



Report statistico 2015 sulla sezione Amministrazione Trasparente della Provincia di Padova

dr. Cosma Sonego
Ufficio Provinciale di Statistica

Come misurare se la Trasparenza è davvero Utile?

- **Dati oggettivi:** misure d'accesso e d'utilizzo delle pagine del portale e dei documenti visualizzati nella sezione Ammin. Trasparente.
- **Dati soggettivi:** questionario di gradimento, somministrato agli utenti del portale web e ad un campione di oltre 200 utenti considerabili “*stakeholders* della Trasparenza” (associazioni di categoria e di consumatori, altre amministrazioni pubbliche, cittadini partecipanti a precedenti edizioni della giornata della Trasparenza)



Dati oggettivi (accessi al portale)

- La *home page* della sezione Amm. Trasparente ha avuto 3.865 accessi nel 2015 (con una media di 12 accessi al giorno, 2 in meno rispetto al 2014, ma 8 in più rispetto all'avvio, nel 2013)
- I 5 link più visitati sono i PDF dei CV personali (da 639 a 277 accessi annui ciascuno)
- Seguono le retribuzioni dei dirigenti anno 2014 (con 270 download/visite)
- Le altre pagine/documenti hanno meno di 200 accessi/anno

Dati oggettivi (considerazioni)

- L'accesso ai link più visitati (i PDF dei CV) avviene come pagina iniziale in oltre il 66% dei casi (2 volte su 3): significa che la ricerca di informazioni avviene tramite motori di ricerca
- Quindi chi cerca informazioni presenti in Amm. Trasparente digita un nome/cognome o un dato che immagina presente su un motore di ricerca e arriva all'Amm. Trasparente direttamente. Per le retribuzioni dei dirigenti addirittura nel 98% dei casi.
- Di conseguenza "l'albero" è uno strumento poco usato, in media meno di 1 volta su 3



Dati soggettivi (questionario di gradimento)

- Dal 13 ottobre al 15 novembre 2015 è stato somministrato un **questionario di gradimento** (composto da 5 domande più uno spazio libero di commento) agli **utenti** dell'Amm. Trasparente

- **222 indirizzi e-mail**

Sono gli “*stakeholders*” sui dati:

- ✓ Associazioni d'impresa e di categoria
- ✓ Associazioni di consumatori
- ✓ Comuni , enti e altre PA locali
- ✓ Partecipanti alla giornata 2014
- ✓ Altri utenti detentori d'interesse

- stesso questionario

- **pubblicato sul sito Web**

Disponibile per tutti i cittadini e gli utenti del sito dell'Amministr. Trasparente quindi **cittadini che lo utilizzano o lo navigano effettivamente**





La Trasparenza Utile - Web

Indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla sezione "Amministrazione Trasparente"

*** Categoria professionale**

Scegliere solo una delle seguenti voci

- Dipendente pubblico
- Dipendente privato
- Imprenditore
- Libero professionista
- Studente
- Altro

*** Utilizzo la sezione "Amministrazione Trasparente" per:**

Scegli una o più delle seguenti voci

- Motivi di studio
- Motivi personali
- Motivi professionali
- Motivi di ricerca/marketing

*** La sezione "Amministrazione Trasparente" è di facile individuazione all'interno del sito**

- 1 2 3 4 5

da 1 "assolutamente di non facile individuazione" a 5 "pienamente individuabile"

*** Le informazioni sono organizzate e strutturate in modo fruibile**

- 1 2 3 4 5

da 1 "assolutamente disorganizzate" a 5 "ottimamente organizzate e fruibili"

*** Sono riuscito ad ottenere le informazioni che cercavo**

- 1 2 3 4 5

da 1 "non le ho per nulla trovate" a 5 "pienamente individuate"

Spazio riservato a commenti e suggerimenti

Il questionario di gradimento

- Categoria professionale *
- Motivi d'utilizzo *
- Facilità di individuazione nel sito della sezione Amm. Trasp. *
- Organizzazione e strutturazione dei contenuti per la fruibilità *
- Soddisfazione sull'obiettivo di ricerca di informazioni *
- Commenti



Risultati complessivi

- **Rispondenti:** 40 risposte complete, 27 da mailing-list (12% degli *stakeholders*) e 13 dal sito web.
4 utenti abbandonano durante la compilazione.

Il campione è significativo statisticamente (> 25 rispondenti totali; campione > 5%)

- **Invio e sollecito:** il questionario inviato via mail il 13 ottobre viene segnalato in “scadenza” l’11 novembre
Si passa da 13 a 27 rispondenti finali.
- I rispondenti via web si equidistribuiscono nel periodo di 1 mese di esposizione del questionario; quelli via mail rispondono il giorno stesso o pochi giorni dopo la ricezione della mail di invito/sollecito



“Che significato può avere così pochi rispondenti ad un questionario tutto sommato semplice?”

- Seppur in presenza di un campione significativo, è **bassa l'adesione numerica totale al questionario**: ciò costituisce **un indicatore di generale di disinteresse degli utenti/cittadini**
- Inoltre evidenzia anche che, sotto il profilo socio-culturale più ampio, l'utente/cittadino:
 - ✓ o non è interessato alla sezione Amm. Trasp.;
 - ✓ o non ha dimestichezza con la navigazione web;
 - ✓ o può non essere a conoscenza dell' “albero della trasparenza”.

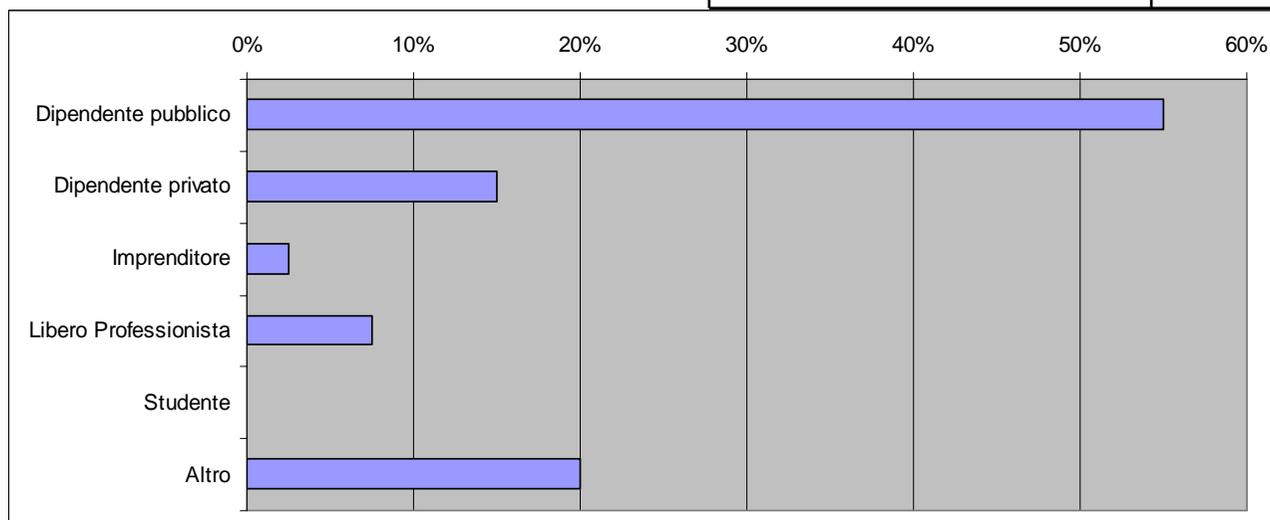


Risultati complessivi (risposte)

- **Categoria professionale:**

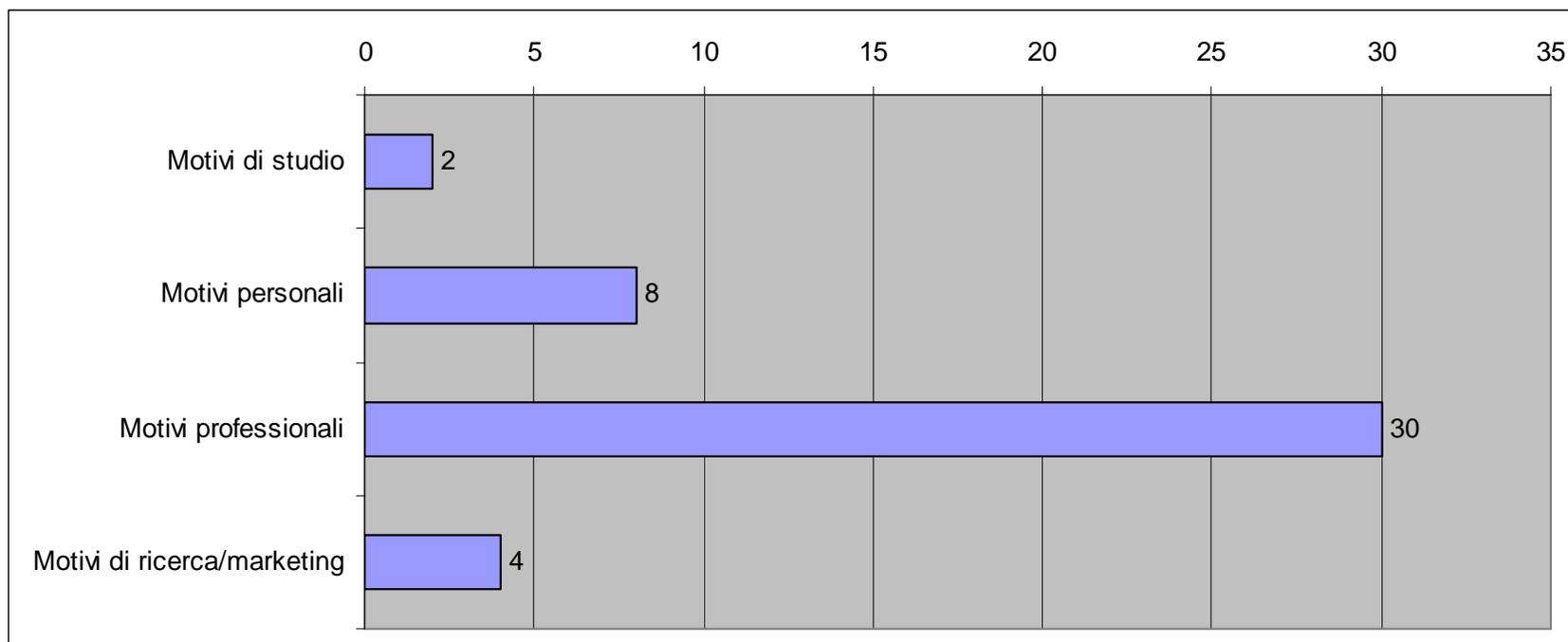
Il campione non si differenzia in maniera sostanziale tra utenti della mailing-list e rispondenti via web, pertanto i risultati possono essere analizzati per l'**insieme** dei 2 gruppi

		totale	mailing-list	web
Dipendente pubblico	22	55%	56%	54%
Dipendente privato	6	15%	19%	8%
Imprenditore	1	3%		8%
Libero Professionista	3	8%	4%	15%
Studente	-			
Altro	8	20%	21%	15%
Totale rispondenti	40			



Risultati complessivi (Motivi)

- **Utilizzo la sezione Amministr. Trasparente per:**



I motivi professionali sono ampiamente prevalenti, 30 rispondenti su 40.

Seguono i motivi personali, 8 su 40 (compresa anche la "curiosità")

2 dipendenti pubblici "studiano" dati e struttura del sito

L'imprenditore e 3 autodefinitisi "altro" per ricerca/marketing

Risultati complessivi (facile individuazione)

- La sezione “Amministrazione Trasparente” è di facile individuazione all’interno del sito:

	risposte	%	
assolutamente di non facile individuazione	2	5%	
poco individuabile	1	2%	
sufficiente individuazione	4	10%	
ben individuabile	19	48%	
pienamente individuabile	14	35%	93%

L’individuazione della sezione “Amministrazione Trasparente” è elevata, in oltre l’80% dei rispondenti risulta persino da ben a pienamente individuabile

1 dipendente pubblico e 1 “altro” (da 2 comuni) la considerano davvero difficile da individuare, continuando ad esprimere totale insoddisfazione

Per legge si prevede l’accesso dalla *home page*: obiettivo OK



Risultati complessivi (fruibilità)

- **Le informazioni sono organizzate e strutturate in modo fruibile:**

	risposte	%	
assolutamente disorganizzate	2	5%	
poco organizzate e fruibili	2	5%	
sufficientemente organizzate e fruibili	9	23%	90%
ben organizzate e fruibili	15	38%	
ottimamente organizzate e fruibili	12	30%	

L'organizzazione e fruibilità delle informazioni nella sezione "Amministrazione Trasparente" è considerata abbondantemente sufficiente, quasi 7 utenti su 10 su livelli da buono a ottimo

2 rispondenti sono negativi su tutte le risposte di soddisfazione
Organizzazione e fruibilità son valutate più che soddisfacenti



Risultati complessivi (reperimento di ciò che si cerca)

- **Sono riuscito ad ottenere le informazioni che cercavo:**

	risposte	%	
non le ho per nulla trovate	2	5%	
trovate con molta difficoltà	2	5%	
trovate in modo sufficientemente semplice	8	20%	90%
ben individuate	14	35%	
pienamente individuate	14	35%	

L'ottenimento delle informazioni ricercate avviene in modo più che sufficiente, ben 7 utenti su 10 sono da ben a pienamente soddisfatti sull'ottenimento delle informazioni

Per un paio di utenti (non negativi "a priori") s'è verificata una difficoltà nell'arrivare alle informazioni ricercate

Spazio per commenti e suggerimenti

Solo 2 utenti compilano questo campo a risposta libera.

Un'associazione segnala che una delle sezioni (ordinanze circolazione stradale dell'Albo Pretorio) spesso è mancante delle informazioni sulla chiusura delle strade → intervento nel merito per contenuti non aggiornati

Un cittadino (questionario web) dice: *“Ritengo che i dati contenuti siano molto spesso eccessivi e questo comporta una dispersione degli elementi invece utili e salienti per il cittadino”* → mancanza di sintesi tra le informazioni contenute nella sezione Amm. Trasp. che, riportate spesso come elenchi puntuali di atti o di singole informazioni, non consentono al cittadino di avere un quadro complessivo delle informazioni d'interesse (→ dispersività)



Conclusioni

- I dati oggettivi di fruizione mostrano una flessione dell'interesse nel tempo dei contenuti dell'Amm.Trasp.
- La soddisfazione sulla fruibilità e reperibilità delle informazioni è elevata, pur con alcune critiche sull'eccessiva dispersività di dati presenti nel portale.
- Molti cittadini e operatori della PA arrivano alle informazioni attraverso i motori di ricerca e non attraverso la “navigazione” per categorie prevista dal legislatore (importanza di pubblicare contenuti accessibili al linking dei robot dei motori di ricerca)
- Valutare perfezionamenti nel pubblicare

