

Il Comune di Alessandria all'Ufficio Anagrafe 'ci mette la faccia' e gli utenti possono esprimere il loro gradimento

(30 dicembre 2009) - Dopo un breve periodo di sperimentazione è stato attivato presso l'Ufficio Anagrafe del Comune di Alessandria (*il primo nella provincia alessandrina n.d.r.*) il nuovo sistema di emoticon 'Mettiamoci la faccia'. La presentazione ai media di questo nuovo sistema è stata effettuata ieri mattina dal sindaco Piercarlo Fabbio e dall'assessore ai Servizi Demografici Evaldo Pavanello.

Come funziona il sistema

Il sistema "elimina code" ed "emoticon" è un sistema basato su tre componenti: un totem che permette all'utenza di munirsi di numero d'ordine, due TV LCD che funzionano da monitor, e piccoli video installati ad ogni sportello che l'utente potrà usare per esprimere il proprio giudizio.

Sul totem, a sistema touch-screen, l'utente potrà individuare, tra quelli indicati sul display, il servizio a cui è interessato selezionandolo direttamente con una leggera pressione del dito. La macchina erogherà un tagliandino indicante un numero progressivo che l'utente potrà ritirare, mettendosi in attesa.

I due TV LCD posti bene in vista nel salone dell'Ufficio Anagrafe illustrano l'andamento delle code per ogni sportello e, in aggiunta, anche un avviso acustico segnala che l'utente in coda è stato chiamato agli sportelli per essere servito.

In prossimità di ogni sportello, infine, l'utente troverà i piccoli monitor, anch'essi a touch-screen, sui quali appariranno, al termine dell'operazione richiesta, gli emoticon (le ormai note faccine che esprimono gli stati d'animo del cittadino nei confronti del servizio richiesto alla pubblica amministrazione) che potranno essere premute, per esprimere in modo immediato il proprio giudizio a seconda del livello di soddisfacimento per la prestazione ricevuta. La votazione avviene con il semplice sfioramento delle faccine sul video: verde per il giudizio positivo, giallo se è sufficiente, oppure rosso se il giudizio è considerato negativo. Gli sportelli attualmente interessati dal sistema "elimina code" ed "emoticon", sono quelli per il rilascio delle carte di identità, certificazioni, variazioni di indirizzo ed autentiche.

