

Passaporti: Lisa, l'agente virtuale per chi viaggia

Si chiama Lisa, ha l'aspetto di una donna poliziotto e chatta con voi per offrirvi, in modo semplice e rapido, tutte le informazioni che vi servono sul passaporto. Si tratta, in realtà, di un contatto virtuale, creato da Microsoft in collaborazione con la Polizia di Stato, per soddisfare le esigenze di brevità e velocità di tutti coloro che utilizzano il programma di messaggistica istantanea "Windows live messenger" di Microsoft.

Per "interrogare" l'agente Lisa basta accedere a "messenger" e aggiungere all'elenco dei contatti l'indirizzo: agente.lisa@poliziadistato.it. Una volta inserita Lisa tra i vostri amici potete dialogare con lei - 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 - e farvi guidare, attraverso un'informazione strutturata, nel percorso che vi interessa. Si possono ricevere risposte su i modi per ottenere il documento per l'espatrio e su cosa serve per fare un duplicato. Ma anche su come comportarsi quando bisogna partire con i figli minori o come si fa un passaporto collettivo. Tutte informazioni già presenti sul nostro sito ma che da oggi l'agente Lisa traduce in un linguaggio più confidenziale e immediato.

La Polizia di Stato è il primo ente pubblico in Italia a utilizzare Windows live messenger per comunicare con i giovani, e non solo, fornendo informazioni di servizio. Lisa è infatti, in realtà, un Bot (abbreviazione di Robot): un interlocutore virtuale che interagisce con persone reali, con un linguaggio più o meno naturale, a seconda della programmazione. In questo caso la poliziotta fornisce informazioni sul passaporto, fornendo risposte strutturate in un percorso fatto di numeri e definizioni. Vista la specificità dell'argomento, però, non si possono fare domande dirette, ma è la stessa "poliziotta virtuale" che le suggerisce.

Un esempio. Appena la contattate Lisa scrive: "Come ti posso aiutare?" dandovi la possibilità di scegliere tra più opzioni quella che vi interessa:

1. Ho bisogno di fare (rinnovare) il passaporto
2. Vorrei partire con mio figlio
3. Devo andare negli Stati Uniti
4. Trovami la questura più vicina
5. Mi servono altre informazioni

Per completezza di informazione il Bot prevede anche il collegamento proprio alle pagine del nostro sito dedicate allo specifico argomento e inoltre, grazie all'integrazione con la piattaforma di mappe online di Microsoft (Virtual Earth), è possibile visualizzare, su una cartina dettagliata, l'ubicazione della questura più vicina e i relativi orari di apertura. "È un progetto" - dice il direttore dell'Ufficio relazioni esterne della Polizia di Stato Maurizio Masciopinto "con il quale la Polizia di Stato mette a disposizione degli utenti strumenti tecnologici innovativi per facilitare l'utilizzo dei servizi offerti e soddisfare al contempo l'esigenza di "vicinanza" dei cittadini all'istituzione".

16/03/2009