

Anche l'anagrafe ci mette la faccia

Con un semplice gesto gli utenti dello sportello potranno dare un voto ai dipendenti dell'ufficio

Rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza da oggi è possibile anche presso l'ufficio anagrafe del Comune, grazie all'installazione di piccoli monitor che permetteranno agli utenti di esprimere un giudizio immediato sui servizi ricevuti. In che modo? Facile, con un semplice tocco di polpastrello. L'iniziativa "Mettiamoci la faccia" che porta la firma del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, onorevole Renato Brunetta, adotta infatti un metodo innovativo, intuitivo ed immediato, che supera i tradizionali strumenti di rilevazione della *customer satisfaction*. Grazie al sistema delle "faccine", il cittadino ha la possibilità di manifestare subito le proprie opinioni, aiutando al tempo stesso l'amministrazione a migliorare i tempi brevi eventuali lacne dei servizi erogati. Alla "faccina" verde corrisponde un giudizio positivo, a quella gialla la sufficienza, mentre la rossa rappresenta una valutazione negativa e in quest'ultimo caso l'utente avrà la possibilità di comunicare i motivi della sua insoddisfazione. Il nuovo servizio non si limita al solo sistema "emoticon" ma è basato su altri componenti, studiati per eliminare le code. Un totem con schermo installato all'ingresso permette all'utente di munirsi di un numero d'ordine mentre due monitor Lcd svolgono una funzione determinante: una volta preso lo scontrino dal totem posto all'ingresso, ogni utente potrà verificare, osservando gli schermi, lo stato di avanzamento delle eventuali code ed essere indirizzato, anche attraverso un segnale acustico, allo sportello in cui poter usufruire del servizio richiesto. Lì, in prossimità dello sportello, troverà il monitor con le faccine con cui esprimere il proprio giudizio. "Abbiamo intrapreso questa iniziativa perché ci interessa molto il giudizio dei nostri concittadini - ha affermato il sindaco Piercarlo Fabbio -, con un semplice gesto da parte dell'utente potremmo ottenere un feedback della qualità del servizio erogato e migliorarne l'efficienza tramite l'analisi degli eventuali aspetti negativi segnalati". "Ritengo che questo sia un ulteriore, importante, passo in avanti nel rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione - ha concluso il sindaco -, un'evoluzione che anzi rende sempre più il cittadino parte integrante della pubblica amministrazione".