



Mettiamoci la faccia

Terza sessione

Utilizzo dei dati per il miglioramento dei servizi

Dott. Sandro Golzio

Città di Torino

L'esperienza di Torino

- Ognuno dei 32 sportelli dell'Anagrafe Centrale è dotato di terminale per la valutazione
 - A giugno l'Anagrafe ha servito, in media, **580** utenti al giorno
 - Ogni giorno hanno espresso un giudizio **320** utenti (**55%**)
- “Mettiamoci la faccia” è anche sul web, per valutare alcuni dei servizi online della Città
- Comunicazione al pubblico dei risultati mensili sul sito internet

CST2010



Ministero per la
pubblica amministrazione
e lo sviluppo economico

mettiamoci la faccia

esprimi il tuo giudizio sul servizio ricevuto
premeando su uno dei simboli colorati





MARIO ROSSI

CertificaTO

[I TUOI CERTIFICATI](#)

[HOME TORINOFACILE](#)

Stampa il certificato richiesto

Apri e stampa il certificato [Certificato di Residenza e Cittadinanza](#)  richiesto per MARIO ROSSI

La **stampa** deve essere effettuata **con una stampante laser o a getto d'inchiostro** configurate alla **massima risoluzione possibile** (non in bozza)

Ti servono [altri tipi di certificati](#) per MARIO ROSSI ?

Esprimi il tuo giudizio su questo servizio online

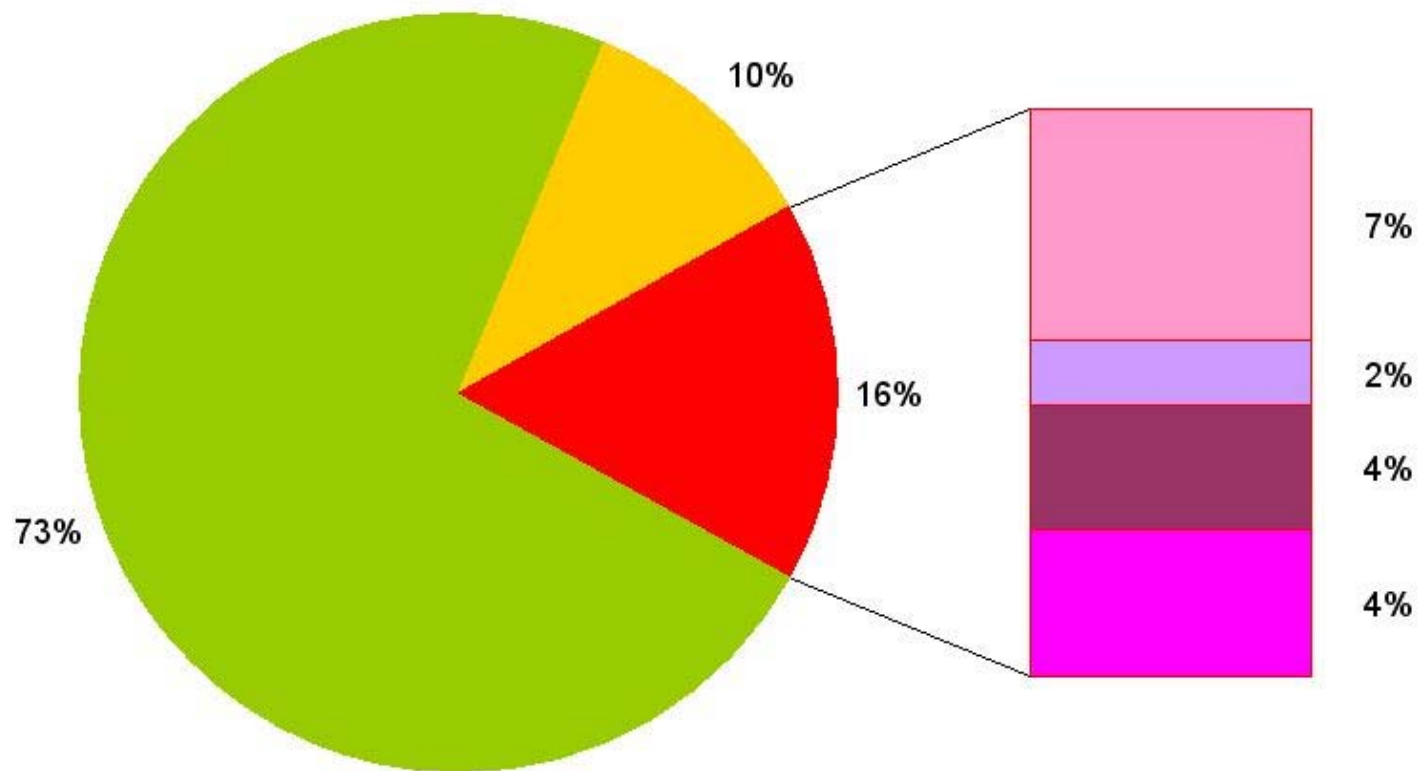
mettiamoci
la faccia



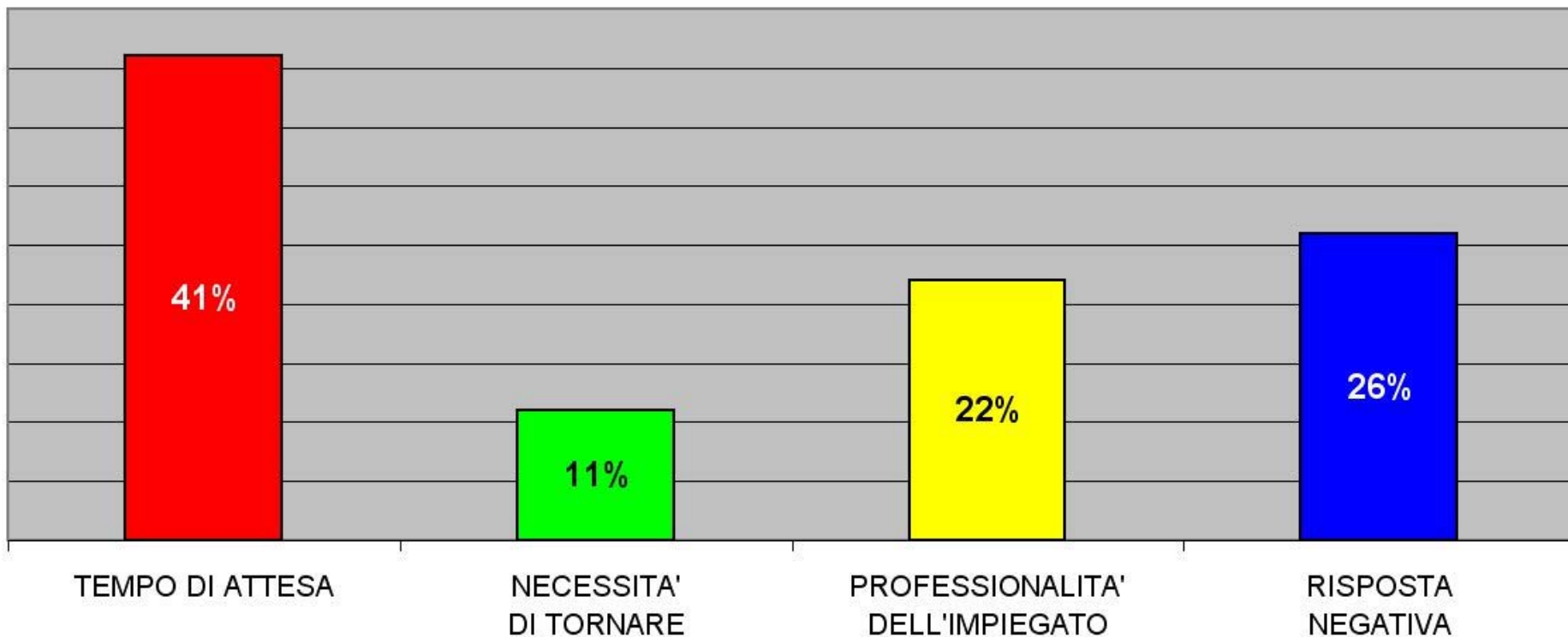
Iniziativa del [Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione](#).

L'immagine sottostante rappresenta un certificato così come deve apparire al termine della stampa. Sul certificato stampato devono essere presenti **5 codici a barre per pagina** che ne consentono la verifica di autenticità





Motivi di insoddisfazione



Emoticons

come strumento di miglioramento:

1 per far conoscere in modo semplice e trasparente ai cittadini **il livello dei servizi di sportello** (è dovere della P.A. dare evidenza di come vengono spesi i soldi della collettività)

Emoticons

come strumento di miglioramento:

2 l'utilizzo di una metrica condivisa per la valutazione dei servizi di sportello delle diverse tipologie di P.A. (ad es., comuni capoluogo, Asl ...) può costituire una prima, significativa componente di un più complesso sistema di ranking delle amministrazioni pubbliche italiane

Emoticons

come strumento di miglioramento:

3 emoticons rappresenta il “**termometro**” del servizio, l’adozione di sistemi di **certificazione e sviluppo della qualità** costituisce una efficace medicina per curare il malato (ossia, una parte ancora troppo ampia della P.A.)

Emoticons

come strumento di miglioramento:

4 fornire al dirigente le informazioni per operare quotidianamente nel miglioramento del servizio (il dirigente è il perno del cambiamento della P.A.)



sandro.golzio@comune.torino.it

Problemi con il sistema in uso

- Non riallocabilità (-> wireless)
- Miglioramento del software di gestione (in attesa della nuova release)
 - Chiarezza report
 - Gestione time out
 - Inserimento slide promozionali sul terminale
 - Gestione accensione/spegnimento da console
- Approfondimento sull'operatività automatica o da operatore