

# **TRENTINO SCHOOL OF MANAGEMENT**

Master di secondo livello in:  
Diritto e Management delle Amministrazioni Pubbliche

Project Work  
Progetto ICT Comune di Borgo Valsugana

Dott. Federico Regensburger

# INDICE

1) DEFINIZIONE DEL PROGETTO.....	1
2) SOLUZIONE AL PROBLEMA.....	2
2.1) Organizzazione.....	2
2.2) Aspetto Tecnologico.....	3
2.2.1) Software utilizzato.....	5
2.3) Aspetto Economico.....	6
3) RAPPRESENTAZIONE DEL PROGETTO.....	8
3.1) Borgo 2.0.....	11
3.1.1) Segnalazione Interventi.....	12
3.1.2) La Borgo TV.....	14
3.1.3) Parlane.....	16
4) CONCLUSIONI.....	18

## 1) DEFINIZIONE DEL PROGETTO

Tecnologia, progresso, nuove metodologie comunicative, sono soltanto alcune delle nuove frontiere verso cui le Pubbliche Amministrazioni dovranno riservare particolare attenzione per adempiere la loro missione in un'ottica di efficienza, efficacia ed economicità dell'intera attività amministrativa. Non soltanto le grandi Amministrazioni, ma in modo principale i piccoli Enti locali che, più di altri, si trovano a dover gestire competenze e servizi sempre più complessi ed articolati nei confronti di un territorio ed una società sempre più istruita e volenterosa nel ricercare un filo diretto verso l'Amministrazione nella quale ha riposto la propria fiducia.

Di certo, impostare forme comunicative innovative e più vicine agli utenti/cittadini non raffigura un problema, ma uno strumento particolarmente motivante, che, proiettato in una analisi di lungo periodo, rappresenterà la strada maggiormente percorribile e fruibile, sia dal punto di vista interno (amministrazione), sia dal punto di vista esterno (cittadini/utenti).

Altresì importante è considerare la comunicazione non soltanto come una semplice forma per trasmettere delle informazioni, ma con essa si devono considerare una lunga serie di metodi e strategie secondo le quali si deve ben capire "come comunicare una informazione"; aspetto, questo, molto spesso dimenticato o poco approfondito.

Il tema della comunicazione si presenta oggi come un valore e una risorsa, sia per l'Amministrazione, sia per il cittadino, attori entrambi di un reciproco "dialogo" capace di contribuire nel tempo alla crescita dell'intero sistema.

L'esperienza presso il Comune di Borgo Valsugana, attraverso il "Progetto ICT" mi ha permesso di poter immaginare una strategia, grazie alla quale poter impostare una strada da seguire per raggiungere tutti gli aspetti di una vera Information Communication Technology, orientata ad una partecipazione attiva di cittadini ed amministratori.

## 2) SOLUZIONE AL PROBLEMA

### 2.1) Organizzazione

Come brevemente accennato nel punto precedente, immaginare una impostazione comunicativa diversa e innovativa, non si limita soltanto al “cosa viene comunicato”, ma deve considerare aspetti altrettanto importanti, ovvero “come comunicarlo” e “verso chi”.

I metodi e le tecnologie sono oggi, con la sempre maggiore diffusione del Web e il progressivo avanzamento delle nuove generazioni sociali, sempre più generalizzati, capiti e contestualmente utilizzati.

Questo progetto ha previsto l'utilizzo e lo sviluppo di un nuovo portale Web arricchito di importanti innovazioni tecnologiche già presenti e affermate nel mondo virtuale, adottando tutta una serie di concetti legati al fenomeno Wiki, ossia al fatto che più persone possano partecipare alla vita del Comune, compartecipando anche alla trasmissione delle informazioni, e che, contestualmente, possano ricevere un feedback da questo. In poche parole adottare un sistema collaborativo è alla base di quella idea prevista dal protocollo eGov 2012 rivolto allo sviluppo per la Pubblica Amministrazione, di aspetti quali la cittadinanza attiva, la cittadinanza partecipata, nonché la eDemocracy.

Il punto di partenza di tale strategia comunicativa si basa principalmente su una filosofia, su un principio che in un certo senso risponde ad una semplice e diretta domanda che quasi sempre le amministrazioni non si pongono, ovvero: “cosa interessa sapere alla gente?”

Partendo da questa semplice osservazione ho cercato di trovare una risposta ascoltando le esigenze e le idee di tutte le parti impiegate nelle attività dell'Ente, sia dal lato Amministrativo, sia da quello di Governo, introducendo, con queste, un nuovo concetto comunicativo secondo il quale non deve più essere il cittadino che cerca e trova l'informazione, ma in un certo senso è l'Ente stesso che interpreta le esigenze e necessità del cittadino veicolandolo in un canale informativo di risposta dedicato, nel quale, ognuno, possa soddisfare le proprie domande.

Ho cercato quindi di trasmettere alle varie parti la necessità di invertire la logica di ragionamento, chiedendogli di immedesimarsi nella veste di cittadino, così da dimenticare ed immaginare l'Ente non più come apparato burocratico e rigido dove una

determinata informazione o comunicazione è gestita da più competenze regolate da un mansionario, che altro non portano che ad uno svilimento dell'oggetto in questione, ovvero l'informazione.

La "sfida" è stata appunto trasmettere questo concetto tanto semplice quanto complesso, concetto che, se si considerasse una azienda privata, non sarebbe per niente tralasciato o dimenticato. In una qualsiasi azienda di prodotto, una fetta importante dell'attività è proprio quella rivolta allo studio dei bisogni, anticipando quello che il potenziale consumatore potrebbe richiedere. Nel caso di una Amministrazione Comunale non può essere fatto un confronto diretto 1:1, ma certamente molte logiche possono essere prese in considerazione per una loro adattabilità negli scenari di pubblica utilità. E' chiaro che nessun Ente Pubblico offre prodotti, ma un bene superiore, ossia servizi fatti di informazione che immancabilmente debbono essere comunicati.

Il fatto di chiedere agli stessi responsabili di servizio di immedesimarsi nella parte di cittadino/utente, strutturando così una sorta di informazione dinamica e più facilmente fruibile, ha reso loro necessario pensare al servizio non soltanto basato su procedure e moduli da compilare, ma pensare al loro servizio suddiviso in aree tematiche riconducibili a diverse tipologie di soggetti ed interessi.

In tale forma si è cercato di rompere quelle metriche di ragionamento così forti, trasmettendo all'interno dell'amministrazione il punto secondo il quale la "mappa delle informazioni", nei confronti dell'esterno, non può essere processata seguendo le logiche interne, dato che, in prima analisi, al semplice utilizzatore poco importa da quanti intermediari sia gestita, valutando invece, da parte loro, quanto questa sia efficace ed il relativo risultato.

## 2.2) Aspetto Tecnologico

Adottare una diversa forma di pensiero in riferimento alle modalità di fare comunicazione, deve necessariamente, come detto in precedenza, prendere in considerazione anche i mezzi attraverso cui raggiungere tale scopo.

Altra semplice domanda attraverso cui tale progetto ha cercato di rispondere, è stata: "come è possibile ottenere un valore potenziale massimo di feedback positivi, nell'ambito di una comunicazione efficiente ed efficace?"

Partendo dal presupposto già chiarito in precedenza, secondo il quale tale progetto si basa sulla creazione di un portale web, la risposta è stata quella di indirizzare tutte le

attenzioni verso uno dei fenomeni informatici che più di altri hanno subito, a partire dal nuovo millennio, una elevata diffusione capillare. Tale fenomeno prende il nome di “open source”, dal termine inglese che significa “sorgente aperta”. Con questo in informatica si vuole indicare un software i cui autori, detentori dei diritti, ne favoriscono l'utilizzo, così da stimolarne il libero studio e il continuo apporto di modifiche da parte di altri programmatori indipendenti, al fine di accrescere in maniera sostanziale la qualità del software stesso.

Vige quindi una chiara ed importante collaborazione libera e spontanea, che trasmettono al prodotto finale una complessità maggiore di quanto potrebbe ottenere un singolo gruppo di lavoro. Grazie ad internet, tecnici di tutto il mondo e geograficamente distanti, possono infatti condividere idee ed intuizioni nella creazione di un progetto comune<sup>1</sup>.

Proprio a questa filosofia del movimento open source si ispira il movimento “open content (contenuti aperti), dove ad essere liberamente disponibile non è più un codice sorgente di uno specifico software, bensì contenuti editoriali quali testi, video, immagini e musica. Un tipico esempio è dato dalla piattaforma Wikipedia, l'enciclopedia libera, nata proprio da questo movimento.

In riferimento a questo aspetto si deve sottolineare come l'open source content stia assumendo un carattere quasi filosofico, definendo una nuova concezione della vita, contraria e ribelle ad ogni oscurantismo, che tenta di superarlo mediante la condivisione della conoscenza.

Jeremy Rifkin, economista, considerato padre fondatore della *new economy*, si è dichiarato più volte favorevole e sostenitore del modello open source, affermando che se conoscenza e informazione sono considerati “beni” che acquistano valore, questo è possibile perché inseriti in una rete cooperativa creata dalla socialità degli utilizzatori, legati tra loro da relazioni. Inoltre, relazionarsi attraverso mezzi diversi ed innovativi, influenza indirettamente i comportamenti degli utenti, perché tali sistemi sono essi stessi modelli relazionali e cognitivi.

Da questa riflessione è nato anche il progetto qui trattato, ispirato al fenomeno “Wiki”, ossia vetrina di una partecipazione collaborativa tra Amministrazione e suoi cittadini.

---

<sup>1</sup> I software open source attualmente più diffusi sono Firefox, OpenOffice, VLC, Gimp, 7-Zip, oltre ad un gran numero di progetti rivolti non all'utente finale ma ad altri programmatori. Sono inoltre degne di nota le famiglie di sistemi operativi BSD, GNU e il kernel Linux, i cui autori e fautori hanno contribuito in modo fondamentale alla nascita del movimento. La comunità open source è molto attiva, comprende decine di migliaia di progetti, numero che cresce quotidianamente.

### 2.2.1) Software utilizzato

A seguito di questa introduzione, in riferimento ai mezzi tecnologici fondanti tale lavoro, passo ora ad esporre in maniera più dettagliata quale sia stato il software di matrice open source utilizzato.

Come più volte ribadito, il progetto si basa sulla creazione di un nuovo portale web pensato per dare un gran numero di informazioni e nuovi servizi al destinatario, senza però dimenticare la necessità di mantenerlo fruibile e semplice da capire, trasmettendo nell'utilizzatore l'idea che questo possa diventare il suo punto di riferimento principale ogniqualvolta lo ritenga necessario.

Il sistema utilizzato è chiamato Joomla, ossia un software di "content management system" (CMS, gestione contenuti) per siti web dinamici, scritto e realizzato nel linguaggio PHP<sup>2</sup>.

Per il suo utilizzo si dovrà quindi necessitare in primo luogo di uno spazio server web dotato di supporto PHP e in secondo luogo di un ulteriore gestionale per database denominato MySQL<sup>3</sup>, in grado di elaborare tutti i dati del programma.

La versatilità di tale CMS, oltre a basarsi su di un codice sorgente libero che lo rendono ampliabile e migliorabile in forma continua, sta principalmente nella possibilità di associarlo a migliaia di ulteriori estensioni, studiate ed elaborate per specifici usi che permettono di aggiungere funzionalità complesse a un sito realizzato usando appunto il CMS Joomla. Tale particolarità rappresenta proprio uno dei suoi punti di forza, perché attinge da una elevata vivacità della stessa comunità che lo supporta.

Altro aspetto interessante è dato dal fatto di poter creare in maniera propria, senza necessariamente essere un programmatore, interessanti integrazioni fra più estensioni, al fine di strutturare un servizio dinamico e vantaggioso all'utente finale.

La rete, nella sua complessità, è ricca di soluzioni cosiddette Web 2.0, ossia di applicazioni online che permettono un elevato livello di interazione Sito-Utente, ed attingere da tali esperienze risulta essere una prerogativa fondamentale se un Ente Pubblico vuole avvicinarsi ai suoi cittadini.

Integrazione e interazione sono oggi, per le Pubbliche Amministrazioni, fondamentali.

---

<sup>2</sup> Hypertext Preprocessor, è un linguaggio di scripting interpretato, con licenza open source e parzialmente libera, originariamente concepito per la realizzazione di pagine web dinamiche.

<sup>3</sup> E' un Relational database management system (RDBMS), composto da un client con interfaccia a caratteri e un server.

### 2.3) Aspetto Economico

Come si è potuto capire fino a questo punto, i punti fondamentali si sono focalizzati principalmente su di un cambiamento nel modo di pensare, nell'organizzare e gestire il flusso informativo dall'interno verso l'esterno dell'Amministrazione. Applicare però tale nuova filosofia e modello comunicativo ha reso necessario appropriarsi di sistemi software in grado di poter svolgere particolari servizi al fine di raggiungere gli obiettivi sperati.

Ricollegandosi a quanto detto sopra, risulta semplice intuire che la scelta di ricercare e quindi trovare i mezzi adatti al progetto, nell'infinito mondo dell'open source, in particolare attraverso il CMS Joomla, non è ricaduta soltanto per la grande ampliabilità e maneggevolezza del software considerato, ma anche dal fatto che questa tecnologia, proprio perché open source, può essere utilizzata senza il necessario pagamento di licenze o diritti d'uso, che i software proprietari tipicamente richiedono.

A questo punto possiamo sostenere come i costi di investimento in strumenti tecnologici per tale progetto siano praticamente azzerati.

Ulteriore punto a favore di tali mezzi è il loro aspetto applicativo, il quale risponde pienamente alla cultura tecnologica della società. Con questo voglio dire che i componenti utilizzati per offrire servizi comunicativi rispondono ad una realtà informatica diffusa e già capita dalla gente, dando il vantaggio a chi se ne serve di non dover spendere ulteriori risorse per organizzare giornate informative che istruiscano la gente circa il loro utilizzo.

Anche dal punto di vista gestionale interno all'Amministrazione l'adozione di tale modello, improntato ad una organizzazione chiara in riferimento alla responsabilità di aggiornare e mantenere viva ogni sezione, rende maggiormente dinamica e puntuale l'interattività stessa del portale, interattività che risulterebbe difficoltosa se si pensasse ad un'area centrale dove canalizzare l'intero flusso informativo. Con la scelta di rendere direttamente partecipi i responsabili e collaboratori di ogni servizio per ogni area creata, relativa ovviamente al proprio servizio, si è voluto trasmettere anche un senso maggiore di consapevolezza degli stessi circa i risultati potenzialmente positivi, sia in termini organizzativi che economici.

L'aspetto economico in questo caso si manifesta proprio nel beneficio di avere la possibilità di dare una risposta immediata ai bisogni dei cittadini senza che questi varchino la soglia del Comune. Partendo da questo punto possiamo fare una breve

riflessione. Per qualsiasi azienda, come noto, il tempo rappresenta una risorsa fondamentale. Saper processare ed organizzare le varie fasi di una produzione rappresenta l'efficienza di tutto il sistema. Questo concetto deve essere preso in considerazione anche dalle Amministrazioni Pubbliche che, al contrario delle aziende, non producono beni ma servizi primari. Molto spesso, o meglio, troppo spesso, l'Ente Pubblico si trova costretto a rispondere in forma "fisica" alla moltitudine di persone che richiedono informazioni della propria pratica, impedendo agli uffici una continuità lavorativa nonché una massima efficienza dell'intero sistema.

Partendo da questa variabile critica, rappresentata dal tempo impiegato per dare risposte, molto spesso uguali risposte a più persone, adottare il sistema interattivo tra Amministrazione e Cittadini precedentemente presentato, andrebbe ad alleggerire il servizio da un continuo flusso di persone alla ricerca di una risposta, rendendo poi disponibile una informazione a molte persone una sola volta. Immaginare una tale metodologia rende massimizzabile il tempo per quel servizio, indirizzando l'elaborazione del proprio lavoro verso una gestione di maggiore efficienza, efficacia valutando anche un risultato migliore in una ottica globale di sistema e dei costi che questo genera.

Altro punto importante sempre legato all'aspetto economico del progetto è dato dalla dinamicità e semplicità di gestione e manutenzione del portale nel suo insieme. Come si è potuto vedere, responsabilizzare gli addetti per ognuno dei servizi, ha fatto sì di poter introdurre una forma organizzativa ragionata ad "oggetti", ovvero ogni servizio, nella periodica e diretta gestione della propria area "virtuale", partecipa indirettamente anche alla crescita del portale visto nel suo insieme, senza necessariamente dover istituire una figura o un team super partes, che vigili, controlli e smisti l'intero flusso informativo e, naturalmente, senza doversi caricare pesantemente di costi aggiuntivi.

Come si è potuto notare la costruzione e la conseguente gestione e manutenzione di tale progetto, può essere facilmente gestita internamente all'Ente, ricorrendo alle risorse disponibili già presenti e senza dover ricorrere a particolari e significativi investimenti iniziali, nonché futuri costi gestionali.

### 3) RAPPRESENTAZIONE DEL PROGETTO

In questa seconda parte cercherò di spiegare l'idea ed il senso del progetto, al fine di comunicare il vero e concreto significato di cosa vogliono perseguire tutte le aree ed i servizi virtuali creati.

Riallacciandosi a quanto detto precedentemente, lo scopo principale al quale voleva rispondere questa nuova idea di strategia comunicativa, è stato il ribaltamento nella logica di dare le informazioni da parte dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti.

Entrando nel concreto dell'analisi esplicativa, risulta facile osservare come, a partire dalla "home page" costruita per il nuovo portale, il menu principale sia disposto in forma verticale sulla sinistra, con uno stile grafico più affrancato, proprio per indirizzare

ed attirare l'attenzione della maggior parte degli utilizzatori.

Come possiamo vedere dalla fig. 1, il menu principale è, per la prima parte indirizzato ad identificare le varie tipologie di utenti (IO SONO), mentre per la seconda si è voluto costruirlo in relazione alle attività di interesse che possono riguardare i cittadini e non solo (MI INTERESSA). Con questa nuova forma di rappresentazione dell'informazione e con essa la comunicazione, si è ribaltata l'idea ed il concetto secondo il quale ora non deve più essere l'utente ad immedesimarsi nell'amministrazione, provando difficoltosamente a ricercare tutte le risposte senza che queste siano organizzate secondo una logica fruibile e chiara. Il nuovo approccio mette principalmente in primo piano l'utente o cittadino che in quel momento della navigazione si identifica in una di quelle tipologie elencate, trasmettendo così ad esso importanza al suo essere, nondimeno organizza e indicizza tutte le informazioni di quella particolare area o interesse, al fine di avere una presa visione d'insieme senza dover



fig. 1: Menu Principale

approfondire e ricercare nell'intero portale quello di cui si ha bisogno.

In un certo senso, ed è proprio questa l'innovazione verso la quale si è voluto puntare, è lo stesso Comune con i suoi responsabili di servizio e collaboratori, che sono stati chiamati ad anticipare ed interpretare le esigenze dei cittadini, sia in forma soggettiva (IO SONO), sia in forma oggettiva (MI INTERESSA), cercando di rispondere ad una semplice domanda: *cosa può interessare a quella particolare tipologia di utente?*

Interessante ricordare come l'organizzazione e la fonte delle informazioni, inserite per ognuna delle categorie elencate nel menu, non attingono unicamente da quelle che sono le risorse del Comune di Borgo Valsugana, e, a tal proposito, si è voluto creare una sorta di volano informativo che potesse racchiudere informazioni aggiuntive anche al di fuori delle competenze proprie dell'Ente. Operando secondo questa logica è stato possibile creare una vera mappa informativa per ciascuno dei soggetti ed interessi elencati, aiutando ed accompagnando l'utente verso una informazione più strutturata e completa, intersecando competenze e servizi di più Enti Pubblici (Comprensorio C3, Provincia di Trento, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, ecc.).

Molto spesso infatti, per la stessa tipologia di utente, vi possono essere più informazioni importanti da più fonti, che non tutti riescono a recepire o trovare. Dare quindi un punto di partenza nel quale ramificare l'informazione risulta essere un vantaggio per gli stessi cittadini, nonché per lo stesso Comune<sup>4</sup>.

Contestualmente alla costruzione di una sezione dedicata al flusso informativo generato per i cittadini descritto precedentemente, è stata creata una ulteriore area di intervento per quanto riguarda tutti i servizi gestiti dal Comune. L'interfaccia istituzionale, vista come input del flusso informativo, viene gestita dai vari responsabili nell'accesso posto



fig. 2: Top Menu

in alto del portale. In questa area ogni servizio (fig. 2), è stato suddiviso in più categorie tematiche, all'interno delle quali viene data la

<sup>4</sup> Essere volano di informazioni dà al Comune la possibilità di trovare gratificazione e soddisfazione nei suoi cittadini, avviando quel processo di riavvicinamento tra Amministrazione Pubblica e cittadini.

possibilità di generare, attraverso degli articoli, il flusso informativo Comunale da indirizzare poi, in forma dinamica, verso più punti di output. Uno di questi, è rappresentato proprio dal menu principale visto prima, che identifica il maggior output del flusso.

Pensare ad una organizzazione interna in tal senso, rende maggiormente navigabile e semplice l'interazione tra il mezzo comunicativo e il personale responsabile del suo aggiornamento, questo perché lo stesso personale è chiamato a trasmettere una informazione senza pensare alla forma istituzionale che essa rappresenta, ma viene orientato ad immaginarla immedesimandosi nelle vesti di utente finale. L'obiettivo è sostanzialmente quello di avvicinare i creatori dell'input con i fruitori dell'output, puntando verso una sinergia comunicativa più diretta e chiara.

Tale impostazione poi, responsabilizza indirettamente gli stessi uffici nei confronti dei cittadini/utenti, perché ora vi è una rappresentazione strutturata di chi fa cosa, mettendo in rilievo la capacità di ogni soggetto di costruire, esporre ed aggiornare l'insieme delle informazioni da lui stesso gestite.

Proseguendo nella esposizione di questa parte strutturale, come possibile vedere dalla fig. 2, nel top menu è stata inserita una ulteriore area di interazione rappresentata dalla possibilità per gli utenti di potersi iscrivere e interagire virtualmente con l'Amministrazione (Login Mio Borgo), in una serie di nuovi servizi online, creati e messi a disposizione per essi. L'idea qui perseguita è stata quella di sviluppare una comunità online nella quale ad ogni utente, una volta registrato, viene data la possibilità di partecipare attivamente alla vita del Comune e con esso di interagire, per mezzo di una serie di servizi e risorse per le quali, necessariamente, risulta fondamentale una autenticazione. Nelle parti successive sarà comunque affrontato e approfondito tale argomento, ma per ora basti capire come, per rendere effettivi i concetti di cittadinanza

### Vado in Comune

- Trasparenza
- Statuto
- Programma di Governo
- Delibere e Atti
- Consorzi e società partecipate
- Carta dei Servizi
- Orari e Contatti

attiva e cittadinanza partecipata, è stato importante pensare al portale come ad una comunità che collabora ed interagisce tra tutti i suoi membri.

Ulteriore framework, pensato per semplificare la fruizione e la rappresentazione delle informazioni, si è identificato nella costruzione di un nuovo "home menu" dove esporre tutta quella serie di contenuti di carattere istituzionale generale che hanno, sia per

Fig. 3: Vado in Comune

l'Amministrazione che per i cittadini, una anima super partes e che quindi trovano spazio nell'area "Vado in Comune", come possibile vedere dalla fig. 3. L'immagine presenta come una esemplificazione delle voci da inserire, ma è chiaro come questa possa essere arricchita di ulteriori risorse che, a mano a mano, possono essere identificate e organizzate dal Comune stesso.

Le sinergie e dinamicità concepite per creare una offerta informativa trainata da una strategia comunicativa efficace, ha reso possibile realizzare un sistema capace di interpretare, indirizzare e prevedere i potenziali interessi di utenti e cittadini, facendo però emergere anche il ruolo fondamentale dei vari servizi nella funzione comunicativa stessa, dando vita ad un ruolo istituzionale più orientato al risultato positivo dell'informazione.

### 3.1) Borgo 2.0

Fino a questo punto si è affrontata ed analizzata la struttura comunicativa pensata come organizzazione dei ruoli dei vari servizi, in funzione di una distribuzione dell'informazione attraverso un modo nuovo e dinamico di rappresentazione della stessa nei confronti di cittadini/utenti.

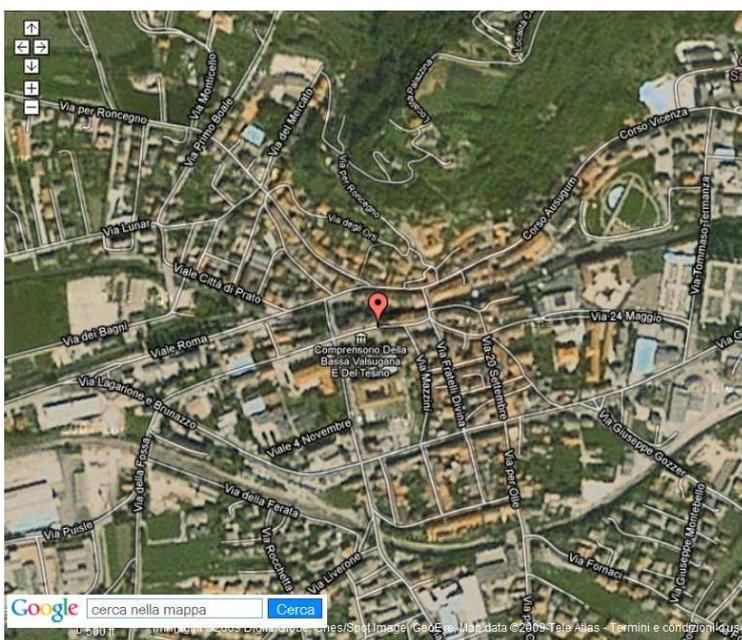
In questa seconda parte verranno affrontate una serie di nuovi ed innovativi servizi, immaginati e concepiti per dare un vero e reale valore a quella che viene considerata una cittadinanza attiva e partecipata. Tali concetti, già esposti nella prima parte di questa relazione, riprendono un importante significato che sta alla base della vita Comunale, non più svolta dall'istituzione in forma singola e autoritaria, ma compartecipata anche da ricchi e importanti contributi di quella stessa gente che abita e vive il Comune. Il cittadino è una persona e una risorsa, dalla quale anche le Amministrazioni possono imparare.

Le idee hanno preso spunto dall'osservazione di svariati ed interessanti sistemi nati nel panorama internet e qui adattati e modellati per soddisfare e creare nuovi mezzi, tali da rendere la comunicazione più vicina e coinvolgente.

La parte seguente cercherà di esporre e spiegare i nuovi servizi interattivi creati, approfondendo i relativi meccanismi e logiche di funzionamento.

### 3.1.1) Segnalazione Interventi

Molto spesso un Ente, un Istituto o una qualsiasi Amministrazione pubblica, si trova di fronte a richieste di intervento cittadine, finalizzate alla conservazione e manutenzione del territorio urbano. Altrettanto spesso però, tali segnalazioni prendono vita da un rapporto personale Cittadino – Ente, che si esaurisce con una richiesta scritta o verbale dell'interessato. E' chiaro come un meccanismo visto in tal senso non dia spazi a tutte le persone, di poter interagire con l'Amministrazione nel richiedere, per esempio, un intervento di manutenzione stradale o di illuminazione pubblica, data la pressante necessità per questi, di organizzare il tempo in forma sempre più efficiente (es: lavoro, famiglia). Partendo da questa punto, si è reso necessario costruire un mezzo che potesse essere vicino e facilmente utilizzabile dalla gente, ma che nello stesso tempo potesse generare un feedback positivo anche per l'Amministrazione stessa.



Si è così creato lo strumento integrando due oggetti distinti. In primo luogo si sono utilizzate le mappe di google, in grado di dare una prima visualizzazione cartografica dell'area di intervento, una volta ricercata la via vicina al problema segnalato (fig. 4). Lo strumento da anche la possibilità allo stesso

fig. 4: Mappa google

Comune di visualizzare ed avere chiara l'area interessata, valutando la necessità di ulteriori e diversi interventi, ma con la possibilità di organizzarli una sola volta. La rappresentazione grafica aiuta a stimolare l'interesse della gente perché riesce ad immaginare quasi fisicamente la zona di intervento ed allo stesso tempo stimola l'Ente con una risposta puntuale al problema.

Come dicevamo lo strumento delle segnalazioni è composto da due oggetti. Uno dato dalla rappresentazione grafica, mentre l'altro è costruito sulla base di un form vero e

proprio da compilare ed inviare, al fine di inizializzare e portare a termine la risoluzione dell'intervento.

Vicino a (Conferma via e numero civico)  ⓘ

Nome  ⓘ

Cognome  ⓘ

Tel. fisso o cellulare  ⓘ

Indirizzo di residenza  ⓘ

Tua e-mail (per info)  ⓘ

Tipo di problema  ⓘ

Oggetto  ⓘ

Descrizione del problema

Carica una foto del problema  Sfoglia... ⓘ

Inserisci il codice visualizzato

Nella fig. 5 possiamo vedere come sia stato pensato il form da compilare. I campi richiesti possono essere suddivisi in due parti riguardanti sia le informazioni circa il problema che i dati relativi al soggetto che esegue la segnalazione. Andando con ordine nel primo punto si rende necessario confermare la Via vicina al problema da segnalare, una volta eseguita la ricerca cartografica. I successivi

fig. 5: Form di invio

punti, sempre riferiti al problema, richiedono di specificare il tipo di intervento attraverso una serie di problematiche precompilate, al fine di rendere più chiara l'elaborazione successiva. Sempre nell'ambito di una chiara e precisa segnalazione vengono richieste l'oggetto e una breve descrizione del problema, nonché, è prevista la possibilità di poter inserire una foto che mostri l'entità e la grandezza della segnalazione.

La seconda parte richiede invece la compilazione con informazioni relative a chi fa la segnalazione, in primo luogo per avere una persona certa verso cui l'Ente possa interfacciarsi per le future comunicazioni al riguardo, in secondo luogo per evitare un abuso o un uso scorretto del servizio attraverso segnalazioni inesistenti. In un certo senso si vuole responsabilizzare anche il lato utente, facendogli capire che questo servizio è creato per un suo beneficio personale e la sua partecipazione attiva è riconosciuta come cittadinanza vera.

Da parte del Comune invece, utilizzare un mezzo tanto semplice ma efficace come questo, lo aiuta ad organizzare giorno dopo giorno gli interventi su tutto il territorio Comunale, avendo, contestualmente, una base di analisi circa la tempistica e l'effettiva risoluzione delle richieste pervenute, gratificando così gli utenti e lo stesso apparato istituzionale.

Proprio in riferimento a quanto detto, si è voluta creare anche una sezione dove ogni cittadino possa visionare le precedenti segnalazioni, al fine di poter evitare doppioni o

DATA  
SEGNALAZIONE: 2009-11-30 - 18:17:13  
NUMERO  
SEGNALAZIONE: 15  
DOVE: via ortigara 5  
CHI HA SEGNALATO: Mario Rossi  
OGGETTO: Asfalto rotto  
TIPO DI PROBLEMA: Strade (buche, dissesti)  
DESCRIZIONE DEL PROBLEMA: L'asfalto risulta rotto e pericoloso per il transito. Richiesto intervento di sanamento.

[Clicca qui per la mappa](#)

FOTO:



fig. 6: Output Segnalazione

fine di migliorare, come in questo caso, l'arredo urbano, risorsa, in primis, dei cittadini.

### 3.1.2) La Borgo TV

Proseguendo la trattazione sempre nell'ottica della forte comunicazione, si è deciso di costruire un ulteriore mezzo divulgativo, caratterizzato da contenuti video. La decisione di creare una Web-TV, si è focalizzata principalmente sul forte carattere di tale strumento, ossia la semplicità di trasmettere contenuti informativi rilevanti nel pieno della trasparenza amministrativa. Come è possibile immaginare, nonché considerare dalla realtà sociale, l'incremento e la diffusione di contenuti utilizzando diversi supporti

semplicemente osservare i tempi di risposta per tutte le altre.

La fig. 6, a titolo d'esempio, riassume il contenuto della segnalazione generando un feedback istantaneo nel momento che questa viene inviata. Come possiamo vedere, viene rappresentata anche la foto del problema proprio per dare una idea maggiore dell'entità dello stesso. Tale forma assume un carattere particolarmente comunicativo, dato che la segnalazione non si perde nelle procedure di esecuzione interne, senza che nessuno possa rendersi conto della sua esistenza; bensì viene condivisa con tutti gli altri cittadini/utenti, che hanno così la possibilità di seguirne e monitorarne l'intero iter.

Questo tratteggia uno strumento particolarmente dinamico e diretto di relazione tra Ente e Cittadino, che determina una fattiva collaborazione al

audio-visivi, sta assumendo un carattere particolarmente interessante e affermato. Utilizzare tale sistema risulta essere oggi il miglior modo per trasmettere qualcosa in maniera semplice e diretta, mantenendo comunque, un ottimo grado di credibilità.

Nel progetto si è voluto così costruire un contenitore attraverso il quale canalizzare quelle informazioni di più largo e generale interesse, non prettamente vincolate allo status di Amministrazione Pubblica. Si è quindi voluto dare spazio a tematiche che potessero rappresentare il Comune non soltanto come Istituzione, ma anche come “istruttore” di svariati interessi, che normalmente si trova ad affrontare. Ecco allora



l’idea di creare categorie video specifiche per aree di interesse (fig. 7), all’interno delle quali caricare video informativi oppure registrazioni di incontri pubblici qui inseriti ad uso di tutti i cittadini.

Tale idea non si è comunque fermata al semplice output informativo, ma ha anche previsto una sorta di input. L’input infatti è dato agli stessi utenti, che una volta registrati e autenticati, possono decidere di commentare il video, esprimendo le proprie idee e giudizi.

fig. 7: Categorie Borgo TV

Questo sistema tenta di coinvolgere i cittadini/utenti alla vita Comunale, mettendo a loro disposizione uno strumento dalle forti potenzialità nonché opportunità.

Questi due ultimi aspetti riassumono il senso dell’idea stessa. Come è possibile vedere dalla fig. 7, è presente una categoria Bilancio Partecipato. L’opportunità e la potenzialità di questa area è data dalla possibilità per Comune e Cittadini di incontrarsi (virtualmente) e discutere su importanti tematiche istituzionali, al fine di trovare una intesa che possa essere condivisa ed accettata da entrambi.

Per meglio capire il senso ed il meccanismo di questo sistema si può immaginare il Comune che intenda ristrutturare la Piazza principale del Paese. Questa rappresenta un importante intervento urbanistico che, inevitabilmente, stimola gli interessi della gente. Il primo passo è dato al Comune farlo, il quale può pubblicare un video rappresentativo del nuovo progetto, commentato e spiegato nei punti principali. A questo punto viene

data la possibilità ai cittadini di partecipare ed esprimere le proprie idee, dando anche importanti suggerimenti, facendo emergere aspetti negativi o positivi del progetto. Viene quindi data la possibilità alla gente di contribuire con la propria conoscenza ed esperienza, al fine di trovare la via migliore e più condivisa per qualsivoglia tipologia di intervento. Questa parte del progetto vuole, in un certo senso, dar vita ad un sistema preventivo, un sistema attraverso cui i cittadini possano veramente partecipare alle scelte del Comune, avendo modo, magari, di vedere concretamente legittimate le proprie idee e suggerimenti. Il Comune, dal canto suo, si sentirebbe maggiormente legittimato nella sua opera proprio perché condivisa alla base dalla gente stessa. Immaginare una area partecipativa in tal senso ha reso necessario creare una ulteriore sezione denominata “Parlane”, richiamando, per la sua gestione, la logica del forum.

### 3.1.3) Parlane

Questo servizio risulta essere direttamente collegato a quello della Web-TV, ossia un grande contenitore di informazioni fatto direttamente dalla gente, sia nella sezione dedicata alle Aree Tematiche, sia per quella dedicata al Bilancio Partecipato vista precedentemente.

Lo strumento più interessante, creato all'interno del servizio “Parlane” risulta essere quello denominato “URP Virtuale”. Questo strumento, concepito sulla base del meccanismo delle yahoo answer, ha dato modo di creare un vero e proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico, all'interno del quale vi è la possibilità per tutti i cittadini di porre una qualsiasi domanda di carattere tecnico in attesa di una risposta. Tale risposta, e qui è la forza dello strumento, può arrivare sia dall'interno, cioè dai responsabili del servizio, oppure da altri cittadini già in possesso di quella particolare informazione. Si cerca, in questo modo, di sviluppare una vera e propria informazione condivisa e cooperativa più diretta e facilmente fruibile da tutti.

Come è possibile osservare dalla fig. 8, ogni servizio è stato suddiviso in sottocategorie tematiche, specifiche per ogni domanda posta all'Amministrazione, in modo da poter creare una categorizzazione dell'informazione stessa secondo una organizzazione strutturata.

Forum		Discussioni	Risposte	Ultimo intervento						
<b>Servizio alla Persona e alla Famiglia</b> Chiedi, rispondi o cerca una informazione attinente all'area dei servizi alla persona e alla famiglia. Qualcuno ti potrà aiutare.										
Categorie di dettaglio : <table border="0"> <tr> <td>Anagrafe e Stato Civile(0/0)</td> <td>Spazio Giovani(0/0)</td> </tr> <tr> <td>Ricovero Anziani (R.S.A.)(0/0)</td> <td>Università terza età(0/0)</td> </tr> </table>		Anagrafe e Stato Civile(0/0)	Spazio Giovani(0/0)	Ricovero Anziani (R.S.A.)(0/0)	Università terza età(0/0)	0	0	Nessun messaggio		
Anagrafe e Stato Civile(0/0)	Spazio Giovani(0/0)									
Ricovero Anziani (R.S.A.)(0/0)	Università terza età(0/0)									
<b>Servizio Finanziario</b> Chiedi, rispondi o cerca una informazione attinente all'area del servizio finanziario. Qualcuno ti potrà aiutare.										
Categorie di dettaglio : <table border="0"> <tr> <td>I.C.I.(0/0)</td> <td>Tributi(0/0)</td> </tr> <tr> <td>Rifiuti(0/0)</td> <td>Fognature(0/0)</td> </tr> <tr> <td>Bilancio(0/0)</td> <td></td> </tr> </table>		I.C.I.(0/0)	Tributi(0/0)	Rifiuti(0/0)	Fognature(0/0)	Bilancio(0/0)		0	0	Nessun messaggio
I.C.I.(0/0)	Tributi(0/0)									
Rifiuti(0/0)	Fognature(0/0)									
Bilancio(0/0)										
<b>Biblioteca e Attività Culturali</b> Chiedi, rispondi o cerca una informazione attinente all'area della biblioteca e attività culturali. Qualcuno ti potrà aiutare.										
Categorie di dettaglio : <table border="0"> <tr> <td>Mostre(0/0)</td> <td>Prestiti e Restituzioni(0/0)</td> </tr> </table>		Mostre(0/0)	Prestiti e Restituzioni(0/0)	0	0	Nessun messaggio				
Mostre(0/0)	Prestiti e Restituzioni(0/0)									
<b>Servizio Urbanistica</b> Chiedi, rispondi o cerca una informazione attinente all'area del servizio Urbanistica (concessioni, D.I.A., pratiche da seguire per...). Qualcuno ti potrà aiutare.										
Categorie di dettaglio : <table border="0"> <tr> <td>P.R.G.(0/0)</td> <td>Cosa fare per...(0/0)</td> </tr> </table>		P.R.G.(0/0)	Cosa fare per...(0/0)	0	0	Nessun messaggio				
P.R.G.(0/0)	Cosa fare per...(0/0)									

fig. 8: URP Virtuale

logica, potrebbe realmente divenire una alternativa forma di comunicazione con il pubblico, più trasparente ed accessibile ai cittadini; più diretta, efficace ed efficiente per il Comune.

Molto spesso i cittadini necessitano di risposte a quesiti particolarmente semplici, che nella loro totalità, il Comune ha difficoltà a processare in maniera continua, generando, inevitabilmente, malcontento tra i richiedenti.

La fig. 8 presenta in maniera esemplificativa il risultato finale verso cui si è voluto puntare, fatto da una semplicità della navigazione data dalle sottocategorie create per ogni servizio, avendo come obiettivo, la creazione di un punto comune che incontrasse e combinasse le necessità dei cittadini e le competenze del Comune.

Gli stessi responsabili o collaboratori di quel particolare servizio potranno poi organizzare l'insieme dei quesiti posti in una forma di "faq" (Frequently asked questions), da mettere in rilevanza nel forum come particolarmente importanti, in modo da evitare duplicazioni di eguali domande.

Tale strumento, se utilizzato secondo questa

#### 4) CONCLUSIONI

Parlare di comunicazione o di informatizzazione dell'informazione rappresenta ora più che mai un punto di forza dell'azione Amministrativa Pubblica. Con l'evolversi delle tecnologie e delle nuove classi sociali, sempre più indirizzate a quella che è oggi definita la "vita virtuale", la consapevolezza culturale della Pubblica Amministrazione deve orientarsi verso nuovi modi di fare comunicazione, di trasmettere informazioni; pensare quindi di poter conseguire risultati migliori interpretando l'attuale realtà.

Le Amministrazioni Pubbliche devono quindi cercare di porsi dinanzi ai propri cittadini mediante nuovi ed innovativi mezzi, perseguendo quegli importanti principi legati all'efficienza, all'efficacia ed alla economicità del proprio operato.

Questo progetto ha voluto interpretare una possibile strada verso cui orientarsi mostrando, oltre i mezzi applicativi, l'idea ed il principio su cui si fonda il progetto stesso.

La filosofia attorno al quale è stato possibile costruirlo, prende spunto da realtà già affermate o da una combinazione delle stesse, costruite ed organizzate per offrire nuovi servizi telematici partecipativi. La partecipazione attiva dei cittadini ha rappresentato un ulteriore aspetto che questo progetto non ha voluto tralasciare, immaginando la creazione di una serie di meccanismi tali da generare nel diretto utilizzatore un proprio valore aggiunto. Il cittadino infatti, nella sua permanenza all'interno di un portale, deve trovare la massima soddisfazione possibile, al fine, appunto, di dare valore alla sua permanenza. Ecco allora la necessità di creare strumenti dinamici ed interattivi, capaci di essere contenitori dell'informazione, per tutti e di tutti, all'interno dei quali poter instaurare logiche cooperative.

Dare spazio ai cittadini può oggi rappresentare una risorsa immancabile, in primo luogo perché raffigura un mezzo democratico vero, in secondo luogo perché si riduce quel gap culturale fondato su di un disinteresse nei confronti delle Amministrazioni.

L'Ente Pubblico, dal canto suo, deve mettere nelle condizioni i cittadini di potersi esprimere, di dare un proprio giudizio, di sentirsi parte della vita Pubblica. Altro aspetto che non deve essere sottovalutato è l'impronta organizzativa in grado di mettere nelle condizioni di poter gestire tali strumenti senza dimenticare come la potenza tecnologica abbia oggi due facce: positiva da un lato e negativa dall'altro. Chi intraprende questa strada deve capire i limiti oltre cui è meglio non spingersi, a patto di avere una piena coscienza e capacità gestionale.

In sintesi, i continui e futuri sviluppi delle tecnologie dell'informazione devono essere valutate ed analizzate dalle Amministrazioni attraverso ragionamenti ponderati, che siano in grado di dare valore ad entrambi gli attori, mediante una interazione generale e condivisa.

In questo progetto, in un certo senso, si vuole portare una parte del Comune nelle case dei Cittadini, rovesciando l'idea che sia il cittadino a dover, sempre e comunque, andare in Comune.