

Esito indagine di Customer Satisfaction

L'applicazione della disciplina sulla trasparenza, con i vari interventi normativi dell'ultimo periodo, ha indotto le pubbliche amministrazioni ad organizzare e pubblicare sui propri siti internet una sezione denominata "Amministrazione Trasparente".

In applicazione delle disposizioni normative il Comune di Massa ha predisposto un portale con relativa indicizzazione dei contenuti conforme al decreto L.gvo n. 33/2013, per la pubblicazione di dati ed informazioni obbligo di pubblicità, trasparenza e diffusione, soggetti ad implementazione, aggiornamento ed adeguamento continui.

Tenuto conto del principio ispiratore di tutti gli adempimenti, ossia la trasparenza intesa come *accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività della pubblica amministrazione*, recepito nel Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016, il Comune di Massa non intendendo declinare la propria attività a mero adempimento legislativo, nell'ottica di una piena apertura al confronto e alla partecipazione con tutti i portatori di interesse, ha avviato un'indagine di Customer Satisfaction.

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti relativamente ai dati e alle informazioni rese disponibili nella sezione "Amministrazione Trasparente", in data 28 aprile 2014 è stato pubblicato un questionario on line, tenendo in considerazione 4 dimensioni fondamentali: accessibilità, tempestività, chiarezza, ed esaustività.

L'utente è stato invitato a rispondere su alcune domande formulando un giudizio su una scala 1:5 a cui sono stati attribuiti i seguenti valori :

- 1= per niente soddisfatto
- 2= poco soddisfatto
- 3= abbastanza soddisfatto
- 4= soddisfatto
- 5= molto soddisfatto

Sono stati, inoltre, previsti spazi aperti a disposizione del compilatore per esprimere eventuali suggerimenti, osservazioni e commenti riguardanti ogni singolo aspetto posto ad oggetto di indagine. A garanzia dell'anonimato il record delle risposte fornite non consentono alcuna identificazione.

I risultati

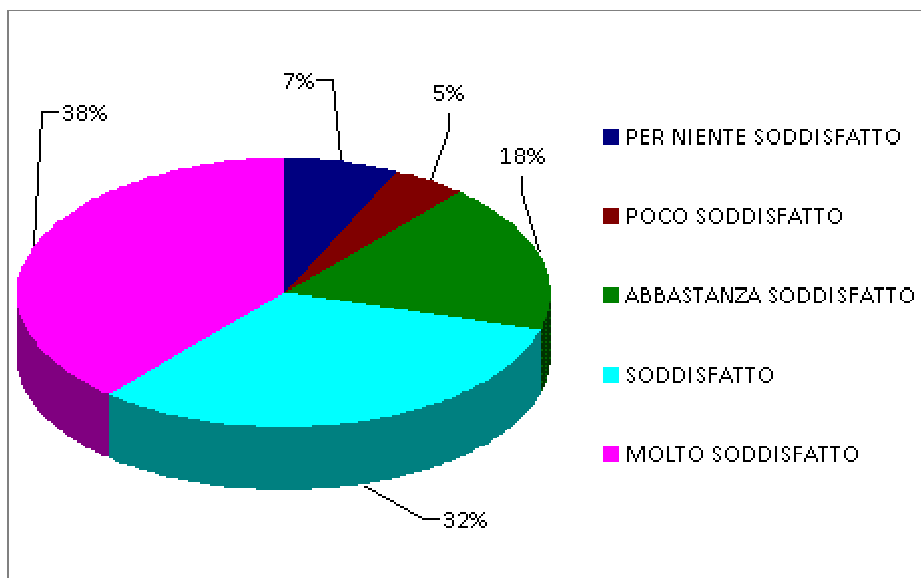
In totale i questionari pervenuti sono stati 44, un numero piuttosto esiguo, anche se va rilevato che questo primo monitoraggio sull'avvio del ciclo della trasparenza non è stato diffuso forse in maniera adeguata né si hanno riscontri precisi della frequenza di accesso ai canali della trasparenza. E' prevedibile che, a seguito di opportuna conoscenza attuata mediante organizzazione di "giornate della trasparenza", ed altre iniziative di comunicazione con individuazione precisa degli stakeholder, si potranno ottenere feedback più rilevanti.

Va evidenziato che, stante l'esiguo numero degli utenti che hanno compilato il questionario, i risultati sono sostanzialmente positivi.

In relazione all'accessibilità è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio in merito alla semplicità della navigazione all'interno dell'intera sezione "Amministrazione Trasparente" e, a seguire, alla facilità di individuare le informazioni di interesse all'interno della stessa.

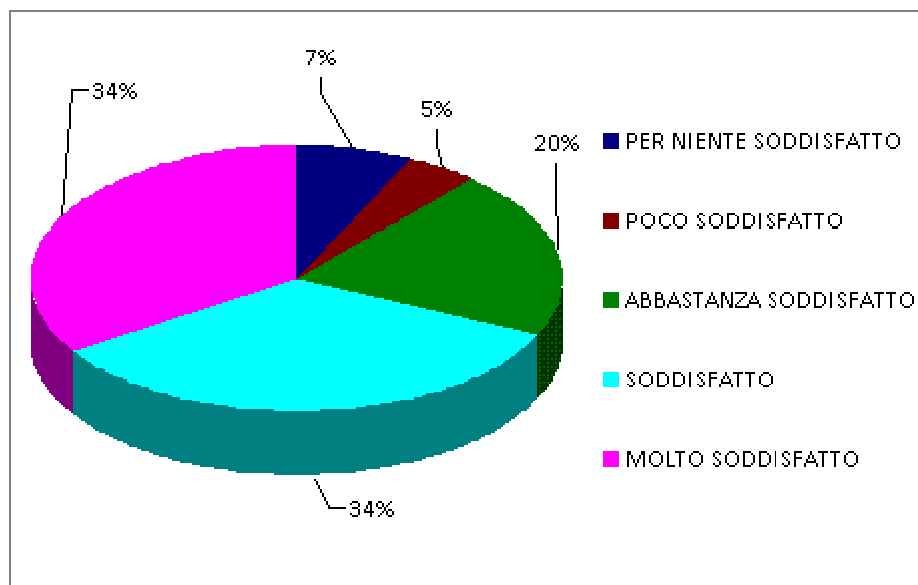
SEMPLICITA' DELLA NAVIGAZIONE

PER NIENTE SODDISFATTO	3	7%
POCO SODDISFATTO	2	4%
ABBASTANZA SODDISFATTO	8	18%
SODDISFATTO	14	32%
MOLTO SODDISFATTO	17	39%
	44	100%



FACILITA' DI INDIVIDUAZIONE DELLE INFORMAZIONI

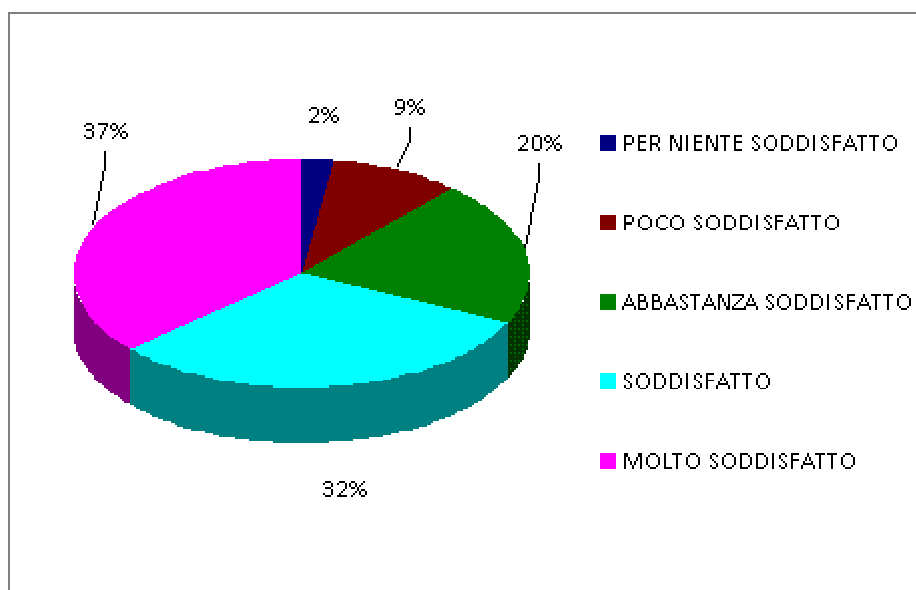
PER NIENTE SODDISFATTO	3	7%
POCO SODDISFATTO	2	5%
ABBASTANZA SODDISFATTO	9	20%
SODDISFATTO	15	34%
MOLTO SODDISFATTO	15	34%
	44	100%



In relazione alla completezza dei dati e delle informazioni è stato chiesto di esprimere un giudizio su quanto essi siano esaustivi.

COMPLETEZZA

PER NIENTE SODDISFATTO	1	2%
POCO SODDISFATTO	4	9%
ABBASTANZA SODDISFATTO	9	21%
SODDISFATTO	14	32%
MOLTO SODDISFATTO	16	36%
	44	100%



Rispetto a questa domanda le osservazioni sono state le seguenti:

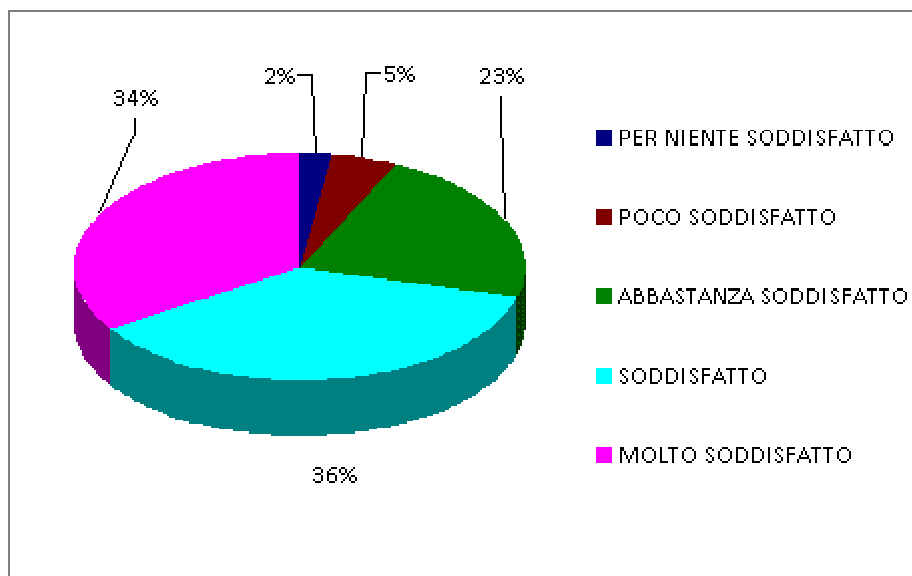
- 1)
completare inserimento dati in varie parti ad oggi mancanti
- 2)
i provvedimenti amministrativi sono "miscelati" e poco distinguibili

In questa prima fase l'implementazione dei dati, come detto sopra, non è ancora completata. Per quanto riguarda la sezione web su cui vengono pubblicati in tabelle i provvedimenti si cercherà di migliorarne il layout grafico.

Per quanto riguarda la chiarezza, aspetto fondamentale ai fini della comprensibilità delle informazioni, e quindi dell'efficacia, i risultati sono i seguenti:

CHIAREZZA

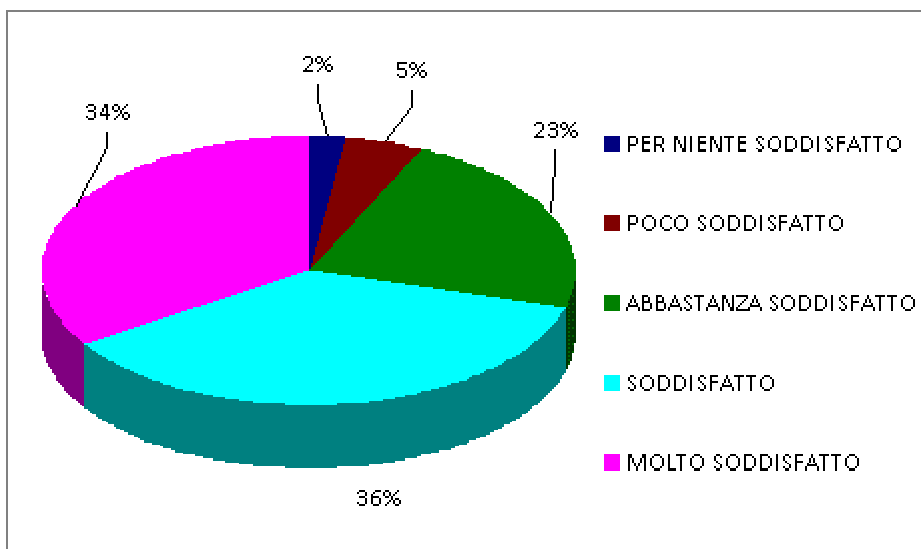
PER NIENTE SODDISFATTO	1	2%
POCO SODDISFATTO	2	5%
ABBASTANZA SODDISFATTO	10	23%
SODDISFATTO	16	36%
MOLTO SODDISFATTO	15	34%
	44	100%



Infine il D.Lgvo n. 33 /2013 sottolinea l'importanza della tempestività di pubblicazione e dell'aggiornamento, e pertanto si è voluto verificare il livello di soddisfazione in relazione a questo aspetto.

AGGIORNAMENTO

PER NIENTE SODDISFATTO	1	2%
POCO SODDISFATTO	2	5%
ABBASTANZA SODDISFATTO	10	23%
SODDISFATTO	16	36%
MOLTO SODDISFATTO	15	34%
	44	100%



Altra osservazione rilevata:

3)

eviterei la duplicazione di atti e documenti, in caso di variazione in fase di approvazione tra proposta e atto definitivo affiancare il nuovo documento lasciando in visione il vecchio (magari barrato) per poter verificare le correzioni apportate dall'organo competente

Probabilmente il riferimento riguarda la sezione "Pianificazione e governo del territorio", in cui, ai sensi dell' art. 39 comma 1, lett. a) del D.lgs n.33/2013 si pubblicano gli atti di governo del territorio quali strumenti urbanistici, generali e di attuazione, nonché le loro varianti. La norma prevede che si pubblicano gli atti e gli allegati tecnici di riferimento sia nella fase di proposta di adozione/approvazione che nella successiva di adozione/approvazione.

In definitiva da questa prima verifica, ribadendo l'esiguità dei dati raccolti, emerge sostanzialmente un quadro sufficientemente positivo, da cui però scaturiscono alcuni spunti di riflessione per migliorare. Si dovrà attendere una ulteriore verifica anche del livello di frequenza di accesso alla sezione per procedere ad ulteriori indagini mirate sugli aspetti qualitativi della trasparenza.