

## Scheda 003 TOTEM

### **COS'E'**

E' un dispositivo che fornisce un servizio al cittadino che vuole visitare il luogo di sepoltura di una persona deceduta.

Consiste in pratica in un computer collegato ad una banca dati sul quale il visitatore del cimitero può trovare la collocazione della tomba della persona cercata, eventualmente con il percorso all'interno del cimitero per raggiungerla, a video o stampata su una mappa che può portare con sè per orientarsi meglio fra i campi del cimitero.

### **SOFTWARE**

Si tratta di un programma di gestione (che si può acquistare sul mercato) e di una banca dati che va resa compatibile con il programma:

- trasferendo in digitale i dati presenti su supporto cartaceo e/o rendendo compatibili i data base presenti con il programma
- inserendo le piante del cimitero
- collegando le collocazioni in pianta con i dati inseriti nel data base

### **HARDWARE: CHE ASPETTO HA**

Un esempio:



← Totem da interni

Totem da esterni →

La differenza sostanzialmente consiste nella protezione dagli agenti atmosferici e da una maggiore robustezza per quelli destinati ad operare all'aperto, nonché nella tecnologia touch screen.

TM191 con stampante  
Laser A4



Agorá

### **DOVE SI COLLOCA**

All'ingresso del cimitero, e/o nell'ufficio di gestione dei servizi cimiteriali.

### **COME SI USA**

Come il Bancomat, o le casse automatiche al supermercato, per cui anche le persone anziane, che rappresentano il grosso del target, lo possono usare.

Si può usare un Touch Screen, come si fa per i biglietti del treno, ma per le digitazioni dei nomi è preferibile lasciare la tastiera, per facilitare l'utente.

Una scheda del funzionamento, predisposto dalla

**iLab**  
consulting

### Step 1 - inserimento dati per la ricerca

L'utente inizia la ricerca inserendo il nome e il cognome del caro estinto



### Step 3 - clicca sul pulsante stampa

Trovato il nominativo, l'utente ha la possibilità di stampare la mappa del cimitero dove vengono evidenziati le posizioni del chiosco informatico e del loculo cercato con un ingrandimento della zona del cimitero relativa alla ricerca effettuata



### Step 2 - sono stati trovati diversi risultati

In caso di omonimia verranno mostrati tutti i nomi uguali, con la data di nascita e/o di morte e/o seppellimento, per agevolare l'utente nella scelta



### Solo pochi passaggi ed il risultato è a portata di "click"

Inserire il nominativo, scegliere tra i risultati trovati, visualizzare a video e stampare la mappa su carta.

Il tutto dal totem situato all'ingresso del cimitero oppure comodamente online da casa sul sito Internet dei Comuni o degli Enti gestori dei servizi cimiteriali.



© iLab consulting soc. coop. - P.IVA 01614760898 -- ilabconsulting@gmail.com

Un esempio di applicazione operante nel comune di Lanciano (CH) è illustrato nel documento [Totem informativo cimitero](#), predisposto dalla:



Una demo delle possibilità offerte dal software di gestione è visibile in: [http://www.sigmainfo.it/download/ricerca\\_defunti.pdf](http://www.sigmainfo.it/download/ricerca_defunti.pdf)

presentato da:



## **COSA SI DEVE TENER PRESENTE**

I punti principali da tener presente sono:

- A) opportunità
- B) risorse
  - economiche
  - umane
- C) tecnologia
- D) integrazioni future

### **Opportunità**

Per dimensioni di impianti cimiteriali di comuni sotto un certo numero di abitanti, una tecnologia sofisticata come questa appare sovrabbondante, se non inutile.

A parere della Redazione sopra i 60.000 abitanti questo è un servizio essenziale; fra 60.000 e 30.000 è una opzione che può essere presa in considerazione, sotto i 30.000 abitanti non vale la pena.

### **Risorse economiche**

Gli oneri da prevedere sono:

- 1) acquisto software e collegamenti con il data base
- 2) acquisto ed installazione dell'hardware
- 3) coordinamento software – hardware con il software-hardware esistente
- 4) (se non esistesse) formazione del data base
  - a. definizione dei dati da trattare (in particolare risolvere la modalità di numerazione dei loculi e dei colombari e dei reparti in cui tali fabbricati sono ubicati, oltre che alla individuazione del livello di calpestio in caso di fabbricati a più livelli o piani)
  - b. digitalizzazione dei dati analogici esistenti su supporto cartaceo
  - c. formazione /assemblaggio dei disegni di base su supporto informatico
- 5) manutenzione hardware e software annuale
- 6) impatto con l'organizzazione degli uffici e delle competenze esistenti: formazione del personale

I punti 1), 2), 3), non sono molto costosi, in proporzione. Ma il problema essenziale è la scelta del prodotto giusto in quanto il prodotto informatico deve consentire la gestione integrata degli archivi e deve semplificare qualsiasi operazione del personale cimiteriale oltre che interfacciarsi in maniera con il cittadino.

Da una carrellata in internet balza agli occhi una elevata percentuale di problemi sorti per due motivi principali:

- gare di appalto finite male per una mancata valutazione preventiva delle esigenze da soddisfare e/o dei prodotti offerti o per capitolati non adatti
- incapacità di gestione del software

Il punto 5) si colloca attorno al 8 – 10% del costo di installazione/fornitura



E ancora: da una carrellata in internet balza agli occhi una elevata percentuale di problemi sorti per mancata manutenzione tempestiva dei totem, che spesso rimangono inattivi per lunghi periodi.

Il punto 4 va attentamente valutato, poiché il suo costo può variare da zero (caso in cui tutti i dati necessari sono già digitalizzati) a infinito (caso in cui tutti i dati sono su carta e tuttavia mancano molti dati).

Per avere una idea dell'ordine di grandezza del numero di posti salma nei cimiteri comunali, complessivo, inclusivo di loculi per salme, loculi per ossarini (e/o cinerari) nonché di tombe di famiglia, aggiungendo la capacità massima di posti salma in terra, si pensi che per un comune:

- di attuali 50.000 ab. (30.000 nel 1890), dotato di cimiteri risalenti mediamente al 1890-1910,
- con andamento storico della popolazione in incremento in genere avvenuto dal 2° dopoguerra e con andamento attuale della popolazione lievemente altalenante ma sommariamente stazionario,

si ottiene un totale che si aggira su una quantità di concessioni o nr. di avelli occupati con cadaveri e/o ossa-ceneri (si escludono i cinerari comuni e gli ossari comuni) attorno all'80% dell'attuale dimensione di popolazione.

Non è detto che sia indispensabile introdurre tutti i dati, ma sicuramente il quantitativo è notevole.

Il punto 4) a. è delicato perché rappresenta il livello di qualità che si desidera dal servizio, e i costi sono in proporzione.

Esempio:

- se si fornisce solo il campo o colombario di sepoltura, i dati da introdurre sono molto pochi, ma poi l'utente deve andarsi a cercare la tomba specifica, e l'utilizzo sarà molto minore.
- Se si vuole identificare la singola tomba, occorre introdurre più dati, e soprattutto formare delle mappa per singola tomba a terra (pianta) e singolo loculo (pianta e prospetto), che verranno stampate e consegnate all'utente.

Il punto 4) b., in genere necessario, si affronta con un preliminare lavoro extra line, con stagisti, che vanno però coordinati e verificati da un responsabile a cui si dovranno al solito porre degli obiettivi temporali.

Esempio: dopo un periodo di avvio si misura il tempo medio di ricerca / introduzione dei dati e si calcola il tempo totale necessario in giornate di lavoro.

Per esperienza, si suggerisce di aumentare il tempo del 30% per tempi persi e aggiungere alla fine 2 settimane per confezione e verifica finale.

### **Risorse umane**

E' il vero punto critico del sistema.

Perché funzioni bisogna che l'organizzazione lo faccia funzionare, e questo avviene solo se:

- ❖ viene individuato chi è il responsabile del servizio
- ❖ il dirigente, o responsabile del servizio, ci crede, prima di tutto



- ❖ il corretto funzionamento del servizio viene posto fra gli obiettivi da raggiungere a fine anno da parte dello stesso. Per far questo bisogna quantificare dei parametri su cui valutare il dirigente e raccogliere le informazioni che permettano di dare un giudizio. Esempio:
  - un numero minimo di accessi all'anno. Ovvero: hai pubblicizzato abbastanza il servizio con affissioni in bacheca e con un front office che ha indirizzato gli utenti al servizio?
  - Un soddisfacimento degli utenti. Ovvero: hai predisposto e poi fornito un questionario agli utenti perché possano manifestare il loro soddisfacimento? Quante sono state le lamentele e quanti i "mi piace"?
  - Un mantenimento in efficienza del servizio: in quanto tempo è stato riparato il totem non funzionante? Ovvero: ti sei attivato tempestivamente perché il servizio funzioni perfettamente? Quali azioni hai fatto per avvisare gli utenti delle disfunzioni?
- ❖ Il personale operativo:
  - viene addestrato accuratamente all'utilizzo dello strumento e ne viene verificata la padronanza con esame finale
  - Viene istruito su come suggerire agli utenti l'utilizzo dello strumento, sia come front office che all'ingresso del cimitero da parte del personale sul posto, operativi compresi
- ❖ I dati vengono analizzati periodicamente, tenendo conto che il verificatore non può essere il responsabile del servizio, e va istruito su come analizzare i dati:
  - Dati relativi a: numero utilizzi per giorno, giornate di non utilizzo, azioni pubblicitarie effettuate, questionari di soddisfacimento degli utenti

## TECNOLOGIA

### La tecnologia touch screen , definizione.

Gli schermi tattili o touchscreen sono dispositivi di input per sistemi computerizzati. Sono schermi che posti in contatto o di fronte ad un monitor CRT ( tradizionali cathode-ray-tube ) o LCD ( display a cristalli liquidi) o al plasma, permettono di usare come dispositivo di puntamento il dito dell'utente. "Toccano" questi schermi in corrispondenza di un'icona o di un link ipertestuale si attivano le funzioni classiche del sistema operativo a finestre ( click e doppio click) e con settaggi specifici del driver anche le operazioni di trascinamento.

[NGS Infomedia Srl](#) consiglia:

Per gli ambienti interni presidiati : la tecnologia resistiva.

Per ambienti interni non presidiati : la tecnologia ad onde acustiche superficiali (SAW).

Per gli ambienti esterni : la tecnologia a retro proiezione capacitiva.

### Integrazioni future

Ci si può orientare sul totem con l'ottica di raggiungere un risultato a tempi relativamente brevi e con costi non eccessivi, fornendo questo servizio al cittadino e basta, ma l'ideale sarebbe inserire questo intervento all'interno di un processo di informatizzazione globale



dei servizi cimiteriali, integrati con l'anagrafe/demografico e la gestione / manutenzione dei cimiteri, compreso necroforia e programmazione operativa (cerimonie).

Questo comporta uno studio di integrazione di questo servizio come step di uno sviluppo futuro più ampio, con particolare attenzione alla compatibilità universale dei dati, ovvero facendo attenzione:

- che i dati siano in formati universali e facilmente accessibili,
- che i data base risiedano presso il Comune e non presso un gestore, che li potrà utilizzare solo per il periodo di appalto
- che il personale dell'Ente sia in grado di gestire il sistema, nel caso dovesse cambiare il fornitore del software (contestazioni)

## **FORNITORI**

### **SOFTWARE**



<http://www.3msoftware.it/>

#### **3M Software Srl**

Via A. Barrella n. 33 66034 Lanciano (Ch)

Tel. 0872727476 [info@3msoftware.it](mailto:info@3msoftware.it)



<http://www.ilabconsulting.it/>

Progetto 47: servizi cimiteriali <http://www.progetto47.it/index2.html>

url: [www.progetto47.it](http://www.progetto47.it)

iLab consulting soc. coop. - Via Ten. Sipione, 53 - 96019 ROSOLINI (SR)

cell: +39 339 20 61 428 - fax: +39 0931 85 66 66

### **HARDWARE**



<http://ngs.it>

Referenze: [http://ngs.it/portfolio\\_ngs.htm](http://ngs.it/portfolio_ngs.htm)

Via Salisburgo, 14 - 37136 Verona – Italy

Tel. +39-045-503172 - Fax. +39-045-8206156





<http://www.intercomp.it/it>

Totem da interno:

<http://www.intercomp.it/it/prodotti/digital-signage-2/totem-da-interno-12>

Totem da esterno:

<http://www.intercomp.it/it/prodotti/digital-signage-2/totem-da-esterno-13>

Via della Scienza, 27 – 37139 Verona  
contatti: [intercomp@intercomp.it](mailto:intercomp@intercomp.it)  
tel +39.045.83.78.411 - fax +39.045.85.10.539



<http://www.tiko.it/?gclid=CN7Fwae9ur4CFZQZtAod5zoAbg>

MALINDI S.R.L.

sede operativa:

Viale Risorgimento 5/1 - 10092 Beinasco (TO)

TEL. 011.3987960

FAX 011.3492594

email: [info@tiko.it](mailto:info@tiko.it)

#### GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI



<http://www.sigmainfo.it/index.php>

Referenze: [http://www.sigmainfo.it/azienda/i\\_nostri\\_clienti.php](http://www.sigmainfo.it/azienda/i_nostri_clienti.php)

Totem: [http://www.sigmainfo.it/prodotti/totem/totem\\_presentazione.php](http://www.sigmainfo.it/prodotti/totem/totem_presentazione.php)

AMSEF SRL

via Fossato di Mortara, 80 - 44121 Ferrara

Direzione e Coordinamento di Holding Ferrara Servizi s.r.l.

Tel. +39 0532 230192 - Fax +39 0532 230129

