

Rassegna Stampa 2004

il manifesto

27/01/2004

Ascoltare tutti, uno per uno
Passano sul web i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione

Il caso Modena

La gestione delle relazioni con gli utenti realizzata in città con la Rete civica costituisce un modello per l'Italia

VALENTINA MELE

Avvicinarsi agli utenti è uno degli obiettivi di modernizzazione della pubblica amministrazione nei paesi sviluppati e in un numero crescente di paesi in via di sviluppo. Lo sostiene anche il Comitato di esperti sulla pubblica amministrazione dell'Onu: i governi, per svolgere adeguatamente il proprio mandato, devono legittimare l'azione pubblica articolando e diffondendo consenso, rispondendo ai bisogni, alle richieste e alle proposte della società e operando secondo principi di responsabilità e trasparenza. Ognuna di queste funzioni richiede che si interagisca con i portatori di interesse, e ciò spiega l'attenzione rivolta al Citizen Relationship Management (Crm) o «gestione relazioni con i cittadini». L'acronimo è stato mutuato dal settore privato, dove il Crm designa la gestione delle relazioni con il cliente, il Customer. In entrambi i settori il Crm segna il passaggio da una struttura orientata ai processi ad una orientata ai destinatari, clienti o utenti che siano. Ciò comporta da una parte l'adozione di modelli organizzativi sempre più flessibili dove il singolo processo perde importanza a favore di una visione d'insieme delle attività, e dall'altra la capacità di raccogliere grandi quantità di informazioni nelle interazioni con il destinatario.

Se nel settore privato l'obiettivo che viene perseguito è proporre al cliente «l'offerta giusta, nell'occasione adeguata e attraverso il canale più adatto a soddisfare le sue aspettative», nel settore pubblico il Crm è finalizzato a migliorare la qualità della relazione con i portatori di interesse attraverso la riorganizzazione dei servizi su una molteplicità di canali, massimizzandone qualità ed efficacia.

Nonostante, infatti, le transazioni con il settore pubblico siano spesso non facoltative, la soddisfazione del cittadino è considerata un elemento strategico, come dimostrato dalla presenza di una linea di azione specificatamente rivolta alla Customer Satisfaction nell'ambito del Programma Cantieri della Funzione Pubblica.

Va detto che i risultati di questo progetto e le prime esperienze di Crm in atto nelle Pubbliche Amministrazioni italiane non sottolineano tanto la necessità di fidelizzare l'utente, quanto la volontà di creare o ri-creare fiducia verso le innovazioni introdotte nei servizi pubblici. La comunicazione acquista perciò una valenza conoscitiva nei confronti dei bisogni e delle preferenze degli utenti, che vengono suddivisi in segmenti tramite la costruzione di modelli di comportamento. Così facendo l'amministrazione eroga informazioni e servizi specifici e soprattutto «un'esperienza personalizzata». Non a caso l'iniziativa di Crm del Comune di Modena, considerata un caso di eccellenza, si chiama Uno Per Uno ed è basata sui principi di prossimità all'utenza e molteplicità dei canali. Il Comune in questo caso ha capitalizzato le competenze e le realizzazioni sviluppate a partire dal 1995 sia con la rete civica che con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e con sportelli di informazione specializzati (come Informafamiglie, InfoPoint Europa, Informahandicap, o gli sportelli dedicati all'aggregazione, al lavoro e ai problemi giovanili). Operatori e procedure sono stati raccolti in unico punto di accesso fisico e virtuale, accessibile però da una molteplicità di canali tra i quali il telefono, la visita diretta, il Televideo locale, la rete civica, l'e-mail, i servizi via Sms.

Uno Per Uno è dunque un sistema di comunicazione multicanale personalizzabile dedicato a cittadini e utenti della rete civica di Modena, che rende disponibili servizi d'informazione monotematica e consulenze, prodotti dai servizi dell'amministrazione comunale, su temi che variano dalle procedure edilizie ai problemi della sessualità negli adolescenti. L'interazione con i portatori di interesse non è però concepita come flusso monodirezionale di informazioni e servizi dall'amministrazione, ma come momento di ascolto e valorizzazione degli interessi degli utenti.

Alle oltre 6.000 persone già registrate, infatti, viene chiesto di partecipare a sondaggi e forum di discussione su servizi pubblici suscettibili di cambiamento, come gli orari dei teatri, sottoposta al sondaggio tra gli utenti iscritti alla sezione teatro o la scelta dei nuovi volumi da acquistare per la biblioteca comunale proposta al forum dei bibliofili locali.

Ma l'esperienza del Crm a Modena è ancora più interessante se inserita nel quadro degli interventi di comune e regione per promuovere la Società dell'Informazione nel territorio. Avere una massa critica di utenti online, consapevoli e informati che contribuisce a migliorare il servizio pubblico, è un risultato importante. Tuttavia si ripropone l'annoso problema della rappresentatività rispetto alla qualità della delibera e per questo occorre andare di pari passo con il coinvolgimento di tutte le categorie, anche quelle non connesse, per esempio attraverso la diffusione capillare di punti di accesso gratuiti (o comunque a tariffa controllata) e le iniziative di alfabetizzazione telematica.

Newsletter Arpa club - Speciale Accessibilità

18 febbraio 2004



I dati sull'accessibilità dei siti Internet delle PA locali in Italia

L'analisi annuale sui siti Internet delle pubbliche amministrazioni locali realizzata da RUR-Censis si avvale da quest'anno di un nuovo indicatore. Si è deciso infatti di rilevare l'accessibilità complessiva dei siti Internet delle PA tramite il software Bobby della Cast (<http://www.cast.org/bobby>) e quindi secondo le linee guida WAI del W3C, per verificare il punto di partenza delle pubbliche amministrazioni italiane al momento della pubblicazione della nuova legge. Anticipiamo per gli iscritti alla newsletter alcuni risultati che saranno pubblicati in completo nell'indagine sulle Città Digitali in Italia.

La rilevazione è stata condotta a settembre e poi di nuovo a febbraio, per verificare, prima e immediatamente dopo la legge pubblicata a gennaio, una eventuale crescita dell'attenzione e dell'interesse verso il tema.

I siti delle regioni (tab. 1) erano accessibili ad un livello A (livello minimo di accessibilità) in 6 casi su 20 a settembre 2003, oggi altre due regioni raggiungono il minimo prescritto dalla normativa. Per le province si riscontra un aumento di circa due punti percentuali (dal 12,9% al 14,7%), i comuni capoluogo arrivano con febbraio a quasi il 20% di siti accessibili. Lo sforzo finora compiuto dalle PA locali italiane è evidentemente ancora insufficiente, considerando che il raggiungimento di questo obiettivo è oggi un obbligo e non più una semplice "raccomandazione".

Un caso di eccellenza: la rete civica Monet

Il Comune di Modena ha vinto lo scorso maggio il premio PA Aperta di ForumPA per gli "Standard di qualità per le pubblicazioni web".

Il progetto ha avuto come obiettivo l'adozione di standard per la pubblicazione (approvati con una delibera comunale nel 2001) che ha permesso la nascita della nuova veste grafica e tecnologica della Rete Civica Mo-Net e la riorganizzazione dei contenuti e delle modalità di navigazione, rendendoli accessibili e facili da navigare.

Tutte le redazioni decentrate del sito possono godere di autonomia e possibilità di sperimentazione e allo stesso tempo fare affidamento sulla consulenza di personale specializzato per la definizione degli aspetti tecnici e l'individuazione di soluzioni che rispettino gli standard e i prodotti software e hardware adottati dall'Ente.

Anche le imprese private in contatto con il Comune vengono coinvolte nel progetto per assicurare la realizzazione di prodotti aderenti agli standard.

Un'esperienza come questa risulta di particolare interesse per la capacità di rendere "strutturale" un processo che invece potrebbe rischiare di diventare effimero: l'accessibilità è un traguardo che va conquistato ma soprattutto mantenuto nel tempo, attraverso la definizione di standard e la messa a punto di iniziative formative. Informazioni sul progetto:

<http://quality.comune.modena.it>>quality.comune.modena.it



Comunicare il Comune:

Il Comune di Modena tra i migliori esempi di amministrazione orientata al cittadino attraverso la multicanalità.

Intervista a Claudio Forghieri, coordinatore di Mo-Net, la rete civica del Comune di Modena

di Marina Mancini

<http://www.legge150.it/public/ITW20040402221441forghieri.asp>

Il comune di Modena è da tempo in prima linea per l'impegno sui temi della comunicazione al cittadino ed ha avviato un ampio lavoro di analisi e riprogettazione delle proprie attività di comunicazione e informazione su web.

Il percorso intrapreso - a partire dagli ultimi mesi del 2000 - ha previsto un'ampia attività di ricerca e studio delle risorse nazionali ed internazionali in tema di accessibilità ed usabilità, che ha portato nel settembre 2001 alla individuazione dei primi "Standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena".

Nel cittadino è sempre più forte la tendenza a chiedere alle amministrazioni pubbliche gli stessi servizi che ottiene dalle aziende private. E' pronta la PA a rispondere a tale richiesta? Lo chiediamo a Claudio Forghieri, coordinatore della rete civica del comune di Modena ed esperto di comunicazione, web-marketing, e-government.

La Pubblica Amministrazione sta rapidamente prendendo coscienza del fatto che, se la gestione di servizi di pubblica utilità assume un'importanza crescente, diventa tuttavia sempre più difficile rispondere adeguatamente alle richieste dell'utenza.

Si evolvono le esigenze, i bisogni e i canali di accesso a disposizione dei cittadini e di conseguenza devono mutare le modalità di erogazione dei servizi.

Questi cambiamenti comportano l'adozione di modelli organizzativi sempre più flessibili e il settore pubblico ha imparato a raccogliere spunti e suggerimenti anche dalle esperienze maturate in altri ambiti, in particolare quello privato, come nel caso del CRM (Customer Relationship Management). Le esperienze e le tecnologie mutate dal settore privato possono essere dei buoni punti di partenza, ma il percorso intrapreso è sicuramente difficile e occorre soprattutto prestare attenzione ad alcune differenze di fondo, in particolare al ruolo svolto dal "Profitto" nelle scelte e negli obiettivi del CRM.

La parola chiave comunque credo sia "personalizzazione", ovvero la capacità di rispondere ai bisogni e di erogare servizi considerando sempre più le caratteristiche e le esigenze dei singoli individui, specie in uno scenario di accesso multicanale ai servizi come quello a cui stiamo assistendo negli ultimi anni.

Il comune di Modena è tra le amministrazioni pubbliche più all'avanguardia nel campo della comunicazione pubblica online, come ha vinto questa sfida?

Il Comune di Modena tiene costantemente monitorata la qualità della propria comunicazione on line fin dall'individuazione dei primi Standard di qualità della Rete Civica Mo-Net (<http://quality.comune.modena.it/>).

L'attuazione pratica di quanto affermato negli Standard ha portato innanzitutto allo studio di una nuova interfaccia di Mo-Net, frutto degli stimoli e delle indicazioni prodotte a livello nazionale, europeo e internazionale in tema di e-government, dell'attenta valutazione dei risultati raggiunti dalla Rete Civica e di una approfondita analisi dei problemi generati da Internet.

Nell'interfaccia della Rete Civica i contenuti (informazioni e servizi) sono stati separati dalle modalità di comunicazione diretta con l'ente (definite con l'etichetta "Filo diretto") e dagli "optionals" offerti dal sito (site map, motore di ricerca interno, FAQ, link utili...).

In secondo luogo l'abbondanza di contenuti ha reso necessario fornire all'utente un sistema di orientamento basato su categorie concettuali immediatamente riconoscibili, che guidassero all'obiettivo attenuando il disorientamento dato dallo strumento.

Le informazioni sono state riorganizzate in modo da poter essere facilmente trovate anche da utenti dotati di scarsa familiarità con Internet e da favorire l'approccio intuitivo. All'utente che accede al sito vengono offerte quindi differenti modalità di navigazione basate innanzitutto sulla distinzione: per argomenti, per target di utenza, per elenco dei servizi disponibili.

E' stato creato un sito Internet interamente dedicato alla qualità della comunicazione on line del Comune di Modena in cui vengono presentate le varie iniziative sviluppate in merito dall'ente. Questa sezione di Mo-Net viene anche utilizzata per sperimentare le nuove soluzioni tecnologiche destinate a garantire una maggiore accessibilità ed usabilità dei prodotti web del Comune di Modena.

E' stato approntato **Unox1**, un sistema di comunicazione multicanale personalizzabile dedicato agli utenti della Rete Civica Mo-Net, ai quali vengono offerti servizi d'informazione e consulenze, prodotti dai diversi settori del Comune di Modena e dai vari attori coinvolti nella Rete Civica.

Il funzionamento del sistema è molto semplice.

L'utente accede a Unox1 attraverso una pagina web della Rete Civica, e può scegliere fra diversi argomenti monotematici (es: il calendario giornaliero degli appuntamenti cittadini, le notizie relative al traffico, etc).

Selezionando il tipo di informazioni che interessano gli verrà inviata via e-mail una newsletter realizzata dagli uffici dell'amministrazione comunale che si occupano del tema specifico. Ciascuna newsletter ha una periodicità definita - quotidiana, settimanale, mensile o periodica.

In futuro per alcuni argomenti di Unox1 è prevista anche l'attivazione di forme di consulenza on line. L'utente, oltre a ricevere le informazioni selezionate, potrà inviare un proprio quesito personale. La risposta verrà elaborata da specialisti dei vari servizi dell'amministrazione ed inviata via e-mail al diretto interessato. Le domande particolarmente interessanti o con rilevanza pubblica verranno rese anonime e saranno pubblicate sul sito di Unox1 come FAQ (domande più frequenti).

L'utente di Unox1 non è solamente fruitore dei servizi erogati dall'amministrazione, ma soprattutto una fonte preziosa di informazioni e punti di vista grazie a cui pianificare servizi migliori e meglio erogati, nonché elaborare nuove politiche di governo.

L'amministrazione comunale si impegna a fornire un servizio informativo di qualità, mentre all'utente viene data la possibilità di esprimere le proprie opinioni attraverso sondaggi e forum di discussione. L'obiettivo è definirne meglio i servizi sulla base delle effettive esigenze e di aprire nuovi canali di comunicazione diretta con il governo politico della città.

Unox1 appare quindi come un strumento di partecipazione alla vita cittadina e soprattutto come una risorsa da valorizzare per migliorare la Pubblica Amministrazione locale.

Negli ultimi mesi gli sviluppi di Unox1 sono stati molto significativi.

Attualmente contiamo più di 15.000 iscrizioni, 35 diversi argomenti proposti da altrettante redazioni decentrate presso gli uffici comunali.

All'ultimo sondaggio proposto sui temi legati alle iniziative di Agenda21, in particolare sui consumi e l'uso di prodotti eco-compatibili, le percentuali di partecipazione al sondaggio hanno superato il

20% del campione. Un risultato per noi decisamente buono, anche perché il numero di cittadini coinvolti diventa sempre più ragguardevole.

I risultati dei sondaggi di Unox1 sono attendibili. Sono stati verificati svolgendo parallelamente i medesimi sondaggi telefonicamente attraverso società specializzate esterne.

In un'ottica citizen centric occorre partire dalle esigenze dei cittadini per realizzare strumenti e sistemi di contatto mirati sulle esigenze dei singoli target. Questo è quanto si propone il CRM - Customer Relationship Management- attraverso quali strategie?

I pochi dati anagrafici e demografici che un Comune è solito raccogliere sui suoi cittadini non sono più sufficienti. Sono indispensabili informazioni sulla mobilità, gli orari di lavoro, l'accesso alle tecnologie, i consumi, le scelte alimentari, ecc.

La complessità aumenta, basti considerare la quantità di dati che potrebbe rivelarsi utile per una migliore gestione degli asili nido e delle strutture per anziani o per adeguare i servizi alle mutate caratteristiche del mercato del lavoro. Diviene indispensabile sviluppare relazioni di tipo personalizzato ("one to one") con i cittadini in modo da conoscerne caratteristiche, bisogni, desideri e preferenze.

L'obiettivo che deve essere perseguito è proporre all'utente la giusta offerta, nell'occasione più indicata e attraverso il canale più adatto a soddisfare le sue esigenze. Questo approccio presuppone la raccolta del maggior numero possibile di dati durante i vari contatti cittadino/Pubblica Amministrazione.

Il CRM offre la possibilità di migliorare la qualità della relazione con i propri utenti, riorganizzando i servizi sulla base delle loro aspettative e necessità reali e di usare questo tipo di informazioni per offrire i servizi su una molteplicità di canali, massimizzandone la qualità e l'efficienza.

Generalmente le PA tendono a prestare attenzione prioritaria agli aspetti tecnologici dell'approccio CRM.

Integrare la strategia CRM nel complesso di azioni per l'e-government indubbiamente rende disponibili strumenti preziosi per avvicinarsi ai cittadini e per approfondirne e impiegarne al meglio la conoscenza.

Portare l'amministrazione a casa dei cittadini è quanto si propone, attraverso il piano di e-government, il ministro per le innovazioni e le tecnologie, Lucio Stanca, strumento indispensabile i siti e le reti civiche della PA che devono essere testate per offrire un servizio "costruito" sull'utente. A Modena avete vinto anche quest'altra scommessa attraverso i test di usabilità: in cosa consistono?

Usabilità è un termine ormai familiare a coloro che lavorano con e su il Web, ma spesso viene confuso o sovrapposto a quello di accessibilità.

L'accessibilità è un concetto definibile e misurabile in modo piuttosto oggettivo grazie a norme, linee guida e validatori automatici. Questi strumenti, se da una parte semplificano il compito di chi si occupa della creazione di siti web, dall'altra offrono prevalentemente indicazioni relative alla compatibilità del codice adottato con gli strumenti tecnici (hardware e software) a disposizione degli utenti, permettendo di simulare parzialmente la navigazione in presenza di eventuali disabilità fisiche o cognitive. La metodologia migliore credo sia sempre la collaborazione con disabili che si prestano per effettuare test diretti come fa la Regione Emilia Romagna.

L'usabilità si riferisce invece alle proprietà dell'interazione utente-sito ed è un fattore di carattere essenzialmente culturale che deve essere contestualizzato e riferito al tipo di utenza cui il prodotto web è destinato. Ha lo scopo di verificare se il contenuto è chiaro e comprensibile, e se la struttura

di navigazione e l'interfaccia adottate rispondono alle caratteristiche e alle reali necessità del destinatario.

Per garantire l'usabilità di un sito occorre conoscere bene gli utenti finali, le attività che svolgono e il contesto sociale e organizzativo nel quale sono inseriti, confrontandosi costantemente con questi per verificare, valutare e misurare le scelte di progettazione in termini di reale soddisfacimento.

Valutare l'accessibilità e l'usabilità di un sito è un compito complesso: ciò spiega la scelta del Comune di Modena di predisporre un laboratorio ed una metodologia in grado di offrire a chi si occupa di web strumenti e tecnologie adeguate.

Una prima valutazione viene condotta dagli operatori in autonomia, attraverso checklist e linee guida che offrono indicazioni più o meno generiche sui principi fondamentali e gli accorgimenti di base che un sito deve rispettare per garantire un buon livello di accessibilità e usabilità. E' una forma di controllo condotta senza il supporto di un esperto: si basa infatti sulla verifica di come e se queste indicazioni vengono applicate sul sito analizzato, evidenziando quei problemi concreti che si presentano più frequentemente.

Il laboratorio mette inoltre a disposizione i sistemi operativi e i browser più comunemente utilizzati, in modo da verificarne la compatibilità con il sito e un elenco dei principali validatori automatici di accessibilità, per il cui utilizzo può essere richiesto anche il supporto di un operatore esperto.

Per applicare metodologie di indagine più complesse, soprattutto per quanto riguarda l'usabilità e le ottimizzazioni del codice, è prevista l'assistenza di esperti che collaborano continuativamente con la nostra amministrazione.

In questi ultimi mesi, alla luce delle esperienze fatte in questi anni, stiamo elaborando una nuova metodologia ancora più definita per ottimizzare la progettazione e la valutazione dei siti.

Per salutare Claudio non possiamo non parlare di legge 150/00. Nonostante le vicissitudini che l'hanno vista protagonista, credi abbia avuto un ruolo propulsivo per dare il giusto peso ai temi della comunicazione e informazione nella PA o era già un processo comunque in atto?

La 150 è fondamentale. Sono volutamente lapidario, ma credo veramente che in questi anni ci abbia permesso di trovare - o quantomeno cercare - quell'equilibrio nell'organizzazione della comunicazione che altrimenti rischiava di venire compromesso ad ogni variazione delle persone preposte a queste attività.

In ciò liberando risorse preziose per la ricerca della qualità della comunicazione, vero fine ultimo cui credo occorra puntare.

Purtroppo i ritardi nella sua applicazione ed una sostanziale disparità di visione e di esperienza fra le diverse realtà ancora non hanno consentito di giungere ad un minimo comune denominatore "elevato" sul piano nazionale.

Nella mia esperienza però, debbo dire che in questi anni tutte le amministrazioni con cui ho avuto modo di collaborare hanno trovato nella 150 un supporto utile e sensato per definire le strategie di governo della comunicazione ... e magari per dirimere qualche battibecco interno sul "chi fa cosa"

Chi è Claudio Forghieri:

Si occupa di progettazione e management di progetti innovativi nel campo della comunicazione presso il Settore Sistemi Informativi e Telematici - Comunicazione e Relazione con i Cittadini del Comune di Modena.

Dal 1995 coordina "MoNet", la Rete Civica del Comune di Modena.

Collabora con diversi enti ed aziende occupandosi di comunicazione, web-marketing, e-government, stesura di progetti formativi nell'ambito dell'Information Technology.

Dal 2003 coordina il "Laboratorio per la qualità dei servizi on line della Pubblica Amministrazione" presso il Centro Regionale di Competenza per l'E-Government della Regione Emilia Romagna. Attualmente e' membro della Segreteria Tecnico-scientifica della "Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate" presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie.
40 anni, e' laureato in Storia Contemporanea presso l'Università di Bologna.



Uno x 1: il CRM nel Comune di Modena



L'Ufficio relazioni col Pubblico del comune di Modena è attivo dalla metà degli anni '90 e provvede al mantenimento, all'implementazione e all'organizzazione di tutti gli strumenti informativi, e al coordinamento di tutte le attività di informazione e dei servizi collegati.

Il Comune ha cercato sportelli informativi specializzati rivolti a segmenti di popolazione: Informafamiglie, Informazione turistica, Informadonna, Informahandicap, Inofopoint Europa, Informanziani, solo alcuni dei nomi di queste strutture che si affiancano a quelle più diffuse dedicate al mondo giovanile, e che sono concentrate in un unico punto di accesso: "PiazzaGrande", il Servizio di informazione e Comunicazione con i cittadini che si trova proprio nella piazza centrale della città.

Il Comune ha inoltre cercato di sfruttare tutte le potenzialità che la tecnologia offre, distribuendo i servizi di comunicazione attraverso canali differenti: telefono, televideo, e-mail, e web. In particolare a quest'ultima modalità è stato dedicato uno studio attento, garantendo alti livelli di accessibilità, usabilità, e di aggiornamento, e organizzando il portale [mo-net](#) in categorie concettuali (mi interessa - ovvero suddivisione per argomenti; io sono - suddivisione per target di utenza; io accedo - suddivisione per servizi disponibili) che aiutano l'utente a navigare agevolmente tra le informazioni ed i servizi offerti. Inoltre sempre molto accurata e costante è stata l'attività di sondaggio e ricerca in numerosi ambiti, dalla cultura al traffico, dall'assistenza domiciliare al settore edilizio.

Sempre in quest'ottica nel maggio 2002 è stato lanciato il progetto Unox1, un sistema di comunicazione bidirezionale cittadini-amministrazione che sviluppa, in un'ottica CRM, tre obiettivi cardine per una pubblica amministrazione:

- Favorire la partecipazione dei cittadini alle decisioni e all'organizzazione dei servizi;
- Agevolare l'accesso ai servizi ad alle informazioni;
- Migliorare la comunicazione interna ed esterna.

L'utente può accedere ai servizi di informazione da un'interfaccia web, e scegliere fra diversi argomenti monotematici, per ricevere attraverso il canale che più preferisce, aggiornamenti ed informazioni. L'approccio innovativo risiede nelle modalità di segmentazione: l'utenza non viene registrata, come nell'ottica dei classici servizi on line, sulla base di dati anagrafici certi, ma sulla base di classi di bisogni, cioè legandola a temi d'informazione in cui gli utenti si possano riconoscere. In tal modo, integrandosi con le strategie CRM dell'ente, i servizi possono contattare il cittadino, senza bisogno che sia il cittadino stesso a collegarsi e a ricercare le informazioni; attivare campagne comunicazione a costo quali nullo; e attuare campagne di co-marketing, per promuovere iniziative diverse d quelle per cui l'utente si era registrato.

Fonte: La comunicazione pubblica verso il CRM di Firenze **Ballabeni** e Claudio **Forghieri**

29/04/04

<http://www.forumpa.it/archivio/1000/1600/1630/1635/CRManalitico.html>

Comunicato stampa nr.: 2001_06236
del: 17/05/2004

[Torna](#)

AL FORUM P.A. PROGETTI COMUNALI PROTAGONISTI

Due premi e una segnalazione per altrettante realizzazioni dell'ente locale

Due progetti dell'amministrazione comunale di Modena sono tra i cento vincitori della quinta edizione del premio 'Progetti al servizio dei cittadini', realizzato dal Dipartimento della Funzione pubblica, in collaborazione con il Formez. I riconoscimenti ai progetti 'Unox1' e 'Assistere gli anziani a domicilio qualificazione, sviluppo e diversificazione' sono stati consegnati venerdì 14 maggio, nell'ambito della sessione conclusiva dell'edizione 2004 del Forum della Pubblica amministrazione, svoltosi a Roma. Un altro progetto del Comune di Modena, denominato 'Edilizia, semplificare le comunicazioni della pubblica amministrazione agli utenti' è invece stato segnalato e come i due precedenti inserito nelle attività di diffusione delle buone pratiche che il Formez realizza nell'ambito della Banca Dati dei Buoni Esempi.

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

Il Sole 24 ore Centro-Nord

sezione: INCHIESTE

data: 2004-09-24 - pag: 2

autore: PAOLA MINOLITI

La e-democracy abita sulla via Emilia

La Regione al primo posto per lo sviluppo delle tecnologie digitali nel rapporto con la cittadinanza - Solo i forum sono carenti La e-democracy abita in Emilia-Romagna.

È questa secondo il rapporto «Città digitali» realizzato dal Censis l'area geografica che in Italia ha sviluppato meglio le tecnologie digitali nel rapporto con i cittadini, collocandosi con un rating 6" al vertice della classifica nazionale, seguita a quota 56 dalla Lombardia e a 55 da Piemonte e Toscana. Secondo la metodologia applicata dai ricercatori, le zone di eccellenza in Italia sono quelle che si sono piazzate con un rating superiore ai 55 punti in una scala da 1 a 100, come risultato delle medie dei punteggi di sintesi ottenuti dai siti delle amministrazioni dell'intero territorio: dalla Regione a quelli delle nove Province, dei nove Comuni capoluogo e degli altri Comuni maggiori. Che sono risultati nell'insieme i più accurati e approfonditi d'Italia nel fornire ai cittadini informazioni sull'attività politico-amministrativa degli enti ma soprattutto nell'erogare servizi interattivi online, sviluppando appunto quei sistemi di democrazia elettronica che sono la nuova frontiera dell'e-government.

Il primato dell'Emilia-Romagna, spiegano i ricercatori, «deriva sicuramente da un background culturale favorevole che deriva da analoghi processi svolti soprattutto off line, in presenza, presso comunità locali più o meno grandi, di un retroterra che agevola la nascita di iniziative in rete».

Come dire che il modello emiliano, fatto di democrazia diffusa, partecipazione e cooperazione, funziona bene anche quando viene trasportato nel mondo virtuale. In Emilia-Romagna infatti l'82% dei siti istituzionali di Regione, province e comuni più grandi offre la possibilità di comunicare rapidamente online con la pubblica amministrazione, contro il 58,8% della media italiana.

Eppure, segnala la ricerca, «anche in Emilia-Romagna è lenta l'affermazione di strumenti interattivi per la discussione su temi inerenti la vita e la politica locale», e resta limitata la possibilità di esprimere online la propria opinione o proporre soluzioni su problemi, delibere o leggi. Nella maggior parte dei casi, si tratta di forum tra cittadini e spazi di discussione che «non vengono tenuti in considerazione dai vertici».

Ma ci sono già anche interessanti esperienze in cui gli amministratori partecipano ai forum e danno risposte, o i siti diventano il fulcro di veri e propri sondaggi su temi specifici in vista di una decisione o per la definizione di piani strategici, sociali e di zona. Premesse, queste, che candidano l'Emilia-Romagna a essere la culla di una dimensione del tutto nuova del rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione reso possibile dall'Ict. In dettaglio, considerando l'indice elaborato dal Censis sulla e-democracy nei singoli enti, la Regione si piazza al secondo posto in Italia (dopo l'Umbria e insieme a un gruppo di altre quattro amministrazioni regionali), mentre le Province di Parma e Forlì-Cesena compaiono nel quartetto che guida le amministrazioni provinciali più avanzate.

Ma è nei Comuni che sono in corso le esperienze di democrazia elettronica più complete e integrate. In Italia, solo Firenze e Torino guadagnano il punteggio massimo di 100, seguite da Verona a quota 99. Subito dopo, arrivano però i capoluoghi emiliani di Bologna e Modena, che totalizzano un punteggio di 85 punti grazie a newsgroup e forum di discussione, progetti di Crm tramite newsletter e sondaggi, moduli elettronici per l'invio di richieste a vari settori amministrativi.

Quanto invece al rating ottenuto dai siti Internet dei diversi enti negli ambiti più consolidati dell'e-government, il Censis ha preso in considerazione parametri come i contenuti istituzionali proposti,

la qualità dei servizi, l'usabilità e l'accessibilità, la cooperazione e la relazionalità fra gli enti, la capacità di fare marketing territoriale e la qualità tecnologica.

E anche in questo caso la via Emilia non sfigura. L'amministrazione di via Aldo Moro è seconda anche nella classifica dei siti istituzionali delle regioni italiane, con un punteggio di 80 su 100. Tra le Province, è Modena quella che secondo l'indagine ha il sito migliore (passato dal settimo al secondo posto della classifica nazionale), seguita da Bologna, Ferrara, Parma, Reggio Emilia, Rimini, Piacenza, Forlì e Ravenna, che chiude la graduatoria al diciottesimo posto in Italia. Infine, tra i Comuni capoluogo, la classifica dei siti istituzionali vede Bologna e Modena pari merito al terzo posto della classifica nazionale, seguiti da Ravenna, Piacenza, Forlì, Ferrara, Reggio Emilia, Rimini e Parma.