



Comune di Padova

COMUNE DI PADOVA

Allegato alla deliberazione di G.C.
N. 37 del 27 GEN. 2015

IL SEGRETARIO GENERALE

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'

2015- 2017

INDICE:

Premessa.....	1
1. Rendicontazione dell'attività prevista nel Programma Triennale della trasparenza e dell'integrità 2014-2016.....	1
2. L'aggiornamento per il nuovo periodo 2015-2017.....	4
3. Tabella delle attività.....	6

Allegato:

1) Progetto eGLU

Premessa

Con il presente documento si procede all'aggiornamento del Programma per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 per il triennio 2015-2017.

Nel primo paragrafo viene presentato sinteticamente quanto è stato svolto nel corso del 2014 in realizzazione del primo anno di applicazione della sezione 'Amministrazione trasparente', che ha visto la collaborazione di tutti i settori dell'Ente ai fini della popolazione delle articolate sotto-sezioni che compongono il cosiddetto 'Albero della trasparenza'.

L'attività di inserimento di una quantità considerevole di dati, informazioni e documenti individuati dal legislatore nazionale ha richiesto un notevole impegno nel 2014 e richiede ora uno sforzo costante per mantenere aggiornati i dati inseriti.

Nel secondo paragrafo vengono sinteticamente descritte le attività inserite nell'aggiornamento 2015-2017.

Il documento si chiude con la tabella delle attività programmate.

1. Rendicontazione dell'attività prevista dal Piano triennale della trasparenza e dell'integrità 2014-2016.

Nel corso del 2014 è stato quasi completato il popolamento delle 23 sotto-sezioni di primo livello e di secondo livello costituenti il cosiddetto 'Albero della trasparenza' ed è stato avviato il flusso di informazioni da parte dei settori comunali con il collegamento al Piano delle Performance 2014, nel quale si è previsto per tutti i Dirigenti di struttura l'obbligo di rendere una dichiarazione semestrale, tesa a garantire l'effettiva verifica periodica della completezza del flusso delle informazioni.

Si analizzano di seguito alcune delle attività che hanno contraddistinto il Programma del 2014-2016.

- **Attività di monitoraggio dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi**

In attuazione dell'art. 1 co.28 della legge n.190/2012, le amministrazioni devono provvedere al monitoraggio periodico del rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi rientranti nella competenza dei vari Settori.

In sede di attuazione della sezione 'Amministrazione trasparente', tutti i Settori hanno censito i procedimenti di propria competenza, che sono stati inseriti nella sotto-sezione 'Tipologie di procedimento' e che sono raggiungibili da parte del cittadino attraverso due strumenti di ricerca: per Settore comunale e per argomento.

L'adempimento relativo al monitoraggio, a cadenza trimestrale, richiesto a tutti i Settori, è stato effettuato attraverso la compilazione di una apposita scheda semplificata dove su tre colonne vengono riportati i seguenti dati: numero di procedimenti conclusi nel trimestre, numero di procedimenti conclusi nei termini di legge nel trimestre stesso, tempo medio (la media in giorni) di conclusione del procedimento.

Dette schede verranno inserite da febbraio 2015 nella sotto-sezione di 'Amministrazione trasparente' denominata 'Attività e procedimenti', sotto-sezione di secondo livello 'Monitoraggio tempi procedurali'.

29

La rilevazione dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi ha come finalità quella di richiamare l'attenzione dei Settori sulla necessità di rispettare il tempo indicato per la conclusione del singolo procedimento, al fine non solo di erogare il servizio (rilascio di un atto, un documento, una certificazione dell'Amministrazione, etc....) nel tempo stabilito e conosciuto dal cittadino, ma anche di evitare che il protrarsi dell'attesa da parte del cittadino oltre il termine di chiusura possa dare spazio a comportamenti corruttivi.

La 'trasparenza' dei dati inerenti la conclusione dei procedimenti e, quindi, il rispetto dei tempi nell'erogazione del servizio consente un controllo sia interno da parte delle singole strutture, sia esterno da parte del cittadino.

- **Inserimento del 'dato di contesto'
su ciascuna pagina pubblicata di 'Amministrazione trasparente'**

In osservanza dei principi di periodico e tempestivo aggiornamento e completezza del dato pubblicato, nel corso dell'anno 2014 è entrata a regime la pubblicazione del cosiddetto dato di contesto, inserito all'interno di ciascuna sotto-sezione di primo e secondo livello di 'Amministrazione trasparente' e costituito dall'indicazione, in ciascuna pagina pubblicata, dei seguenti dati: la data di pubblicazione dell'aggiornamento, l'arco temporale di riferimento e la frequenza dell'aggiornamento della pagina di quella sotto-sezione.

- **Software di gestione dati per gli adempimenti
richiesti dall'Autorità nazionale Anticorruzione**

Una attività che ha impegnato i settori comunali, e' stata la messa a regime dell'adempimento di cui all'art.1 co.32 della legge n.190/2012, che consiste nell'obbligo di pubblicare Tabelle riassuntive contenenti i dati di tutte le procedure di scelta del contraente per l'affidamento di servizi, lavori e forniture attivate dai Settori comunali.

Le Tabelle riassuntive devono contenere diverse tipologie di dati, individuate dall'Autorità nazionale Anticorruzione e costituiti da: oggetto del bando, elenco degli operatori economici invitati a presentare le offerte, l'aggiudicatario, l'importo di aggiudicazione, i tempi di completamento del servizio/lavoro o fornitura, l'importo delle somme corrisposte al soggetto aggiudicatario.

La norma richiede che tali dati siano pubblicati nella sottosezione di primo livello 'Bandi di gara e contratti' di 'Amministrazione trasparente' e resi liberamente scaricabili in formato digitale standard aperto.

Come premesso, la realizzazione dell'adempimento previsto all'art.1 co. 32 dalla legge 190/2012 -anno di competenza 2014- ha richiesto una articolata programmazione di attività ed una serrata collaborazione intersettoriale.

E' stato istituito *ad hoc* dal Responsabile della Trasparenza, un Gruppo di lavoro 'Trasparenza' composto da dipendenti di professionalità ed esperienza multidisciplinare e trasversale appartenenti ai settori Servizi Istituzionali e Affari generali, Sistemi Informativi e Telematici, Amministrativo Lavori Pubblici e Manutenzioni.

Il gruppo di lavoro si e' riunito in vari incontri per definire un unico software gestionale di raccolta dati multiutente, trasversale ai Settori e dove i Settori possono inserire tutti i dati relativi alle procedure di lavori, servizi e forniture attivate.

La mole e la complessità dei dati da gestire è risultata considerevole dal momento che le procedure di aggiudicazione attivate complessivamente dai settori comunali nel 2013 sono state n.2700 relativamente a contratti di importo inferiore ai 40.000 euro, e n.177 relativamente ai contratti di importo superiore ai 40.000 euro.

La messa a punto di un software trasversale e l'individuazione di n.30 referenti, uno per ciascun settore, ha consentito di raggiungere l'obiettivo nei tempi previsti dalla normativa.

- **Progetto eGLU (e: esplorazione / GLU: gruppo di lavoro per l'usabilità)**

Nel quadro delle iniziative previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016, volte a rendere concreto il principio di usabilità della trasparenza, si è realizzato un test 'di base' su alcuni cittadini per la misurazione del grado di usabilità concreta della sezione 'Amministrazione trasparente', che si è concluso nello scorso novembre.

La decisione di effettuare i test di usabilità è nata dalla convinzione che un documento o un sito che lo contiene non può essere considerato trasparente se è comprensibile e trovabile solo a costi cognitivi rilevanti per l'utente.

Il progetto di testabilità di 'Amministrazione trasparente', ha seguito le Linee guida del Protocollo ministeriale del Dipartimento della Funzione pubblica denominato: eGLU 2.0, il Protocollo elaborato per l'esplorazione dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni.

Il Progetto eGlu e' stato eseguito con alcuni cittadini frequentatori dell'Urp del nostro Comune ed ha conseguito risulti positivi e soddisfacenti nel verificare l'effettivo grado di utilizzo delle informazioni pubblicate nella sezione 'Amministrazione trasparente'.

L'esito del test, si è attestato sulla percentuale del 33% di successo dei compiti svolti dai cittadini che si sono volontariamente sottoposti al test.

Nel documento allegato è riportata sinteticamente l'attività realizzata.

- **Domande di accesso civico pervenute all'Ufficio prevenzione corruzione e trasparenza**

Un'altra attività specifica è stata quella di gestione delle domande di accesso civico inerenti i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, contenuti in 'Amministrazione trasparente' e pervenute all'Ufficio Trasparenza con apposita casella di posta elettronica, creata ad hoc, in applicazione dell'art.5 del D. lgs. n.33/2013.

Le domande ricevute nel corso del 2014 sono state complessivamente 14, tutte evase entro il termine di 30 giorni dal loro ricevimento.

Si evidenzia che in n.11 casi le informazioni richieste erano già pubblicate sul sito istituzionale e quindi si è trattato di indicare al soggetto richiedente la loro collocazione specifica nella sezione di 'Amministrazione trasparente'.

Nei rimanenti 3 casi, trattandosi di documenti per i quali non vi era l'obbligo di pubblicazione, si è proceduto alla pubblicazione nella sottosezione 'Altri contenuti', ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. n.33/2013.

df

- **Implementazione delle pubblicazioni della sezione 'Amministrazione trasparente' Provvedimenti di autorizzazione / concessione**

Nel corso del 2014 inoltre, in attuazione dell'attività inserita nel Programma 2014-2016 di integrazione dei dati di 'Amministrazione trasparente' con altre fonti di dati verticali, sono stati pubblicati, nella sotto-sezione di primo livello 'Provvedimenti' sotto-sezione di secondo livello 'Provvedimenti dirigenziali', i provvedimenti di 'Autorizzazione allo scavo' adottati dal settore Manutenzioni, rientranti nella categoria delle autorizzazioni/concessioni dell'Ente.

- **Controlli dell'Autorità nazionale Anticorruzione**

Oltre alle attività inserite nel Programma triennale all'inizio del 2014 è stato effettuato, su richiesta dell'Autorità nazionale Anticorruzione, un controllo su alcune delle sotto-sezioni di 'Amministrazione trasparente' in base ad una 'griglia' di rilevazione predisposta dall'ANAC. Il risultato è pubblicato in 'Amministrazione trasparente', sotto-sezione 'Disposizioni generali', 'Attestazioni OIV o di struttura analoga'.

2. L'aggiornamento per il periodo 2015-2017

Nell'ottica di un ulteriore sviluppo delle attività realizzate nel corso del 2014, si riportano sinteticamente le iniziative in programmazione per il prossimo triennio 2015-2017.

A) Giornata per la trasparenza amministrativa

La principale attività inserita nel 2015 è la cosiddetta giornata per la trasparenza.

La giornata ha come finalità quella di far conoscere ai cittadini l'esistenza di 'Amministrazione trasparente' come accesso telematico ai documenti e alle informazioni detenute dall'Amministrazione.

Nel corso del primo anno di 'Amministrazione trasparente' si è infatti constatato che i dati e le informazioni inserite nelle varie sotto-sezioni non sono molto conosciute dai cittadini.

Scarso è anche lo strumento dell'accesso civico che è un accesso agli atti di tipo telematico, gratuito, che permette al cittadino di reperire da casa, attraverso un personal computer, tablet o smartphone, i documenti e le informazioni di interesse.

La giornata per la trasparenza ha dunque come finalità quella di promuovere verso il cittadino e le Associazioni iscritte nel Registro comunale delle Associazioni lo strumento 'Amministrazione trasparente'.

E' per questo che la giornata, oltre ad un momento, nella mattinata, dedicato ad un breve incontro istituzionale, prevede uno sviluppo pomeridiano nelle sedi di Quartiere dove verranno attrezzate una o due postazioni informatiche dalle quali i cittadini interessati potranno prendere visione della sezione 'Amministrazione trasparente' ed esprimere un proprio giudizio con eventuali suggerimenti.

B) Inserimento delle S.C.I.A. fra i provvedimenti di autorizzazione/concessione

Con riguardo alla pubblicazione dei Provvedimenti amministrativi, allo scopo di realizzare una integrazione tra le informazioni già presenti nelle banche dati verticali, nel corso del 2015 sarà pubblicata una tabella riepilogativa a cura del settore Commercio, contenente l'elenco degli elementi richiesti al co.2 dell'art. 23 del D.Lgs. n.33/2013 relativi a tutte le segnalazioni certificate di inizio attività (S.C.I.A.) pervenute nell'anno 2014, i cui dati sono estrapolati grazie ad un applicativo informatico senza ulteriori costi per l'amministrazione.

La pubblicazione intende applicare l'orientamento ANAC n.11 del 30 maggio 2014, in tema di Trasparenza, secondo cui le Autodichiarazioni in materia edilizia consistenti in SCIA e DIA presentate dai privati per l'avvio di una attività commerciale, sono da equipararsi ad un provvedimento amministrativo di autorizzazione e/o concessione ai sensi della lett. a) dell'art.23 del D. lgs. n. 33/2013.

C) Sviluppo delle funzionalità tecniche del software AVCP/ANAC per una reportistica differenziata

Nel corso del 2015 è prevista la realizzazione della seconda fase del progetto relativo all'implementazione funzionale del software gestionale, predisposto per la raccolta dei dati delle procedure di gara/affidamento di servizi, lavori e forniture di tutti i settori comunali.

La seconda fase di tale progetto, che richiederà la collaborazione del settore SS.II.AA.GG e del settore SS.II.TT, intende sviluppare la possibilità di una gestione dei cd Data Warehouse contenuti nell'applicativo informatico al fine di rendere disponibili i dati sotto forma di report multidimensionali.

L'implementazione riguarderà infatti lo sviluppo delle funzionalità tecniche di estrazione dati per una reportistica quanto più diversificata, strumentale innanzitutto ad una analisi dettagliata dei dati delle procedure di gara, quali ad es. la possibilità di estrapolare i dati relativi al numero di gare compiute in un anno da parte di ciascun settore, di suddividerle per importo inferiore o superiore ai 40.000 euro, di suddividerle per tipologia di procedura.

D) Didascalie di precisazione nelle sotto-sezioni di 'Amministrazione trasparente'

Con riguardo ancora alle attività orientate ad un miglioramento delle pubblicazioni già inserite nella sezione di 'Amministrazione trasparente', vi è innanzitutto in programma l'inserimento di piccoli correttivi riguardanti le diverse sotto-sezioni di primo e di secondo livello che compongono l'Albero della Trasparenza, secondo il prospetto analitico di cui all'Allegato a) del D. Lgs n.33/2013, consistenti in brevi didascalie sotto le denominazioni delle stesse sotto-sezioni.

Le didascalie hanno la finalità di aiutare il cittadino utente a comprendere meglio i dati, le informazioni e i provvedimenti inseriti nelle diverse sotto-sezioni.

L'attività di inserimento di didascalie nelle sotto-sezioni di 'Amministrazione trasparente' è una diretta conseguenza dell'esito del Progetto eGLU che ha evidenziato la necessità di una migliore comprensione del contenuto delle diverse sotto-sezioni.

RS

IL SEGRETARIO GENERALE

**E) Tabella con l'indicatore trimestrale
dei tempi di pagamento dell'Amministrazione**

Per effetto di una modifica all'art. 33 del D. Lgs. n. 33/2013 introdotta con il decreto legge del 24.04.2014 n.66, convertito nella legge del 23.06.2014 n.89, verrà pubblicato dal mese di aprile 2015, con cadenza trimestrale, il dato denominato 'indicatore trimestrale di tempestività dei pagamenti', che si aggiunge a quello già pubblicato e denominato 'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti' nella sotto-sezione di primo livello 'Pagamenti dell'amministrazione' e relativo ai tempi medi di pagamento dei fornitori dell'Ente.

3. Tabella delle attività

ATTIVITA'	SETTORI COINVOLTI	INIZIO	FINE
Mantenimento e aggiornamento del flusso di informazioni destinato a popolare la sezione "Amministrazione trasparente"	Tutti i Settori del Comune	01 gennaio 2015	31 dicembre 2017
Verifica periodica completezza informazioni, dati e documenti presenti nelle sotto-sezioni	Tutti i Settori	30 giugno 2015 30 giugno 2016 30 giugno 2017	31 dicembre 2015 31 dicembre 2016 31 dicembre 2017
Monitoraggio periodico dei tempi di conclusione dei procedimenti inseriti nella sotto-sezione "tipologie di procedimento" su apposita scheda predisposta dal Settore Programmazione, Controllo e Statistica	Tutti i Settori		15 aprile 2015 15 luglio 2015 15 ottobre 2015 15 gennaio 2016 ----- 15 aprile 2016 15 luglio 2016 15 ottobre 2016 15 gennaio 2017 ----- 15 aprile 2017 15 luglio 2017 15 ottobre 2017 15 gennaio 2018
Tempo medio dei servizi erogati da inserire nella sotto-sezione "Tempi medi di erogazione dei servizi" della sezione "Servizi erogati"	Settore Programmazione, Controllo e Statistica	16 gennaio 2015 16 gennaio 2016 16 gennaio 2017	31 gennaio 2015 31 gennaio 2016 31 gennaio 2017
Comportamenti virtuosi dei dipendenti segnalati dai Settori	Tutti i Settori	01 gennaio 2015	31 dicembre 2017
Realizzazione della 'Giornata della trasparenza'	Settore SS.II.AA.GG. Settore Gabinetto del Sindaco comunicazioni e relazioni esterne (Rete Civica) Settore Servizi Demografici, Cimiteriali e Decentrati	1 gennaio 2015	31 ottobre 2015
Integrazione tra le informazioni necessarie per la popolazione delle sotto-sezioni di 'Amministrazione trasparente' con altre fonti dati verticali presenti nell'ente Segnalazioni di inizio attività - SCIA	Settore SS.II.AA.GG. Settore SS.II.TT. Settore Commercio e attività produttive	1 febbraio 2015	31 dicembre 2017

Integrazione tra le informazioni necessarie per la popolazione delle sotto-sezioni di 'Amministrazione trasparente' con altre fonti dati verticali presenti nell'ente Tabella trimestrale dei tempi di pagamento	Settore SS.II.AA.GG. Settore SS.II.TT Settore Servizi Finanziari	1 gennaio 2015	31 dicembre 2017
Implementazione delle funzionalità tecnico-informatiche del software trasversale per gli adempimenti ANAC – art 1 co.32 legge n. 190/2012 Report multidimensionali	Settore SS.II.AA.GG. Settore SS.II.TT.	1 gennaio 2015	31 dicembre 2016
Attività di Miglioramento della sezione 'Amministrazione trasparente' Inserimento di didascalie nelle sotto-sezioni di primo e di secondo livello	Settore SS.II.AA.GG. Settore SS.II.TT. Settore Gabinetto del Sindaco comunicazioni e relazioni esterne (Rete Civica)	1 gennaio 2015	31 dicembre 2017
Istituzione della Sezione 'Archivio' di Amministrazione trasparente	Settore SS.II.AA.GG. Settore SS.II.TT.	2016	2016


IL SEGRETARIO GENERALE

ng

Report dicembre 2014

Attuazione del Protocollo eGLU 2.0 per la verifica dell'usabilità della sezione "Amministrazione Trasparente" in Padovanet

1. Premessa

Nel "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014/2016", è prevista l'attività di verifica dell'usabilità della sezione "Amministrazione Trasparente" utilizzando il protocollo per l'esplorazione dei siti web delle pubbliche amministrazioni denominato eGLU 2.0¹.

L'utilizzo di detto protocollo mira a verificare, mediante test sottoposti ad utenti di differenti tipologie, la semplicità d'uso, la facilità di comprensione delle interfacce web e la soddisfazione da parte degli utilizzatori. Detta attività è inserita anche nel Piano delle Performance dei Settori Servizi Istituzionali e Affari Generali, e Gabinetto del Sindaco, Comunicazioni e Relazioni Esterne.

L'analisi dei risultati fornirà le indicazioni necessarie per risolvere i problemi emersi in sede di osservazione e detti interventi saranno inseriti nel "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017".

2. Numero di partecipanti e di compiti

Si sono scelti n. 6 partecipanti (il protocollo eGlu consiglia un numero tra 5 e 8). Il campionamento è stato casuale, utilizzando il bacino di utenza delle persone che si rivolgono all'URP per utilizzare le postazioni pubbliche di navigazione in Internet. Si sono individuati i primi 6 utenti che da ottobre 2014 hanno dato la disponibilità ad eseguire il test, dopo aver accertato che possedevano capacità e abitudine ad utilizzare il computer e a navigare in Internet.

Prima di iniziare l'osservazione con i partecipanti al test, si è eseguito un test pilota, il 24 settembre, per verificare la procedura prima di passare alla fase di esecuzione vera e propria. I test si sono tenuti fra il 17 ottobre e il 14 novembre.

3. Descrizione dei compiti

I partecipanti hanno eseguito 6 compiti, uno alla volta, ciascuno per conto proprio, in una stanza adeguatamente predisposta. I compiti sono stati scelti dall'ufficio "Prevenzione

¹<http://www.funzionepubblica.gov.it/glu>

Corruzione e Trasparenza" cercando di individuare ricerche che plausibilmente gli utenti avrebbero svolto nella sezione amministrazione trasparente.

I compiti somministrati sono i seguenti:

1. Vuoi conoscere il tasso di assenza del personale dipendente del Comune di Padova relativo al mese di marzo 2014;
2. Vuoi sapere dove si trova l'Ufficio che rilascia la carta di identità,
3. Vuoi conoscere quali sono gli immobili posseduti dal Comune di Padova per i quali percepisce canoni di locazione o di affitto;
4. Consulta l'elenco delle delibere di Giunta Comunale;
5. Scarica un atto con cui il Sindaco ha disposto delle misure straordinarie o di emergenza;
6. Scarica il documento "Albo Beneficiari" dove sono elencati i soggetti a cui il Comune ha erogato dei contributi;

5. Risultati

5.1 Tasso di successo del sito

Il tasso di successo del sito è un numero sintetico che si ottiene al termine dei test, e che fornisce un bilancio generale del raggiungimento degli obiettivi di usabilità che si vogliono verificare tramite il protocollo eGLU.

Il tasso di successo per il sito di Padovanet, sezione "Amministrazione trasparente" è del 75%².

Questo dato indica una buona usabilità del sito, ma nel contempo apre la strada a margini di miglioramento.

Dalle linee guida sull'interpretazione dei risultati:

"tassi fra il 67 e l'80% indicano siti che hanno margini di miglioramento su aspetti specifici: un'analisi più precisa sarà necessaria per formulare una diagnosi".

5.2 Net promoter score "Raccomanderesti questo sito a un amico?"

Il Net Promoter Score, (d'ora in poi NPS), è una metrica sviluppata per misurare la fedeltà dei consumatori, introdotta nel 2003 sulla base di un articolo di Fred Reichheld, "L'unico numero di cui si ha bisogno per crescere", pubblicato sull'autorevole rivista scientifica Harvard Business Review³.

² Il tasso di completamento va da 0% - nessun compito completato con successo - al 100% - ogni compito eseguito con successo.

³ <http://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow/ar/1>

IL SEGRETARIO GENERALE

Può assumere valori negativi o positivi, da -100 a +100, ed è elaborato a partire dalla domanda "Con quanta probabilità, da zero a dieci, consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?". In generale, un punteggio positivo, maggiore di zero, è considerato buono, e un punteggio superiore a 50 eccellente⁴.

Il valore NPS emerso dai test è +33, da ritenersi pienamente soddisfacente.

Secondo le linee guida sull'interpretazione dei risultati del protocollo Eglu 2.0, infatti, solo i valori NPS inferiori a 30 comportano la necessità di intervenire per effettuare gli opportuni miglioramenti⁵.

6. Considerazioni Finali

Il Comune di Padova è stato uno dei primi comuni in Italia ad adottare il protocollo eGLU 2.0 per verificare l'usabilità di una sezione del proprio sito istituzionale, che nel caso specifico è la sezione "Amministrazione Trasparente".

La scelta di un test per la verifica dell'usabilità, rispetto alle rilevazioni tramite questionario di customer satisfaction, è motivata dalla possibilità di osservare direttamente il comportamento dell'utente nel momento in cui naviga nel sito, catturando tutti quegli aspetti problematici che normalmente sfuggono durante la compilazione di un questionario. Inoltre i risultati dei test sono immediatamente applicabili per migliorare l'esperienza utente del sito web, mentre i questionari necessitano di una rielaborazione successiva per trarre indicazioni operative.

L'esperienza di applicazione del protocollo eGLU si ritiene positiva nel suo complesso poiché ha dimostrato che il lavoro di implementazione della sezione "Amministrazione Trasparente", svolto in un breve periodo, ha raggiunto risultati oggettivamente soddisfacenti, come risulta dagli indici sopra indicati.

5 dicembre 2014

IL SEGRETARIO GENERALE



⁴ http://en.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter

⁵ "i siti con NPS inferiore al 30 necessitano probabilmente di revisione." Pagin 25, Protocollo eGLU 2.0, maggio 2014, reperibile all'URL: <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu>