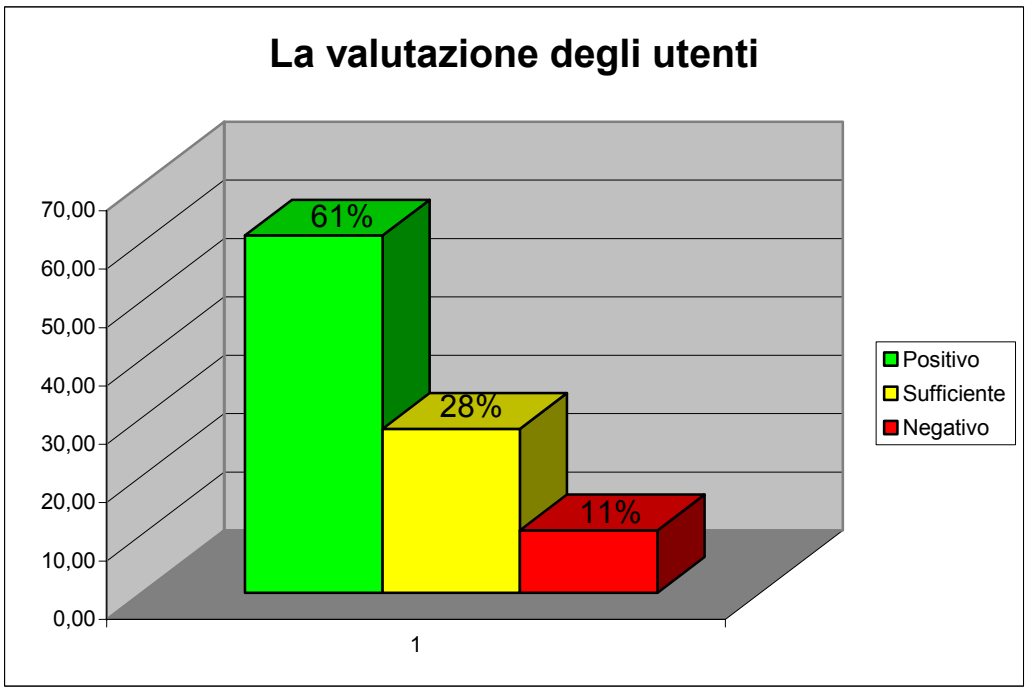
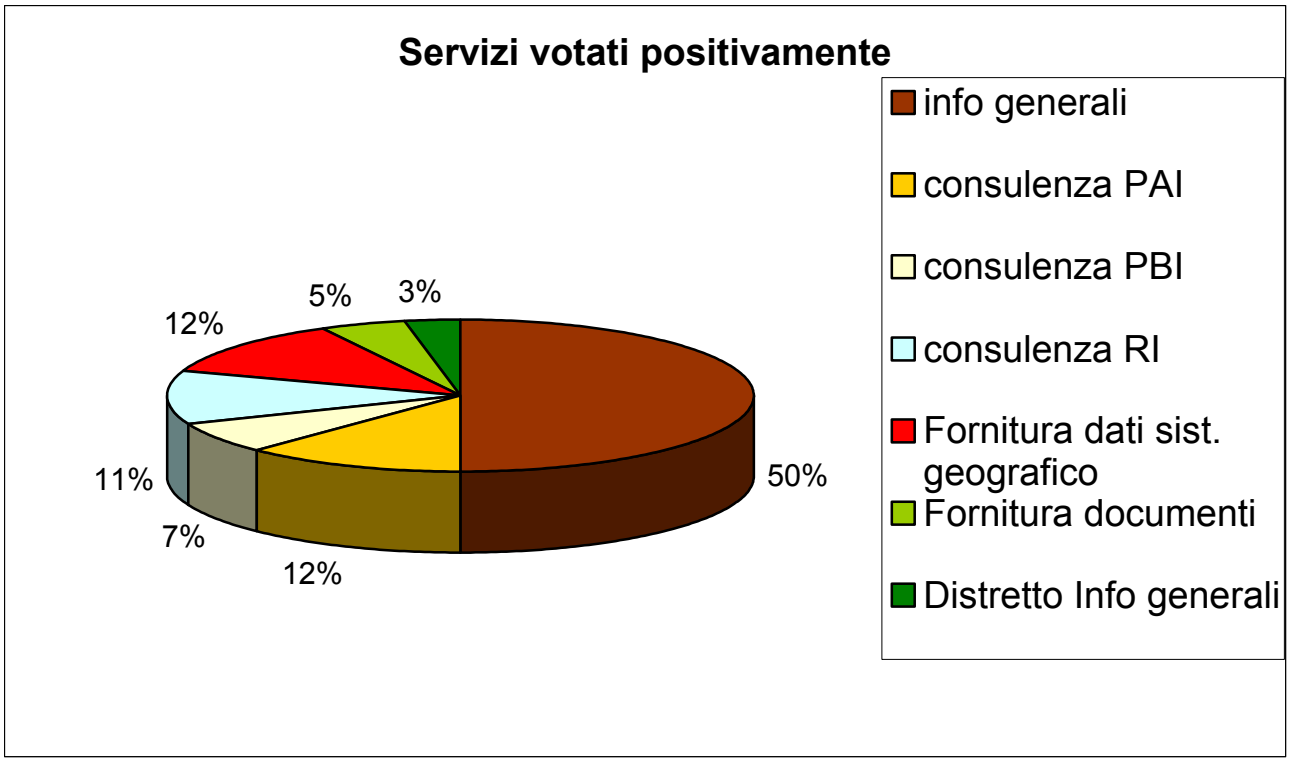
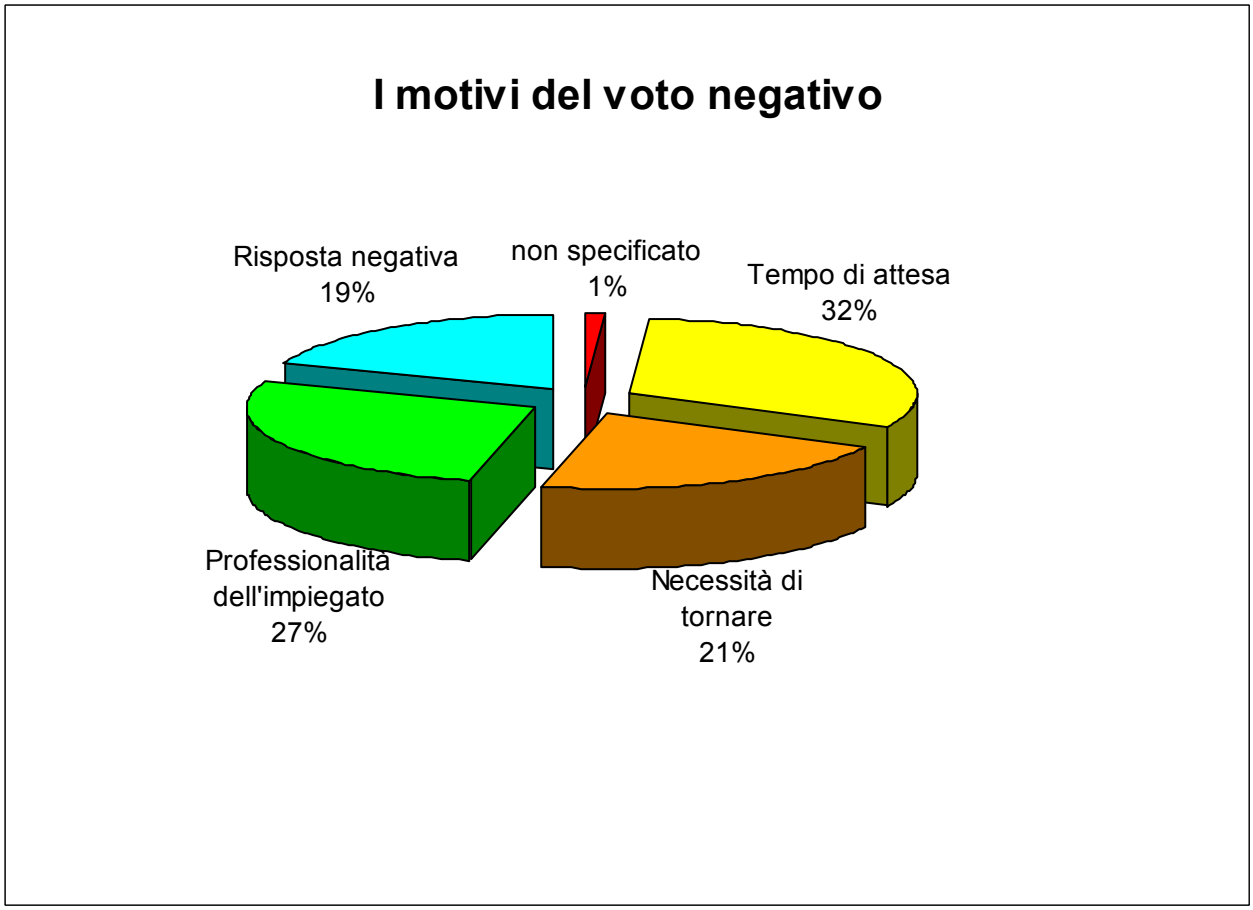
PROGETTO "METTIAMOCI LA FACCIA": I RISULTATI DEL PRIMO ANNO DI SPERIMENTAZIONE

Firenze, 3 agosto 2010. L'iniziativa "mettiamoci la faccia", progetto del Ministero della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione, messa a punto dal Servizio Informativo dell'Autorità di bacino del fiume Arno ha compiuto il suo primo anno di sperimentazione. Infatti, è stata lanciata il 5 giugno dello scorso anno dal Segretario Generale dell'Autorità, Gaia Checcucci, alla presenza del Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, Renato Brunetta.
I dati rilevati dal sito al 30 giugno 2010, ed elaborati dal Sit, hanno messo in evidenza i seguenti risultati: sul totale dei voti espressi, l'indice di gradimento complessivo, per i servizi offerti via Web, arriva al 61% di voti positivi, il 28% sufficienti. Nel complesso i servizi oggetto di analisi, sono stati ampiamente promossi, i voti positivi e sufficienti raggiungono ben l'89%. Nel dettaglio, tra i servizi giudicati positivamente dagli utenti, il 50% riguarda le informazioni di carattere generale sull'attività dell'ente, il 12% proviene dalla valutazione del servizio di consulenza sul piano di bacino per l'assetto idrogeologico (PAI), stesso valore, del 12%, per la fornitura dati del sistema geografico e dell'11% per la consulenza offerta sul rischio idraulico del piano di bacino. Chiudono al 7%, 5% e 3% rispettivamente le informazioni fornite dall'Autorità di bacino sul bilancio idrico, sulla fornitura documenti e sulle informazioni generali sul futuro Distretto dell'Appennino settentrionale.
Il totale dei voti negativi, pari all'11%, è ripartito per il 31% sul "tempo di attesa", il 27% sulla "professionalità dell'impiegato", il 21% sulla "necessità di tornare" e il 19% sulla "risposta negativa". Fiore all'occhiello dell'Amministrazione è il sistema delle informazioni cartografici visibili e "scaricabili" online. Le sezioni del sito, dell'Autorità di bacino del fiume Arno www.adbarno.it, sono finalizzate alla diffusione delle informazioni territoriali e cartografiche riguardanti le attività di preparazione, progettazione ed attuazione del Piano di Bacino dell'Arno. Nella pagina del sistema informativo sono presenti i progetti cartografici organizzati secondo le categorie di piani stralcio, battenti, rilievi fluviali, frane e monitoraggio. L'Amministrazione, che a partire dal 2004 ha investito nei sistemi di qualità per il miglioramento dei servizi erogati e dei sistemi di rilevazione della qualità percepita dai cittadini, si ritiene soddisfatta dei risultati raggiunti. (sc)

Tabelle indicante gli indici di gradimento dei servizi via Web




Servizi votati positivamente
info generali
consulenza PAI
consulenza PBI
consulenza RI
Fornitura dati sist. geografico
Fornitura documenti
Distretto Info generali
50%
12%
7%
11%
12%
5%
3%


I motivi del voto negativo
Risposta negativa 19%
non specificato 1%
Tempo di attesa 32%
Professionalità dell'impiegato 27%
Necessità di tornare 21%