



Indagine Amministrazione Trasparente 2014	
Periodo di distribuzione	03/04/2015 – 23/04/2015
Destinatari	Studenti, docenti e personale T.A. di UniTo
Modalità di somministrazione	On-line (Google Apps)



L'indagine, di carattere periodico, si pone l'obiettivo di sondare l'interesse dell'utenza per la sezione "Amministrazione Trasparente" del portale di Ateneo. Si è richiesto di esprimere un'opinione sulla facilità di reperibilità delle informazioni, sulla loro chiarezza e comprensibilità.

Il questionario viene riproposto per il terzo anno consecutivo agli studenti e al personale (docenti, ricercatori, tecnico-amministrativi) dell'Università.

La pubblicizzazione è avvenuta attraverso diversi canali: on line sul portale, e precisamente negli avvisi della MyUnito di tutto il personale e degli studenti, su Facebook e Twitter attraverso un post, e in forma cartacea, mediante cartelli affissi nelle segreterie studenti.

La compilazione del questionario, somministrato on-line, ha richiesto circa due minuti. Si è utilizzato come strumento Google Docs.

Referente del sondaggio, all'interno della Direzione Sistemi Informativi, Portale e Orientamento, è l'Unità di processo "Trasparenza e Anticorruzione", che lo ha implementato.

L'elaborazione di questa relazione è curata dall'Unità di processo Audit contenuti e servizi online del portale di Ateneo e dei siti federati.

Il sondaggio è composto da 12 domande, l'ultima delle quali, a risposta libera, contempla la possibilità di esprimere eventuali osservazioni e/o proposte.

Il numero di rispondenti al sondaggio è molto basso, rispetto agli anni precedenti: 31 persone, contro le 138 della prima edizione e le 186 della seconda.

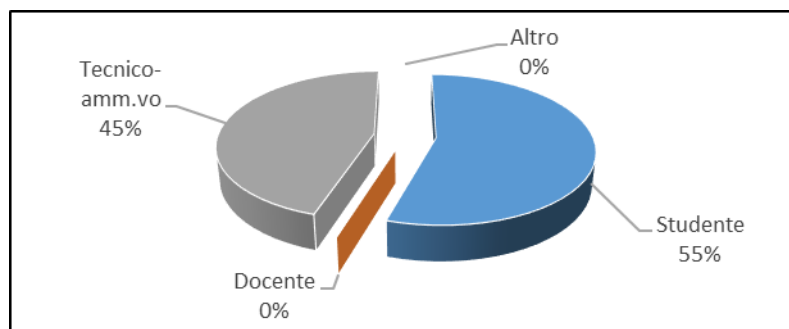
Dall'elaborazione dei dati emerge quanto segue.



1) In quale profilo tra quelli elencati ti riconosci?

Questa domanda mira ad identificare la tipologia di rispondenti, che risulta composta per il 55% da studenti e per il 45% da personale tecnico-amministrativo. Nessun docente né altre tipologie di utente hanno partecipato all'indagine.

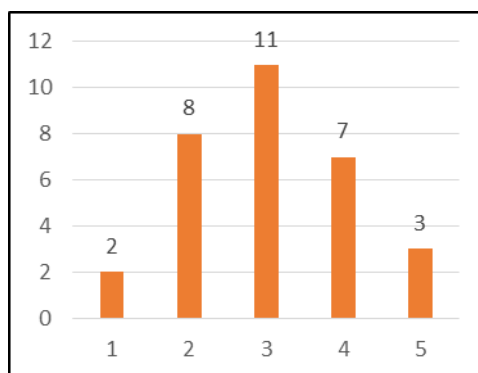
Profilo	N.	%
Studente	17	55%
Docente	0	0%
Tecnico-amministrativo	14	45%
Altro	0	0%



2) Quanto giudichi reperibili le informazioni pubblicate nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale di Ateneo?

La maggioranza dei rispondenti (35%) si colloca nella fascia intermedia (punteggio 3), il 33% (somma delle percentuali ai punteggi 4 e 5) giudica positivamente la reperibilità delle informazioni pubblicate mentre il 32% (somma punteggi 1 e 2) non ritiene le informazioni facilmente reperibili. Da evidenziare il fatto che rispetto allo scorso anno la percentuale di coloro che trovano difficoltà nel reperire le informazioni è aumentata (32% contro il 18% dello scorso anno).

1 - minimo	2	6%
2	8	26%
3	11	35%
4	7	23%
5 - massimo	3	10%

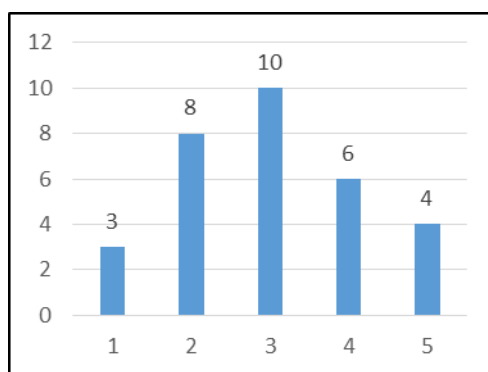




3) Quanto ritieni siano chiare le informazioni pubblicate nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale di Ateneo?

Il 32% dei rispondenti si colloca in posizione intermedia (punteggio 3), un altro 32% (somma delle percentuali ai punteggi 4 e 5) giudica chiare le informazioni pubblicate mentre il 36% (somma punteggi 1 e 2) non le ritiene sufficientemente chiare. Anche in questo caso la percentuale di bassi punteggi è aumentata rispetto allo scorso anno, quando si era fermata al 23%.

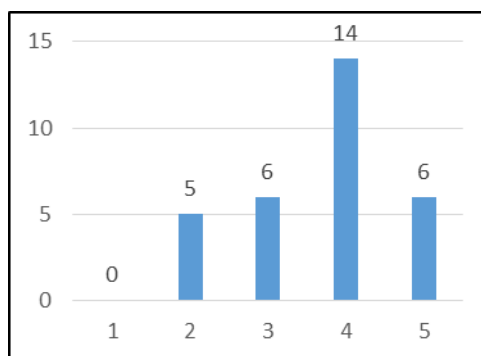
1 – minimo	3	10%
2	8	26%
3	10	32%
4	6	19%
5 - massimo	4	13%



4) Qual è il tuo concreto interesse per le informazioni pubblicate nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale di Ateneo?

L'elevata sensibilità nei confronti di queste tematiche, già riscontrata negli anni precedenti, si conferma anche quest'anno: il 65% dei rispondenti sostiene infatti di essere molto interessato (punteggi 4 e 5); il 19% di esserlo mediamente (punteggio 3) e solo il 16% non si ritiene interessato alle informazioni presenti nella sezione (punteggi 1 e 2)

1 – minimo	0	0%
2	5	16%
3	6	19%
4	14	45%
5 - massimo	6	20%



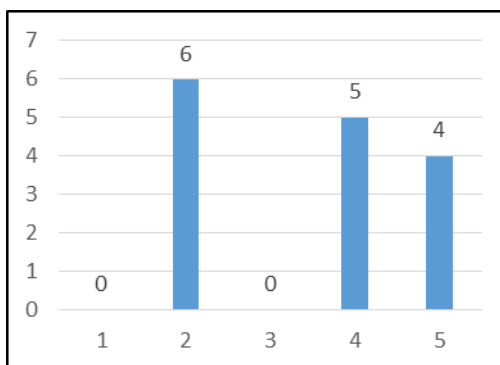


5) Se ti riconosci nella categoria "Docente" o "Tecnico-amministrativo" dell'Ateneo, sei soddisfatto della pubblicazione dei dati nella sezione Trasparenza Intranet <https://intranet.unito.it/web/personale-unito/trasparenza-intranet> relativi a compensi, corsi di formazione e dotazione tecnologica?

Questa domanda, nuova rispetto agli anni scorsi e relativa alla sezione Trasparenza della Intranet, è rivolta esclusivamente ai docenti e ai tecnico-amministrativi perché gli studenti non hanno accesso a tale area riservata. Si ricorda che nessun docente ha partecipato al questionario; i tecnico-amministrativi coinvolti sono 14. Tuttavia a questa domanda hanno risposto 15 persone e gli astenuti sono 16. Uno studente ha risposto.

La maggioranza (il 60%) si considera soddisfatto della sezione Intranet (punteggi 4 e 5), mentre il 40% si attesta su una posizione bassa (punteggi 1 e 2). Da rilevare l'assenza di "indecisi": nessuno ha utilizzato il punteggio "3".

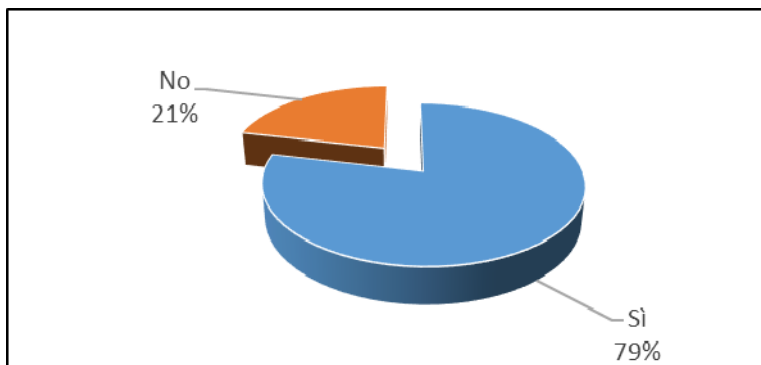
1 – minimo	0	0%
2	6	40%
3	0	0%
4	5	33%
5 - massimo	4	27%



6) Se hai risposto alla domanda n. 5, eri già a conoscenza della pubblicazione di quei dati prima di rispondere al questionario?

La grande maggioranza dei rispondenti (il 79%) era già a conoscenza della pubblicazione. Solo il 21% ha dato risposta negativa. Da notare che le risposte complessive sono 14 e non 15 come nella domanda precedente. Lo studente si è astenuto.

Sì	11
No	3

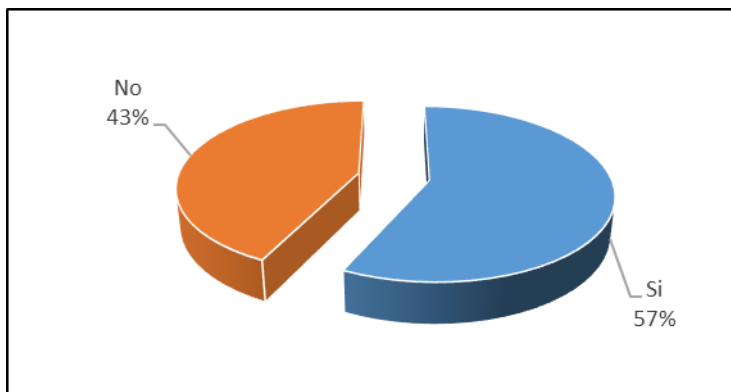




7) Se hai risposto alla domanda n. 5, ritieni esaustive le informazioni pubblicate?

Prevalgono le risposte positive (57%) su quelle negative (43%). Il campione, come nelle due domande precedenti, è molto ristretto, 14 persone.

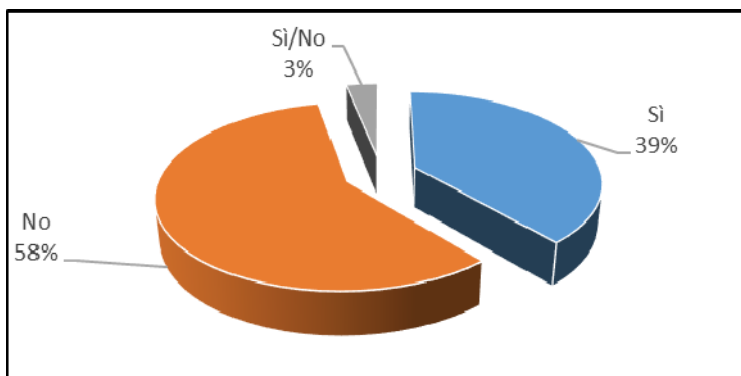
Sì	8
No	6



8) Sei a conoscenza della Carta dei servizi della/e struttura/e, pubblicata nella pagina <http://www.unito.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita> con cui ti trovi a rapportarti (Dipartimento, Scuola, Direzioni dell'Amministrazione Centrale)?

Anche questa domanda è nuova rispetto agli anni passati. La Carta dei servizi è sconosciuta alla maggioranza degli interpellati (58%). Il 39% dei partecipanti all'indagine ne è a conoscenza. Uno studente ha selezionato entrambe le opzioni ("Sì/No").

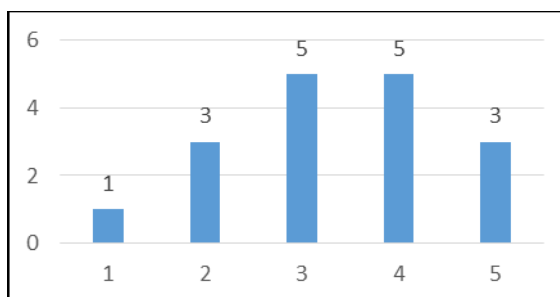
Sì	12
No	18
Sì/no	1



9) Se hai risposto sì alla domanda n. 8, ritieni adeguati gli indicatori della qualità dei servizi?

Alla domanda precedente hanno risposto "Sì" dodici persone. Ciò nonostante a questa domanda hanno risposto 17 persone. Il 47% (somma dei punteggi 4 e 5) ritiene adeguati gli indicatori; il 29% ha espresso una posizione media (punteggio 3) mentre il 24% non ritiene adeguati gli indicatori.

1 - minimo	1	6%
2	3	18%
3	5	29%
4	5	29%
5 - massimo	3	18%





Tre persone hanno lasciato un commento nell'apposito spazio. I commenti sono fedelmente riportati nella tabella sottostante

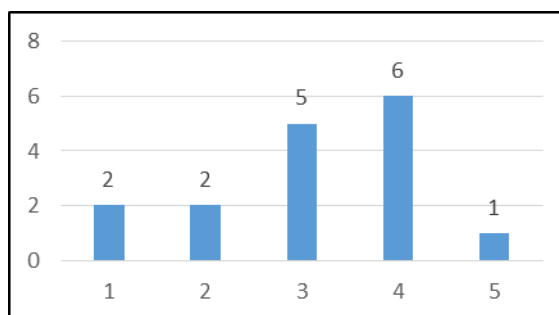
1.	Tecnico-amministrativo	Non mi sembrano completi di tutti gli aspetti presenti nella vita lavorativa del personale amministrativo-contabile, manca la parte riguardante l'assistenza per quanto riguarda il personale non docente che è una parte importante
2.	Studente	1) vedendo la scritta pagina in fase di progressivo aggiornamento mi domando come sia possibile avere tutte le informazioni per poter rispondere ad uno studio proprio sulla trasparenza.... 2) nella carta dei servizi del centro ESOMAS / Management alla pagina 13/18 (sezione Job Placement) vi è un'informazione NON VERITIERA: l'accessibilità indica 36 ore a settimana di apertura al pubblico, quando nella stessa pagina si afferma che l'orario di apertura al pubblico è di 2, 5 ore tre giorni a settimana per un totale do 7,5 ore a settimana!! ... POST SCRIPTUM: si noti come la domanda 8 (e ugualmente la 7 e la 6), in quanto prevede venga data una risposta si / no dovrebbe lasciare indicare solo una alternativa, lasci invece rispondere ad entrambe... immaginando tuttavia che tale accorgimento sia stato preso per evitare che per errore si inserisca il valore non potendolo poi eliminare (qualora si fosse messo il pallino che obbliga alla scelta di una delle due risposte), mi verrebbe da suggerire che si poteva semplicemente aggiungere una risposta (ad esempio "non valido"), oppure rendendo in grigio chiaro le domande 6/7 qualora non si fosse risposto alla domanda 5, non lasciando direttamente rispondere...
3.	Tecnico-amministrativo	Sarebbero necessarie delle Customer satisfaction sui servizi, anche interni da parte degli utenti interni.

10) Se hai risposto sì alla domanda n. 8, ritieni adeguati i valori programmati per la misurazione della qualità dei servizi?

Pur avendo risposto in dodici alla domanda n. 8, anche in questo caso le risposte qui sono maggiori: 16.

Gran parte dei rispondenti (il 44%, pari alla somma dei punteggi 4 e 5) ritiene adeguati i valori; il 31% si colloca in posizione intermedia (punteggio 3) mentre il 25% (somma dei punteggi 1 e 2) giudica i valori poco adeguati.

1 – minimo	2	12%
2	2	13%
3	5	31%
4	6	38%
5 - massimo	1	6%





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Sistemi Informativi, Portale e Orientamento

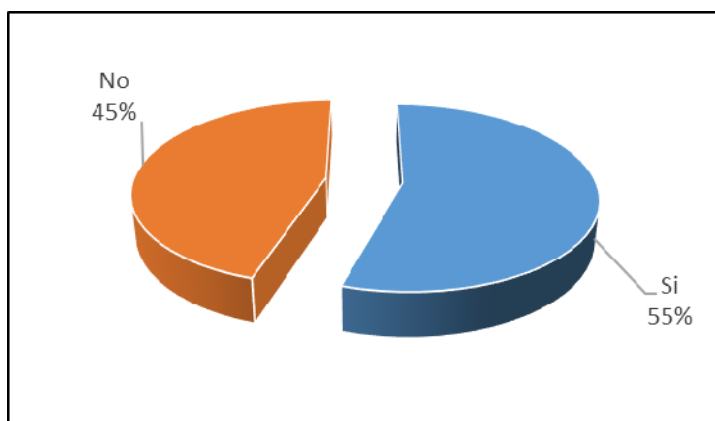
Due persone hanno lasciato un commento nell'apposito spazio. I commenti sono fedelmente riportati nella tabella sottostante

1.	Tecnico-amministrativo	No penso che questi grafici non rappresentino la realtà soprattutto per quanto riguarda la parte assistenziale sia amministrativo-contabile che non è valutabile con griglie
2.	Studiante	sempre alla pagina 13/18 della carta servizi ESOMAS/ Management sezione job Placement non sono previste migliorie nelle tempistiche...un servizio che potrebbe notevolmente favorire un collegamento tra mondo teorico universitario e mondo lavorativo non si cerca di svilupparlo ed eliminare criticità interne informatizzando meglio le procedure in modo da inserire i dati direttamente invece di doverli ancora mandare via mail, e aumentando la flessibilità nelle situazioni nonchè a rispondere almeno al telefono anche durante gli orari non di sportello invece di sentirsi una spiacevole segreteria telefonica che invita a richiamare negli orari di sportello (7, 5 ore a settimana)!!!

11) Sei a conoscenza dell'esistenza dell'indirizzo anticorruzione@pec.unito.it per segnalare situazioni di anomalia e che configurino la possibilità di un rischio probabile di corruzione?

Sono a conoscenza dell'indirizzo anticorruzione@pec.unito.it poco più della metà dei rispondenti (il 55%).

Sì	17
No	14



12) Eventuali osservazioni e/o proposte:

A fine questionario è stato predisposto uno spazio libero per eventuali osservazioni e proposte: E' stato utilizzato da 4 persone. Di seguito gli interventi, fedelmente riportati.

1.	Studiante	Ritengo gli indicatori delle carte servizi insufficienti ed inadeguati ad una reale valutazione dei servizi
2.	Tecnico-amministrativo	Le tabelle sono complicate e non mi sembrano molto utili per valutare situazioni così diverse e distanti tra loro anche perchè la parte dell'Aziende ospedaliere rispetto ad altri Dipartimenti hanno una parte notevole di responsabilità sulle persone che non c'è negli altri, quindi, dovrebbero avere una valutazione migliore ed essere meglio



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Sistemi Informativi, Portale e Orientamento

		considerate una specie di bonus per i lavoratori dell'assistenza e sanità, grazie
3.	Studiante	certo, la legge chiederà anche la trasparenza...ma probabilmente si puntasse di più sull'efficienza non servirebbe tanta trasparenza...
4.	Tecnico-amministrativo	La sezione amministrazione trasparente dovrebbe avere più link tra le varie pagine e documenti in modo da non dover andare a caccia di una informazione che si sa esistere ma chissà sotto quale sottomenu. Inoltre il breve testo di presentazione dei documenti e delle pagine web dovrebbe essere più immediato con spiegazioni comunicate con chiarezza (cosa trovo in quella pagina e perché) e con meno riferimenti normativi che dovrebbero essere ridotti al minimo.

Questo documento non può essere diffuso a terzi senza l'autorizzazione esplicita del Direttore della Direzione Sistemi Informativi, Portale e Orientamento