

Rassegna Stampa



Partner Iscriviti Buoni esempi **Rubriche** Materiali Servizi Comunità professionali



HOME PAGE >> Rubriche >> I viaggi di Raffaele

I viaggi di Raffaele

5/2/2003 **Quando innovazione e tecnologia si incontrano**

La tecnologia, di per sé, non produce innovazione. Nei casi migliori può essere messa al servizio dell'innovazione e allora contribuisce, insieme a molti altri fattori (umani e organizzativi), al cambiamento. A Modena, la nuova tappa del nostro viaggio, sono stati tra i primi a capirlo: là Internet e le nuove tecnologie si inseriscono all'interno di un sistema che già funziona per completarlo, raggiungere nuove fasce di cittadini, e suggerire strade inaspettate.

Dal reale...



Piazza Grande, oltre a essere la più centrale piazza di Modena, è anche il nome del Servizio di informazione e relazione con il cittadino del Comune. Un'area informativa di 300 metri quadrati al piano terra del palazzo comunale dove sono disponibili informazioni su orari e servizi pubblici, è possibile accedere ai documenti del Comune, inviare proposte e segnalazioni. Come mi spiega Claudio Forghieri, 39 anni, coordinatore della Rete civica del comune di Modena (<http://www.comune.modena.it/>), il Servizio comunicazione e relazione con i cittadini è parte di un

settore più ampio che si occupa di sistemi informativi, progetti telematici, comunicazione e relazione con il cittadino: "un'organizzazione che prova ad affiancare competenze comunicative e tecnologiche a cui fanno riferimento l'ufficio stampa, l'ufficio grafica, tutti i servizi al pubblico di Piazza Grande, alcuni punti informativi decentrati nelle 4 circoscrizioni". Oltre alle portinerie dei palazzi comunali. Si perché a Modena decentramento significa anche che all'entrata dei palazzi che fanno capo al comune non ci sono uscieri ma personale che è in grado dare informazioni. "Questa iniziativa, spiega Forghieri, fa parte di una strategia più ampia di decentramento sul territorio che si sposa con un'offerta di servizi mirati a vari segmenti di utenti, come dimostra, dopo tutto, l'esempio stesso di Piazza Grande". Ai differenti canali di comunicazione (televideo, stampa e televisione) in tempi più recenti si è unito Internet. Seguendo lo stesso approccio.

...al virtuale

La rete civica di Modena, MoNet, è centrata sull'utente, già a partire dai percorsi di navigazione che offre (*Io sono, Mi interessa, Accedo a, Vado in Comune, Pubblica amministrazione, Filo diretto*) che selezionano l'informazione e organizzano la navigazione a seconda dell'interesse dell'utente. La *summa* elettronica di questo approccio fondato sul decentramento e su un'offerta tarata sull'utente, è il progetto *Uno X 1* (<http://www.comune.modena.it/unox1/>), iniziativa che nasce come

sistema informativo multicanale accessibile dalla home page della Rete civica, ma che è anche molto di più.

Il Crm dal privato al pubblico

Spiega Forghieri, “l’interfaccia consente di selezionare una serie di argomenti su cui ricevere informazioni via e-mail o sms. E le informazioni, in coerenza con la filosofia sposata dal Comune, sono curate da redazioni decentrate”. L’idea più interessante di *Uno X I* è la sua possibile applicazione come progetto Crm (Customer relationship management) adattato alle esigenze di un’amministrazione pubblica. Ai cittadini iscritti, se accettano, è infatti chiesto aiuto per gestire meglio i servizi. Grazie a questa iniziativa che ha già raggiunto i 6000 iscritti, il Comune instaura una relazione con le persone che non è centrata sull’individuo specifico ma sugli interessi di cui questo è portatore. “Nel privato, osserva Forghieri, si valutano abitudini, preferenze, potenziali di acquisto per poi tarare sul singolo individuo politiche di prezzo. Un’amministrazione, invece, vuole rivolgersi in maniera omogenea al cittadino, ma si possono avere delle segmentazioni in grado di creare valore se si riesce a instaurare una relazione con persone accomunate da una tipologia di fruizione e portatori di interesse comune”. Quasi ovvio: se si deve decidere se spostare l’orario di inizio degli spettacoli teatrali, ad esempio, le persone più indicate a cui chiedere sono proprio quelle interessate agli spettacoli. Da questo punto di vista *Uno X I* offre all’amministrazione uno strumento prezioso per setacciare le preferenze “qualificate” dei cittadini interessati ad un certo tipo di servizio. Con il 2003 è dunque partito un sistema di sondaggi il cui obiettivo è raccogliere le opinioni di gruppi selezionati di cittadini per migliorare i servizi. Presto verranno approntati piccoli forum di approfondimento, sorta di *focus group* virtuali.

Le redazioni decentrate

Come stabilire, però, un sistema di redazioni decentrate e, soprattutto, come convincere i vari rami dell’amministrazione dell’utilità di mettere a punto una mini redazione? Forghieri: “siamo stati indubbiamente aiutati dalla nostra tradizione di decentramento dei servizi informativi. Ma soprattutto cerchiamo di fare capire al nostro interlocutore interno che non si tratta solo di dare un servizio ai cittadini, ma anche che ci sarà un vantaggio per l’istituzione”. Si ritorna così al discorso del Crm... “Esatto. Cerchiamo di far capire che il servizio, grazie all’impiego della tecnologia, aiuta a comprendere meglio cosa desidera il cittadino. Per le biblioteche ad esempio, il cui servizio *Uno X I* è stato da poco avviato, è fondamentale decidere quali novità editoriali acquistare sulla base dei desideri del suo pubblico potenziale. E il sondaggio su un campione selezionato come quello offerto di *Uno X I* è utilissimo”. Anche in questo caso, però, l’avvertenza è sempre la stessa: la tecnologia di per sé non basta. Da una parte è necessario infatti mettere in piedi una serie di redazioni decentrate efficienti (“Al momento le redazioni esterne sono 10 ma il nostro obiettivo è quello di attivarne una in ogni settore dell’amministrazione. Per ora pensiamo ai cittadini, ma il discorso si può estendere alle imprese”). Dall’altra è necessario avere chiari in testa i propri obiettivi: “è un sistema che per funzionare ed evolversi deve chiedere opinioni ai cittadini su cose che sono effettivamente suscettibili di cambiamento. Altrimenti otteniamo un effetto opposto rispetto a quello che desideriamo”.

Già. Una prova di più che la tecnologia per aiutare l’innovazione ha bisogno di pensiero, organizzazione e cultura. A Modena l’hanno capito. E noi ci occupiamo di questo caso sperando che l’esempio si diffonda.



Numero 77, Gennaio/Febbraio 2003

Modena “esempio” di governo digitale

A Modena l'e-government è già realtà. L'accesso al portale della città è infatti facilitato da una serie di sportelli elettronici differenziati per ogni categoria d'utenza (Informagiovani, Informadonne, Informanziani, eccetera) mentre per le imprese esiste un canale privilegiato da cui si evadono le pratiche in tempo reale. Uno sportello esclusivo segue, invece, l'edilizia.

Il servizio su cui fa perno tutta l'attività è “Piazzagrande”, come a Modena si chiama l'URP, che si interfaccia tramite la rete civica con tutti gli uffici e le banche dati del territorio, gestito da una cooperativa di servizi. La stessa modalità di accesso è consentita nelle biblioteche e in tutti le dislocazioni degli Uffici comunali per cui, chiunque collegandosi in rete o recandosi di persona presso uno dei punti comunali ottiene ogni informazione sull'universo comunale.

Monitorati e analizzati in tempo reale, i contatti dell'anno sono stati 12 milioni.

Il Sole 24 ORE

24/02/03

Modena, certificato di qualità per i servizi di informazione

Piazza Grande, il sistema integrato di servizi di informazione e orientamento rivolti ai cittadini del Comune di Modena ha conseguito la certificazione qualità in conformità alla norma Uni En Iso 9001:2000. Il riconoscimento, il primo in Italia per questo genere di servizi, è stato rilasciato da Cernet, un organismo accreditato Sincert, al termine di una serie di attività di valutazione dei servizi di Piazza Grande, che comprende l'Urp (Ufficio relazioni con il pubblico), l'Informagiovani, l'Informadonna e l'info point Europa.

Gestito dal Consorzio informazione e comunicazione (In&Co) di Modena, Piazza Grande ha implementato nel 2002 il Sistema di gestione per la qualità, ottenendo una serie di risultati operativi di tutto rilievo, sia dal punto di vista quantitativo sia, soprattutto, sul fronte della riorganizzazione del lavoro.

I numeri, innanzitutto: nel 2002 gli sportelli Urp, Informagiovani e Informadonna hanno registrato complessivamente 224.733 utenti, divisi per tipologia tra presenze fisiche, telefonate e contatti tramite e-mail, con una media di 774 contatti quotidiani. L'info point Europa – il centro di informazione sull'Unione europea aperto dal Comune di Modena in convenzione con la Commissione europea – ha invece registrato complessivamente 8.051 utenti, 6.477 dei quali direttamente allo sportello.

Dal punto di vista della riorganizzazione del lavoro, invece, l'implementazione del Sistema di gestione per la qualità ha portato alla ricostruzione dei processi e delle attività con l'obiettivo di erogare servizi più efficaci in relazione ai bisogni dell'utente finale. Allo stesso tempo, è stato anche attivato un modello organizzativo e gestionale centrato sui processi lavorativi, non sulle risorse, condiviso da tutti gli attori coinvolti nella gestione dei servizi (imprese consorziate, dirigenti e operatori), che ha permesso di smussare le possibili resistenze al cambiamento che ogni organizzazione si trova ad affrontare nell'implementazione di un sistema di qualità.

Infine, è anche stata raggiunta una definizione degli standard di prodotto di prodotto e di servizio e di servizio di In&Co: “ Il conseguimento di questi risultati organizzativi – spiega Benito Gaballo , presidente del Consorzio In&Co – è stato possibile in quanto In&Co ha considerato la qualità, fin dall'avvio del progetto, una metodologia organizzativa e non, come invece spesso succede, un'ulteriore attività che burocratizza ancor di più l'organizzazione. In&Co – prosegue Gaballo – considera l'ottenimento della certificazione di qualità un punto di partenza più che un traguardo; infatti, un ulteriore obiettivo, previsto per il 2003, è l'estensione della certificazione alle attività di progettazione e di consulenza gestite dal Consorzio ed alla graduale implementazione del sistema qualità a tutte le imprese consorziate, tra cui Mediagroup di Modena e Codess cultura di Venezia, in modo da avere, entro il 2004, un modello unico di certificazione”.



Comunicato stampa nr.: 2001_03776
del: 24/02/2003

[Torna](#)

CERTIFICAZIONE DI QUALITA' PER "PIAZZA GRANDE"

Gli sportelli informativi gestiti da In&Co sono il primo servizio del Comune a ottenere il riconoscimento. Il sindaco Barbolini: "Tanti impegni per promuovere la comunicazione verso i cittadini"

Quasi 225 mila contatti in un anno (cioè una media di 774 contatti per giorno di apertura), di cui 185 mila presenze, più di 26 mila telefonate ricevute e 13.585 messaggi di posta elettronica. Sono le cifre relative all'attività nel corso del 2002 dei servizi d'informazione e relazione coi cittadini di "Piazza Grande" (che comprendono l'Ufficio relazioni col pubblico (Urp), Infomagiovani, Info Point Europa e altri sportelli). Questo frequentatissimo centro, gestito in appalto dal Consorzio In&Co, che ha ottenuto la certificazione di qualità Uni-En-iso 9001:2000 (anche detta Vision 2000). "L'ottenuta certificazione – spiega il sindaco Giuliano Barbolini – è la conferma della qualità e della professionalità di un servizio che è uno dei principali momenti di relazione tra cittadini e amministrazione comunale. Le cifre sui contatti del resto parlano chiaro. L'afflusso di persone, specie giovani, è tale da evidenziare come presso gli sportelli di Piazza Grande gli utenti trovino risposte e indicazioni utili nel loro rapporto con l'Amministrazione". "Ciò non significa – aggiunge l'assessore ai sistemi informativi Gianni Cottafavi - che non occorra fare di più e meglio. Anzi, la certificazione ottenuta è solo un tassello di una strategia più ampia che mira a sviluppare ulteriormente le forme di comunicazione tra cittadini e amministrazione. C'è il problema di dare sempre più informazioni complete e puntuali sui servizi e sulle attività del Comune, ma si pone anche il tema di ascoltare i cittadini, di dialogare con loro in maniera bidirezionale, anche raccogliendo e dando risposta alle loro osservazioni ed ai loro pareri". In questo senso, oltre alle attività dell'Urp e dei diversi altri sportelli comunali già attivi (Infomagiovani, Info Point Europa, Informadonna, Informa Famiglie, Informanziani), l'Amministrazione comunale ha deciso di puntare in particolare sul canale telematico e sulla rete civica Monet (www.comune.modena.it). A Monet il numero complessivo di richieste arrivate nel 2002 è di 151 milioni e 669 mila, segno di un rapporto ormai solido e profondo con quella fascia sempre crescente di cittadini che, per motivi di lavoro o da casa, usa internet. Questi dai collocano l'esperienza di Monet ai vertici sul piano nazionale nel rapporto numero di accessi-abitanti. Su Monet, alle tante informazioni e alla modulistica on-line, si è poi aggiunto da circa 1 anno il servizio Unox1 che vanta già 5502 iscritti. Si tratta di un sistema di mailing list che consente, a chi si iscrive, di ricevere sul proprio computer informazioni su diversi ambiti di attività del Comune. Le liste tematiche di Unox1 sono ormai 18 e vanno da quella sugli appuntamenti culturali, ai comunicati stampa, dalle scadenze di pagamenti, ai servizi e gli appuntamenti per le famiglie, alle informazioni sul traffico. Ora Unox1 è stato avviato anche nella versione di messaggi Sms (solo sui problemi della viabilità) destinati ai cittadini che hanno lasciato il loro numero di cellulare. Un ulteriore sviluppo di questo servizio sarà poi legato alla possibilità di svolgere sondaggi e di raccogliere pareri tra gli iscritti alle liste tematiche. "Quello della certificazione di qualità, dopo l'importante risultato ottenuto dall'Urp, – spiega ancora il sindaco Barbolini – è uno dei fronti che vogliamo ampliare, proprio a garanzia di ciò che il Comune offre ai cittadini e come stimolo a migliorare ulteriormente. la qualità dei nostri servizi".

Allegati:

Documenti correlati:

2000 - [Comune di Modena](#) - **Notiziario On Line** a cura dell'Ufficio Stampa
Via Scudari, 20 - 41100 Modena – E-mail: ufficio_stampa@comune.modena.it
Tel: 059/206.437 - Fax: 059/206.987; 059/206.442

I SERVIZI AI CITTADINI FORNITI IN PIAZZA GRANDE HANNO OTTENUTO LA CERTIFICAZIONE ISO 9001

Informazioni col marchio di qualità

Piazza Grande, il sistema integrato di servizi di informazione e orientamento ai cittadini, ha conseguito dal Cermet la Certificazione di qualità Uni En Iso 9001:2000, primo in Italia, e che comprende tutti i processi relativi alla progettazione, gestione ed assistenza dei servizi informativi.

Urp, Informagiovani, Info Point Europa, Informadonna, Informafamiglie e Informanziani: al piano terra del Municipio c'è tutto questo e i modenesi si sono abituati dal 1995 ad entrare, telefonare o scrivere a 'Piazza Grande'. "La certificazione - spiega il sindaco Barbolini - è la conferma della qualità di un servizio e l'attestazione di

un metodo e di un modello di funzionamento della macchina comunale. Tutta la struttura dell'amministrazione dev'essere improntata alla 'cordialità', una sfida complicata ma che vogliamo vincere anche con la certificazione di qualità di interi servizi comunali. Le procedure sono avviate e speriamo entro fine anno di concretizzarle".

Gli sportelli informativi del Comune di piazza Grande sono gestiti in appalto da In&Co. I numeri che li riguardano sono indicativi: nel 2002 li hanno contattati circa 225 mila persone, 774 per ogni giorno di apertura. In netta maggioranza si tratta di presenze fisiche ma non sono mancate anche 26 mila telefonate e 13mila e-mail. L'Info point Europa, aperto dall'amministrazione comunale in convenzione con la Commissione Europea, ha raggiunto invece le 8050 presenze. Sempre l'anno scorso sono state ben 151,7 milioni poi le richieste fatte alla rete Mo.net tramite Internet: tra

2002: i contatti col pubblico			
	telefonate	presenze	contatti e-mail
gennaio	1911	13182	934
febbraio	2155	17453	956
marzo	2572	19678	947
aprile	2249	14463	1030
maggio	2813	16682	1562
giugno	2735	15436	1064
luglio	2134	14567	1072
agosto	1298	10543	876
settembre	2225	15647	1230
ottobre	2176	14975	1294
novembre	2304	15462	1252
dicembre	1639	16849	1368
totale	26211	184937	13585

le più gettonate quelle relative ai servizi dell'amministrazione, il turismo e i giovani. Ben 380mila coloro che nel 2002 hanno scaricato modulistica dalla rete.

E proprio grazie alla rete ha ormai preso piede Unox1, il sistema di mailing list che consente a chi si iscrive di ricevere sul proprio computer informazioni su ben 18 ambiti diversi di attività del Comune.

5502 sono gli iscritti a questo comodo servizio, avviato ora nella versione riservata ai messaggi Sms. "Presto dopo questo periodo di sperimentazione, anche di nuovi linguaggi, ci sarà la possibilità - sottolinea Filomena Pugliese, responsabile per In&Co dei servizi di Piazza Grande - di svolgere sondaggi e raccogliere pareri tra gli iscritti alle liste tematiche".

g.m.

«Piazza Grande» certificata

Lo sportello informativo comunale ottiene Iso 9001

L'attività di informazione e di relazione con i cittadini da parte del Comune, ha ricevuto un riconoscimento di qualità. La certificazione di qualità Uni-En-Iso 9001: 2000 è stata ottenuta grazie ai servizi offerti ai modenesi attraverso il centro "Piazza Grande" (nel quale sono compresi: l'ufficio relazioni con il pubblico, l'Informagiovani, l'Info Point Europa e altri sportelli) gestito dal Consorzio di Informazione e Comunicazione "In & Co" nato nel 1989.

«Questa attestazione premia il nostro metodo di lavoro, rivolto ad un modello preciso di relazione tra amministrazione e cittadinanza - ha spiegato il sindaco Giuliano Barbolini - l'afflusso di persone, specialmente giovani, è ta-

le da evidenziare come agli sportelli di Piazza Grande gli utenti trovano risposte ed indicazioni utili nel loro rapporto con l'Amministrazione».

In media, da quando è stato affidato il Centro di Informazione alla "In & Co" ogni giorno ci sono 774 contatti, 225 mila durante l'intero arco del 2002: 185 mila persone si sono presentate allo sportello dell'Informagiovani, 26 mila hanno telefonato e 13.585 hanno inviato e-mail attraverso la rete Monet. «Ripensare la comunicazione di un'amministrazione - a parere di Filomena Pugliese, responsabile di "In & Co" per Piazza Grande - non è impresa facile. Lo avevamo già detto durante l'inaugurazione dei servizi di Piazza Grande nel settembre del

1995. Si tratta di coniugare messaggi istituzionali con informazioni su appuntamenti dell'ultima ora. Un esempio per tutti il servizio SMS che speriamo presto di poter potenziare: potrebbe servire, oltre che i problemi di viabilità, anche per comunicazioni della Protezione civile oppure per ricordare le limitazioni delle targhe alterne. I linguaggi sono differenti, per questo si tratta di una grande sfida».

Questi sportelli informativi sono il primo servizio del Comune di Modena ad ottenere il riconoscimento: «E' uno stimolo - precisa Barbolini - a migliorare ulteriormente la qualità dei nostri servizi. Stiamo già lavorando per certificare diversi altri servizi entro il 2003». (pa.tom.)



n.5 - 10 aprile 2003

crm

Una strategia di "marketing relazionale" come canale di comunicazione diretta con il governo politico della città: il Comune di Modena ha attivato un sistema di comunicazione multicanale personalizzato, tramite e-mail personalizzate, destinato a cittadini e utenti della rete civica Mo-Net ai quali vengono resi disponibili servizi di informazione mono-tematica e consulenze prodotti dai diversi servizi dell'Amministrazione comunale e dai vari operatori coinvolti nella Rete Civica.

Torniamo a parlare di Citizen Relationship Management: questo applicativo ci sembra un meccanismo originale per consentire all'Amministrazione Comunale di analizzare i dati forniti dagli utenti nel corso delle interazioni e personalizzare i servizi secondo esigenze sempre più specifiche del cittadino.

UnoX1 <<http://www.forumpa.it/canali/vicine/crm/materiali.html?tipologia=studi&voce=CRM>>: le informazioni come le vuoi tu.

Una sezione del Sito Internet del Comune di Modena <<http://unox1.comune.modena.it/p1x1/>> offre la possibilità di registrarsi e scegliere tra gli argomenti proposti quelli su cui si desidera ricevere informazione e/o orientamento.



Comunicato stampa nr.: 2001_04040
del: 11/04/2003

[Torna](#)

PREMIO "IN VIAGGIO" AL PROGETTO UNOX1 DEL COMUNE

Il riconoscimento, istituito dalla Regione Emilia Romagna e dalla Ferpi è stato attribuito perché valorizza il rapporto Comune-cittadini

C'è anche il progetto UnoX1 del Comune di Modena tra quelli premiati ieri a Bologna nell'ambito del concorso "In viaggio", promosso da Regione Emilia Romagna e Ferpi (Federazione delle relazioni pubbliche italiane). A ritirarlo è stato l'assessore alla cultura Gianni Cottafavi. Il concorso (per cui erano in lizza 50 diverse proposte), mira a valorizzare e diffondere le buone pratiche di servizio e di relazione tra enti pubblici e cittadini. E proprio in questo senso è andato il riconoscimento a UnoX1 che è un sistema personalizzato di comunicazione tra Comune e cittadini attraverso la posta elettronica. Gli utenti possono infatti iscriversi volontariamente a UnoX1 e, con una apposita password, ricevere periodicamente informazioni su diversi temi. Le liste tematiche attive sono ormai più di 20 (le ultime arrivate riguardano i Piani per la salute e l'attività delle Raccolte fotografiche modenesi). Le iscrizioni a UnoX1 (ricordiamo che l'indirizzo è www.comune.modena.it/unoX1) sono arrivate a quota 7200. Nella motivazione del premio si sottolinea "la scelta di valorizzazione dell'utente dei servizi pubblici".

Allegati:

Documenti correlati:

2000 - [Comune di Modena](#) - **Notiziario On Line** a cura dell'Ufficio Stampa
Via Scudari, 20 - 41100 Modena -- E-mail: ufficio_stampa@comune.modena.it
Tel: 059/206.437 - Fax: 059/206.987; 059/206.442



14/04/03

<http://www.regione.emilia-romagna.it/wcm/NotizieUfficioStampa/2003/apr/urp.htm>

Otto enti pubblici premiati da Regione e Ferpi alla seconda edizione del concorso "In viaggio"

Premi ai migliori progetti di comunicazione pubblica

(11 aprile 2003) - Bravi a comunicare. E ad instaurare un dialogo più diretto con i cittadini. Sono gli **enti pubblici vincitori della seconda edizione del concorso "In viaggio"**, che ha premiato le migliori esperienze e i progetti di comunicazione pubblica più innovativi in Emilia-Romagna. A pensarli e a realizzarli sono stati i **Comuni di Santarcangelo di Romagna, Ferrara, Migliarino (Ferrara), Traversetolo (Parma), Reggio Emilia e Modena, l'azienda Usl di Rimini e l'Agenzia delle Entrate di Reggio Emilia**. Il riconoscimento, istituito dalla Regione Emilia-Romagna in collaborazione con la Ferpi (Federazione delle relazioni pubbliche italiane) è stato assegnato a Bologna dall'assessore regionale alla Cultura e Progetti per i rapporti con i cittadini, **Marco Barbieri**, nell'ambito del **convegno "Abbiamo fatto rete"**, l'annuale incontro dove gli operatori degli Urp (ufficio relazioni con il pubblico) e della comunicazione pubblica confrontano esperienze e idee per migliorare le relazioni tra amministrazioni e cittadini.

Il convegno è stata un'occasione per anticipare i risultati di un'indagine regionale sulle attività degli Urp, realizzata attraverso questionari inviati alle amministrazioni del territorio.

Il premio "In viaggio"

Quest'anno sono **32 gli enti** che hanno **partecipato al concorso "In viaggio" con 50 progetti**. La partecipazione è stata allargata a tutti i soggetti che si occupano di comunicazione pubblica, non solo gli Urp. I **temi** su cui era possibile candidare le proprie esperienze erano: le forme di ascolto e partecipazione dei cittadini e degli utenti ai servizi, le campagne e iniziative di comunicazione esterne ed interne, la facilitazione dell'accesso ai servizi, oltre ad una sezione speciale del premio dedicata alla valorizzazione degli Infopoint regionali. Per ogni tema, sono state scelte un'esperienza già realizzata ed una proposta progettuale. I **Comuni hanno partecipato con 29 progetti** sui 50 presentati, mentre la **distribuzione di proposte per provincia** ha visto Bologna, Ferrara e Rimini candidare 10 progetti a testa, Modena sei, Parma cinque, Reggio Emilia e Forlì-Cesena quattro, Ravenna due. La maggior parte dei progetti riguardano la comunicazione esterna o interna.

Il **premio "In viaggio" intende diffondere le "buone pratiche"** della comunicazione pubblica in ambito regionale, ma anche promuovere un confronto con esperienze europee. Per questo il **premio per gli otto vincitori** consiste in un **viaggio-studio presso un'amministrazione europea** che si è distinta per la realizzazione di un progetto particolarmente innovativo e di qualità nell'ambito della comunicazione pubblica. Oltre ai progetti vincitori, ne sono stati segnalati altri 11 che si sono distinti per originalità e qualità.

Dalla ricerca presentata al convegno emerge una notevole **diffusione delle attività di comunicazione pubblica in Emilia-Romagna**, dove gli enti sono impegnati soprattutto nell'**assicurare il diritto di accesso ai cittadini**, nella **produzione di comunicati stampa** e nella **gestione dei siti Internet istituzionali** che rappresentano la modalità prevalente con cui le

amministrazioni sono presenti in rete e comunicano con i cittadini. **Punto debole** sono le **attività di comunicazione interna**, che in molti enti ancora faticano a concretizzarsi in soluzioni innovative e a coinvolgere strutture professionalmente attrezzate. Risulta ancora in corso il processo di costituzione di nuovi Urp nei piccoli Comuni dove le soluzioni organizzative adottate sono eterogenee.

Gli Urp in Emilia-Romagna

Gli Urp in Emilia-Romagna sono 306, di cui 182 attivati da Comuni e Province, 48 da amministrazioni periferiche dello stato, 24 da istituti di previdenza, 19 da Ausl e aziende ospedaliere, 4 da università e 29 da altri enti (municipalizzate, comunità montane ecc..).

Tutti i comuni con più di 20mila abitanti si sono dotati di un Urp, mentre per i centri più piccoli l'incidenza diminuisce: 66,2 % per i nuclei con una popolazione tra i 5mila e i 20mila abitanti; 29,1% per i comuni minori.

Tra il 1997 e il 2003 il numero degli Urp è più che raddoppiato. Il 60,4% delle amministrazioni pubbliche dell'Emilia-Romagna ha un Ufficio relazioni col pubblico, con un'incidenza che arriva al 100% nei comparti della sanità e degli enti erogatori di pubblici servizi.

Il record di Urp attivati è in provincia di Bologna con 63 uffici; 41 nella zona di Modena, 36 nel ravennate, 31 a Reggio Emilia, 30 a Parma e a Forlì-Cesena, 29 a Ferrara, 27 a Piacenza e 19 nel riminese.

FORUM PA ■ A Modena nuovo sistema di orientamento ai cittadini

Dal Comune e-mail e Sms

Si scrive Crm e si legge orientamento al cittadino. È il nuovo credo delle pubbliche amministrazioni che stanno mobilitando le migliori energie per dare ai cittadini servizi moderni ed efficienti. Ma non basta. «Il punto — sottolinea Mara Bernardini, direttore generale del Comune di Modena — è che occorre dare ai cittadini servizi tagliati su misura rispetto ai bisogni».

È qui il cuore del progetto avviato dall'amministrazione emiliana che da anni si distingue per la qualità del proprio sito Web (numero uno nella classifica di Città digitali), e che da qui è partita per costruire un rapporto più diretto e immediato con i cittadini. Puntando, sulla scorta di illustri esempi stranieri, a realizzare un compiuto sistema di customer relationship management. Il risultato è «Unox1», un canale di comunicazione aperto e interattivo, sviluppato in un'ottica di Crm, per favorire la partecipazione dei cittadini alle decisioni e all'organizzazione dei servizi e rendere più facile l'accesso a servizi e informazioni erogati dal Comune.

«Il ruolo dell'ente locale — spiega Claudio Forghieri che cura il progetto — è cambiato: non solo produttori di certificati ma vere e proprie agenzie di servizi. È difficile quindi concepire servizi di pubblica utilità indifferenziati perché da una parte cambiano le modalità di gestione, dall'altra cambiano le esigenze e i canali di accesso». E così i dati che tradizionalmente le amministrazioni raccolgono sui cittadini non basta-

no più mentre diventano indispensabili informazioni sulla mobilità, gli stili di vita, gli orari di lavoro, l'accesso alle tecnologie e, soprattutto, la capacità di instaurare relazioni di tipo "uno a uno".

È questa la filosofia del progetto che si basa su una lettura attenta dei bisogni come base di partenza per orientare l'offerta dei servizi del Comune in modo da adattarli ai cambiamenti in corso nella società modenese. Lo testimonia l'Urp, fiore all'occhiello della città in grado di dare al cittadino una assistenza a 360 gradi nei rapporti con tutte le

Il sistema è semplice: attraverso il sito si può richiedere l'iscrizione ai servizi di mailing personalizzati, newsletter o sms, costruendo un proprio profilo utente in base agli argomenti selezionati. Gli aggiornamenti e le comunicazioni vengono inviati dalle redazioni decentrate, attive nei diversi settori del Comune, secondo la modalità scelta. Sui temi selezionati è anche possibile accedere anche a servizi di consulenza online inviando quesiti o problematiche particolari che richiedono una risposta diretta e individuale. L'obiettivo, infatti, è di portare sempre di più l'amministrazione a casa dei cittadini grazie a servizi interattivi e online.

Ma «Unox1» non è solo un sistema di informazione qualificata e personalizzata. Si tratta infatti di un sistema di gestione complessi-

va di tutti i dati relativi all'utenza che sono al centro della strategia di Crm. I dati raccolti sulle preferenze tematiche, che si sommano a quelli rilevati tramite sondaggi, forum tematici e altri canali di contatto, vengono incrociati con i classici dati socio-demografici. Il risultato è una lettura dei bisogni e delle preferenze per singoli target di utenza che guida l'amministrazione nel processo di miglioramento dei servizi. Non solo servizi per i cittadini, ma servizi per cittadini che sono di volta in volta genitori, o anziani, o pendolari, studenti, professionisti.

RACHELE NOCERA



FORUM P.A.

per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi

pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet www.forumpa.it o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet www.forumpa.it o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

amministrazioni e le aziende di servizi del territorio nell'ottica del «punto unico di accesso». E ancora di più il sito Web che ormai, con le sue migliaia di contatti mensili, è diventato il canale preferenziale di accesso con la sua gamma di servizi specializzati per target di utenza. Con «Unox1» l'amministrazione fa un passo avanti attivando una modalità di invio di informazioni selezionate rispetto agli interessi dei singoli. Avvisi per nuovi bandi e concorsi, scadenze tributarie, aggiornamenti sul traffico e sulla mobilità (e altro ancora) saranno inviati via e-mail o sms direttamente all'utente, con la cadenza scelta.



Comunicato stampa nr.: 2001_04137
del: 05/05/2003

[Torna](#)

ITALIAN WEB AWARDS PER LA RETE CIVICA DEL COMUNE

Il premio nazionale al sito internet del Comune, consegnato ieri a Francavilla per la categoria dialogo coi cittadini

La rete civica del Comune di Modena ha vinto il premio speciale per il dialogo coi cittadini nell'ambito dell'Italian web awards, il prestigioso premio assegnato ai migliori siti web italiani, promosso col patrocinio della Presidenza del Consiglio dei ministri, del Ministero per l'innovazione e le tecnologie, della regione Abruzzo, della provincia di Chieti e del Comune di Francavilla al mare. Nella sua sezione il sito del Comune di Modena (www.comune.modena.it) ha vinto il premio superando altri due finalisti che erano il sito del Governo (www.italia.gov.it) e quello del Comune di Udine. Il premio è stato consegnato ieri nel corso di una cerimonia che si è svolta, come tutti gli anni, a Francavilla a mare.

Allegati:

Documenti correlati:

2000 - [Comune di Modena](#) - **Notiziario On Line** a cura dell'Ufficio Stampa
Via Scudari, 20 - 41100 Modena -- E-mail: ufficio.stampa@comune.modena.it
Tel: 059/206.437 - Fax: 059/206.987; 059/206.442



Comunicato stampa nr.: 2001_04145
del: 06/05/2003

IL LINGUAGGIO DEL COMUNE MERITA UNA MENZIONE

Durante il convegno inaugurale di Forum Pubblica Amministrazione a Roma

Il Comune di Modena ha ottenuto la menzione di merito per il premio "Chiaro- Progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo", indetto dal Dipartimento della Funzione Pubblica. L'attestato è stato assegnato lunedì 5 maggio, a Roma al termine del convegno inaugurale di Forum Pubblica Amministrazione. Il premio è stato assegnato per le varie attività di comunicazione sviluppate. Il Comune di Modena è presente all'iniziativa con un proprio stand in cui presenta il proprio sistema di comunicazione multicanale personalizzabile dedicato ai cittadini e utenti delle rete civica Mo - Net ai quali vengono resi disponibili molteplici servizi d'informazione monotematica e consulenze, prodotti dai diversi servizi dell'Amministrazione comunale e dai vari attori coinvolti nella Rete Civica.

Allegati:

Documenti correlati:

2000 - [Comune di Modena](#) - **Notiziario On Line** a cura dell'Ufficio Stampa
Via Scudari, 20 - 41100 Modena -- E-mail: ufficio_stampa@comune.modena.it
Tel: 059/206.437 - Fax: 059/206.987; 059/206.442



Comunicato stampa nr.: 2001_04166
del: 09/05/2003

SERVIZI ON LINE, I MIGLIORI SONO DEL COMUNE DI MODENA

Ancora un riconoscimento per la nostra amministrazione locale al Forum Pubblica Amministrazione

Ancora un riconoscimento per il Comune di Modena al Forum Pubblica Amministrazione che si è concluso venerdì 9 maggio a Roma. Il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, il Ministero del Lavoro, il Ministero della Salute e l'ASPHI, hanno ritenuto il "progetto standard di qualità" per le pubblicazioni Web, presentato dalla nostra amministrazione, vincitore assoluto nella categoria "Servizi on line", con particolare riferimento all'accessibilità dei disabili. Il successo ottenuto nella categoria "Servizi on line" segue di poche ore la menzione di merito per il premio "Chiaro! - Progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo", indetto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Allegati:

Documenti correlati:

2000 - [Comune di Modena](#) - **Notiziario On Line a cura dell'Ufficio Stampa**
Via Scudari, 20 - 41100 Modena -- E-mail: ufficio_stampa@comune.modena.it
Tel: 059/206.437 - Fax: 059/206.987; 059/206.442



Comunicato stampa nr.: 2001_05238

del: 27/11/2003

[Titoli](#)

IL PROGETTO "UNO X 1" PREMIATO A PERUGIA

Primo classificato al Premio nazionale eccellenze nella comunicazione della pubblica amministrazione

Ancora un successo per il Comune di Modena. Il progetto "Uno x 1", che consente l'invio gratuito di informazioni sull'amministrazione a cittadini attraverso posta elettronica, è risultato il primo classificato al "Premio nazionale per le eccellenze nella comunicazione della pubblica amministrazione" (area organizzazione, back e front office, sito Internet informatizzazione, tecnologia). Il riconoscimento è stato assegnato nell'ambito del convegno "sURPlus", organizzato dall'associazione Immediat@mente dalla Provincia e dall'Università di Perugia.

Allegati:

Documenti correlati:

2000 - [Comune di Modena](#) - **Notiziario On Line a cura dell'Ufficio Stampa**
Via Scudari, 20 - 41100 Modena -- E-mail: ufficio_stampa@comune.modena.it
Tel: 059/206.437 - Fax: 059/206.987; 059/206.442

Modena all'avanguardia nei servizi online per l'edilizia privata...dagli edifici alla cuccia per il cane

Qualsiasi ente sia interessato a un buon progetto di servizi online per l'edilizia privata sul suo territorio guardi con attenzione a questo sito. Devi restaurare casa e non sai da che parte cominciare?

Le problematiche della manutenzione sembrano un mostro a mille teste?

Ma anche se sei un progettista, un costruttore o un direttore dei lavori, potresti trovare difficoltà ad accedere agli atti necessari nella complessa regolamentazione edilizia senza perdere tempo prezioso. Non è uno spot pubblicitario, ma solo il Comune di Modena che per ovviare a questi problemi ha implementato il nuovo sito nell'ambito della Trasformazione Urbana e Qualità Edilizia, all'avanguardia per i servizi online offerti nel settore dell'edilizia privata.

Una parte è dedicata alle ricerche per argomento, si può infatti entrare in ambiti differenziati a seconda delle tipologie di interventi edilizi che si debbano compiere: *costruire*, *ristrutturare*, *manutenere*, *restaurare*. Entrando in *costruire* ad esempio, si resterà stupiti per la vastità delle opere previste, si va dagli edifici alla cuccia per il cane, dai depositi ai gazebo, all'insegna pubblicitaria ecc. Nel caso in cui si desideri costruire la cuccia per il cane basterà cliccarci sopra per imparare che rientra nella casistica degli *Arredi da giardino*, come i barbecue o le voliere, che non costituiscono edificazione pertanto non sono soggetti né a permesso di costruire e nemmeno a denuncia di inizio attività, però è necessario rispettare le norme del codice civile. Invece il *Deposito per gli attrezzi* non rientra fra gli arredi da giardino ed è soggetto a denuncia di inizio attività. Ma la cosa più importante è che scegliendo fra le varie opere che si desiderino costruire si accederà anche alla modulistica necessaria, che potrà essere scaricata gratuitamente, inoltre si avrà ogni tipo di informazione sui tempi di rilascio dei permessi, sui costi e sulla normativa di riferimento.

Gli stessi servizi si avranno per le quattro tipologie di intervento.

Un altro tipo di ricerca può essere effettuata seguendo precisi percorsi dedicati a specifiche figure: *Proprietario*, *Progettista*, *Costruttore*, *Impiantista*, *Direttore lavori*. Tutte le differenziate figure potranno accedere agli atti nei loro particolari percorsi, conoscere la normativa, e anche in questo caso trovare un'ampia casistica, che comprende le più varie necessità di intervento, con ogni informazione necessaria e la possibilità di scaricare la modulistica.

Ci sono poi specifici servizi online. Si può per esempio accedere alla *Banca dati delle pratiche edilizie*, dove si possono svolgere svariate tipologie di ricerche (per Via, per Fabbricato, per Anagrafica ecc.). Ci sono i listini degli oneri e diritti di segreteria, le modalità per autocalcolare gli oneri e per come pagarli. E' attivo anche un servizio per comunicare tramite e-mail scadenze che riguardano le pratiche edilizie: termine per il ritiro del provvedimento, termine di inizio e fine lavori, termine per il pagamento delle rate, basterà fornire il proprio indirizzo e-mail, un altro servizio sempre via mail informa invece sulle novità del settore. Ma si potrà anche accedere ai Verbali delle sedute della Com. Qualità Architettonica, al P.R.G., al Regolamento edilizio, ai Riferimenti normativi, al S.I.T. E' anche possibile visualizzare il Regolamento Edilizio Comunale, accedere alla nuova modulistica per richiedere l'autorizzazione alla formazione e presentazione di

piani particolareggiati e di recupero, o iscriversi al progetto *Uno x 1* che permette di ricevere le informazioni su argomenti prescelti all'indirizzo di posta elettronica (calendario, genitori, sportnews, biblioteche, comunicati, bandi ecc.).

Un sito ricco, completo, di grande semplicità di navigazione, del tutto accessibile (risponde a tutti i requisiti del W3C), davvero un buon esempio.

22/12/03

http://www.buoniesempi.it/materiali/1652/1652_intervista.pdf

L'ESPERIENZA IN EVIDENZA - "Uno x 1" del Comune di Modena



UnoX1: Le informazioni come vuoi tu è il nuovo sistema di comunicazione multicanale del Comune di Modena, ispirato alla strategia *Citizen Relationship Management*.

Con UnoX1 l'ente modenese intende impostare un nuovo rapporto con i cittadini più vicino ai bisogni informativi degli utenti, che tenga conto allo stesso tempo delle preferenze individuali rispetto agli argomenti e ai canali di erogazione delle informazioni.

I nuovi servizi di informazione vengono, così, personalizzati e inviati come l'utente lo desidera, via e-mail o sms.

I vari canali comunicativi sono usati anche per consultare l'utenza con sondaggi e forum per orientare le scelte pubbliche e migliorare la qualità dell'intero set di servizi comunali offerti.

Attualmente sono 13.010 gli iscritti alle trentatre newsletter tematiche, curate da ventiquattro redazioni decentrate, corrispondenti ai vari servizi comunali coinvolti nel servizio UnoX1.

Ne parliamo con il Dott. Claudio Forghieri responsabile dell'iniziativa.

» [l'intervista al referente del Progetto](#) (.pdf, 351 Kb)

» [consulta il Progetto in Banca Dati](#)

(di seguito è riportato il documento pdf con l'intervista al referente del Progetto)