



COMUNE DI VENEZIA

DIREZIONE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

Settore Controllo Interno e Statistica

Servizio Qualità Processi e Servizi

GIORNATA DELLA TRASPARENZA

1° DICEMBRE 2014

***INDAGINE DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA***

Venezia, 16 marzo 2015

INDICE

1.	<i>INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI</i>	3
2.	<i>GIORNATA DELLA TRASPARENZA</i>	4
3.	<i>ARTICOLAZIONE DELL'INDAGINE E METODOLOGIA</i>	4
3.1	Strumento di rilevazione e modalità di somministrazione.....	4
3.2	Modello di questionario e struttura.....	5
3.3	Campione.....	6
4.	<i>RISULTATI</i>	6
4.1	Questionari compilati.....	6
4.2	Risultati: <i>Questionario tipo A</i> - incontro pubblico.....	7
	I) CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	7
	II) PROFILO MEDIO COMPILATORI.....	8
	III) ANALISI DELLE SINGOLE RISPOSTE AI QUESTIONARI.....	8
	IV) ANALISI COMBINATA DI GRUPPI DI RISPOSTE AI QUESTIONARI.....	21
4.3	Risultati: <i>Questionari tipo B</i> - Sportelli Urp e Centri Internet.....	23
	I) CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	23
	II) PROFILO MEDIO COMPILATORI.....	24
	III) ANALISI DELLE SINGOLE RISPOSTE AI QUESTIONARI.....	24
	IV) ANALISI COMBINATA DI GRUPPI DI RISPOSTE AI QUESTIONARI.....	36
4.4	Risultati: <i>Questionari tipo B - on line</i>	38
	I) CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	38
	II) PROFILO MEDIO COMPILATORI.....	39
	III) ANALISI DELLE SINGOLE RISPOSTE AI QUESTIONARI.....	39
	IV) ANALISI COMBINATA DI GRUPPI DI RISPOSTE AI QUESTIONARI.....	51
5.	<i>RISULTATI A CONFRONTO</i>	52
6.	<i>OSSERVAZIONI CONCLUSIVE</i>	55

1. INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Comune di Venezia nell'adempiere agli **obblighi sanciti D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33** "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*") e con l'intento di concorrere alla realizzazione di un'**amministrazione aperta, al servizio del cittadino**, ha:

pubblicato e reso accessibili



le **informazioni** riguardanti la propria **organizzazione** e le proprie **attività**

nella sezione "*Amministrazione Trasparente*"

(vedi <http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/63763>),
conformemente allo schema indicato dal citato decreto.

In tale sezione è presente anche il
Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità,
adottato dal Comune di Venezia, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 10 del D.Lgs. 33/2013,
in cui è previsto che

le
amministrazioni
presentino



il *Piano della Performance* e la
Relazione sulla Performance



alle **associazioni**
dei consumatori o
utenti, ai **centri di**
ricerca e ad ogni
altro **osservatore**
qualificato

nell'ambito di apposite *Giornate della Trasparenza* (art. 10, co. 6)

L'art. 17 del *Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità* prevede, inoltre, che al
termine delle ***Giornate per la Trasparenza*** venga condotta



una specifica indagine di soddisfazione ("*Customer Satisfaction*"),



predisposta dal Servizio Qualità Processi e Servizi,
al fine di **raccogliere le indicazioni e i suggerimenti dei partecipanti**.

2. GIORNATA DELLA TRASPARENZA

Coerentemente con i dettati normativi di riferimento, il 1° dicembre 2014 il Comune di Venezia ha realizzato la *Giornata della Trasparenza*, alla cui organizzazione hanno collaborato la Segreteria Generale, il Settore Affari Generali e Trasparenza, il Servizio Comunicazione al Cittadino e il Settore Controllo Interno e Statistica.

Al fine di favorire la massima partecipazione degli stakeholder all'iniziativa sono stati previsti:

1. **un incontro pubblico** presso il Centro Culturale Candiani di Mestre;
2. alcune **postazioni informatiche presso gli Urp e i Centri Internet** a disposizione degli utenti per la consultazione delle pagine del sito istituzionale, con il supporto del personale dei Servizi di riferimento.

All'incontro pubblico sono stati invitati gli studenti di tre classi di scuole medie superiori del territorio veneziano.

In occasione dell'evento, il Servizio Qualità Processi e Servizi del Settore Controllo Interno e Statistica ha avviato un'indagine di soddisfazione sui temi della trasparenza e della partecipazione, rivolta ai seguenti soggetti:

- ai partecipanti all'incontro della Giornata della Trasparenza,
- agli utenti degli Urp e dei Centri Internet,
- agli utilizzatori del sito internet istituzionale.

3. ARTICOLAZIONE DELL'INDAGINE E METODOLOGIA

3.1 Strumento di rilevazione e modalità di somministrazione

Per indagare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle iniziative e agli strumenti adottati dal Comune di Venezia in tema di trasparenza e partecipazione dei cittadini, si è ritenuto di avvalersi di:

⇒ **un'indagine di tipo quantitativo mediante la somministrazione di apposito questionario.**

Tenuto conto delle diverse modalità di coinvolgimento della cittadinanza per la *Giornata della Trasparenza*, sono state predisposte le **tipologie di questionario** e le **modalità di somministrazione** rappresentate nella tabella successiva.

Tipologia questionario	Tematiche oggetto di indagine	Destinatari	Modalità di somministrazione
<i>Tipo A</i>	1) Livelli di trasparenza e partecipazione 2) Qualità dell'iniziativa	Partecipanti all'incontro pubblico	<i>Autocompilazione</i>
<i>Tipo B</i>	1) Livelli di trasparenza e partecipazione	Utenti Urp e Centri Internet	<i>Autocompilazione</i>
<i>Tipo B</i>	1) Livelli di trasparenza e partecipazione	Cittadinanza	<i>On line</i>

Nei questionari di tipo A e B proposti agli utenti sono stati formulati **quesiti** riguardanti i **temi della trasparenza e della partecipazione**.

Il questionario di tipo A, somministrato nel corso dell'incontro pubblico, ha previsto **anche quesiti specifici sulla qualità dell'iniziativa**.

3.2 Modello di questionario e struttura

Per agevolare la compilazione e per ottenere risposte codificabili e confrontabili sono state perlopiù utilizzate **domande chiuse**.

Sono state utilizzate **domande aperte** solo per alcuni aspetti di cui si riteneva utile conoscere in modo più approfondito le opinioni e suggerimenti dei rispondenti.

E' stato chiesto agli utenti di attribuire una **valutazione** a specifici fattori, su una scala da 1 a 5 dove con 1 si intende *gravemente insufficiente* e con 5 *ottimo*.

Si riportano nella tabella successiva il riepilogo dei **temi** proposti dai **quesiti comuni** ad entrambe le tipologie di *questionario A e B* e i **temi dei quesiti specifici** del *questionario tipo A*.

TEMI DEI QUESITI COMUNI AI QUESTIONARI TIPO A E B
Finalità prevalenti e frequenza di accesso ad Internet per interagire con il Comune di Venezia
Conoscenza delle diverse modalità di governo trasparente attivate <i>on line</i> dal Comune di Venezia e facilità di consultazione
Conoscenza degli open data , temi prioritari, motivi e modalità per i quali si vorrebbe fossero pubblicati dati in formato aperto
Conoscenza degli obblighi introdotti dalla nuova normativa e della sezione "Amministrazione trasparente" (facilità di consultazione, utilità/interesse, voci più consultate, obiettivi e finalità di
Valutazione del livello di trasparenza garantito dal Comune di Venezia rispetto ad alcune specifiche tematiche
Valutazione sul livello complessivo di trasparenza del Comune di Venezia
Eventuali suggerimenti o osservazioni per il miglioramento degli strumenti con cui si garantiscono ai cittadini la trasparenza e la partecipazione
TEMI DEI QUESITI SPECIFICI DEL QUESTIONARIO DI TIPO A
Valutazione dell'utilità della Giornata della Trasparenza
Valutazione dell'evento pubblico

Si rinvia per maggiori dettagli ai questionari allegati:

-  **Allegato A – Questionario tipo A – Incontro pubblico**
-  **Allegato B – Questionario tipo B – Sportelli Urp e Centri Internet**
-  **Allegato C – Questionario tipo B – On line**

3.3 Campione

Sulla base dei dati forniti dal Servizio Comunicazione al Cittadino sulla numerosità degli utenti partecipanti all'incontro pubblico e sull'affluenza dell'utenza agli sportelli Urp e ai Centri Internet, si è valutato di distribuire i questionari come rappresentato nella tabella sottostante.

Destinatari	Tipologia questionario	N. questionari
Partecipanti incontro pubblico	Questionario tipo A	110
Utenza sportelli Urp e Centri Internet	Questionario tipo B	70
TOTALE QUESTIONARI DISTRIBUITI		180

Il **questionario on line** è stato messo a disposizione degli utenti sul sito istituzionale nell'apposita pagina informativa attivata in occasione della *Giornata della Trasparenza*.

4. RISULTATI

4.1 Questionari compilati

Dei totali **n. 180 questionari distribuiti** nel corso della giornata dedicata alla trasparenza ne sono stati **compilati complessivamente n. 89**, secondo la distribuzione di seguito rappresentata.

Destinatari	N. questionari distribuiti	N. questionari compilati	Percentuale questionari compilati sul totale dei questionari distribuiti
Partecipanti incontro pubblico	110	79	71,8%
Utenza sportelli Urp e Centri Internet	70	10	14,3%
TOTALE	180	89	49,4%

On line sono stati compilati solamente **n. 2** questionari.

4.2 Risultati: *Questionario tipo A* – incontro pubblico

Si riportano nelle pagine successive i risultati ottenuti dall'elaborazione delle risposte ai quesiti dei **n. 79 questionari compilati** dai partecipanti all'incontro pubblico, come da schema di rappresentazione illustrato nella tabella che segue.

SCHEMA DI RAPPRESENTAZIONE ELABORAZIONE QUESTIONARI		
OGGETTO DI RAPPRESENTAZIONE		MODALITÀ DI RAPPRESENTAZIONE
I)	Campione di riferimento	Tabella
II)	Profilo medio dei compilatori rispetto alle informazioni riguardanti i dati anagrafici, quali:	Tabella
	a) GENERE	
	b) ETÀ	
	c) TITOLO DI STUDIO	
	d) PROFESSIONE	
	e) COMUNE DI RESIDENZA	
	f) LIVELLO DI CONOSCENZE INFORMATICHE	
III)	Analisi delle singole risposte ai questionari: frequenza , in <u>ordine decrescente</u> , espressa in valore assoluto e percentuale , delle scelte effettuate dagli utenti per ciascuna opzione proposta nei singoli quesiti	Tabella
		Grafico
IV)	Analisi combinata di gruppi di risposte ai questionari: scheda di valutazione di eventuali discordanze tra le scelte effettuate dai compilatori in quesiti tra essi correlati	Tabella

I) CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Universo	N. questionari distribuiti	N. questionari compilati	Percentuale questionari compilati sul totale dei questionari distribuiti
Partecipanti incontro pubblico	110	79	71,8%

II) PROFILO MEDIO COMPILATORI

Incontro pubblico		
DATI ANAGRAFICI	PROFILO	PERCENTUALE
Genere	Maschio	68,00%
Età	<= 25 anni	98,67%
Titolo di studio	Media inferiore	98,67%
Professione	Studente	98,65%
Residenza	Comune di Venezia	72,00%
Conoscenze informatiche	Buone	39,19%

III) ANALISI DELLE SINGOLE RISPOSTE AI QUESTIONARI

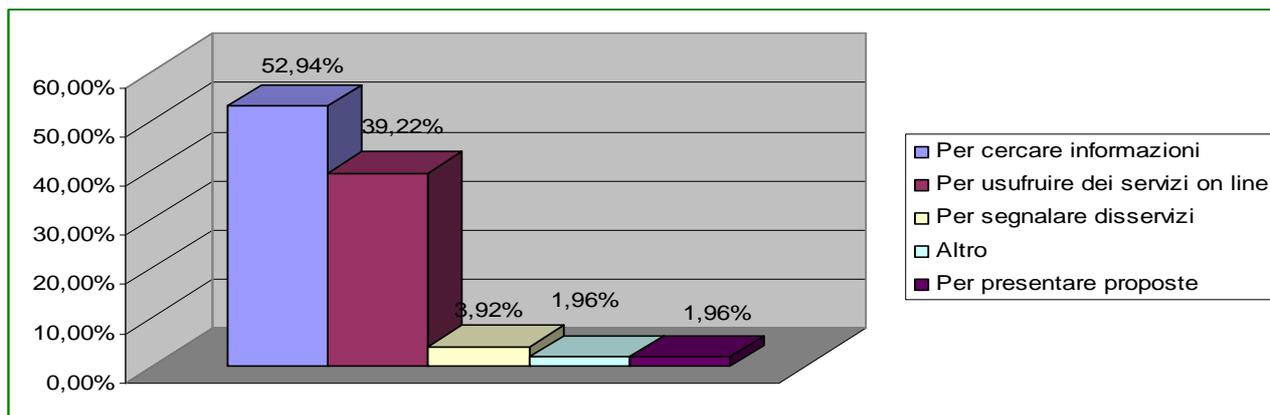
Nelle tabelle e nei grafici seguenti sono riportati i **valori assoluti e percentuali**, in ordine decrescente, della **frequenza** con cui le opzioni proposte nei singoli quesiti dei questionari sono state **scelte** dai compilatori.

Si precisa che per i quesiti a risposta chiusa ai compilatori è stata lasciata la facoltà di esprimere più preferenze, senza limite di numero.

A. Utilizza internet per interagire con il Comune di Venezia?

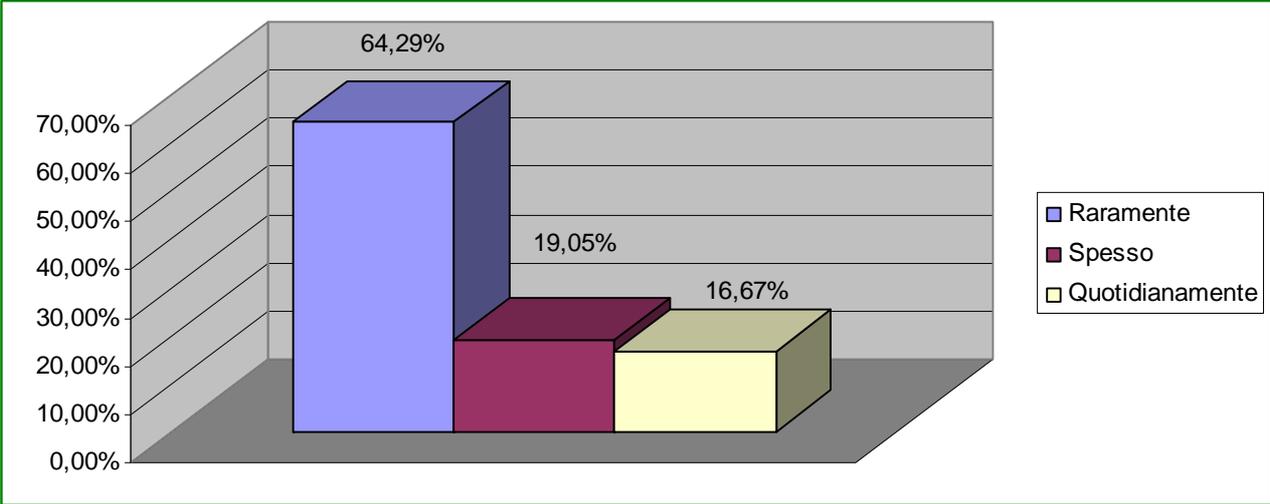
A.1 Se sì, per quali finalità?

Finalità	Valore assoluto	Percentuale
Per cercare informazioni	27	52,94%
Per usufruire dei servizi on line	20	39,22%
Per segnalare disservizi	2	3,92%
Per presentare proposte	1	1,96%
Altro (specificare)	1	1,96%
TOTALE	51	100%



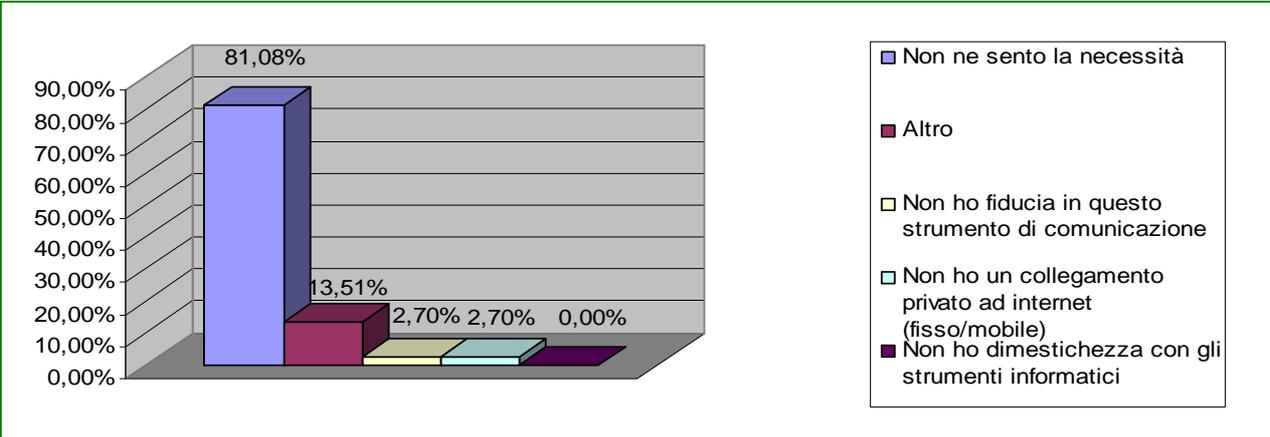
A.1.1 Se sì, con quale frequenza?

Frequenza	Valore assoluto	Percentuale
Raramente	27	64,29%
Spesso	8	19,05%
Quotidianamente	7	16,67%
TOTALE	42	100%



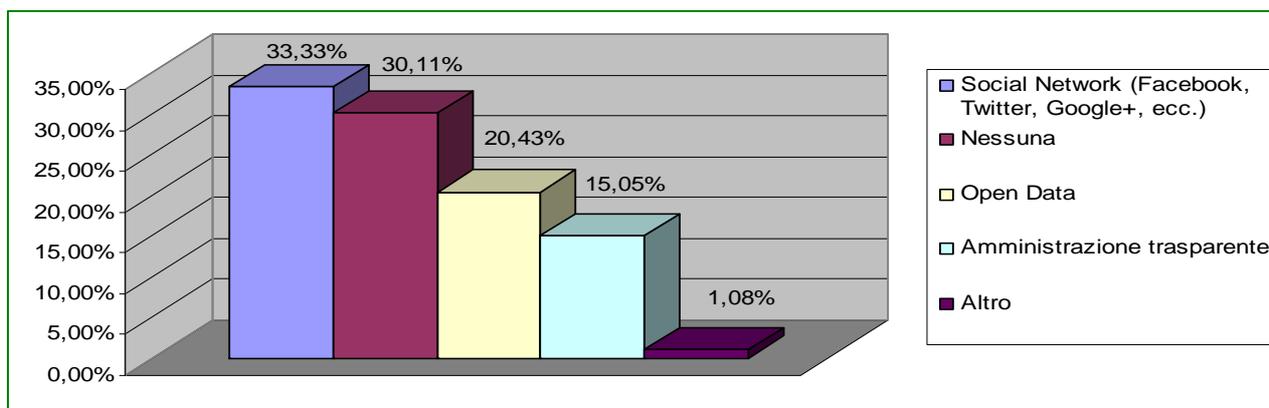
A.2 Se no, perché?

Ragioni	Valore assoluto	Percentuale
Non ne sento la necessità	30	81,08%
Altro (specificare)	5	13,51%
Non ho un collegamento privato ad internet (fisso/mobile)	1	2,70%
Non ho fiducia in questo strumento di comunicazione	1	2,70%
Non ho dimestichezza con gli strumenti informatici	0	0%
TOTALE	37	100%



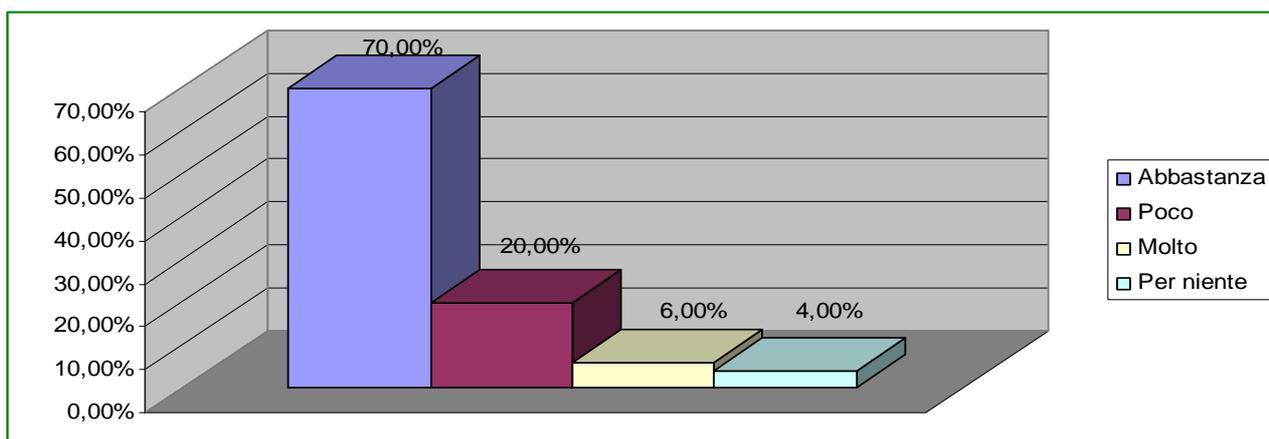
B. Il Comune di Venezia ha attivato *on line* diverse modalità di governo trasparente ed aperto alla partecipazione dei cittadini (Open Government). Ci può dire quali conosce?

Modalità di <i>Open Government</i>	Valore assoluto	Percentuale
Social Network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.)	31	33,33%
Nessuna	28	30,11%
Open Data	19	20,43%
Amministrazione trasparente	14	15,05%
Altro (specificare)	1	1,08%
TOTALE	93	100%



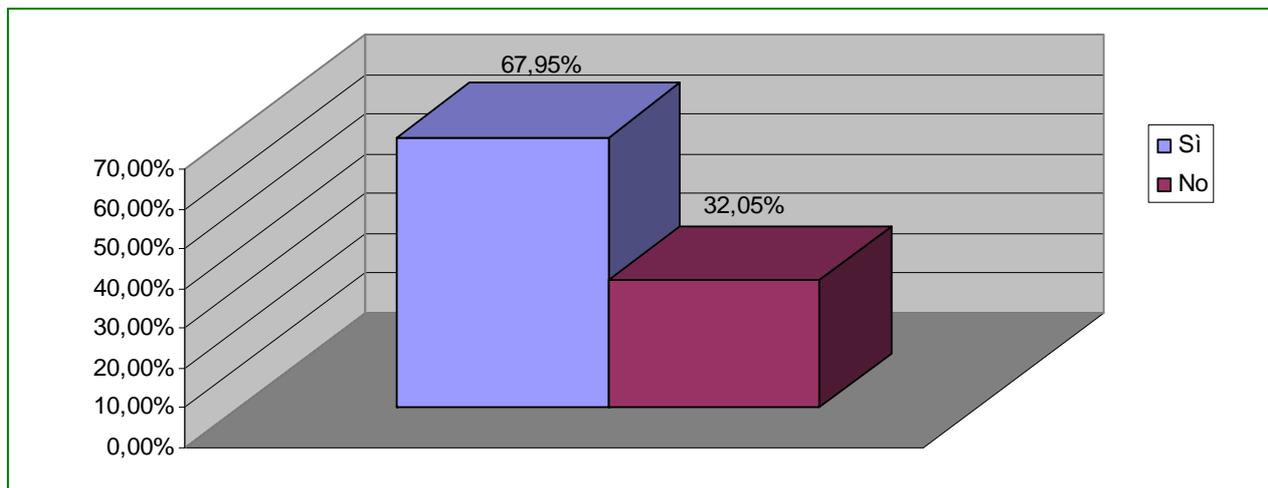
B. 1 Se conosce tali modalità, ritiene siano di facile consultazione?

Facilità di consultazione	Valore assoluto	Percentuale
Abbastanza	35	70,00%
Poco	10	20,00%
Molto	3	6,00%
Per niente	2	4,00%
TOTALE	50	100%



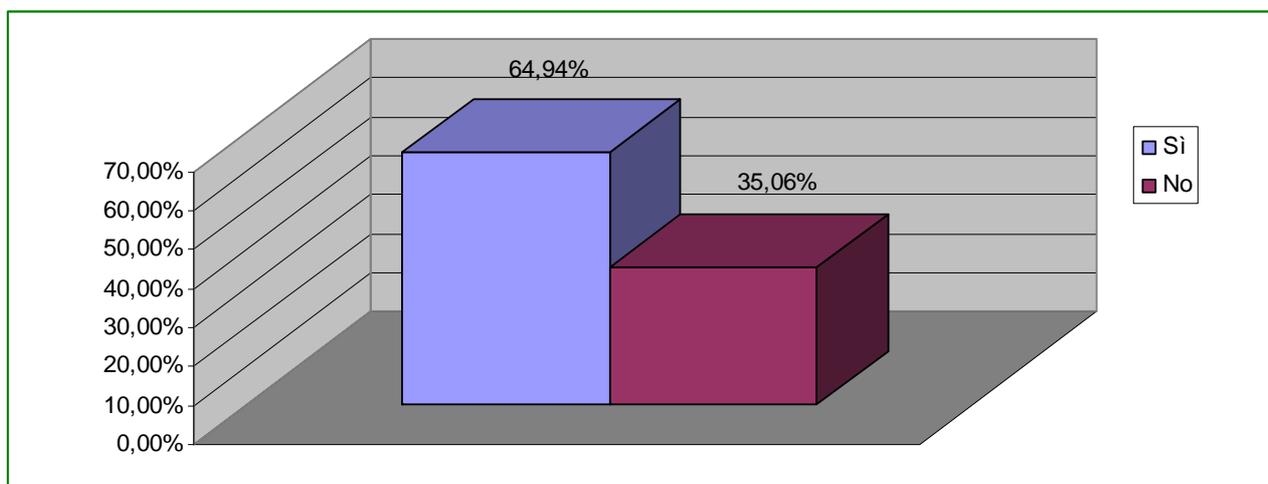
C. Ha sentito parlare degli *Open Data* (dati in formato aperto)?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Si	53	67,95%
No	25	32,05%
TOTALE	78	100%



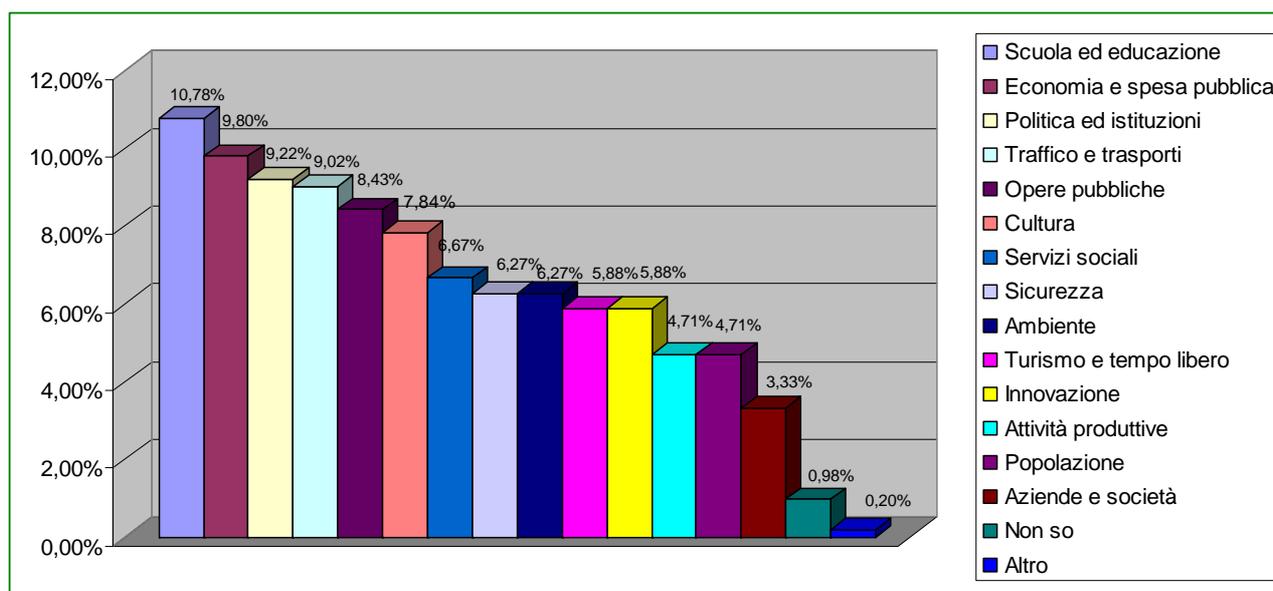
D. Sa a cosa servono gli *Open Data*?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Si	50	64,94%
No	27	35,06%
TOTALE	77	100%



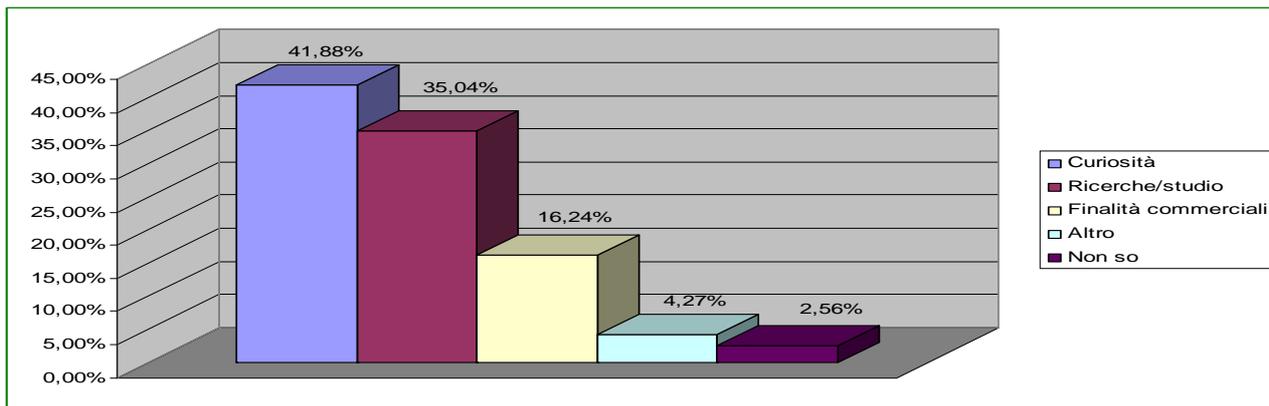
E. Quali sono i temi prioritari per i quali il Comune dovrebbe fornire dati in formato aperto?

Tem	Valore assoluto	Percentuale
Scuola ed educazione	55	10,78%
Economia e spesa pubblica	50	9,80%
Politica ed istituzioni	47	9,22%
Traffico e trasporti	46	9,02%
Opere pubbliche	43	8,43%
Cultura	40	7,84%
Servizi sociali	34	6,67%
Ambiente	32	6,27%
Sicurezza	32	6,27%
Innovazione	30	5,88%
Turismo e tempo libero	30	5,88%
Popolazione	24	4,71%
Attività produttive	24	4,71%
Aziende e società	17	3,33%
Non so	5	0,98%
Altro (specificare)	1	0,20%
TOTALE	510	100%



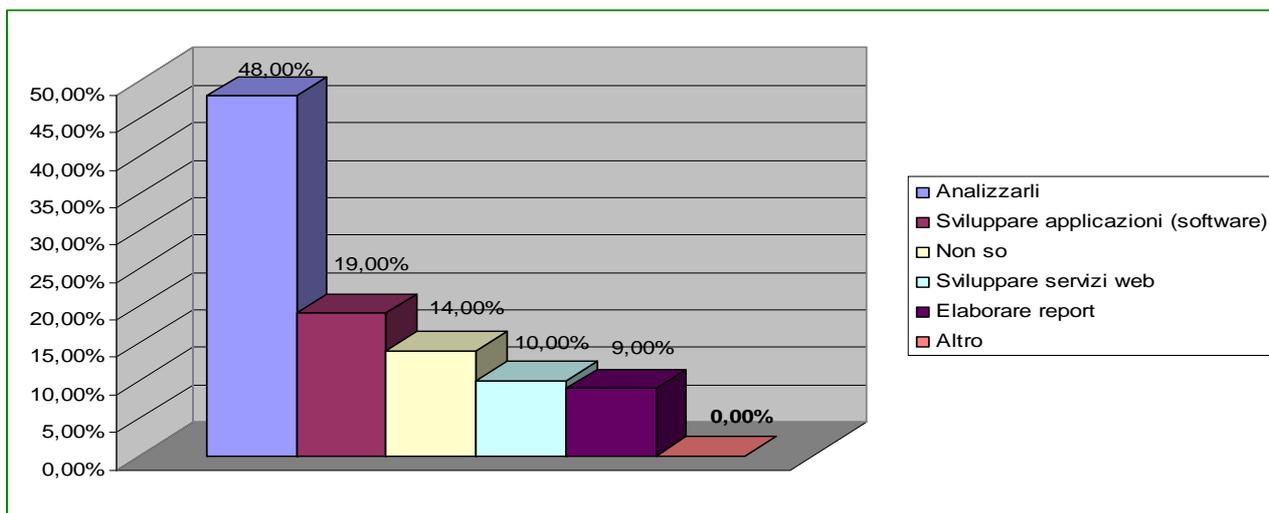
F. Per quali motivi vorrebbe fossero pubblicati tali dati?

Motivi	Valore assoluto	Percentuale
Curiosità	49	41,88%
Ricerche/studio	41	35,04%
Finalità commerciali	19	16,24%
Altro (specificare)	5	4,27%
Non so	3	2,56%
TOTALE	117	100%



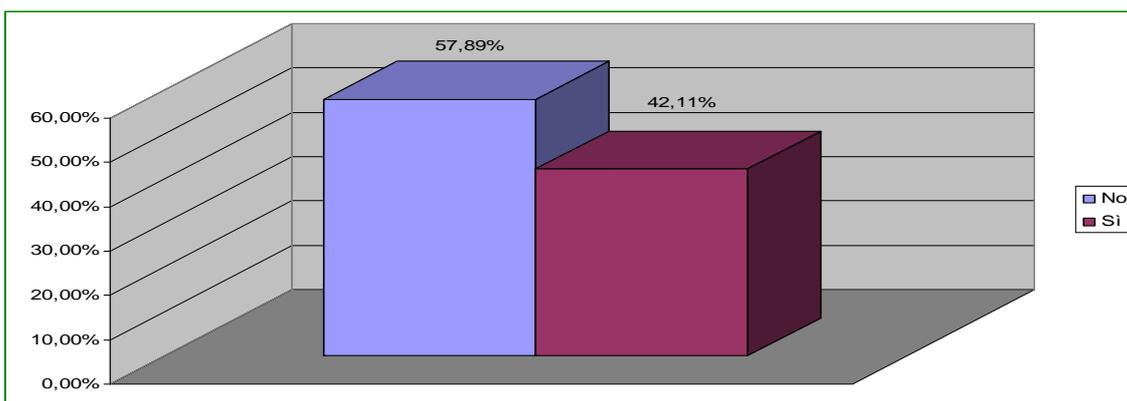
G. Per quali finalità vorrebbe scaricare tali dati?

Finalità	Valore assoluto	Percentuale
Analizzarli	48	48,00%
Sviluppare applicazioni (software)	19	19,00%
Non so	14	14,00%
Sviluppare servizi web	10	10,00%
Elaborare report	9	9,00%
Altro (specificare)	0	0%
TOTALE	100	100%



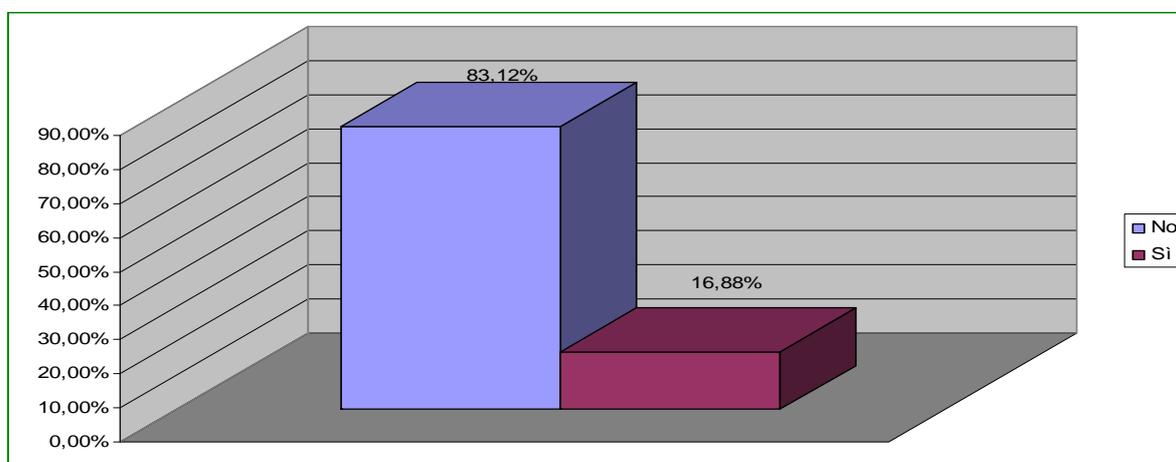
H. È a conoscenza che la recente normativa ha introdotto nuovi obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e ha istituito la sezione “Amministrazione trasparente” nei siti internet della Pubblica Amministrazione?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
No	44	57,89%
Sì	32	42,11%
TOTALE	76	100%



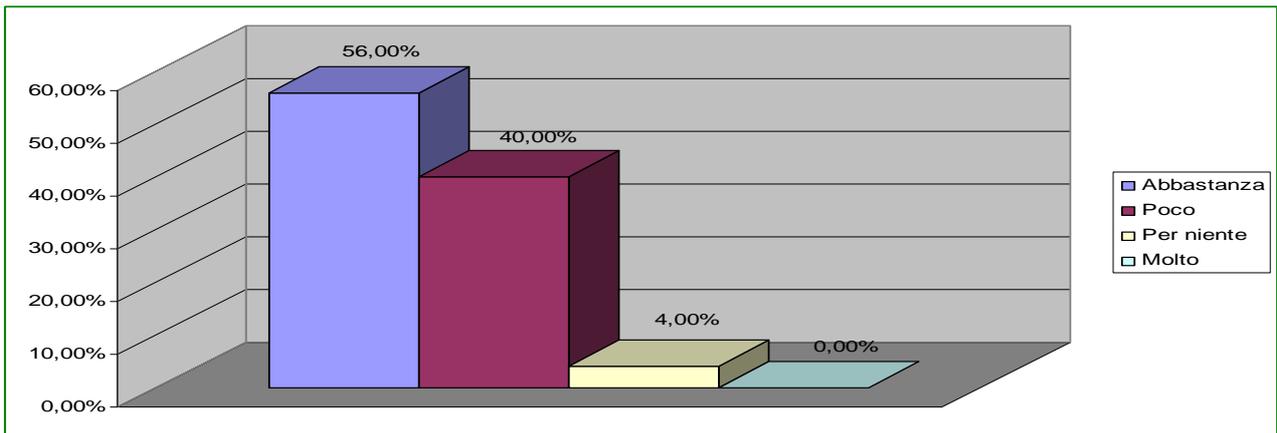
I. Ha mai consultato la sezione “Amministrazione trasparente” presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
No	64	83,12%
Sì	13	16,88%
TOTALE	77	100%



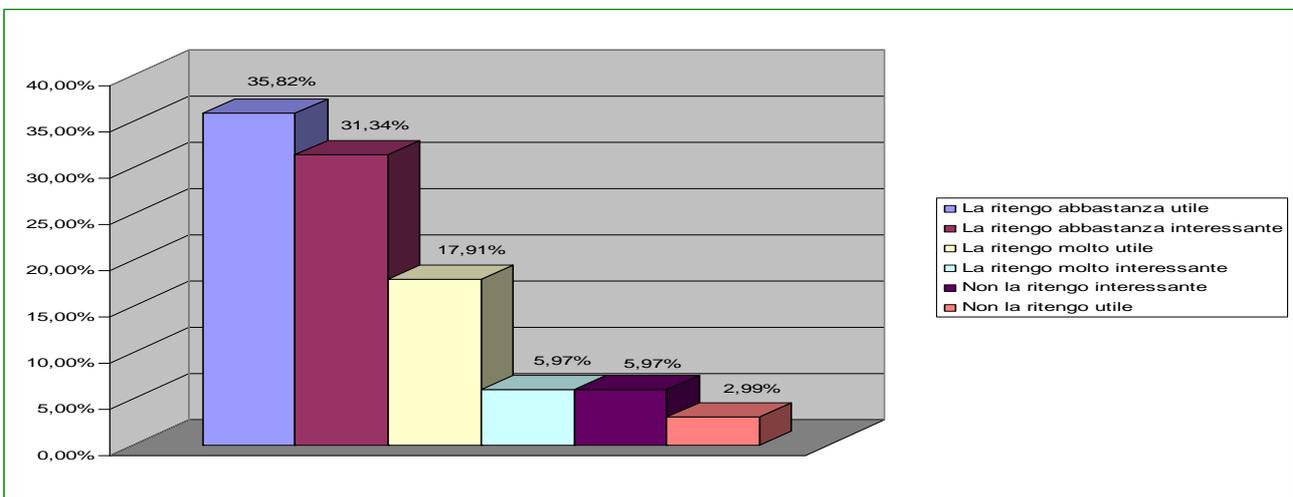
I.1 Se sì, ritiene che la sezione “Amministrazione trasparente” sia di facile consultazione? (se no si passi alla domanda J)

Facilità di consultazione	Valore assoluto	Percentuale
Abbastanza	14	56,00%
Poco	10	40,00%
Per niente	1	4,00%
Molto	0	0%
TOTALE	25	100%



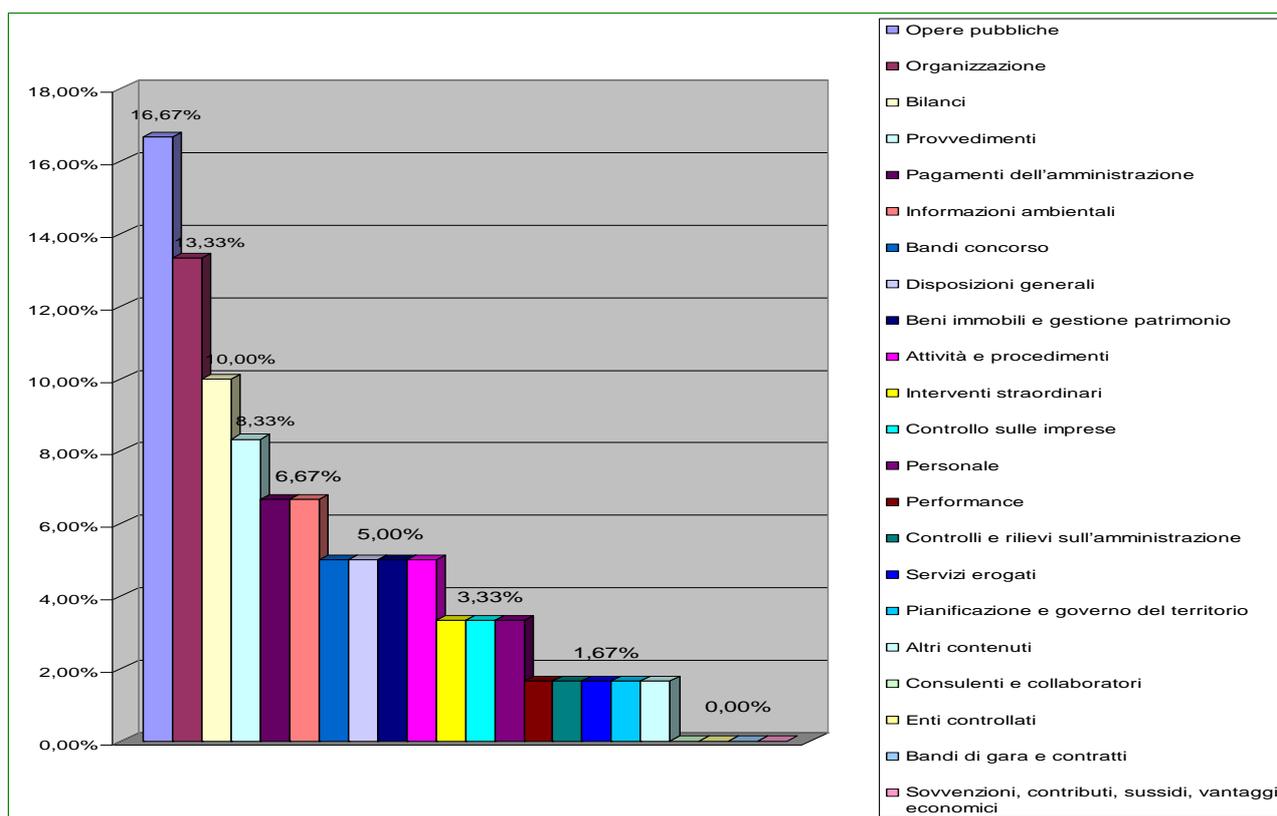
I. 2 Può dirci se ritiene la sezione “Amministrazione trasparente” utile e/o interessante barrando le definizioni che esprimono il suo giudizio?

Utilità e interesse	Valore assoluto	Percentuale
La ritengo abbastanza utile	24	35,82%
La ritengo abbastanza interessante	21	31,34%
La ritengo molto utile	12	17,91%
La ritengo molto interessante	4	5,97%
Non la ritengo interessante	4	5,97%
Non la ritengo utile	2	2,99%
TOTALE	67	100%



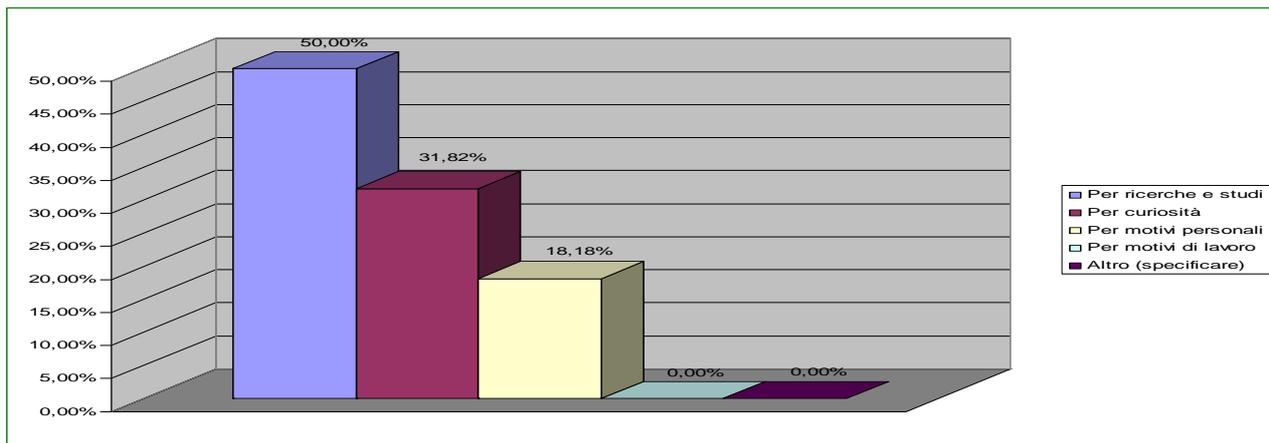
I. 3 In particolare, quali delle seguenti voci della sezione “Amministrazione trasparente” ha consultato?

Voci	Valore assoluto	Percentuale
Opere pubbliche	10	16,67%
Organizzazione	8	13,33%
Bilanci	6	10,00%
Provvedimenti	5	8,33%
Pagamenti dell'amministrazione	4	6,67%
Informazioni ambientali	4	6,67%
Bandi concorso	3	5,00%
Disposizioni generali	3	5,00%
Beni immobili e gestione patrimonio	3	5,00%
Attività e procedimenti	3	5,00%
Interventi straordinari	2	3,33%
Controllo sulle imprese	2	3,33%
Personale	2	3,33%
Performance	1	1,67%
Controlli e rilievi sull'amministrazione	1	1,67%
Servizi erogati	1	1,67%
Pianificazione e governo del territorio	1	1,67%
Altri contenuti	1	1,67%
Consulenti e collaboratori	0	0%
Enti controllati	0	0%
Bandi di gara e contratti	0	0%
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	0	0%
TOTALE	60	100%



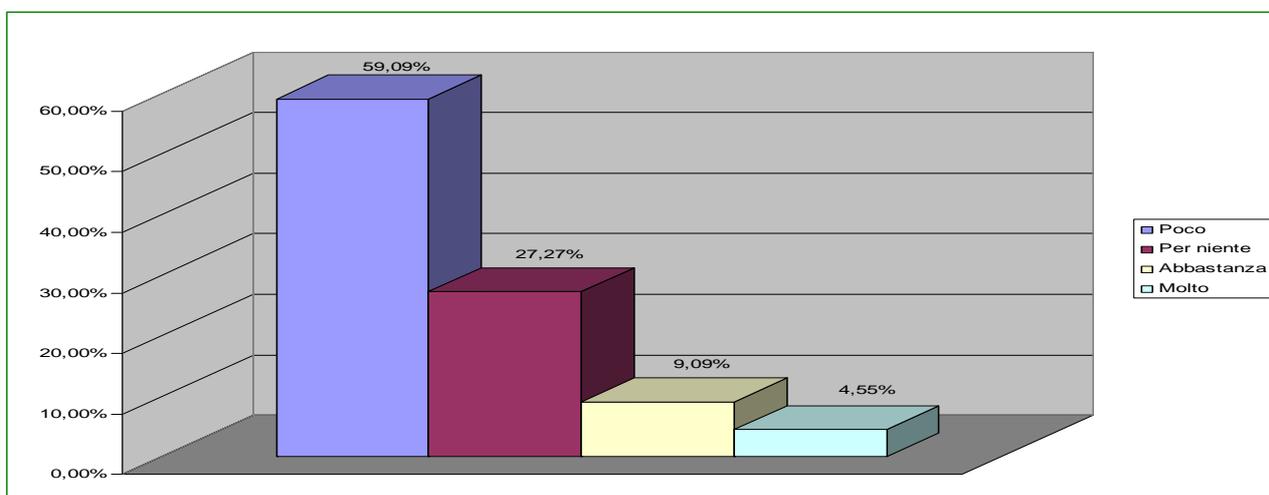
I. 4 Con quali obiettivi o per quali finalità ha consultato la sezione “Amministrazione trasparente”?

Obiettivi / finalità	Valore assoluto	Percentuale
Per ricerche e studi	11	50,00%
Per curiosità	7	31,82%
Per motivi personali	4	18,18%
Per motivi di lavoro	0	0%
Altro (specificare)	0	0%
TOTALE	22	100%



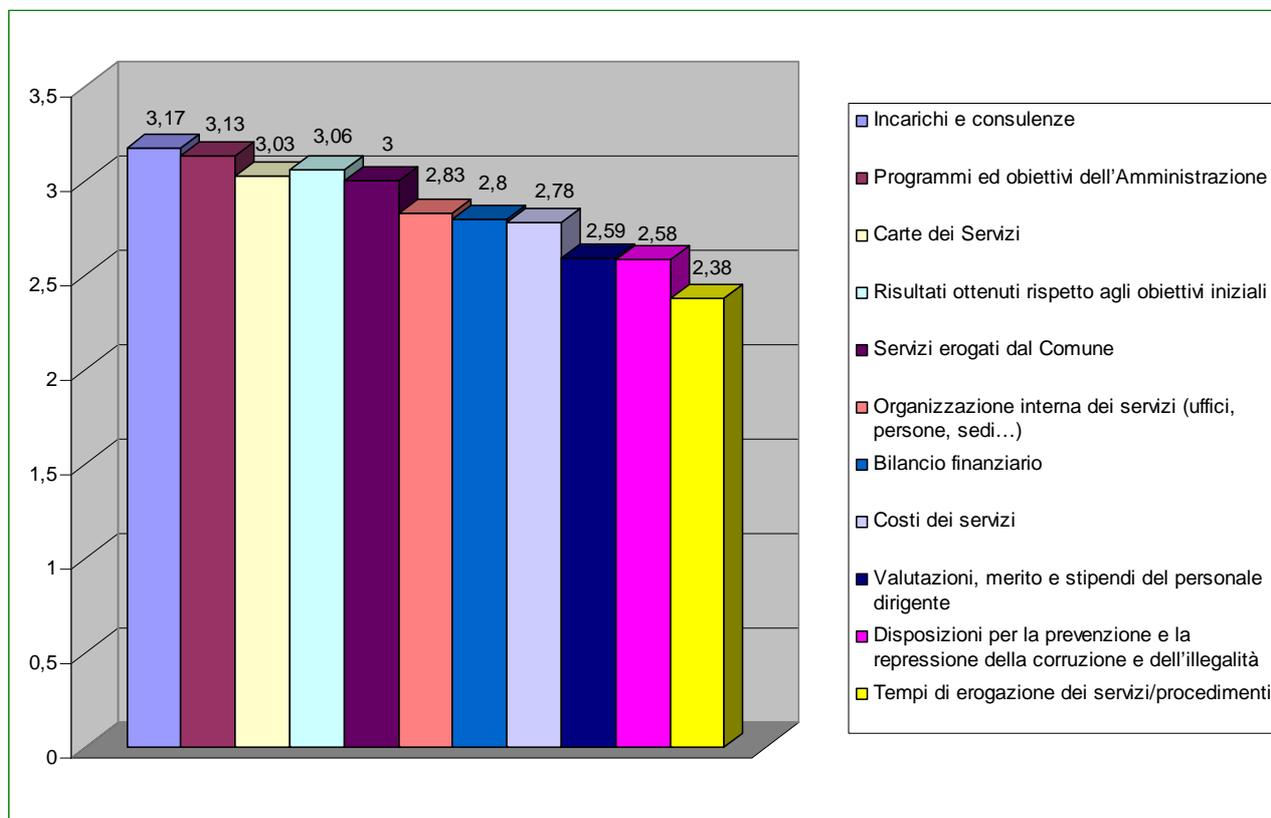
I. 5 Quanto ritiene siano state soddisfatte le Sue attese rispetto agli obiettivi e alle finalità di consultazione della sezione “Amministrazione trasparente”?

Soddisfazione	Valore assoluto	Percentuale
Poco	13	59,09%
Per niente	6	27,27%
Abbastanza	2	9,09%
Molto	1	4,55%
TOTALE	22	100%



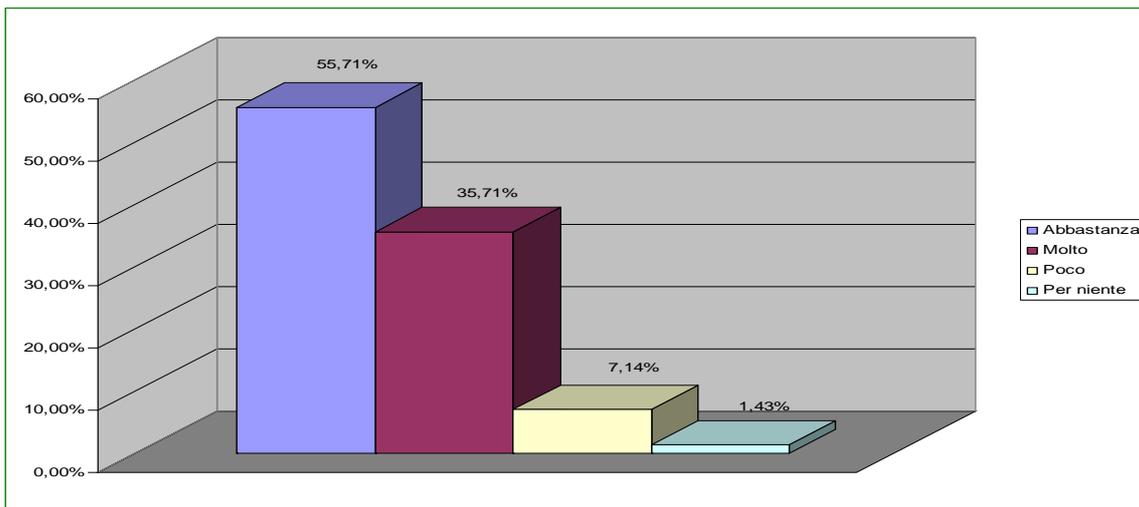
J. In termini generali, come valuta il livello di Trasparenza garantito dal Comune di Venezia rispetto ai seguenti temi?

Temi	Valutazione media (scala da 1 a 5)
Incarichi e consulenze	3,17
Programmi ed obiettivi dell'Amministrazione	3,13
Carte dei Servizi	3,03
Risultati ottenuti rispetto agli obiettivi iniziali	3,06
Servizi erogati dal Comune	3,00
Organizzazione interna dei servizi (uffici, persone, sedi...)	2,83
Bilancio finanziario	2,80
Costi dei servizi	2,78
Valutazioni, merito e stipendi del personale dirigente	2,59
Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità	2,58
Tempi di erogazione dei servizi/procedimenti	2,38
Media complessiva	2,85



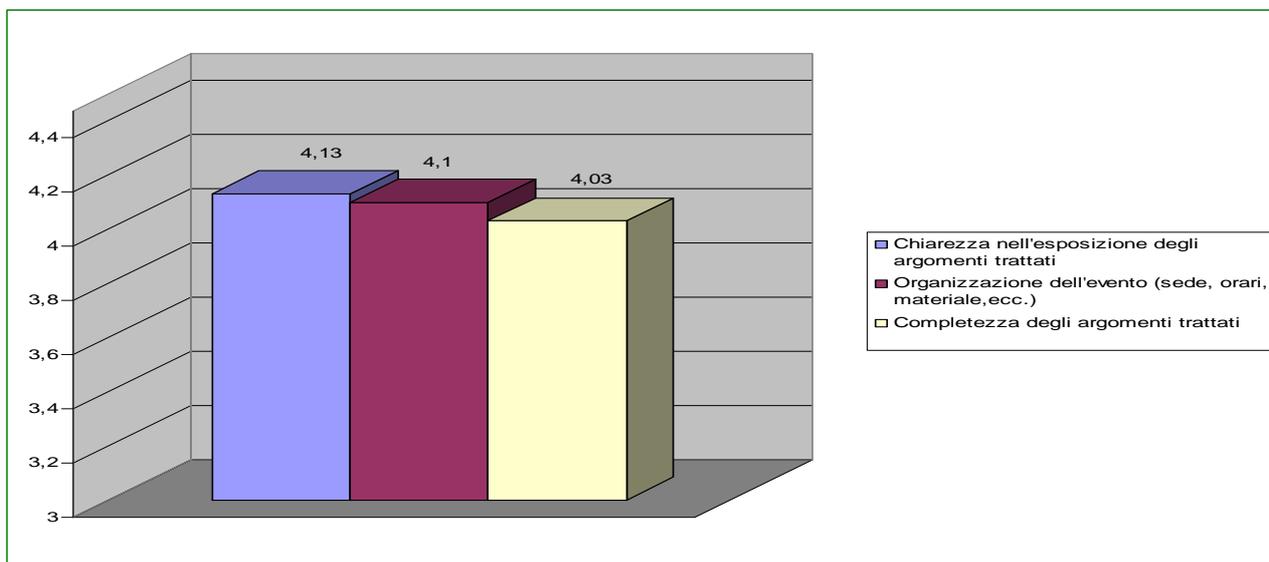
K. Ha trovato utile la *Giornata della Trasparenza* per conoscere meglio le attività del Comune?

Utilità	Valore assoluto	Percentuale
Abbastanza	39	55,71%
Molto	25	35,71%
Poco	5	7,14%
Per niente	1	1,43%
TOTALE	70	100%



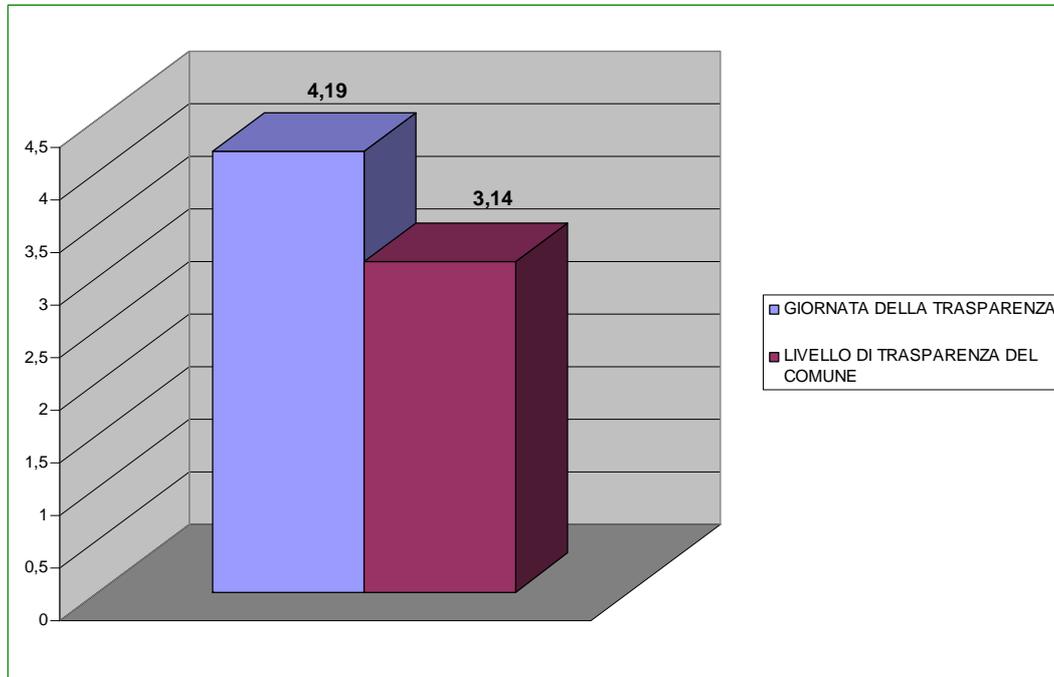
L. Rispetto all'evento odierno, come valuta i seguenti aspetti (scala 1 a 5):

Aspetti	Valutazione media (scala da 1 a 5)
Chiarezza nell'esposizione degli argomenti trattati	4,13
Completezza degli argomenti trattati	4,03
Organizzazione dell'evento (sede, orari, materiale, ecc.)	4,10
Media complessiva	4,09



M. Complessivamente come valuta:

	Valutazione media (scala da 1 a 5)
GIORNATA DELLA TRASPARENZA	4,19
LIVELLO DI TRASPARENZA DEL COMUNE	3,14



N. Ha dei suggerimenti da darci per migliorare gli strumenti con cui garantiamo ai nostri cittadini la trasparenza e la partecipazione? (domanda aperta)

Suggerimenti	n.
Dare maggiore pubblicità all'argomento poiché è poco conosciuto	4
Sensibilizzare i cittadini sull'utilizzo dei dati e pubblicizzare in modo maggiore le modalità con le quali è possibile accedere ai dati	1
Rendere più chiari e leggibili i documenti scritti in modo tale da renderli raggiungibili anche ad un cittadino medio	1
Pubblicare tutti i bilanci e che siano facilmente leggibili da tutti	1
Affidarsi ad esperti nel campo informatico per i mezzi di divulgazione dei dati	1
Discutere e apprendere questi argomenti a scuola, inserire nuovamente educazione civica non abbastanza approfondita o non svolta	1
Utilizzare maggiormente i social network a cui giovani prestano tempo più attenzione e nei quali hanno facilità a muoversi	2
Avvicinare i cittadini a questi nuovi sistemi che stanno adottando i comuni creando incontri e altri metodi di divulgazione	1
Sapere le cose così come stanno e non solo parte delle stesse	1
TOTALE	13

IV) ANALISI COMBINATA DI GRUPPI DI RISPOSTE AI QUESTIONARI

A fronte dell'analisi dei risultati derivanti dai dati elaborati, si evidenziano nelle tabelle che seguono le **discordanze individuate tra le scelte effettuate dagli utenti**.

DOMANDE I e I.1						
I	Ha mai consultato la sezione "Amministrazione trasparente" presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia?		I.1	Se sì, ritiene che la sezione "Amministrazione trasparente" sia di facile consultazione? (se no si passi alla domanda J)		
	No	64	83,12%	Abbastanza	14	56%
	Sì	13	16,88%	Poco	10	40%
	TOTALE	77	100%	Per niente	1	4%
				Molto	0	0%
				TOTALE	25	100%

DISCORDANZE					
Alla <u>domanda I</u> ▼				Rispondono positivamente n. compilatori ▼	
1	se i compilatori hanno <u>già consultato</u> la sezione "Amministrazione trasparente" →			13	
Alle <u>domande correlate</u> , riservate a coloro che hanno risposto positivamente alla domanda I, riguardanti: ▼				Rispondono n. compilatori ▼	
2	I.1	la <u>facilità di consultazione</u> della sezione "Amministrazione trasparente" →		25	
3	I.2	l' <u>utilità</u> e l' <u>interesse</u> della sezione "Amministrazione trasparente" →		38	
4	I.3	le <u>voci</u> della sezione "Amministrazione trasparente" <u>consultate</u> →		20	
5	I.4	gli <u>obiettivi</u> o le <u>finalità di consultazione</u> della sezione "Amministrazione trasparente" →		22	
6	I.5	il <u>soddisfacimento</u> delle attese rispetto agli obiettivi e alle finalità di consultazione della sezione "Amministrazione trasparente" →		22	

FATTORI CONDIZIONANTI

✓	posto che <u>intuitivamente</u> la risposta negativa alla domanda I escludeva una qualsiasi risposta alle domande correlate I.1, I.2, I.3, I.4 e I.5	➡	<p>è possibile che la domande I e le domande correlate abbiano una formulazione tale da consentire interpretazioni diverse</p>
---	--	---	---

VALUTAZIONI

↩	valutato l'uso del rafforzativo "mai" nella domanda I	➡	<p>è possibile che il rafforzativo "mai" possa aver generato confusione e incertezza sull'effettivo significato della domanda e della relativa risposta</p>
---	---	---	---

POSSIBILI INTERPRETAZIONI DELLA DOMANDA I

I. Ha mai consultato la sezione "Amministrazione trasparente" presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia?

IPOTESI	Si,	➡	non l'ho mai consultata
		➡	l'ho consultata
	No,	➡	non l'ho mai consultata
		➡	l'ho consultata



AREE DI MIGLIORAMENTO

A fronte di quanto evidenziato e in ottica di sviluppi futuri,

➡	<p>ci si propone di valutare scelte sintattiche e lessicali idonee a garantire</p>	➡	<p>la formulazione di quesiti univocamente comprensibili da parte dei destinatari</p> <p>l'affidabilità dei dati a beneficio dell'efficacia della rilevazione</p>
---	---	---	---

4.3 Risultati: Questionari tipo B - Sportelli Urp e Centri Internet

Si riportano nelle pagine successive i risultati ottenuti dall'elaborazione delle risposte ai quesiti dei **n. 10 questionari compilati** dagli utenti agli sportelli dell'Urp e dei Centri Internet, come da schema di rappresentazione illustrato nella tabella che segue.

SCHEMA DI RAPPRESENTAZIONE ELABORAZIONE QUESTIONARI		
OGGETTO DI RAPPRESENTAZIONE		MODALITÀ DI RAPPRESENTAZIONE
I)	Campione di riferimento	Tabella
II)	Profilo medio dei compilatori rispetto alle informazioni riguardanti i dati anagrafici, quali:	Tabella
	a) GENERE	
	b) ETÀ	
	c) TITOLO DI STUDIO	
	d) PROFESSIONE	
	e) COMUNE DI RESIDENZA	
	f) LIVELLO DI CONOSCENZE INFORMATICHE	
III)	Analisi delle singole risposte ai questionari: frequenza , in <u>ordine decrescente</u> , espressa in valore assoluto e percentuale , delle scelte effettuate dagli utenti per ciascuna opzione proposta nei singoli quesiti	Tabella
		Grafico
IV)	Analisi combinata di gruppi di risposte ai questionari: scheda di valutazione di eventuali discordanze tra le scelte effettuate dai compilatori in quesiti tra essi correlati	Tabella

I) CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Universo	N. questionari distribuiti	N. questionari compilati	Percentuale questionari compilati sul totale dei questionari distribuiti
Utenti Urp e Centri Internet	70	10	14,3%

II) PROFILO MEDIO COMPILATORI

Utenti Urp e Centri Internet		
DATI ANAGRAFICI	PROFILO	Percentuale
Genere	Maschio	50%
	Femmina	50%
Età	> 65 anni	50%
Titolo di studio	Media superiore	50%
Professione	Pensionato	70%
Residenza	Comune di Venezia	100%
Conoscenze informatiche	Buone	50%

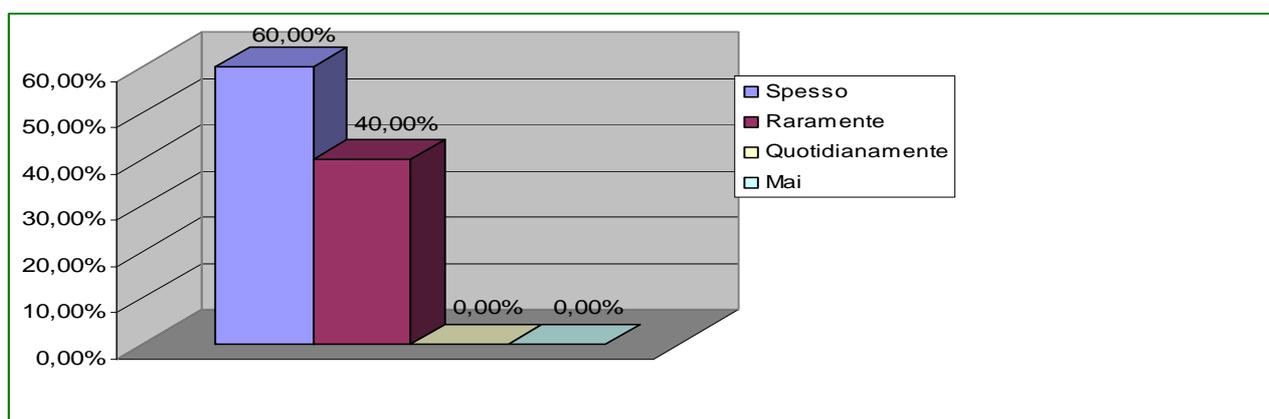
III) ANALISI DELLE SINGOLE RISPOSTE AI QUESTIONARI

Nelle tabelle e nei grafici seguenti sono riportati i **valori assoluti e percentuali**, in ordine decrescente, della **frequenza** con cui le opzioni proposte nei singoli quesiti dei questionari sono state **scelte** dai compilatori.

Si precisa che per i quesiti a risposta chiusa ai compilatori è stata lasciata la facoltà di esprimere più preferenze, senza limite di numero.

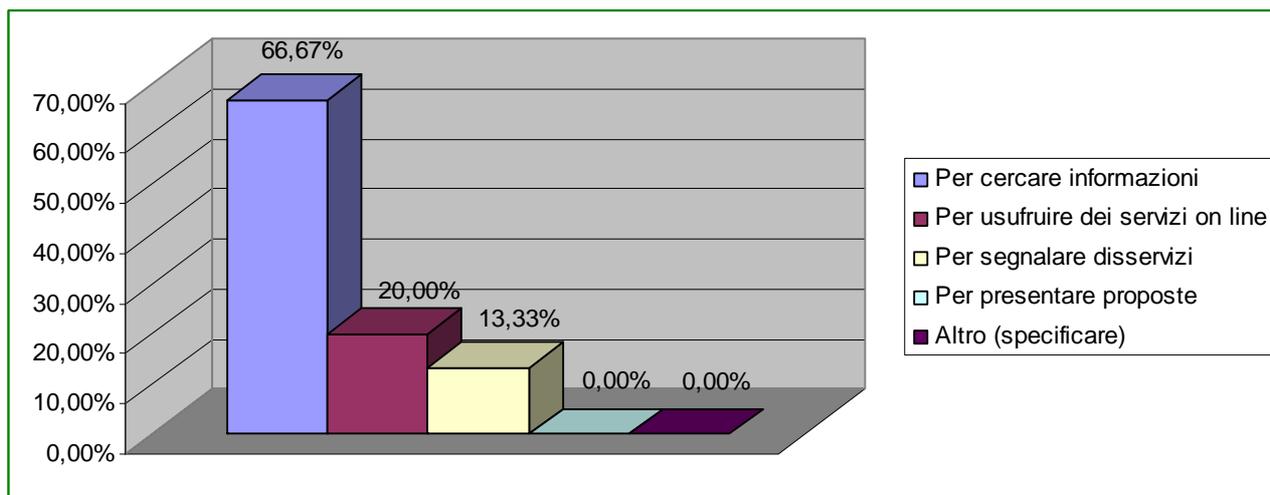
A. Con quale frequenza accede al sito del Comune di Venezia?

Frequenza	Valore assoluto	Percentuale
Spesso	6	60,00%
Raramente	4	40,00%
Quotidianamente	0	0%
Mai	0	0%
TOTALE	10	100%



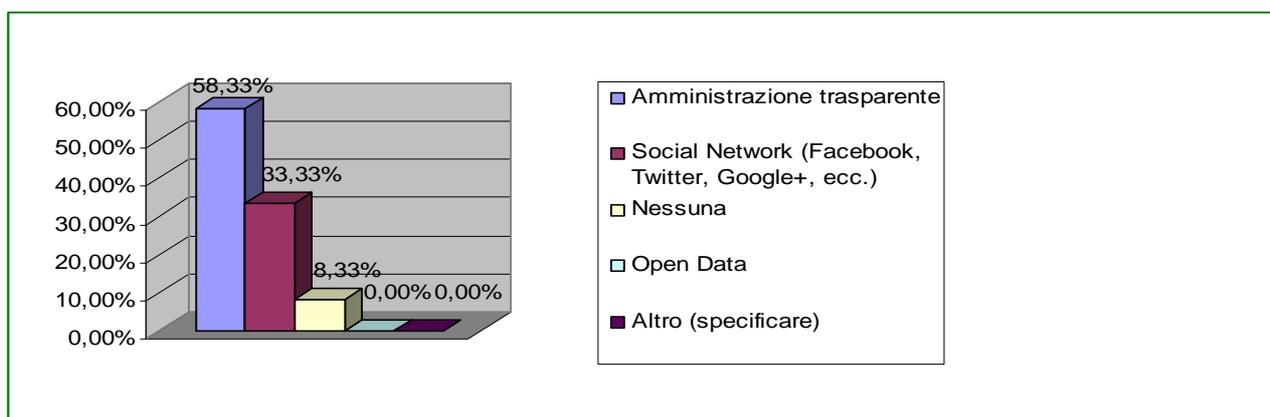
A.1 Se accede al sito del Comune di Venezia, può dirci con quali finalità prevalenti?

Finalità	Valore assoluto	Percentuale
Per cercare informazioni	10	66,67%
Per usufruire dei servizi on line	3	20,00%
Per segnalare disservizi	2	13,33%
Per presentare proposte	0	0%
Altro (specificare)	0	0%
TOTALE	15	100%



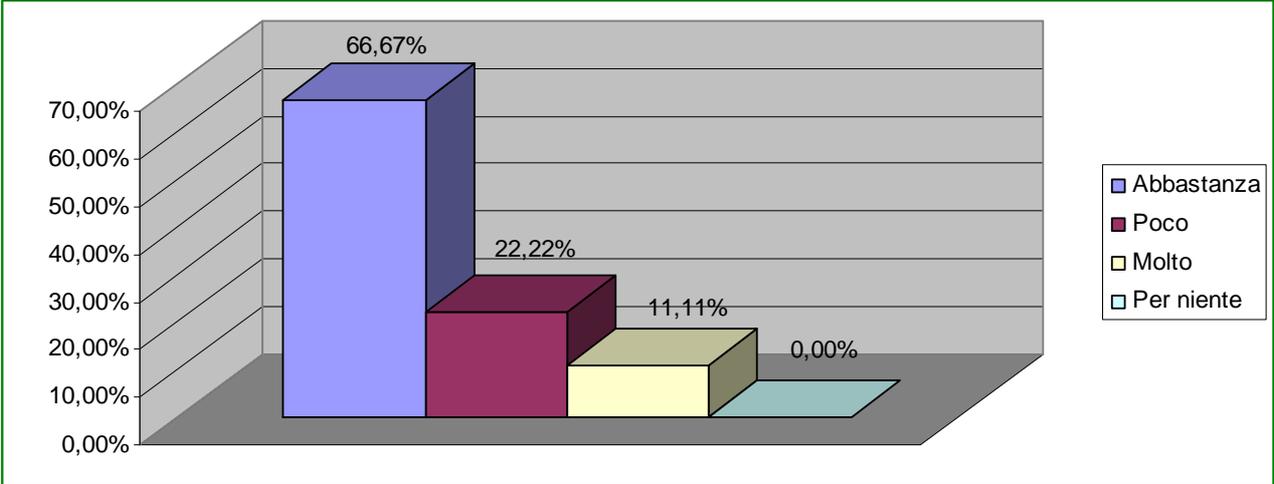
B. Il Comune di Venezia ha attivato on line diverse modalità di governo trasparente ed aperto alla partecipazione dei cittadini (Open Government). Ci può dire quali conosce?

Modalità open government	Valore assoluto	Percentuale
Amministrazione trasparente	7	58,33%
Social Network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.)	4	33,33%
Nessuna	1	8,33%
Open Data	0	0%
Altro (specificare)	0	0%
TOTALE	12	100%



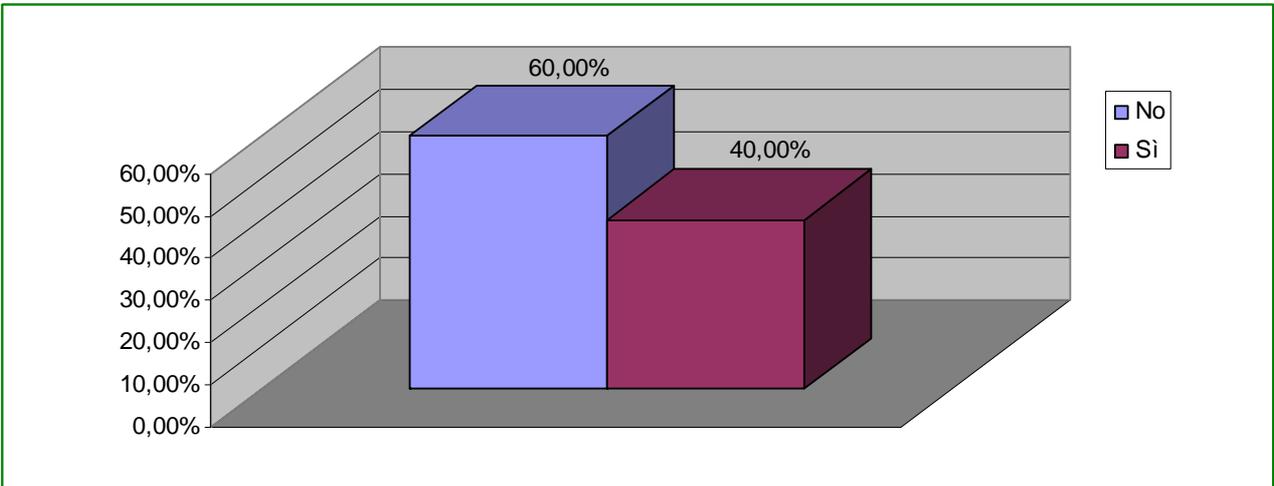
B. 1 Se conosce tali modalità, ritiene siano di facile consultazione?

Facilità di consultazione	Valore assoluto	Percentuale
Abbastanza	6	66,67%
Poco	2	22,22%
Molto	1	11,11%
Per niente	0	0%
TOTALE	9	100%



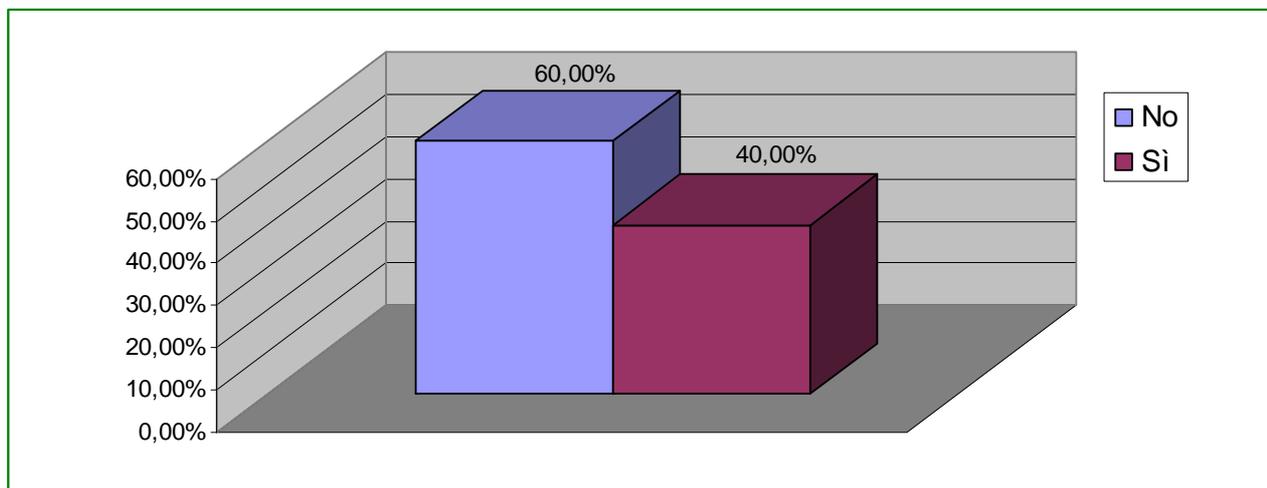
C. Ha sentito parlare degli *Open Data* (dati in formato aperto)?

	Valore assoluto	Percentuale
No	6	60,00%
Sì	4	40,00%
TOTALE	10	100%



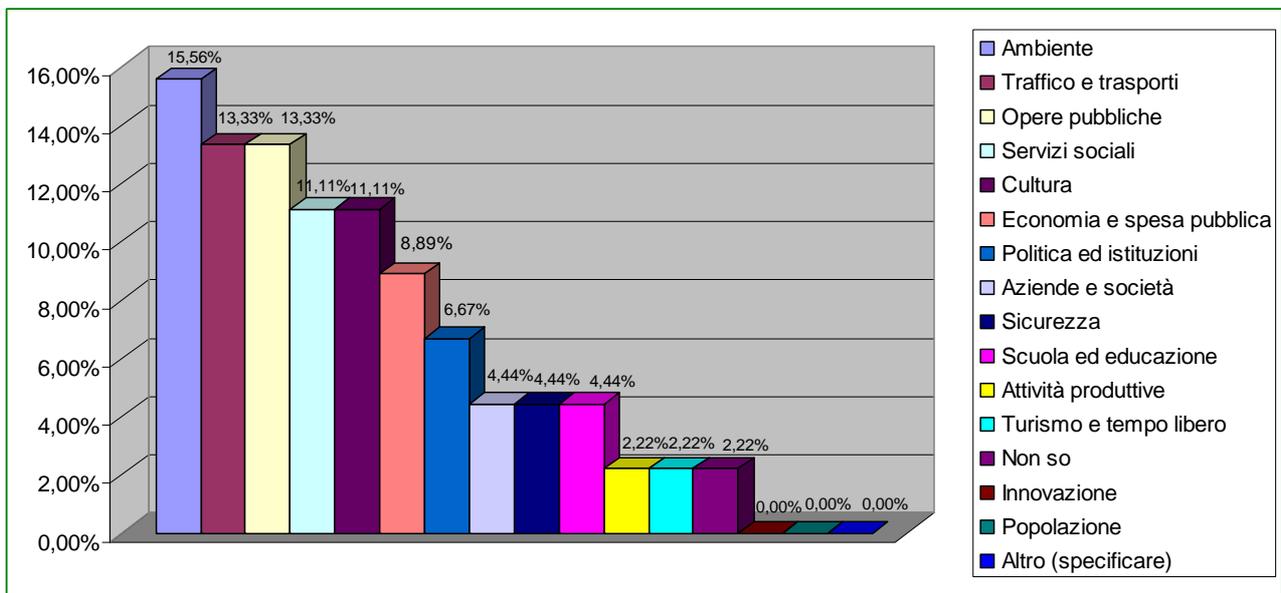
D. Sa a cosa servono gli *Open Data*?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
No	6	60,00%
Sì	4	40,00%
TOTALE	10	100%



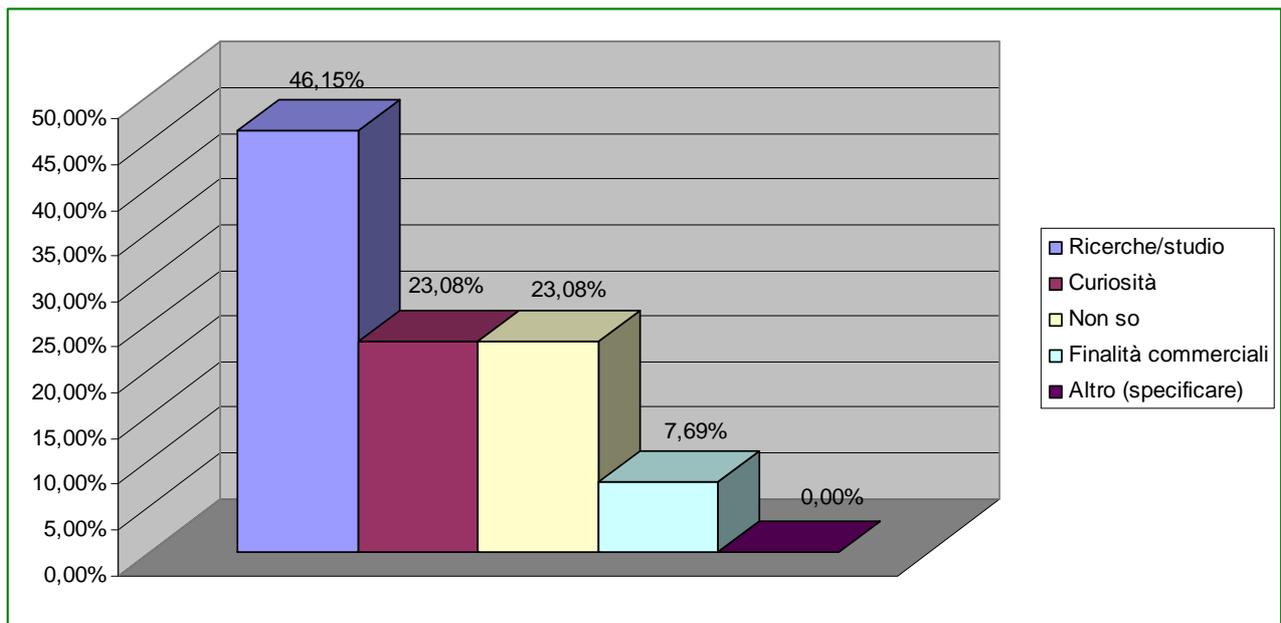
E. Quali sono i temi prioritari per i quali il Comune dovrebbe fornire dati in formato aperto?

Temi	Valore assoluto	Percentuale
Ambiente	7	15,56%
Traffico e trasporti	6	13,33%
Opere pubbliche	6	13,33%
Servizi sociali	5	11,11%
Cultura	5	11,11%
Economia e spesa pubblica	4	8,89%
Politica ed istituzioni	3	6,67%
Aziende e società	2	4,44%
Sicurezza	2	4,44%
Scuola ed educazione	2	4,44%
Attività produttive	1	2,22%
Turismo e tempo libero	1	2,22%
Non so	1	2,22%
Innovazione	0	0%
Popolazione	0	0%
Altro (specificare)	0	0%
TOTALE	45	100%



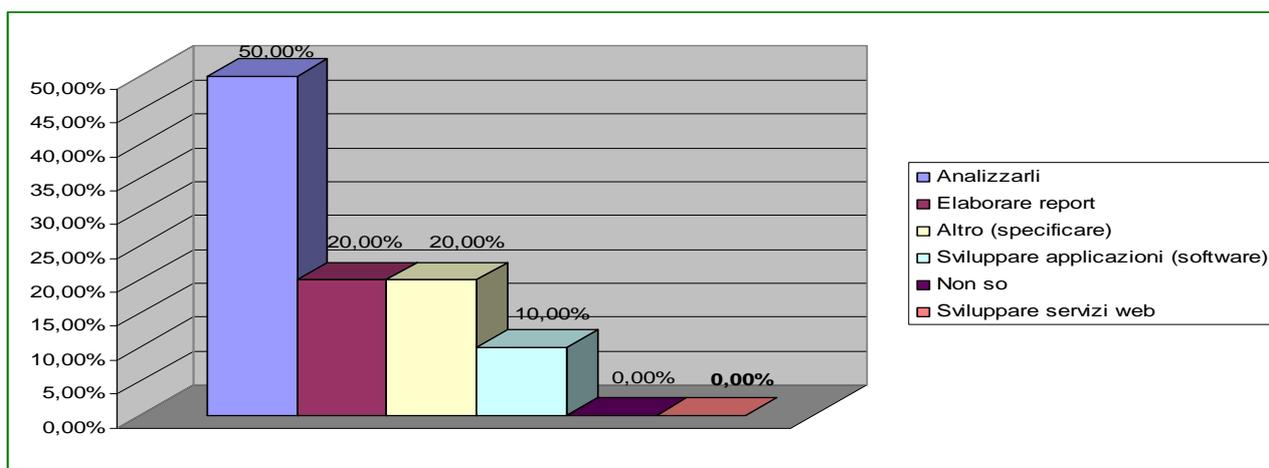
F. Per quali motivi vorrebbe fossero pubblicati tali dati?

Motivi	Valore assoluto	Percentuale
Ricerche/studio	6	46,15%
Curiosità	3	23,08%
Non so	3	23,08%
Finalità commerciali	1	7,69%
Altro (specificare)	0	0%
TOTALE	13	100%



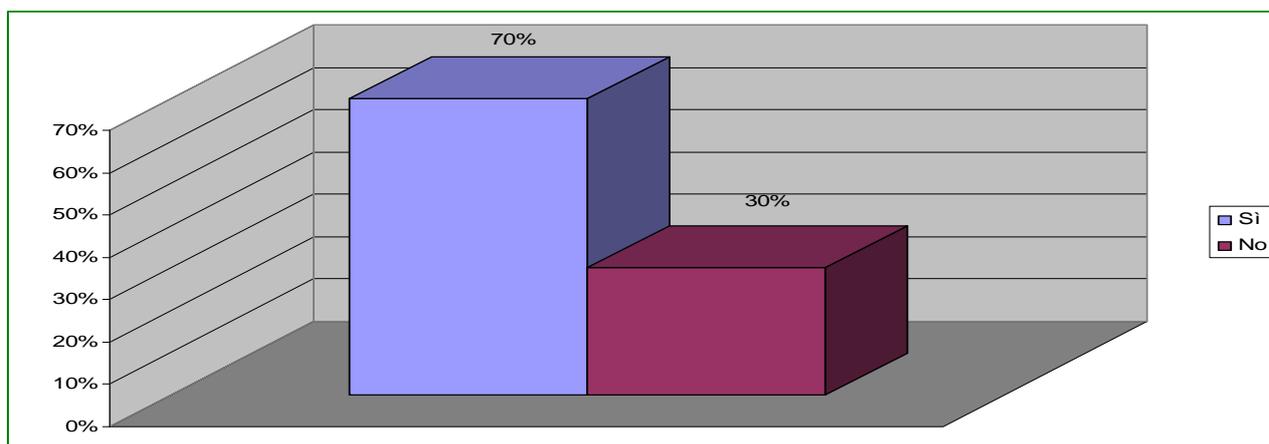
G. Per quali finalità vorrebbe scaricare tali dati?

Finalità	Valore assoluto	Percentuale
Analizzarli	5	50,00%
Elaborare report	2	20,00%
Altro (specificare)	2	20,00%
Sviluppare applicazioni (software)	1	10,00%
Non so	0	0%
Sviluppare servizi web	0	0%
TOTALE	10	100%



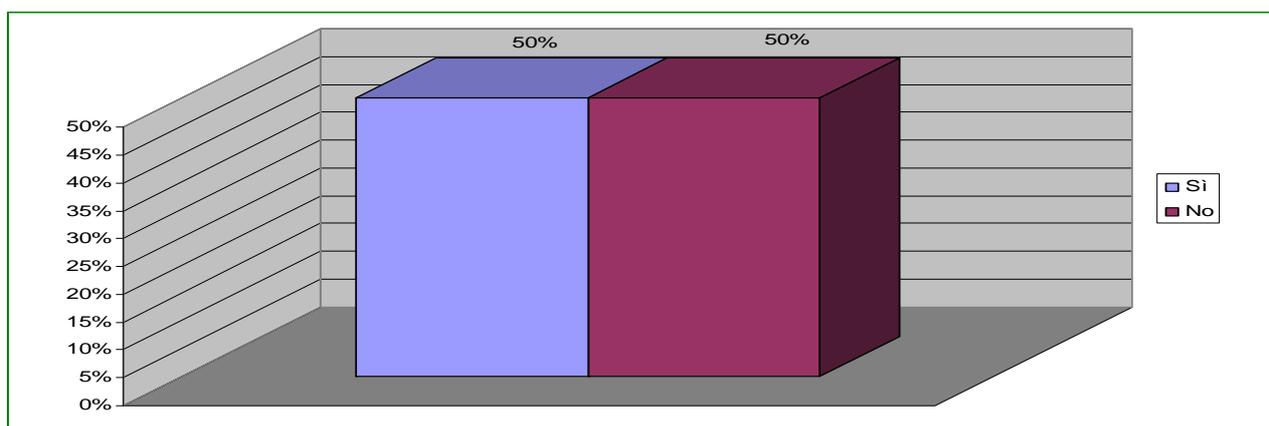
H. È a conoscenza che la recente normativa ha introdotto nuovi obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e ha istituito la sezione “Amministrazione trasparente” nei siti internet della Pubblica Amministrazione?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Sì	7	70%
No	3	30%
TOTALE	10	100%



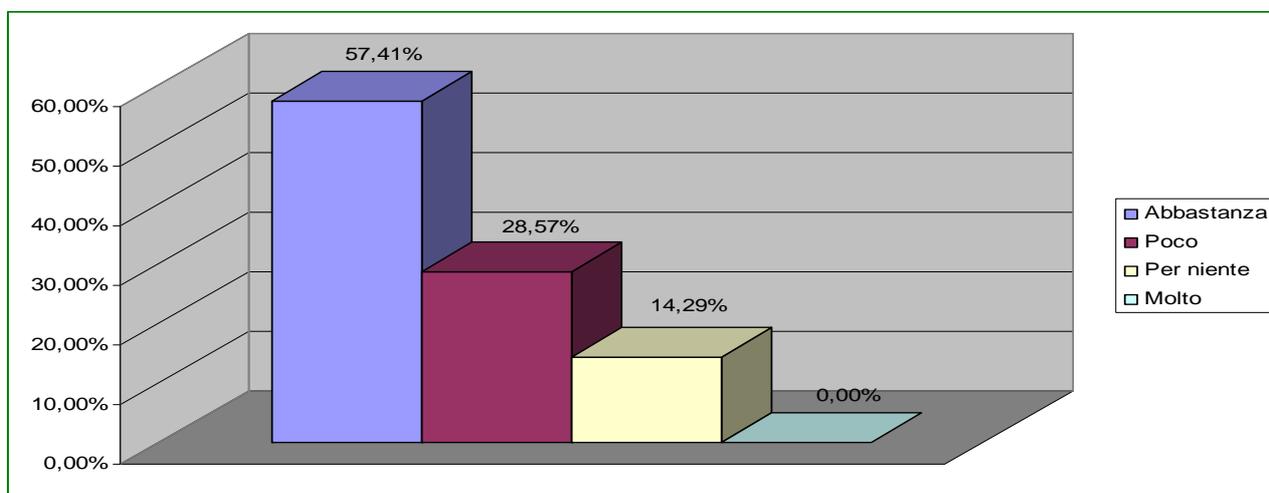
I. Ha mai consultato la sezione “Amministrazione trasparente” presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Sì	5	50%
No	5	50%
TOTALE	10	100%



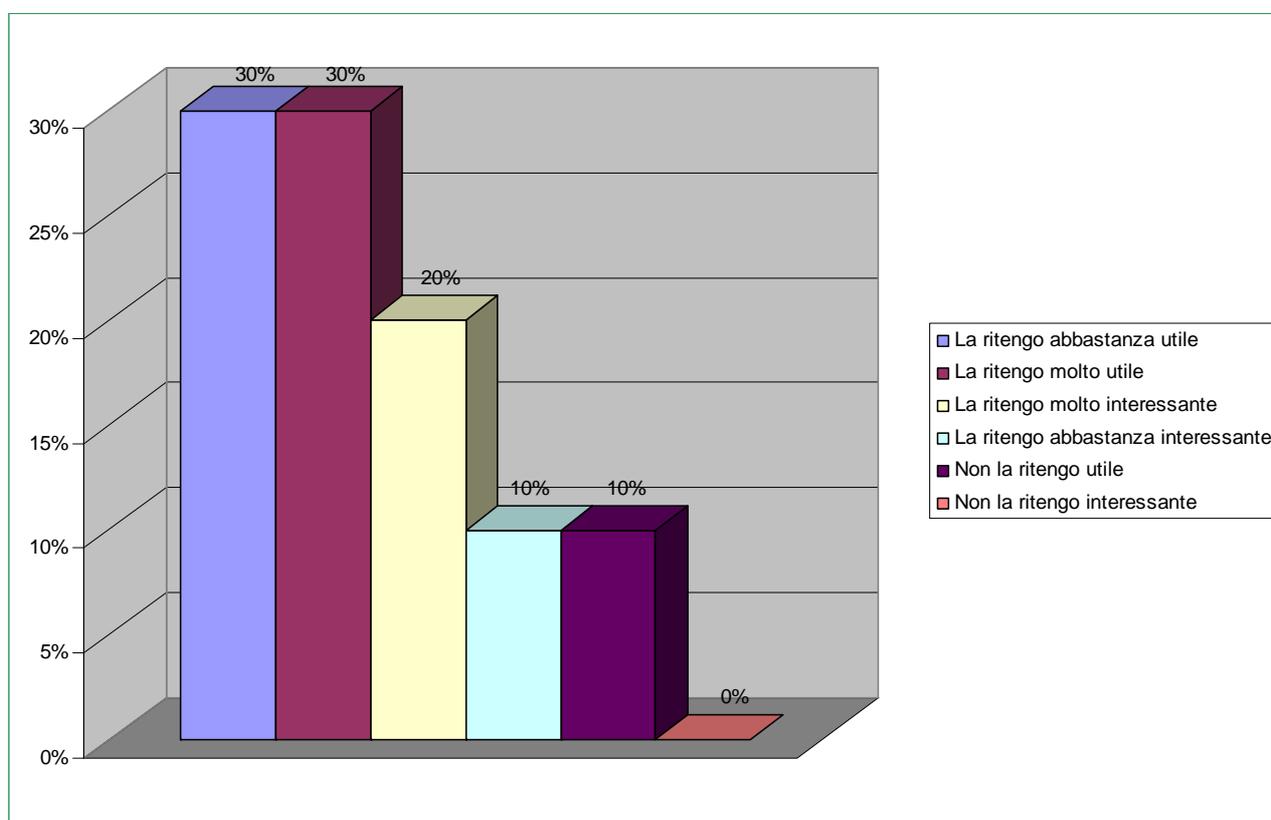
I. 1 Se sì, ritiene che la sezione “Amministrazione trasparente” sia di facile consultazione? ? (se no si passi alla domanda J)

Facilità di consultazione	Valore assoluto	Percentuale
Abbastanza	4	57,41%
Poco	2	28,57%
Per niente	1	14,29%
Molto	0	0%
TOTALE	7	100%



I. 2 Può dirci se ritiene la sezione “Amministrazione trasparente” utile e/o interessante barrando le definizioni che esprimono il suo giudizio?

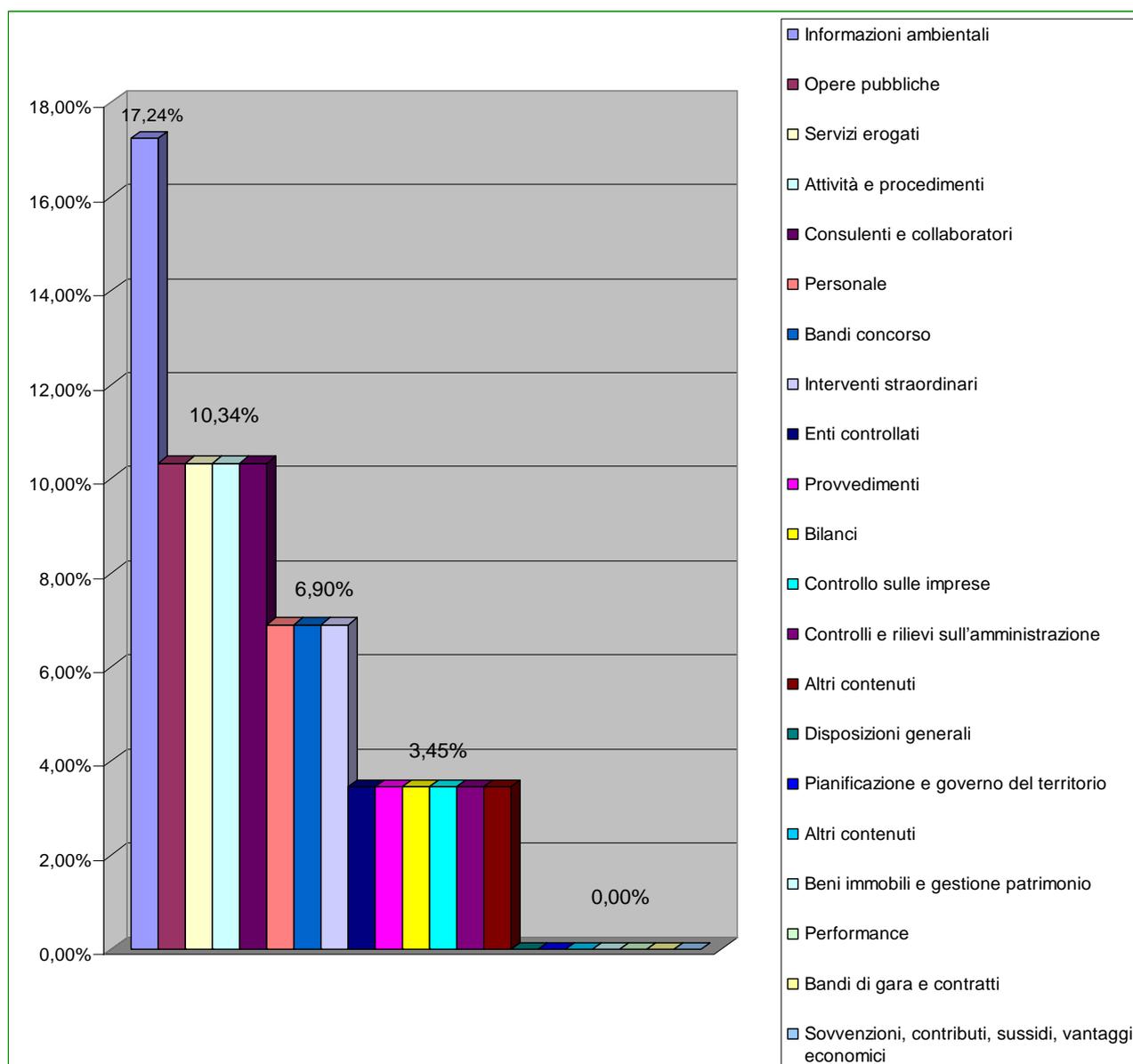
Utilità e interesse	Valore assoluto	Percentuale
La ritengo abbastanza utile	3	30%
La ritengo molto utile	3	30%
La ritengo molto interessante	2	20%
La ritengo abbastanza interessante	1	10%
Non la ritengo utile	1	10%
Non la ritengo interessante	0	0%
TOTALE	10	100%



I. 3 In particolare, quali delle seguenti voci della sezione “Amministrazione trasparente” ha consultato?

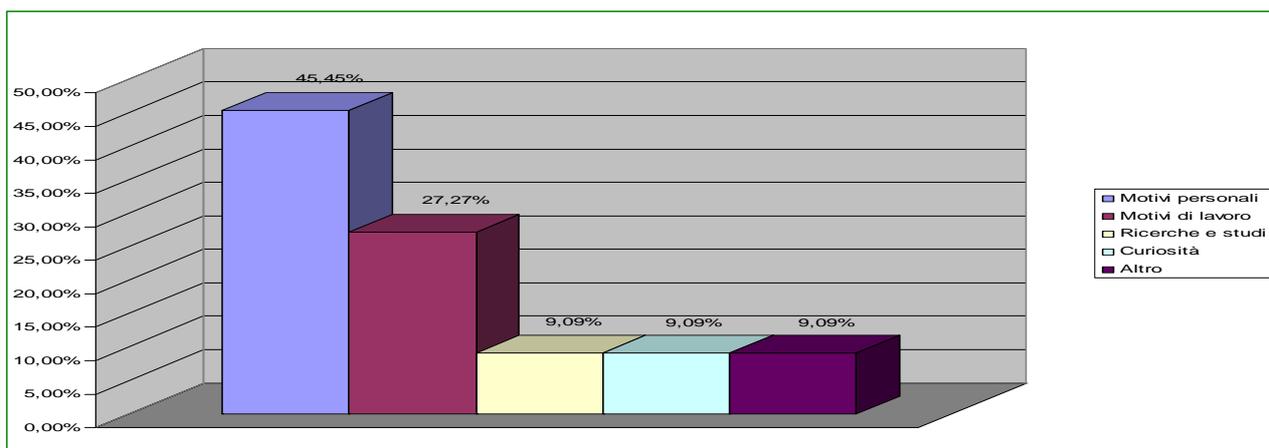
Voci	Valore assoluto	Percentuali
Informazioni ambientali	5	17,24%
Opere pubbliche	3	10,34%
Servizi erogati	3	10,34%
Attività e procedimenti	3	10,34%
Consulenti e collaboratori	3	10,34%
Personale	2	6,90%
Bandi concorso	2	6,90%

Interventi straordinari	2	6,90%
Enti controllati	1	3,45%
Provvedimenti	1	3,45%
Bilanci	1	3,45%
Controllo sulle imprese	1	3,45%
Controlli e rilievi sull'amministrazione	1	3,45%
Altri contenuti	1	3,45%
Disposizioni generali	0	0%
Pianificazione e governo del territorio	0	0%
Altri contenuti	0	0%
Beni immobili e gestione patrimonio	0	0%
Performance	0	0%
Bandi di gara e contratti	0	0%
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	0	0%
TOTALE	29	100%



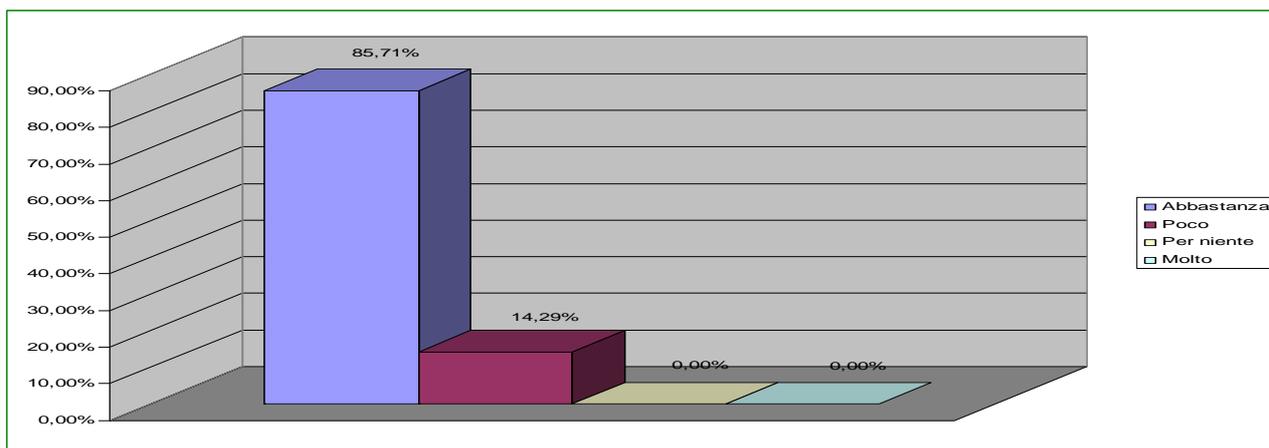
I.4 Con quali obiettivi o per quali finalità ha consultato la sezione “Amministrazione trasparente”?

Obiettivi / finalità	Valore assoluto	Percentuale
Motivi personali	5	45,45%
Motivi di lavoro	3	27,27%
Ricerche e studi	1	9,09%
Curiosità	1	9,09%
Altro	1	9,09%
TOTALE	11	100%



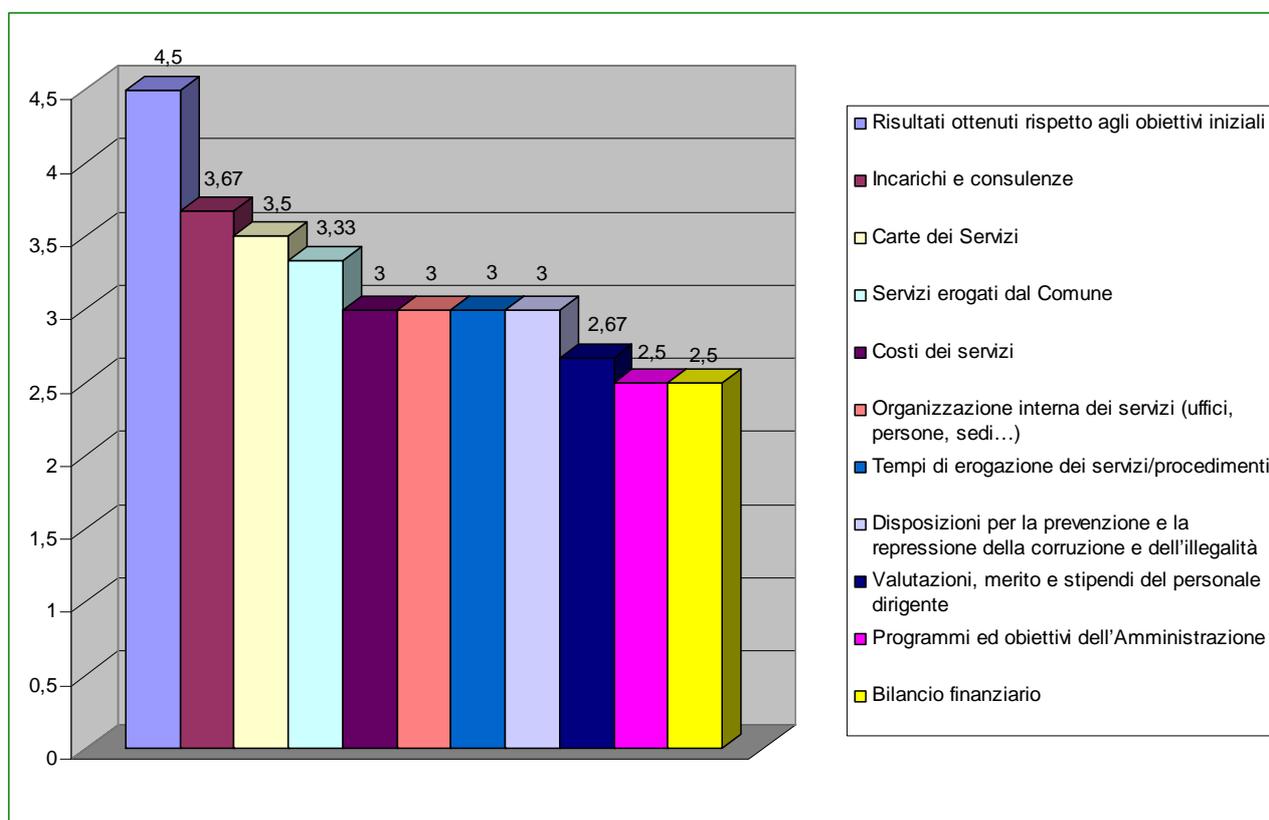
I. 5 Quanto ritiene siano state soddisfatte le Sue attese rispetto agli obiettivi e alle finalità di consultazione della sezione “Amministrazione trasparente”?

Soddisfazione	Valore assoluto	Percentuale
Abbastanza	6	85,71%
Poco	1	14,29%
Per niente	0	0%
Molto	0	0%
TOTALE	7	100%



J. In termini generali, come valuta il livello di Trasparenza garantito dal Comune di Venezia rispetto ai seguenti temi?

Temi	Valutazione media (scala da 1 a 5)
Risultati ottenuti rispetto agli obiettivi iniziali	4,50
Incarichi e consulenze	3,67
Carte dei Servizi	3,50
Servizi erogati dal Comune	3,33
Costi dei servizi	3,00
Organizzazione interna dei servizi (uffici, persone, sedi...)	3,00
Tempi di erogazione dei servizi/procedimenti	3,00
Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità	3,00
Valutazioni, merito e stipendi del personale dirigente	2,67
Programmi ed obiettivi dell'Amministrazione	2,50
Bilancio finanziario	2,50
Valutazione media complessiva	3,15



K. Complessivamente come valuta il livello di trasparenza del Comune di Venezia:

	Valutazione media (scala da 1 a 5)
LIVELLO DI TRASPARENZA DEL COMUNE	3,43

L. Ha dei suggerimenti da darci per migliorare gli strumenti con cui garantiamo ai nostri cittadini la trasparenza e la partecipazione? (*domanda aperta*)

Suggerimenti	n.
Necessità di semplificare la navigazione tramite anche ricerca per argomento, più funzionale	1

IV) ANALISI COMBINATA DI GRUPPI DI RISPOSTE AI QUESTIONARI

A fronte dell'analisi dei risultati derivanti dai dati elaborati, si evidenziano nelle tabelle che seguono le **discordanze individuate tra le scelte effettuate dagli utenti**.

DOMANDE I e I.1						
I	Ha mai consultato la sezione "Amministrazione trasparente" presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia?		I.1	Se sì, ritiene che la sezione "Amministrazione trasparente" sia di facile consultazione? (se no si passi alla domanda J)		
	No	5	50%	Abbastanza	4	57,14%
	Sì	5	50%	Poco	2	28,57%
	TOTALE	10	100%	Per niente	1	14,29%
				Molto	0	0%
				TOTALE	7	100%

DISCORDANZE					
Alla <u>domanda I</u> ▼				Rispondono positivamente n. compilatori ▼	
1	se i compilatori hanno <u>già consultato</u> la sezione "Amministrazione trasparente" →			5	
Alle <u>domande correlate</u> , riservate a coloro che hanno risposto positivamente alla domanda I, riguardanti: ▼				Rispondono n. compilatori ▼	
2	I.1	la <u>facilità di consultazione</u> della sezione "Amministrazione trasparente" →		7	
3	I.2	l' <u>utilità</u> e l' <u>interesse</u> della sezione "Amministrazione trasparente" →		9	
4	I.3	le <u>voci</u> della sezione "Amministrazione trasparente" <u>consultate</u> →		7	
5	I.4	gli <u>obiettivi</u> o le <u>finalità di consultazione</u> della sezione "Amministrazione trasparente" →		8	
6	I.5	il <u>soddisfacimento</u> delle attese rispetto agli obiettivi e alle finalità di consultazione della sezione "Amministrazione trasparente" →		7	

FATTORI CONDIZIONANTI

✓	posto che <u>intuitivamente</u> la risposta negativa alla domanda I escludeva una qualsiasi risposta alle domande correlate I.1, I.2, I.3, I.4 e I.5	➡	<p>è possibile che la domande I e le domande correlate abbiano una formulazione tale da consentire interpretazioni diverse</p>
---	--	---	---

VALUTAZIONI

↩	valutato l'uso del rafforzativo "mai" nella domanda I	➡	<p>è possibile che il rafforzativo "mai" possa aver generato confusione e incertezza sull'effettivo significato della domanda e della relativa risposta</p>
---	---	---	---

POSSIBILI INTERPRETAZIONI DELLA DOMANDA I

I. Ha mai consultato la sezione "Amministrazione trasparente" presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia?

IPOTESI	Si,	➡	non l'ho mai consultata
		➡	l'ho consultata
	No,	➡	non l'ho mai consultata
		➡	l'ho consultata



AREE DI MIGLIORAMENTO

A fronte di quanto evidenziato e in ottica di sviluppi futuri,

➡	<p>ci si propone di valutare scelte sintattiche e lessicali idonee a garantire</p>	➡	<p>la formulazione di quesiti univocamente comprensibili da parte dei destinatari</p> <p>l'affidabilità dei dati a beneficio dell'efficacia della rilevazione</p>
---	---	---	---

4.4 Risultati: *Questionari tipo B - on line*

Si riportano nelle pagine successive i risultati ottenuti dall'elaborazione delle risposte ai quesiti dei **n. 2 questionari compilati on line**, come da schema di rappresentazione illustrato nella tabella che segue.

SCHEMA DI RAPPRESENTAZIONE ELABORAZIONE QUESTIONARI		
OGGETTO DI RAPPRESENTAZIONE		MODALITÀ DI RAPPRESENTAZIONE
I)	Campione di riferimento	Tabella
II)	Profilo medio dei compilatori rispetto alle informazioni riguardanti i dati anagrafici, quali:	Tabella
	a) GENERE	
	b) ETÀ	
	c) TITOLO DI STUDIO	
	d) PROFESSIONE	
	e) COMUNE DI RESIDENZA	
	f) LIVELLO DI CONOSCENZE INFORMATICHE	
III)	Analisi delle singole risposte ai questionari: frequenza , in <u>ordine decrescente</u> , espressa in valore assoluto e percentuale , delle scelte effettuate dagli utenti per ciascuna opzione proposta nei singoli quesiti	Tabella
		Grafico
IV)	Analisi combinata di gruppi di risposte ai questionari: scheda di valutazione di eventuali discordanze tra le scelte effettuate dai compilatori in quesiti tra essi correlati	Tabella

I) CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Strumento		N. compilatori
Questionario on line	sul sito istituzionale nell'apposita pagina informativa attivata in occasione della Giornata della Trasparenza	2

II) PROFILO MEDIO COMPILATORI

Utenti On line		
DATI ANAGRAFICI	PROFILO	Percentuale
Genere	Maschio	50%
	Femmina	50%
Età	Dai 36 ai 50	50%
	Dai 51 ai 65	50%
Titolo di studio	Media superiore	50%
	Università	50%
Professione	Impiegato	100%
Residenza	Comune di Venezia	100%
Conoscenze informatiche	Buone	100%

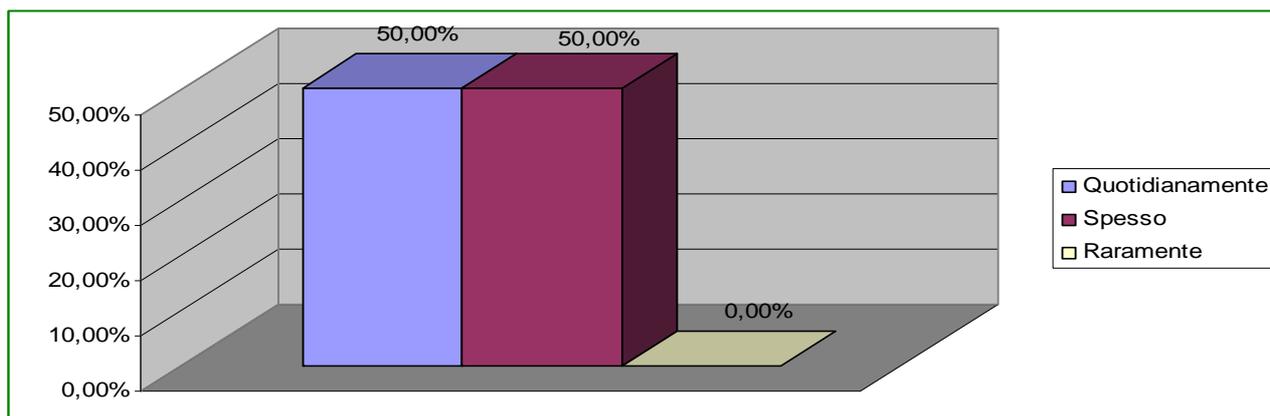
III) ANALISI DELLE SINGOLE RISPOSTE AI QUESTIONARI

Nelle tabelle e nei grafici seguenti sono riportati i **valori assoluti e percentuali**, in ordine decrescente, della **frequenza** con cui le opzioni proposte nei singoli quesiti dei questionari sono state **scelte** dai compilatori.

Si precisa che per i quesiti a risposta chiusa ai compilatori è stata lasciata la facoltà di esprimere più preferenze, senza limite di numero.

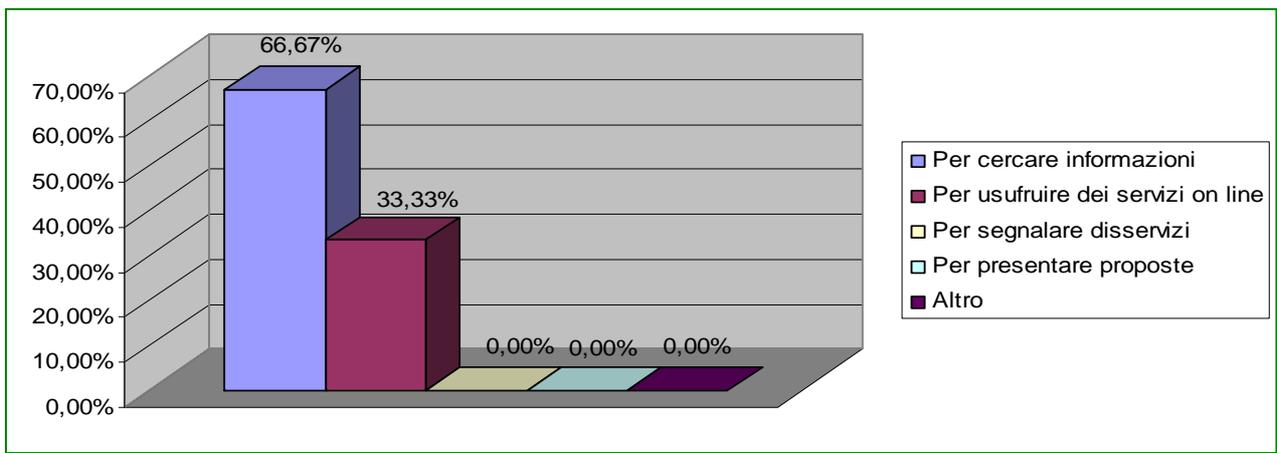
A. Con quale frequenza accede al sito del Comune di Venezia?

Frequenza	Valore assoluto	Percentuale
Quotidianamente	1	50,00%
Spesso	1	50,00%
Raramente	0	0%
TOTALE	2	100%



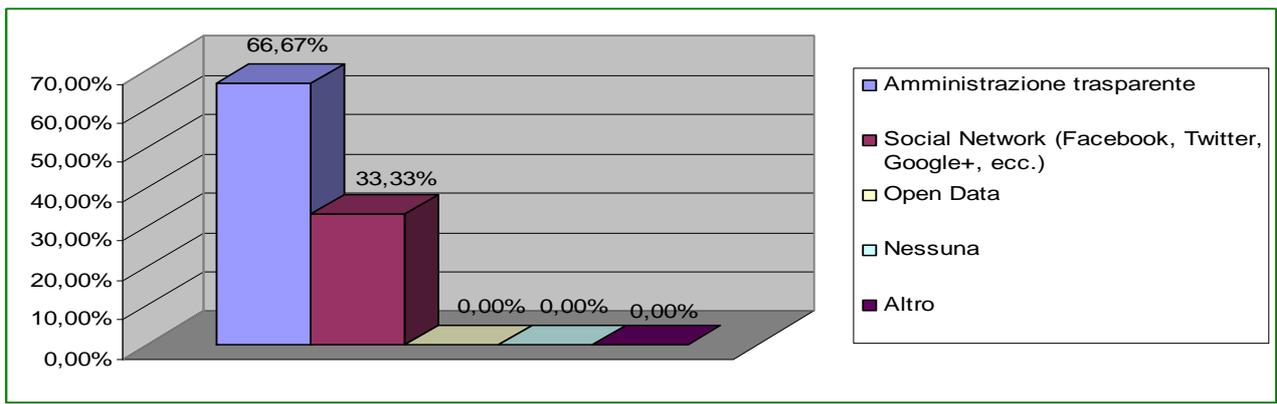
A.1 Se accede al sito del Comune di Venezia, può dirci con quali finalità prevalenti?

Ragioni	Valore assoluto	Percentuale
Per cercare informazioni	2	66,67%
Per usufruire dei servizi on line	1	33,33%
Per segnalare disservizi	0	0%
Per presentare proposte	0	0%
Altro	0	0%
TOTALE	3	100%



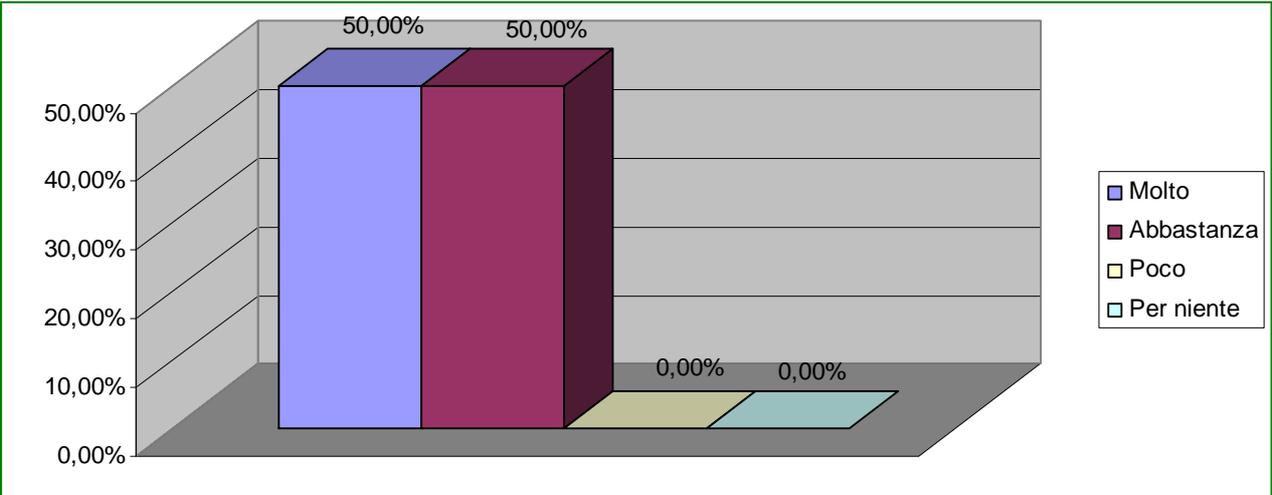
B. Il Comune di Venezia ha attivato *on line* diverse modalità di governo trasparente ed aperto alla partecipazione dei cittadini (Open Government). Ci può dire quali conosce?

Modalità di Open Government	Valore assoluto	Percentuale
Amministrazione trasparente	2	66,67%
Social Network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.)	1	33,33%
Open Data	0	0%
Nessuna	0	0%
Altro	0	0%
TOTALE	3	100%



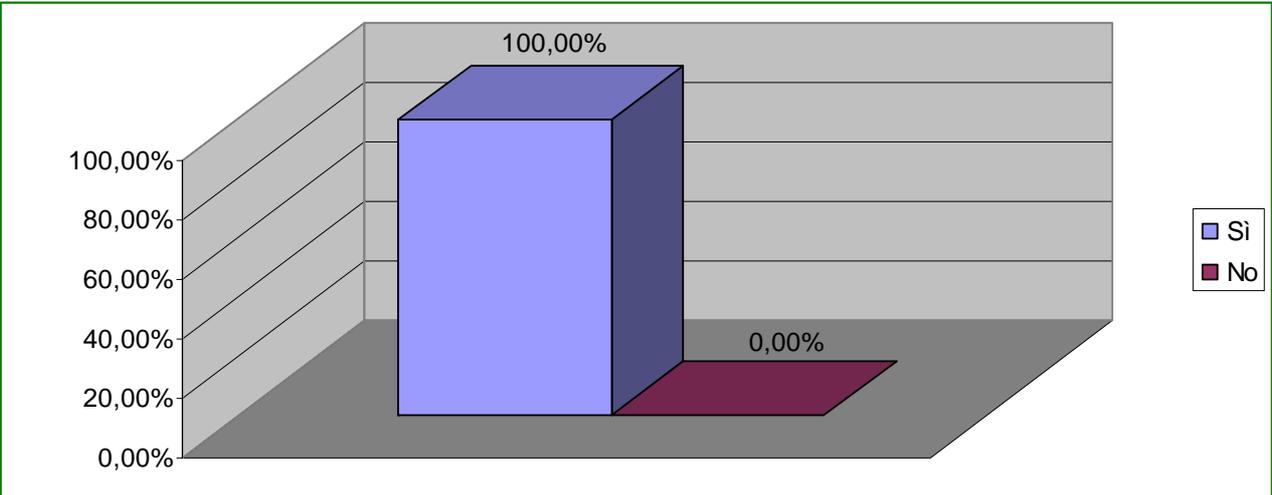
B. 1 Se conosce tali modalità, ritiene siano di facile consultazione?

Facilità di consultazione	Valore assoluto	Percentuale
Molto	1	50,00%
Abbastanza	1	50,00%
Poco	0	0%
Per niente	0	0%
TOTALE	2	100%



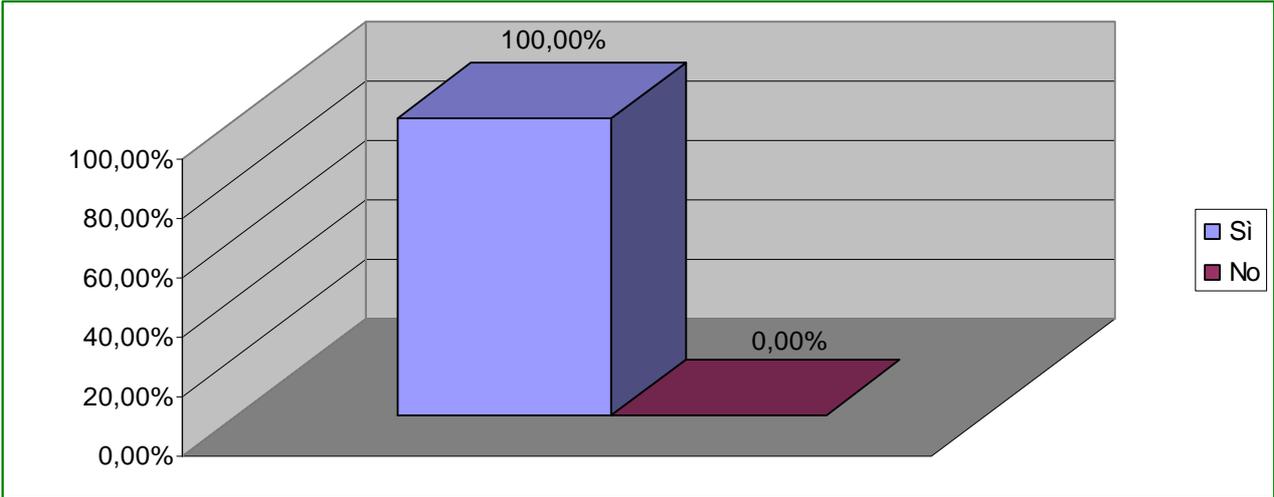
C. Ha sentito parlare degli *Open Data* (dati in formato aperto)?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Sì	2	100%
No	0	0%
TOTALE	2	100%



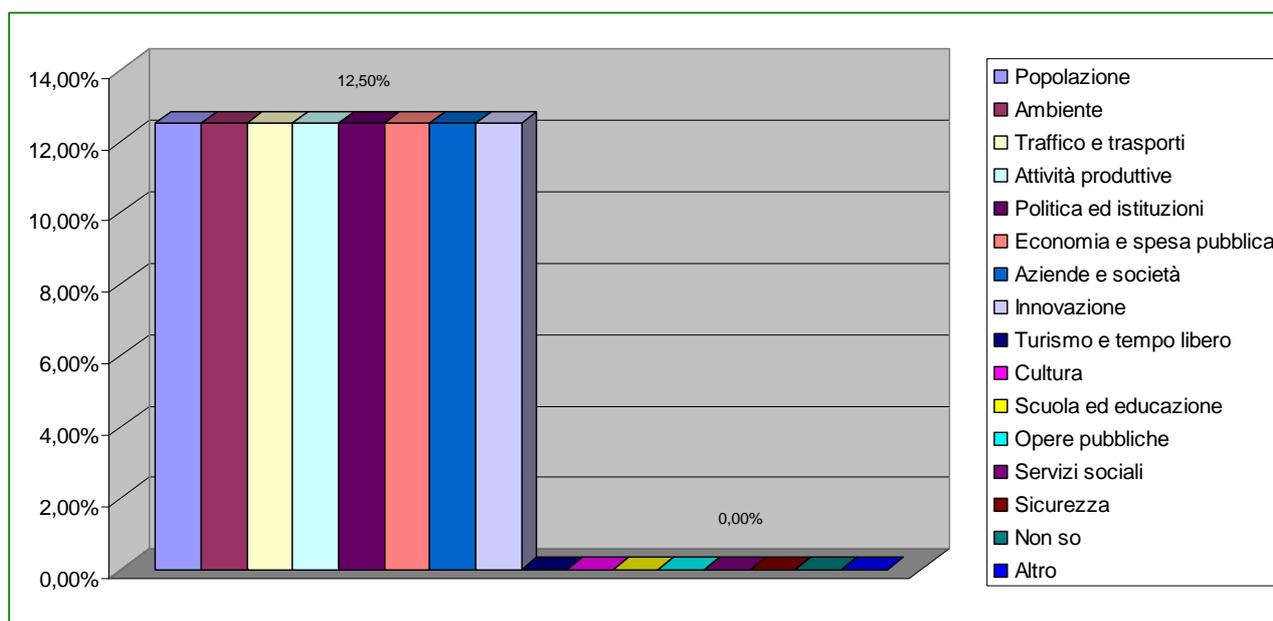
D. Sa a cosa servono gli Open Data?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Si	2	100%
No	0	0%
TOTALE	2	100%



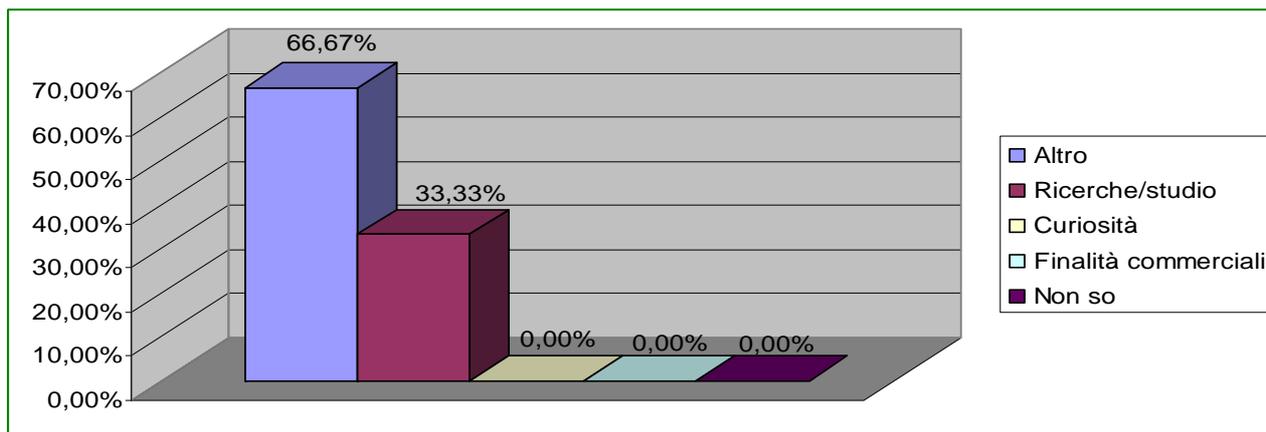
E. Quali sono i temi prioritari per i quali il Comune dovrebbe fornire dati in formato aperto?

Temi	Valore assoluto	Percentuale
Popolazione	1	12,50%
Ambiente	1	12,50%
Traffico e trasporti	1	12,50%
Attività produttive	1	12,50%
Politica ed istituzioni	1	12,50%
Economia e spesa pubblica	1	12,50%
Aziende e società	1	12,50%
Innovazione	1	12,50%
Turismo e tempo libero	0	0%
Cultura	0	0%
Scuola ed educazione	0	0%
Opere pubbliche	0	0%
Servizi sociali	0	0%
Sicurezza	0	0%
Non so	0	0%
Altro	0	0%
TOTALE	8	100%



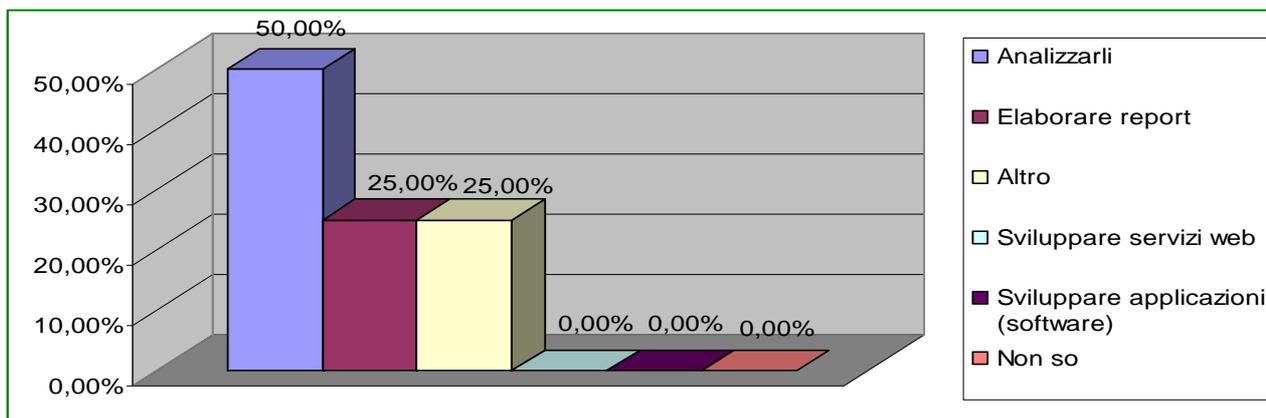
F. Per quali motivi vorrebbe fossero pubblicati tali dati?

Motivi	Valore assoluto	Percentuale
Altro (Partecipazione - Trasparenza)	2	66,67%
Ricerche/studio	1	33,33%
Curiosità	0	0%
Finalità commerciali	0	0%
Non so	0	0%
TOTALE	3	100%



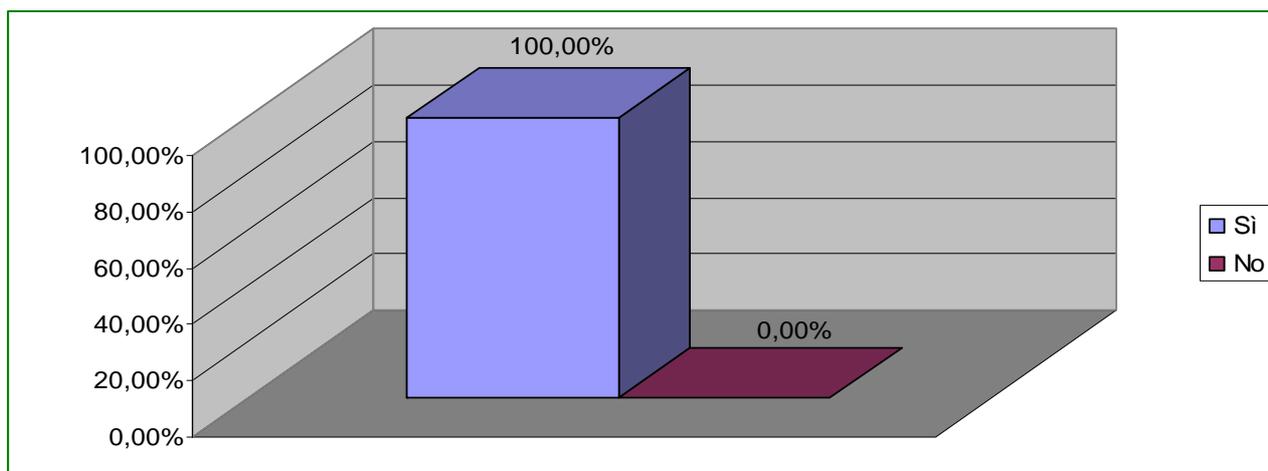
G. Per quali finalità vorrebbe scaricare tali dati?

Finalità	Valore assoluto	Percentuale
Analizzarli	2	50,00%
Elaborare report	1	25,00%
Altro (specificare)	1	25,00%
Sviluppare servizi web	0	0%
Sviluppare applicazioni (software)	0	0%
Non so	0	0%
TOTALE	4	100%



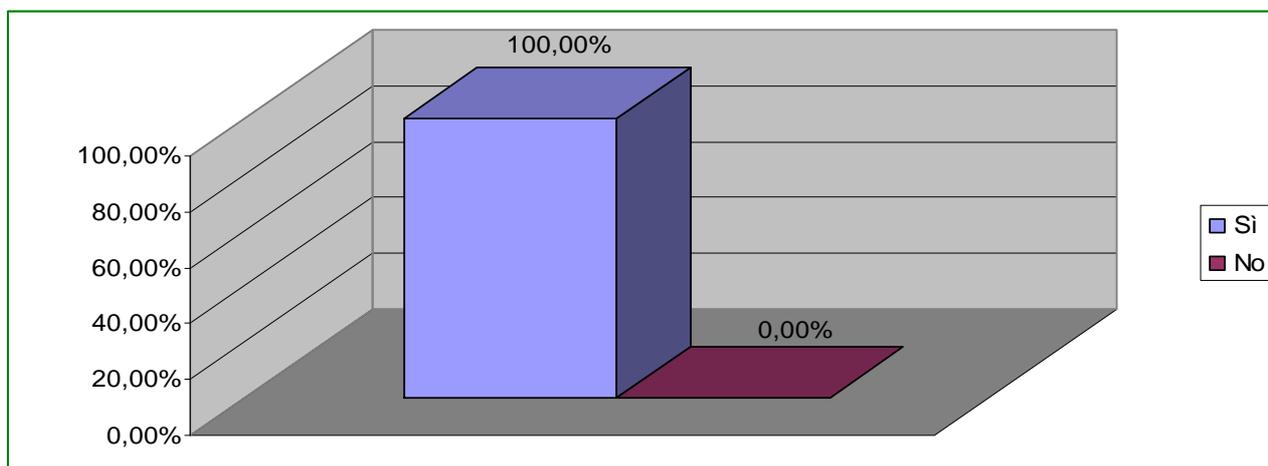
H. È a conoscenza che la recente normativa ha introdotto nuovi obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e ha istituito la sezione “Amministrazione trasparente” nei siti internet della Pubblica Amministrazione?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Sì	2	100%
No	0	0%
TOTALE	2	100%



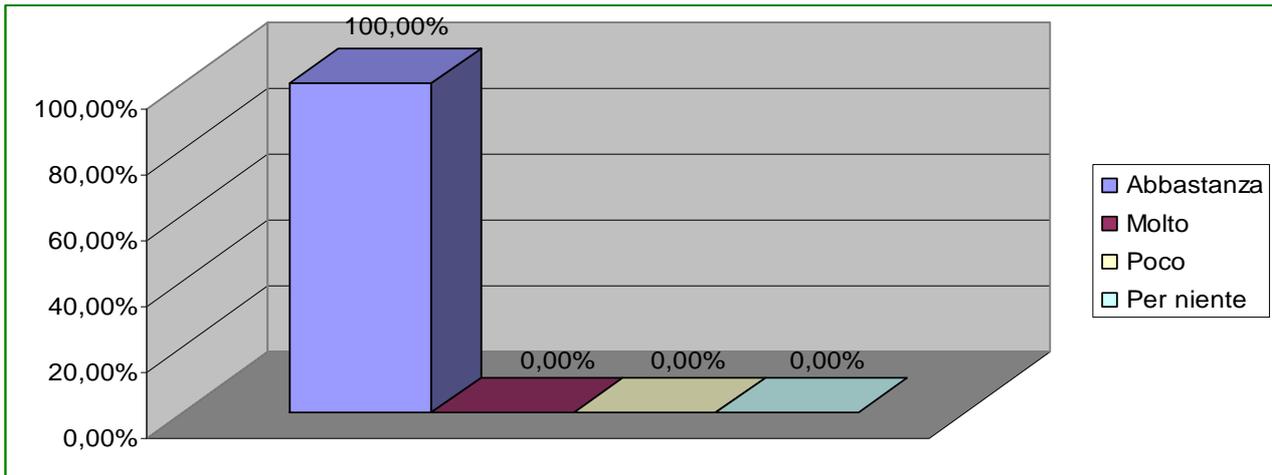
I. Ha mai consultato la sezione “Amministrazione trasparente” presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia?

Opzione	Valore assoluto	Percentuale
Sì	2	100%
No	0	0%
TOTALE	2	100%



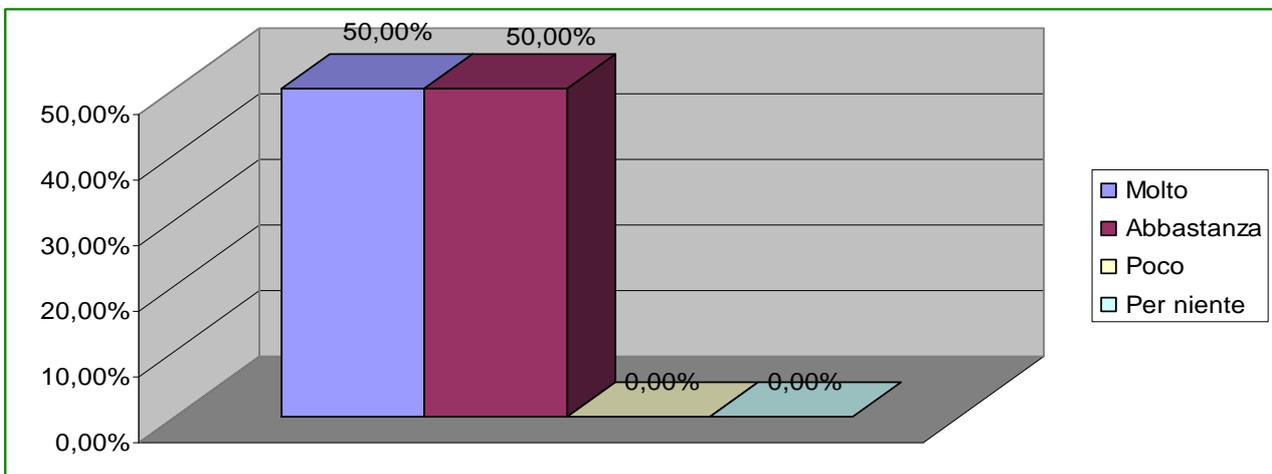
I.1 Se sì, ritiene che la sezione "Amministrazione trasparente" sia di facile consultazione? (se no si passi alla domanda J)

Facilità di consultazione	Valore assoluto	Percentuale
Abbastanza	2	100%
Molto	0	0%
Poco	0	0%
Per niente	0	0%
TOTALE	2	100%



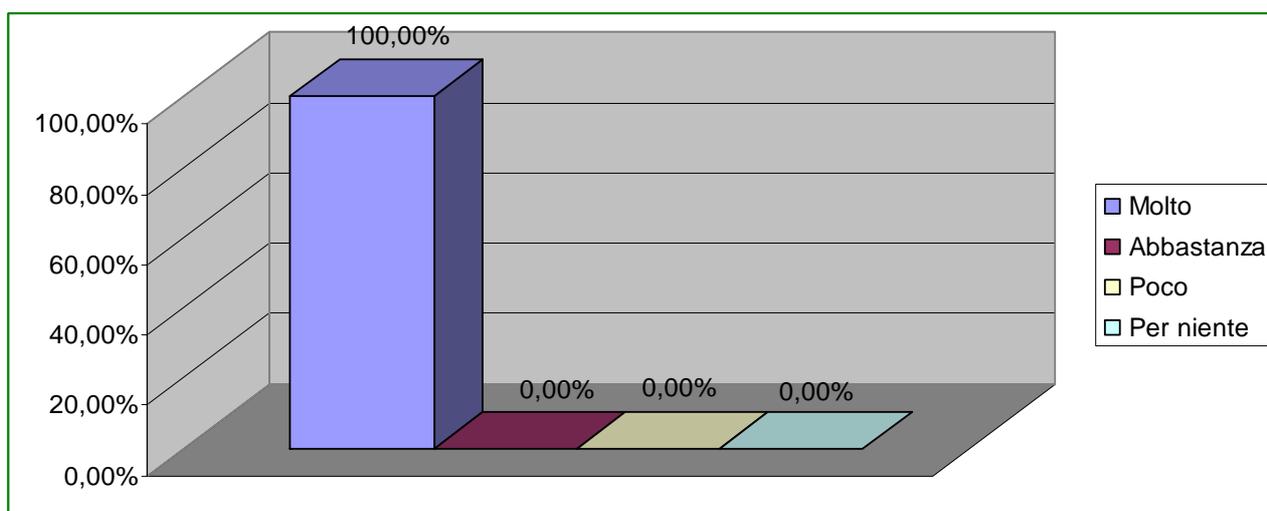
I.2.1 Quanto ritiene utile la sezione "Amministrazione trasparente"?

Utilità e interesse	Valore assoluto	Percentuale
Molto	1	50,00%
Abbastanza	1	50,00%
Poco	0	0%
Per niente	0	0,%
TOTALE	2	100%



I.2.2 Quanto ritiene interessante la sezione "Amministrazione trasparente"?

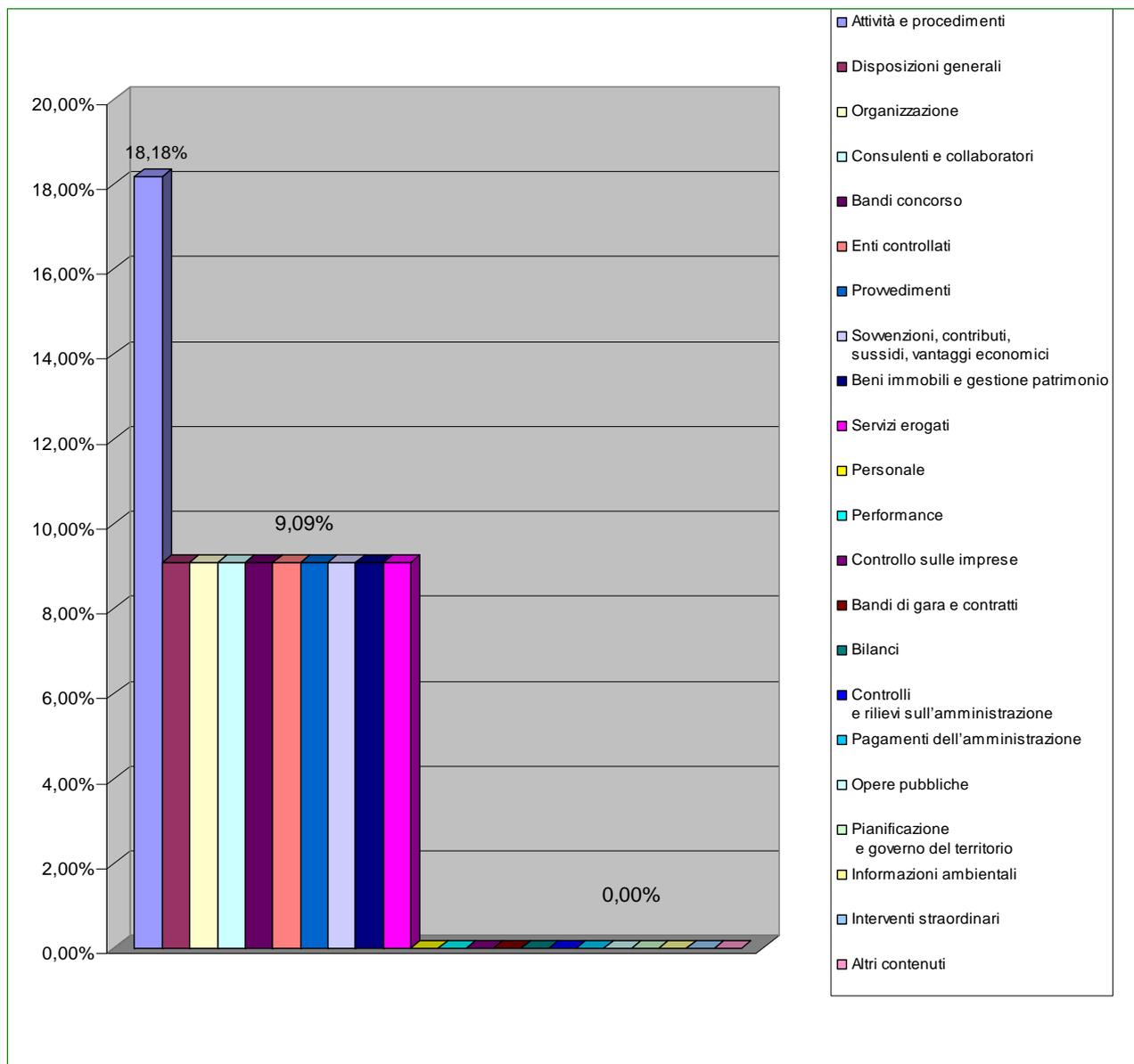
Utilità e interesse	Valore assoluto	Percentuale
Molto	2	100,00%
Abbastanza	0	0%
Poco	0	0%
Per niente	0	0,0%
TOTALE	2	100%



I. 3 In particolare, quali delle seguenti voci della sezione "Amministrazione trasparente" ha consultato?

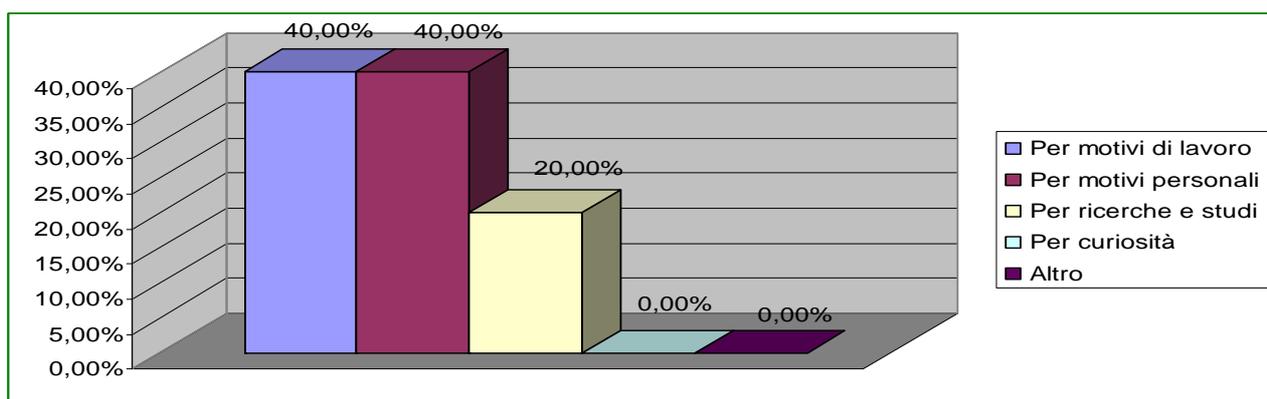
Voci	Valore assoluto	Percentuale
Attività e procedimenti	2	18,18%
Disposizioni generali	1	9,09%
Organizzazione	1	9,09%
Consulenti e collaboratori	1	9,09%
Bandi concorso	1	9,09%
Enti controllati	1	9,09%
Provvedimenti	1	9,09%
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	1	9,09%
Beni immobili e gestione patrimonio	1	9,09%
Servizi erogati	1	9,09%
Personale	0	0%
Performance	0	0%
Controllo sulle imprese	0	0%

Bandi di gara e contratti	0	0%
Bilanci	0	0%
Controlli e rilievi sull'amministrazione	0	0%
Pagamenti dell'amministrazione	0	0%
Opere pubbliche	0	0%
Pianificazione e governo del territorio	0	0%
Informazioni ambientali	0	0%
Interventi straordinari	0	0%
Altri contenuti	0	0%
TOTALE	11	100%



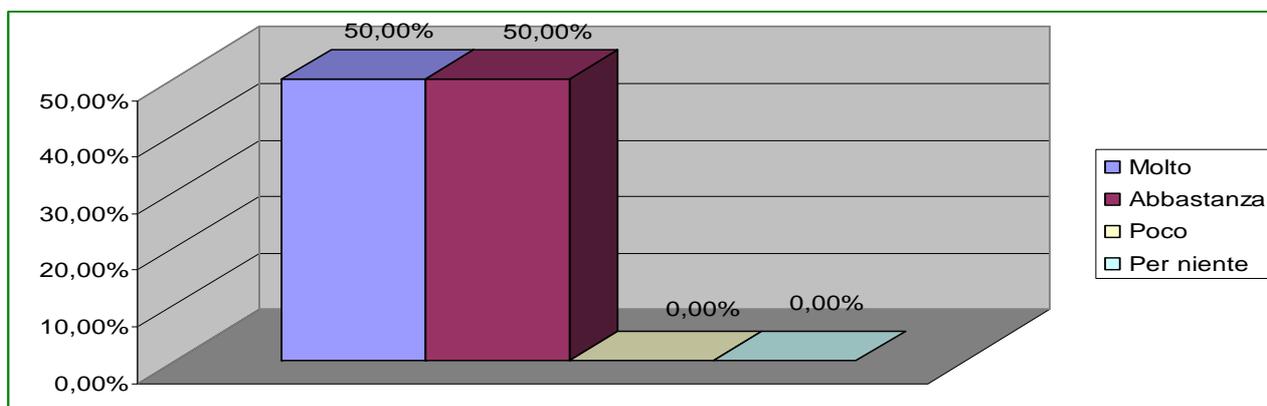
I. 4 Con quali obiettivi o per quali finalità ha consultato la sezione “Amministrazione trasparente”?

Obiettivi / finalità	Valore assoluto	Percentuale
Per motivi di lavoro	2	40,00%
Per motivi personali	2	40,00%
Per ricerche e studi	1	20,00%
Per curiosità	0	0%
Altro (specificare)	0	0%
TOTALE	5	100%



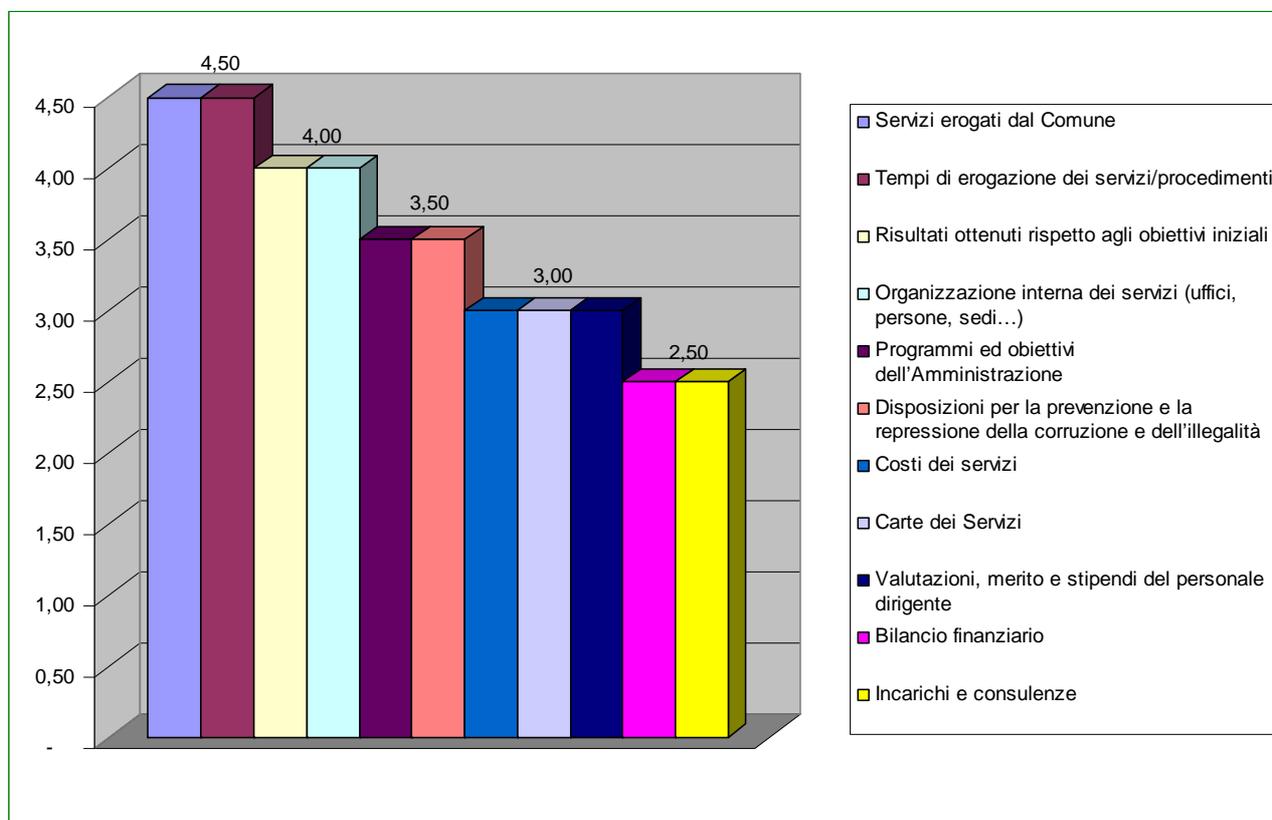
I. 5 Quanto ritiene siano state soddisfatte le Sue attese rispetto agli obiettivi e alle finalità di consultazione della sezione “Amministrazione trasparente”?

Soddisfazione	Valore assoluto	Percentuale
Molto	1	50,00%
Abbastanza	1	50,00%
Poco	0	0%
Per niente	0	0%
TOTALE	2	100%



J. In termini generali, come valuta il livello di Trasparenza garantito dal Comune di Venezia rispetto ai seguenti temi?

Temi	Valutazione media (scala da 1 a 5)
Servizi erogati dal Comune	4,50
Tempi di erogazione dei servizi/procedimenti	4,50
Risultati ottenuti rispetto agli obiettivi iniziali	4,00
Organizzazione interna dei servizi (uffici, persone, sedi...)	4,00
Programmi ed obiettivi dell'Amministrazione	3,50
Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità	3,50
Costi dei servizi	3,00
Carte dei Servizi	3,00
Valutazioni, merito e stipendi del personale dirigente	3,00
Bilancio finanziario	2,50
Incarichi e consulenze	2,50
Media complessiva	3,45



K. Complessivamente come valuta il livello di trasparenza nel Comune di Venezia?

	Valutazione media (scala da 1 a 5)
LIVELLO DI TRASPARENZA DEL COMUNE	3,50

IV) ANALISI COMBINATA DI GRUPPI DI RISPOSTE AI QUESTIONARI

A fronte dell'analisi dei risultati derivanti dai dati elaborati, non sono state rilevate **discordanze tra le scelte effettuate dagli utenti.**

5. RISULTATI A CONFRONTO

Si rappresentano nei prospetti successivi i **profili delle diverse tipologie di utenti** che hanno compilato i questionari nel corso dell'incontro, presso gli sportelli degli Urp e dei Centri Internet e *on line*.

DATI ANAGRAFICI	Questionario incontro pubblico (n. 79 questionari compilati)		Questionario sportello (n. 10 questionari compilati)		Questionario <i>on line</i> (n. 2 questionari compilati)	
	PROFILO	Percentuale	PROFILO	Percentuale	PROFILO	Percentuale
Genere	Maschio	68%	Maschio	50%	Maschio	50%
			Femmina	50%	Femmina	50%
Età	<= 25 anni	98,67%	> 65 anni	50%	Dai 36 ai 50	50%
					Dai 51 ai 65	50%
Titolo di studio	Media inferiore	98,67%	Media superiore	50%	Media inferiore	50%
					Università	50%
Professione	Studente	98,65%	Pensionato	70%	Impiegato	100%
Residenza	Comune di Venezia	72%	Comune di Venezia	100%	Comune di Venezia	100%
Conoscenze informatiche	Buone	39,19%	Buone	50%	Buone	100%

Nella tabella che segue sono messe a confronto **le risposte degli utenti** che, dall'analisi dei risultati dei questionari somministrati nel corso dell'incontro pubblico e allo sportello, sono state **scelte con maggior frequenza**.

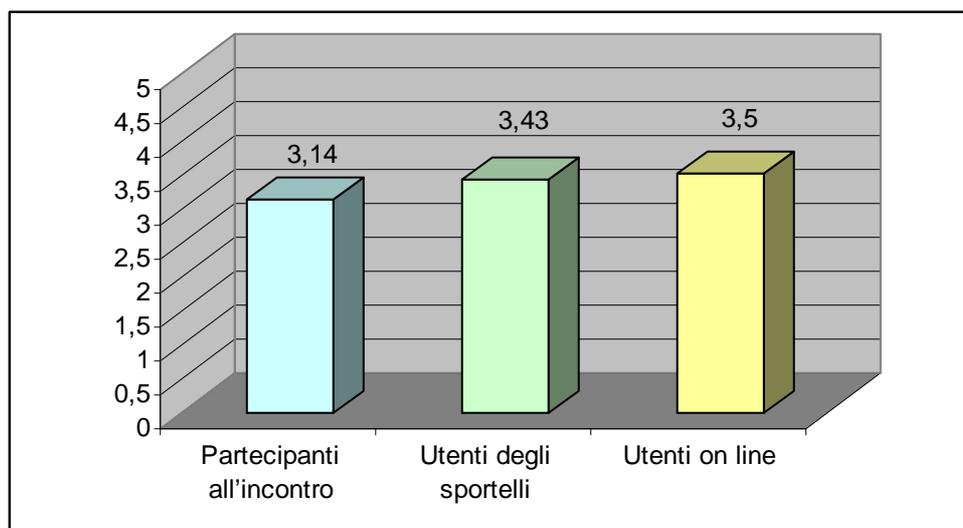
Quesiti	Questionario incontro pubblico (n. 79 questionari compilati)		Questionario sportello (n. 10 questionari compilati)		Questionario <i>on line</i> (n. 2 questionari compilati)	
	Risposta scelta	Percentuale di scelta	Risposta scelta	Percentuale di scelta	Risposta scelta	Percentuale di scelta
Frequenza con cui si accede al sito del Comune di Venezia	Spesso	19,05%	Spesso	60%	Spesso	50%
					Quotidianamente	50%
Finalità per cui si accede al sito	Informazioni	52,94%	Informazioni	66,67%	Informazioni	66,67%
Modalità di Open Government più conosciute	Social network	33,33%	Amministrazione trasparente	58,33%	Amministrazione trasparente	66,67%
Facilità di consultazione	Abbastanza facile	70%	Abbastanza facile	66,67%	Molto facile	50%
					Abbastanza facile	50%

Utenti che hanno sentito parlare di Open Data	-	67,95%	-	40%	-	100%
Utenti che sanno a cosa servono	-	64,94%	-	40%	-	100%
Temi prioritari per i quali il Comune dovrebbe fornire dati in formato aperto	Scuola ed educazione	10,78%	Ambiente	15,56%	Popolazione ambiente Traffico e trasporti Attività produttive Politica istituzioni Economia Aziende e società Innovazione	12,50%
Motivi principali per i quali si vorrebbe fossero pubblicati i dati	Curiosità	41,88%	Ricerche e studi	46,15%	Altro (Partecipazione – Trasparenza)	66,67%
Finalità principali per le quali vorrebbero scaricare i dati	Analizzarli	48%	Analizzarli	50%	Analizzarli	50%
Utenti che conoscono la nuova normativa e la sezione “ Amministrazione trasparente ” nei siti delle Pubbliche Amministrazioni	-	57,89%	-	70%	-	100%
Utenti che hanno consultato la sezione “ Amministrazione trasparente ” presente sul sito istituzionale del Comune di Venezia	-	16,88%	-	50%	-	100%
Facilità di consultazione della sezione “Amministrazione e trasparente”	Abbastanza facile	56%	Abbastanza facile	57,14%	Abbastanza facile	100%
Utilità ed interesse della sezione “Amministrazione e trasparente”	Abbastanza utile e interessante	67,16%	Molto utile e interessante	50%	Molto utile	50%
					Abbastanza interessante	50%

Voce più visitata	Opere pubbliche	16,67%	Informazioni ambientali	17,24%	Attività e procedimenti	18,18%
Finalità della consultazione	Ricerche e studi	50%	Motivi personali	45,45%	Motivi di lavoro	40%
					Motivi personali	40%
Soddisfazione delle attese rispetto agli obiettivi e alle finalità di consultazione	Abbastanza soddisfatte	59,09%	Abbastanza soddisfatte	85,81%	Molto soddisfatte	50%
					Abbastanza soddisfatte	50%
Tematiche che risultano essere trattate con un livello di trasparenza più elevato	Incarichi e consulenze	3,17 su 5	Risultati ottenuti rispetto agli obiettivi iniziali	4,50 su 5	Servizi erogati	4,50 su 5

I dati riportati nella tabella successiva riguardano il **livello di trasparenza** percepito mediamente dagli utenti che hanno partecipato all'incontro, dagli utenti che si sono rivolti agli sportelli Urp e Centri Internet e dagli utenti che hanno compilato il questionario *on line*.

PERCEZIONE DEL LIVELLO DI TRASPARENZA NEL COMUNE DI VENEZIA		
Valutazione media complessiva (scala da 1 a 5)		
Partecipanti all'incontro (n. 79 questionari compilati)	Utenti degli sportelli (n. 10 questionari compilati)	Utenti <i>on line</i> (n. 2 questionari compilati)
3,14	3,43	3,50



6. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Si ritiene che le attività di **pianificazione**, **progettazione** e **realizzazione** dell'indagine in occasione della Giornata della Trasparenza abbiano complessivamente **risposto in modo adeguato alle esigenze** di raccogliere utili informazioni e dati sulla percezione degli utenti rispetto ai temi della trasparenza e della partecipazione.

Si evidenzia, tuttavia, la **criticità** emersa in sede di analisi dei dati raccolti, relativa alla **discordanza tra le risposte degli utenti alle domande correlate** - vedasi i paragrafi dedicati all'*analisi combinata di gruppi di risposte ai questionari*, pagg. 21, 36 e 51.



Benché il numero di questionari compilati dai partecipanti all'incontro pubblico e dagli utenti degli Urp e dei Centri Internet sia significativamente diverso (rispettivamente n. 79 e n. 10), il fatto che nelle risposte alla **domande I** e alle **domande correlate ricorra la medesima discordanza** induce a pensare che **l'ipotesi di formulazione plurivalente delle domande sia la più verosimile**.

Gli esiti dei questionari *on line* non sono utili a dare conferma o smentita certe a questa ipotesi in quanto il campione è così ristretto (n. 2 questionari) da non poter essere considerato significativo.



La **discordanza** tra i dati pone comunque in risalto l'esigenza di attivare ulteriori **azioni di controllo preliminari** al rilascio dei questionari, in modo da garantire una **formulazione dei quesiti chiara ed univoca, scevra da ambiguità**.

In ottica di sviluppi futuri, considerato l'esiguo numero di utenti che hanno aderito all'evento del 1° dicembre, **si suggerisce di potenziare l'attività informativa e di coinvolgimento della cittadinanza** rispetto alle iniziative legate alla *Giornata della Trasparenza*.



Ciò consentirebbe di raggiungere mediante l'indagine di soddisfazione un **campione di utenti maggiormente significativo in termini statistici** e di acquisire in modo **rappresentativo le opinioni e i suggerimenti degli stakeholder**.

Infine, pur in presenza di campioni eterogenei in termini di numerosità, si richiama l'attenzione sulla **diversità** dei **profili degli utenti** che hanno compilato i questionari, in quanto si ritiene costituiscano **un elemento importante nell'analisi dei risultati** e nell'**implementazione delle eventuali iniziative di miglioramento**.



Tale **diversità**, rappresentata in particolare dall'età e dalla professione, può determinare la **chiave di lettura delle valutazioni espresse, dei suggerimenti e delle specifiche esigenze da soddisfare** nei questionari compilati dai partecipanti all'incontro pubblico e dagli utenti degli sportelli.