

La Pa apre al citizen relationship

Qualche tempo fa il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione aveva promosso un'iniziativa intitolata Mettiamoci la Faccia. La filosofia di base era quella di potenziare la relazione con i cittadini mostrando le istituzioni e i servizi al pubblico come realtà vicine alle esigenze della gente attraverso l'utilizzo congiunto delle tecnologie.

Una delle componenti chiave della relazione è legata alla possibilità da parte dell'utente di esprimere un giudizio o una valutazione in merito al servizio di cui si è fruito e in questo contesto sono molte le società che hanno sviluppato strumenti dedicati. Un caso emblematico è la milanese Xidera che ha sviluppato addirittura una piattaforma dedicata, chiamata Emoticon, che permette al cittadino, dopo aver concluso le operazioni allo sportello pubblico, di registrare il proprio grado di soddisfazione selezionando una faccina verde in caso di giudizio positivo e rossa in caso contrario. In quest'ultimo caso il cittadino deve specificare il motivo della sua insoddisfazione scegliendo tra una serie di alternative: tempo di attesa, professionalità dell'impiegato, necessità di tornare, risposte negative. La soluzione viene proposta sia tramite display sia tramite un chiosco dedicato da ancorare al muro o a una piantana per la raccolta dei giudizi. In questo caso, al cittadino viene fornito un elemento univoco per esprimere il voto costituito da un biglietto contenente un codice a barre con il quale l'utente si identifica grazie al lettore di barcode integrato nel totem.