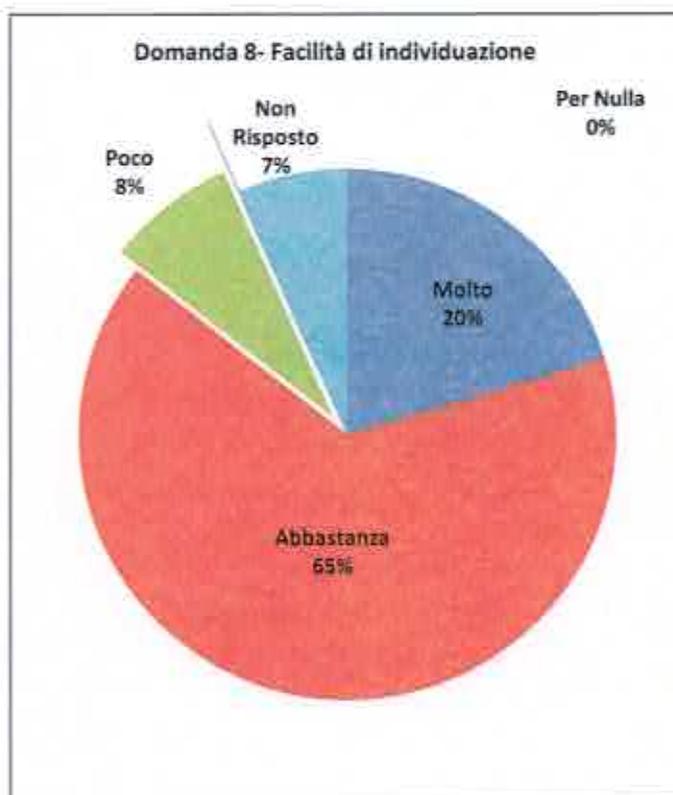
Totali Parziali	Soddisfazione	ID
69	Tutti i giorni	1
47	Una o più volte a settimana	2
18	Una o più volte al mese	3
25	Sporadicamente	4
5	Mai	5
3	Non Risposto	6
Totale		
167		



8) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana:

Facilità di individuazione

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
34	Molto	1
109	Abbastanza	2
13	Poco	3
0	Per Nulla	4
11	Non Risposto	5
Totale		
167		

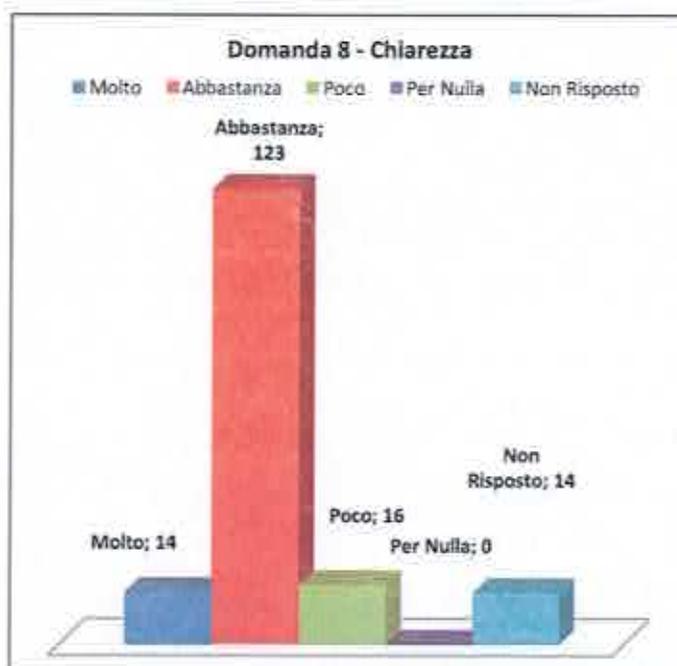
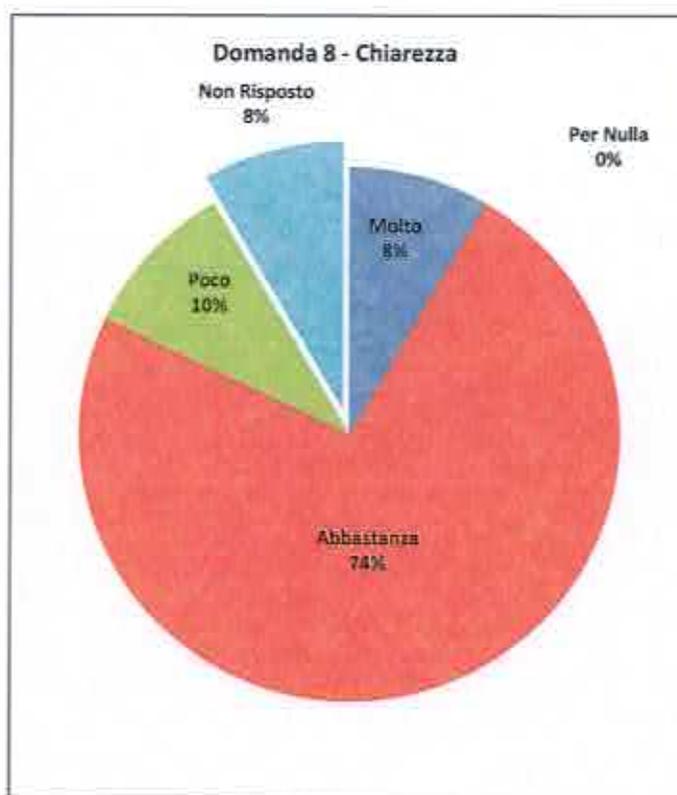


Facilità di individuazione

8) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana:

Chiarezza

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
14	Molto	1
123	Abbastanza	2
16	Poco	3
0	Per Nulla	4
14	Non Risposto	5
Totale		
167		

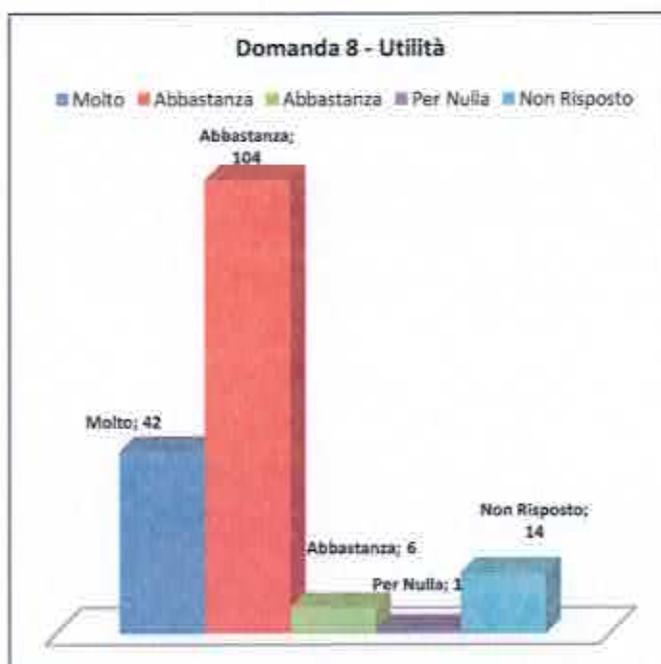
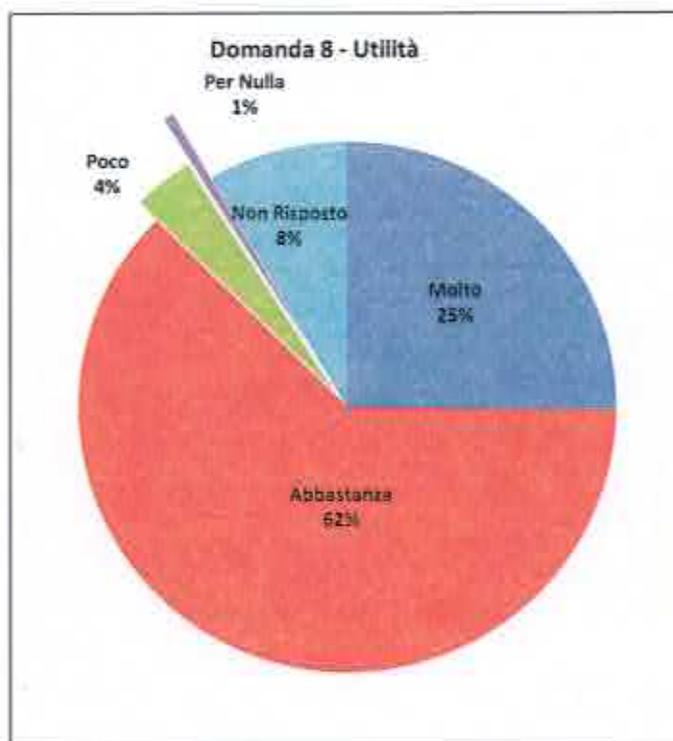


Chiarezza

8) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana:

Utilità

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
42	Molto	1
104	Abbastanza	2
6	Poco	3
1	Per Nulla	4
14	Non Risposto	5
Totale		
167		

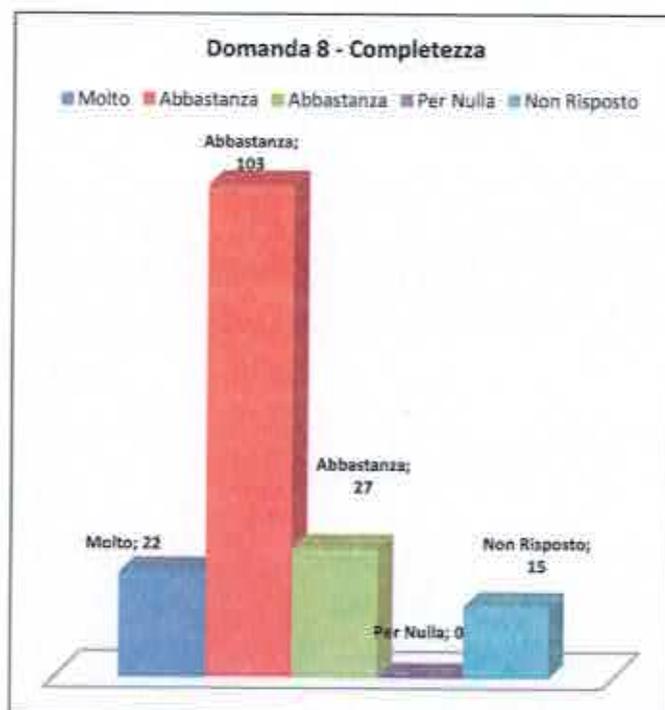
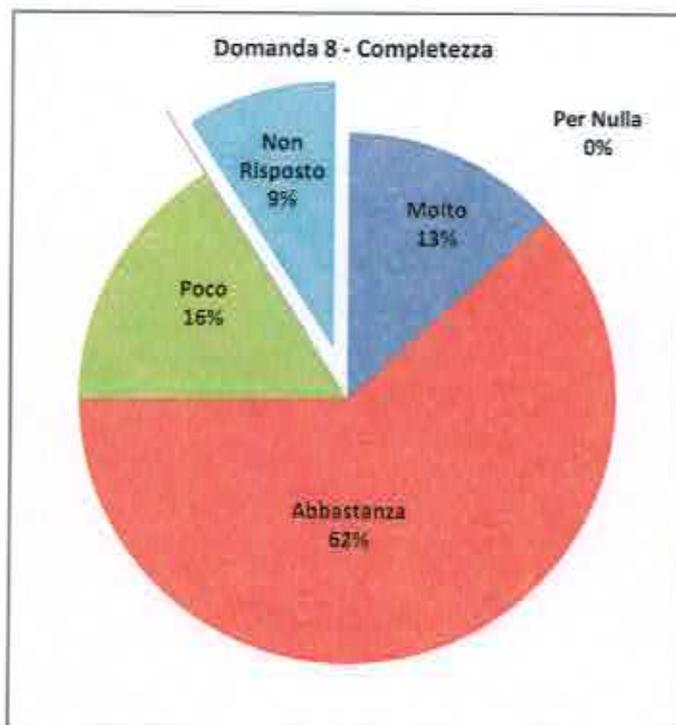


Utilità

8) Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana:

Completezza

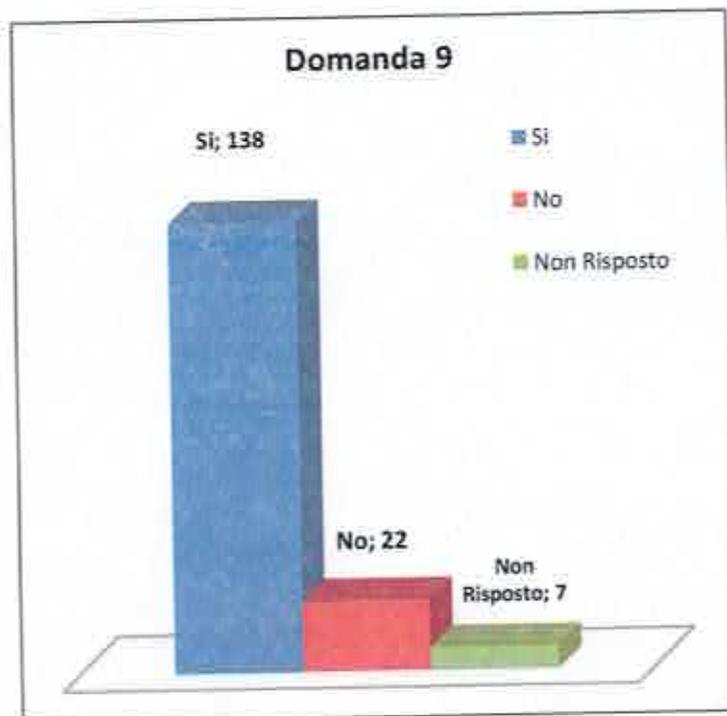
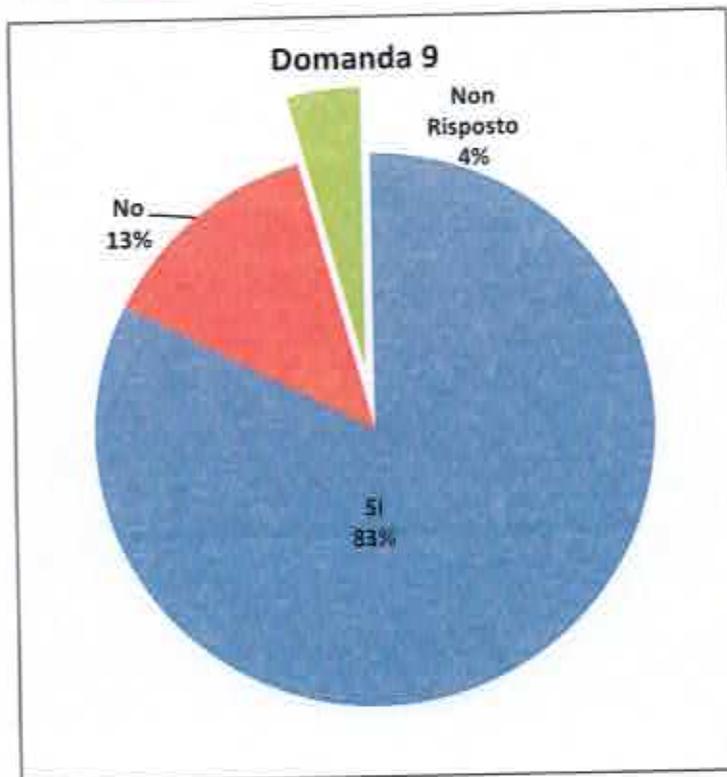
Totali Parziali	Soddisfazione	ID
22	Molto	1
103	Abbastanza	2
27	Poco	3
0	Per Nulla	4
15	Non Risposto	5
Totale		
167		



Completezza

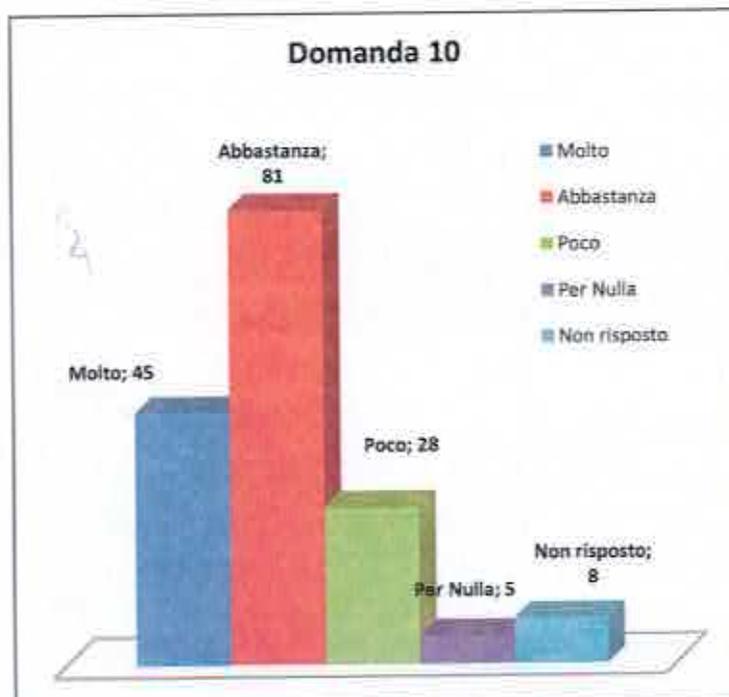
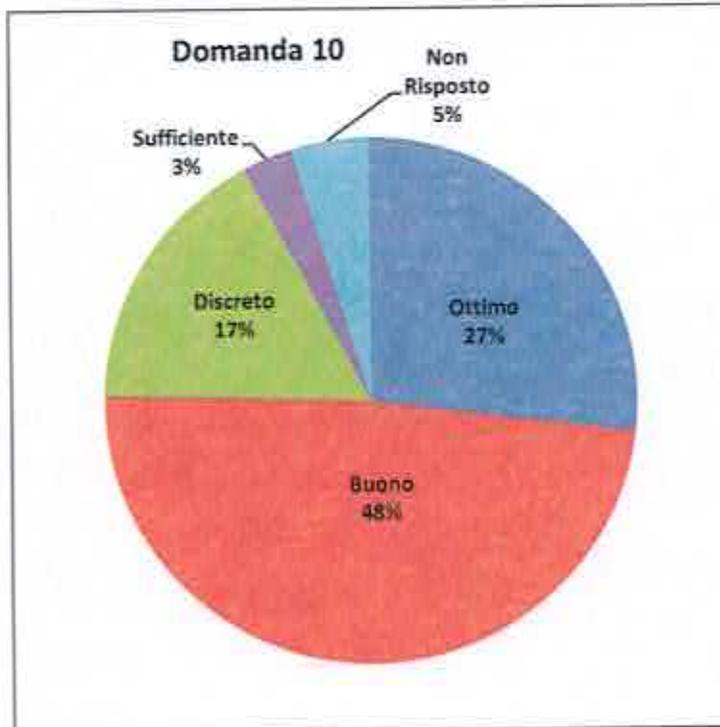
9) Reputa esaustivi i contenuti in relazione al tema della Giornata?

Totali Parziali	Soddisfazione	ID
138	Si	1
22	No	2
7	Non Risposto	3
Totale		
167		



10) Esprima un giudizio complessivo sull'evento

Totali Parziali	Soddisfazione	ID Soddisfazione
45	Ottimo	1
81	Buono	2
28	Discreto	3
5	Sufficiente	4
8	Non Risposto	5
Totale		
167		





Regione Siciliana

1^ GIORNATA DELLA TRASPARENZA DELLA REGIONE SICILIANA 2016

Analisi delle risposte rilevate da n° 167 questionari compilati

Testo Domanda		Dati
11) e 12)	Indichi quali ulteriori azioni/ servizi riterrebbe utile che l'Amministrazione Regionale realizzasse in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza:	Azioni Servizi
1	Formazione ed aggiornamento professionale	39
2	Rotazione del personale	7
3	Controllo e contenzioso	10
4	Norme e direttive	14
5	Sito web istituzionale	6
6	Istituzione sportello "Anticorruzione"	1
Totale		77

Testo Domanda		Dati
13	Suggerimenti:	Risposte
1	Logistica	4
2	Altro	4
Totale		8

Azioni Servizi e Suggestimenti

Totale Parziali	Categoria	IO
39	Formazione ed aggiornamento professionale	1
7	Rotazione del personale	2
10	Controllo e contenzioso	3
14	Norme e direttive	4
6	Sito web istituzionale	5
1	Istituzione sportello "Anticorruzione"	6
4	Logistica	11
4	Altro	12
Totale		
85		

