

Rassegna Stampa 2005

press **LINE**
26/02/2005

GAZZETTA DI MODENA

Diffusione 12.981
Lettori 105.000

CON IL SERVIZIO E-MAIL DEL COMUNE

Già 20mila gli iscritti, ora le «news» delle associazioni

Sono oltre 20mila le iscrizioni al sistema Unox1 del Comune, che consente di ricevere gratis via posta elettronica informazioni aggiornate su 45 diversi argomenti, dalle notizie sul traffico al calendario degli appuntamenti, dai dati sull'inflazione ai bandi. Il servizio - all'indirizzo www.comune.modena.it/unox1 - consente di selezionare i temi e di ricevere periodicamente newsletter nella propria casella e-mail. L'ultima novità in ordine di tempo riguarda le associazioni senza fini di lucro. Il Comune, infatti, offre loro gratuitamente la possibilità di aprire un argomento in una sezione dedicata al mondo associativo e di realizzare una newsletter periodica da inviare a chi ne fa richiesta.

Ai redattori non sono richieste particolari competenze tecniche, ma la semplice conoscenza dei temi trattati. Le associazioni che desiderano aprire un nuovo argomento di Unox1 possono proporlo alla Rete civica scrivendo all'indirizzo di posta elettronica retcecivica@comune.modena.it o telefonando ai numeri 059 206992 o 206456. Sono cinque le prime newsletter curate dalle associazioni e da poco disponibili in rete. "Non discriminiamo" curata dall'Associazione Matthew Shepard - Arcigay Modena, propone notizie, progetti, presentazioni di libri e film sul tema dell'antidiscriminazione, con particolare attenzione a omofobia, razzismo e xenofobia. "Sapere e partecipazione" a

cura dell'Università Libera Età Natalia Ginzburg, si occupa di diffusione della cultura e di educazione permanente degli adulti con corsi di lingue, informatica, storia, arte, teatro, psicologia, sociologia, filosofia, ambiente e scienza. E se "Infoambiente" a cura di Legambiente Modena aggiorna sulla tutela e le politiche ambientali, la newsletter "Femmine e malafemmine" a cura dell'Associazione Casa delle donne contro la violenza, avanza proposte, progetti, iniziative, provocazioni e riflessioni al femminile. "Natura nascosta", infine, a cura del Gruppo speleologico emiliano, informa su iniziative, escursioni e corsi per promuovere la conoscenza del mondo sotterraneo.

24 / 02 / 2005



Premiati i vincitori della IV edizione di "InViaggio"

La cerimonia si è svolta nell'ambito dell'incontro annuale con gli operatori degli Urp e della Comunicazione pubblica

Bologna - Platea gremita il 23 febbraio al teatro degli Alemanni per la proclamazione dei vincitori della quarta edizione di "In Viaggio", il premio per progetti innovativi di comunicazione pubblica organizzato dal progetto Urp e rete della Regione Emilia-Romagna.

A salire sul podio sono stati il **Comune di Casalecchio di Reno (BO)**, l'**ASL di Bologna (distretti Est – Ovest)** e il **Comune di Modena**, mentre il **Comune di Colorno (PR)** ha ricevuto una menzione speciale.

Nella difficile scelta dei vincitori, la giuria ha premiato le proposte ritenute maggiormente innovative rispetto al ruolo che la comunicazione può svolgere per migliorare le politiche pubbliche e, in particolare, il coinvolgimento dei cittadini nelle scelte dell'amministrazione, la capacità di rispondere a problemi di carattere generale, l'efficacia e l'efficienza dei servizi e la promozione delle iniziative dell'amministrazione.

L'ASL di Bologna ha presentato un progetto per diminuire le **mancate disdette alle visite** mediche: un fenomeno purtroppo molto diffuso e che tiene inutilmente molta gente in lista d'attesa. La giuria ha motivato la premiazione di questo progetto con l'importante uso che viene fatto della comunicazione come "leva per promuovere la partecipazione e la **consapevolezza dei cittadini circa il beneficio, individuale e collettivo, derivante da una migliore gestione delle risorse pubbliche**".

Il Comune di Casalecchio si è distinto con la "Casa della conoscenza": un centro polifunzionale – comprendente una biblioteca, una sala polivalente, una sala seminariale e uno spazio espositivo – che ha l'obiettivo di **avvicinare alla cultura e all'arte i cittadini di ogni età**. Di questo progetto è stato apprezzato l'obiettivo di promuovere un nuovo servizio per i cittadini, un servizio di cui **la comunicazione sviluppa e potenzia l'identità, integra e coordina i messaggi, gli strumenti e i destinatari**".

Il Comune di Modena ha elaborato un progetto rivolto soprattutto **all'organizzazione interna** del proprio ente: attraverso il coinvolgimento e la formazione punta a stimolare nei dipendenti una maggiore consapevolezza rispetto alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nella gestione dei servizi al cittadino. In questo caso è stato premiato l'uso della comunicazione come **strumento per migliorare, attraverso la conoscenza e la condivisione dei progetti, le performance dell'amministrazione**".

Il Comune di Colorno ha sviluppato un percorso di **ascolto dei propri cittadini**: attraverso questionari e assemblee di quartiere i cittadini vengono coinvolti in modo continuativo nelle scelte dell'amministrazione. La giuria ha evidenziato l'importanza di **realizzare processi decisionali inclusivi**, in cui la programmazione degli interventi pubblici e la definizione delle politiche dell'amministrazione nasce dall'ascolto reciproco, dal confronto e dall'interazione tra i cittadini e il governo della comunità".

Il premio consisterà, per tutti i vincitori, in una **visita studio** presso una città europea che abbia sviluppato esperienze particolarmente avanzate nell'offerta di servizi pubblici e nel rapporto di comunicazione e trasparenza con i cittadini.

Quest'anno i **progetti in gara erano 38**, presentati da 26 diversi enti dell'Emilia Romagna: Comuni, Provincie, Aziende Sanitarie, Questure, Agenzie delle entrate, Istituti di Previdenza e Comunità Montane.

La cerimonia di premiazione dei progetti vincitori si è svolta nell'ambito **dell'incontro annuale con gli operatori degli Urp** e della comunicazione pubblica, che si è tenuto ieri al Teatro degli Alemanni. L'incontro, cui hanno partecipato oltre duecento rappresentanti di Amministrazioni Pubbliche, ha avuto come filo conduttore il ruolo delle emozioni nei processi di comunicazione pubblica: il tema è stato affrontato anche attraverso una lezione spettacolo che ha portato in scena alcune delle situazioni più tipiche dell'attività di sportello, evidenziandone i rischi di conflittualità e proponendo alcune strategie per superarli.

I progetti premiati:

"La tua disdetta aiuta chi aspetta", *presentato dai distretti Est-Ovest dell'Asl di Bologna.*

Il progetto ha l'obiettivo **di diminuire il numero di mancate disdette** per le visite mediche. Le mancate disdette contribuiscono infatti in misura non trascurabile ad allungare inutilmente i **tempi d'attesa**, e rappresentano uno spreco di risorse pubbliche.

Il progetto, avviato a febbraio del 2004, si è caratterizzato per un'intensa **campagna informativa** volta a **spiegare ai cittadini i vantaggi di cui loro stessi possono beneficiare** se disdicono per tempo le visite cui non possono, o non vogliono, più sottoporsi. Una disdetta tempestiva si trasforma, infatti, in un prezioso posto libero per chi è in lista d'attesa: nel 2003, solo a Bologna, sono state ben 18.000 (circa l'8% del totale) le visite che non sono state effettuate solo perché chi le aveva prenotate non si è presentato all'appuntamento senza avvertire.

"La casa della conoscenza", *presentato dal Comune di Casalecchio di Reno (Bo)*

"Casa della conoscenza" è il nome che il Comune ha dato al nuovo **centro culturale** inaugurato il 28 novembre 2004 nel centro del paese. La struttura, che ospita la nuova sede della biblioteca, una sala polivalente, una sala seminariale e uno spazio espositivo, ha l'obiettivo di **coinvolgere l'intera comunità dei cittadini dentro e fuori dai confini di Casalecchio**.

La parola d'ordine è "inclusività": tutti devono essere messi in condizioni di **conoscere e partecipare** alle attività ricreative e culturali. "Casa" è il termine da cui deriva "Casalecchio", e perché tutti possano riconoscersi in questa comune radice la "Casa della conoscenza" è articolata in **sette ambiti comprendenti iniziative culturali di diversa natura**, ciascuno abbinato ad un diverso colore: La **Casalecchio della memoria e delle radici** (colore rosso); la **Casalecchio dei giochi e delle feste** (arancio); la **Casalecchio delle scienze e della vita** (giallo); la **Casalecchio di un mondo migliore** (verde); la **Casalecchio nostra e degli altri** (azzurro); la **Casalecchio dei pensieri e delle parole** (blu); la **Casalecchio dei suoni e delle rappresentazioni** (indaco).

"Quality Network", *presentato dal Comune di Modena*

Questo progetto vuole favorire un approccio alle **nuove tecnologie** nell'ottica di una reale **partecipazione dei dipendenti ai progetti del Comune** e di condivisione di principi comuni. Il progetto si rivolge principalmente alla rete di operatori informatici, ai referenti web e a tutto il personale del Comune coinvolto in progetti che fanno uso di ICT (Information and Communication Technologies). L'obiettivo è diffondere, tra gli operatori, la consapevolezza delle **opportunità offerte dalle tecnologie nell'offerta e nella gestione dei servizi al cittadino**.

Gli strumenti individuati dal progetto sono: informare e coinvolgere i dipendenti circa i progetti di comunicazione e di erogazione di servizi che adottano ICT; favorire un'innovazione dei servizi che tenga conto della relazione con gli utenti; promuovere attività di formazione relativamente alle opportunità offerte dalle ICT; supportare attività di tutoraggio in occasione dello sviluppo di nuovi progetti; far emergere e circolare le "conoscenze tacite" acquisite dal personale, così da stimolare un atteggiamento propositivo che valorizzi il potenziale delle reti relazionali già presenti all'interno dell'amministrazione.

"Partecipare@colorno", *presentato dal Comune di Colorno*

Il progetto vuole dare una risposta al bisogno di ascolto espresso dai cittadini. Per questo il Comune ha promosso un percorso di **bilancio partecipativo**: attraverso questionari e assemblee di quartiere i cittadini sono coinvolti nelle scelte dell'amministrazione comunale, scelte che hanno nel bilancio di previsione uno dei momenti cruciali. La volontà di mantenere un **rapporto continuo tra Comune e cittadini** è stato

istituzionalizzato con la creazione di una specifica delega alla partecipazione. Gli strumenti con cui si vuole tenere aperto questo rapporto di interscambio sono: questionari, assemblee con i cittadini, incontri con i gruppi e le associazioni, valorizzazione del **sito Internet** (www.comune.colorno.pr.it) e del **giornale comunale** quali momenti di scambio e condivisione di idee.

Lo Staff del progetto Urp e Rete

http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/operatori/novita/vincitori_premio2005.htm



QUALITY NETWORK

Il progetto di comunicazione interna e knowledge management del Comune di Modena di Fiorenza Ballabeni

Da alcuni anni il Comune di Modena investe risorse ed energie in numerosi progetti che mirano a sfruttare gli stimoli al cambiamento offerti dalle nuove tecnologie.

Spesso però le professionalità maturate e le conoscenze acquisite nell'ambito di queste esperienze rischiano di rimanere limitate all'interno del gruppo di lavoro e dei singoli uffici direttamente coinvolti nel singolo progetto. Tra gli attori che operano a diversi livelli dell'amministrazione manca infatti una vera e propria continuità nei rapporti e nello scambio di informazioni e prassi operative, mentre le possibilità di incontro sono occasionali e soprattutto non rappresentano una pratica di lavoro quotidiano e un'abitudine di confronto reciproco.

"Quality Network" nasce come risposta all'esigenza condivisa di sviluppare attività e strumenti di comunicazione interna in grado di coinvolgere, in modo orizzontale, l'insieme dei dipendenti di ogni ordine e grado, incentivandone l'interesse e l'atteggiamento propositivo e favorendone la reale partecipazione e la condivisione di principi comuni.

Per questo motivo, se da un lato il progetto si sviluppa per iniziativa dello staff della Rete Civica Mo-Net, che ne coordina le attività, dall'altro intende valorizzare le reti relazionali già consolidate che mettono in contatto tra loro i referenti informatici del Comune, i referenti web che si occupano dei siti di settore e le redazioni che utilizzano il sistema di newsletter comunale Unox1.

"Quality Network" affianca la creazione ex-novo di strumenti e modalità di supporto e formazione, alla raccolta e all'organizzazione sistematica di analoghi strumenti e modalità in parte già esistenti ed utilizzati con successo.

Gli obiettivi di "Quality Network"

1) Diffondere in modo capillare ed efficace all'interno dell'Ente informazioni sui progetti in corso.

Sono state create sulla Intranet del Comune di Modena delle **pagine dedicate ai progetti in corso**, contenenti tutte le informazioni e l'eventuale documentazione di riferimento.

2) Far emergere e circolare le esperienze maturate dal personale dell'Ente e stimolare un atteggiamento propositivo che permetta di realizzare appieno il potenziale delle reti già presenti all'interno dell'amministrazione.

Sulla Intranet verrà creata un'**area dedicata alle reti** già presenti e a quelle che eventualmente verranno create in futuro, con tutti i riferimenti necessari a contattare i singoli referenti.

Sono inoltre in fase di valutazione **forme di incentivazione (formale ed economica)** in grado di stimolare la partecipazione del personale.

3) Stimolare e coordinare attività di formazione del personale relativamente alle opportunità per la comunicazione pubblica e la gestione di servizi al cittadino offerte delle tecnologie ICT.

E' prevista la creazione di **piani annuali di formazione**, che integrano incontri con esperti e professionisti del settore a momenti di presentazione e condivisione delle esperienze significative sviluppate in altre amministrazioni pubbliche.

Sono realizzati e distribuiti all'interno dell'ente **materiali di supporto** sui progetti in corso e lo stesso si intende fare per quelli di futura attivazione.

Già utilizzato con successo è il materiale, sia digitale che cartaceo, realizzato per facilitare il lavoro delle redazioni coinvolte nel sistema di newsletter comunale Unox1 (guide che spiegano il funzionamento del sistema e l'approccio CRM che sta alla sua base e un sistema di statistiche che monitora in tempo reale i dati relativi agli iscritti al servizio).

Sono state definiti e adottati dalla Rete Civica del Comune di Modena standard di qualità, accessibilità, usabilità ed aggiornamento per le pubblicazioni web. Per garantire la qualità e l'accessibilità dei siti Internet comunali è stato approntato inoltre un programma di *content management* finalizzato alla creazione di pagine web e alla loro pubblicazione sulla Rete Civica, che agevola chi non ha conoscenza o dimestichezza con l'uso dell'html ed evita quindi gli errori di validazione che ne possono derivare.

4) Supportare attività di tutoraggio e consulenza in occasione dello sviluppo di nuovi progetti e nella gestione quotidiana di progetti già in corso di realizzazione.

Lo staff della Rete Civica Mo-Net insieme al personale dell'URP e dei Sistemi Informativi, affianca il personale interno in tutte le fasi di iniziale conoscenza, di apprendimento e di acquisizione degli strumenti e delle competenze necessarie alla piena partecipazione ai progetti. Accanto agli incontri di formazione collettivi sono previste azioni di **tutoraggio e affiancamento one-to-one**.

E' stato creato un sito Internet interamente dedicato alla qualità della comunicazione on line del Comune di Modena (quality.comune.modena.it/), a cui è stata associata l'attivazione della newsletter Quality, pensata per offrire agli iscritti informazioni e **aggiornamenti periodici sulle iniziative del Comune di Modena in termini di qualità dei servizi on line** (normativa, usabilità, accessibilità, progetti di e-gov) e per segnalare le novità sul tema sviluppate a livello nazionale ed internazionale.

Si vuole attivare inoltre un servizio di **consulenza personalizzata**, che mira a garantire la conservazione e la circolazione di una conoscenza che altrimenti rischia di rimanere "tacita". I dipendenti potranno contattare via e-mail lo staff della Rete Civica Mo-Net per chiedere consigli per migliorare l'accessibilità e verificare l'usabilità dei siti Web o chiarimenti su indicazioni e normative sul tema della qualità dei servizi on-line. Le domande e le risposte più significative saranno quindi pubblicate come FAQ (domande più frequenti) sugli spazi dedicati della Intranet del Comune.

5) Stimolare il formarsi di un atteggiamento critico che supporti reali azioni di miglioramento e di innovazione dei servizi.

Si prevede l'ideazione di **strumenti di valutazione e di autovalutazione** che aiutino il personale dell'Ente nella definizione degli obiettivi e nella stima dei risultati ottenuti nello svolgimento dei progetti.

A questo scopo recentemente sono stati analizzati i criteri alla base di una newsletter telematica di qualità. L'analisi ha previsto un benchmarking delle esperienze eccellenti maturate dalle pubbliche

amministrazioni italiane ed il contatto diretto con gli operatori delle redazioni di Unox1, grazie a cui far emergere eventuali criticità ed evidenziare best practice. Questo percorso di ricerca ha raggiunto il doppio obiettivo di portare alla realizzazione di ausili concreti al lavoro del personale interno (standard e checklist di controllo e autovalutazione) e di individuare dei principi attendibili sulla cui base organizzare il back office del servizio Unox1.

Per favorirne la diffusione, il report della ricerca è stato pubblicato sulla Rete Civica Mo-Net (formato PDF, 3,85 MB).

E' prevista un'analogia attività di documentazione e di ricerca per individuare **standard ed indicatori di qualità** anche in quegli ambiti che ancora ne sono sprovvisti.

Sulla Rete Civica del Comune di Modena è disponibile la descrizione dettagliata del progetto "Quality Network" (formato PDF, 190 kb).

Fiorenza Ballabeni

Rete Civica "Mo-Net"

Comune di Modena

fiorenza.ballabeni@comune.modena.it

<http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/operatori/newsletter/mag05/inviaggio1.htm>

Modena

Modena Mensile anno 44 n.6 - Luglio-Agosto 2005. Testi pagati nei sensi indicati. Autorizzazione della stampa della posta italiana s.p.a. di Modena n°1061 del 16/07/99

Modena Mensile, anno 44 n.6 – Luglio-Agosto 2005

2
PRIMO PIANO

Modena Comune sul computer di 500 lettori

Sono complessivamente 513 le persone che hanno richiesto tramite il servizio UnoX1 di essere avvisati tramite e-mail in occasione di ogni nuova uscita del mensile Modena Comune.

Nel dettaglio, si tratta di 301 uomini e 212 donne. Sul totale degli iscritti al servizio di notifica, il 38% è di Modena, il 48% è della provincia e il 14% risiede fuori dal territorio provinciale.

La maggior parte dei sottoscrittori - 182 - si concentra nella fascia d'età tra i 35 e i 44 anni, seguita dalla fascia 25-34 anni (150) e 45-54 (100). Agli estremi opposti si segnalano anche 3 iscritti con età inferiore ai 14 anni e 6 over-65. Il 50,4% degli iscritti, inoltre, è disponibile a ricevere la notifica anche tramite messaggio sul telefono cellulare, servizio attualmente in fase di progettazione. Infine, il 28,2% accetta di partecipare a sondaggi periodici.

Cinque "finestre" per approfondire

Pagine tematiche dai giovani all'edilizia

Alcuni tra gli argomenti di maggiore interesse per i cittadini trovano spazio in siti Internet autonomi, ferma restando l'appartenenza alla "grande famiglia" della rete civica. I siti dell'amministrazione comunale dedicati a temi quali l'infanzia, la sicurezza, le pratiche edilizie, oltre che argomenti più "leggeri" come la musica, le iniziative rivolte ai giovani o ai genitori, godono perciò di spazi propri che facilitano la navigazione tra le pagine, garantiscono una coerenza d'insieme ai contenuti e offrono servizi di informazione e si rivolgono a fasce di pubblico non generiche, ma ben identificate.



STRADANOVE

È rivolto ai giovani, ai quali offre sia informazioni di intrattenimento (musica, teatro, cinema, libri ecc) che servizi di consulenza su sessualità, droghe, sicurezza stradale, gioco d'azzardo, lavoro.

www.stradanove.net

PRATICHE EDILIZIE

Propone la banca dati delle pratiche edilizie, modulistica di settore, visualizzazione dei progetti edilizi a partire da metà anni 1950, calcolo on-line degli oneri, aggiornamento delle scadenze, mappe storiche, documenti relativi al Pcc (ex Piano regolatore).



www.comune.modena.it/edilizia



POLIZIA MUNICIPALE

Mette a disposizione le informazioni sul traffico e offre la possibilità di avere chiarimenti sui dubbi più frequenti relativi al Codice della Strada. Disponibili, inoltre, i moduli per le autorizzazioni ZTL e altra modulistica del settore.

www.comune.modena.it/poliziamicipale

SERVIZIO BIBLIOTECHE

Offre il catalogo completo delle biblioteche del sistema comunale e provinciale e consente di prenotare i libri on-line. Ricche le sezioni su novità e bibliografie. Nella "Zona Holden" possibilità di scaricare su computer testi elettronici.



www.comune.modena.it/biblioteche



INFORMADONNA

Sito "in rosa" con informazioni sui temi delle Pari opportunità. On-line le banche dati degli sportelli Informadonna di sette comuni della provincia dedicati a legislazione di settore, conciliazione dei tempi di vita, cultura, scuola, politica e corpo.

www.reteinformadonna.it



Iscrizione a nidi e scuole d'infanzia, pagamento di rette e tariffe, autorizzazioni e concessioni, calendario degli appuntamenti culturali e sportivi, filo diretto con il sindaco, servizi di consulenza per i giovani, comunicati stampa. L'elenco potrebbe continuare ancora a lungo, ma può bastare a dare l'idea di quale sia il volume di informazioni e servizi offerti dalla rete civica del Comune di Modena, che compie dieci anni (www.comune.modena.it).

Mo-Net (Modena-Network) è infatti andata on-line nel dicembre del 1995, una delle prime reti civiche nate in Italia sulla scia di qualche raro esempio che si affacciava all'epoca in campo nazionale ed europeo (già ampiamente diffuso, invece, negli Usa e in alcuni paesi del Far-East). "La rete è nata dallo stimolo di un gruppo di giovani modenesi che hanno inventato il nome e hanno proposto l'idea al Comune", racconta Claudio Forghieri, responsabile della rete civica. "Si dava quindi una realizzazione concreta ad un suggerimento nato sul territorio". In questi dieci anni la rete civica si è evoluta, passando da luogo virtuale che conteneva informazioni di base (partendo da

esperienze di sportelli già presenti, come l'Informagiovani) alla fisionomia attuale, che è quella di una piattaforma complessa che dialoga apertamente con i cittadini, erogando servizi on-line. Anche dal punto di vista grafico, la scelta è quella di un sito che riesca ad accompagnare il visitatore ad una "navigazione" semplice e lineare, divisa tematicamente in aree omogenee. Così nella home page, oltre alla parte centrale che ricorda i principali appuntamenti in città, la barra di sinistra si rivolge ai cittadini in base a categorie di appartenenza (giovane, anziano ecc.) e garantisce la possibilità di accedere ai servizi interattivi. Sulla destra, invece, si favorisce il contatto

DA DIECI ANNI NEL MARE DELLA RETE

Il sito del Comune di Modena, uno dei primi in Italia, ha rivoluzionato i rapporti tra l'amministrazione e i cittadini. Da semplice vetrina di notizie si è trasformato in vero e proprio sportello informativo

diretto con la Giunta, il Consiglio comunale e gli uffici dell'amministrazione, a cui si aggiungono i comunicati stampa della giornata. La scelta iniziale del Comune, nel 1995, era guidata da tre obiettivi principali. Innanzitutto quello di mettere a disposizione informazioni ai cittadini. In secondo luogo si dava l'avvio ad una politica di sostegno per garantire la connessione ad internet delle scuole, del mondo dell'associazionismo e dei gruppi di cittadini, ospitando i contenuti. In altri termini, poiché connettersi ad internet rap-

presentava (a differenza di oggi) una spesa notevole, il Comune di Modena garantiva accordi con i fornitori locali di connessioni (provider) a prezzi calmierati. Una prima svolta si è avuta alla fine degli anni '90, con il successo di Internet, la diffusione della rete e la stabilità tecnologica: "La rete civica - continua Forghieri - è diventata il deposito più aggiornato dove trovare tutto ciò che riguarda l'Amministrazione Comunale, sia in termini di informazioni che di servizi erogati. C'è stata un'ulteriore apertura

verso i cittadini e le imprese, che trovano tutto e lo trovano aggiornato". Lo sviluppo ha quindi portato ai servizi interattivi, cioè all'erogazione del servizio in modalità digitale, come l'iscrizione ai nidi, prenotazione libri e i pagamenti di rette, tariffe e contravvenzioni. Il terzo obiettivo è quello dei servizi personalizzati di informazione e consulenza, ad esempio Unox1 e Stradanove, che permettono al cittadino di scegliere in prima persona il tipo di informazioni che desidera e, allo stesso tempo, di richiedere consulenze su temi specifici. E questi contenuti possono essere ricevuti non solo su web, ma anche su telefono cellulare: "La logica - conclude Forghieri - è quella della cosiddetta fruizione multicanale. Significa che il sito contiene tutte le informazioni, ma il cittadino ne può usufruire con lo strumento che gli è più consono: web, cellulare, televisione ma anche - a breve - televisione digitale terrestre".

Imprenditori digitali

La rete civica ospita la sezione "Fatture fornitori" che permette ai fornitori stessi di conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche di pagamento. Spazio anche per lo Sportello Unico per le imprese, il luogo a cui rivolgersi per tutte le richieste e per tutte le informazioni necessarie per iniziare, modificare o cessare un'attività

Sul web scadenze, pratiche e news

imprenditoriale in ambito produttivo, commerciale o di servizio. Per gli imprenditori, inoltre, è attiva un'intera sezione del sito del Comune (sezione "Io sono Imprenditore") che offre informazioni sulla registrazione di marchi e brevetti, su finanziamenti e agevolazioni, riferimenti per il pagamento delle imposte e link.

Le notizie su misura arrivano per e-mail

Il servizio "Uno X 1" propone 50 argomenti

Lo strumento informativo principale che il Comune utilizza per il dialogo on-line con i cittadini è il servizio "Uno X 1". Si tratta di un servizio di informazione che permette di ricevere notizie direttamente al proprio indirizzo di posta elettronica e, in futuro, anche sul telefono cellulare. È sufficiente iscriversi all'indirizzo <http://unox1.comune.modena.it/p1x1/> e selezionare, tra una lista di cinquanta argomenti, quelli che più interessano, formando così un menù personale di informazioni. Gli argomenti sono raggruppati in quattro aree tematiche: informazioni di carattere generale e tempo libero; vita professionale; vita amministrativa e politica; le associazioni informano. Tra le mailing list tematiche più richieste dai cittadini ci sono il calendario degli appuntamenti in città (manifestazioni, fiere, spettacoli, mostre, etc), "Genitori" (Informazioni su servizi, appuntamenti ed opportunità per famiglie e bambini), Corsi, Comunicati stampa del Comune, informazioni dalle Circoscrizioni, informazioni culturali e di tutela ambientale. www.comune.modena.it/unox1

Il computer taglia le file allo sportello

Grazie al servizio "Più facile, più comodo", la rete civica offre la possibilità ai cittadini di pagare direttamente on-line tutte le rette, tariffe comunali e contravvenzioni evitando le file agli sportelli. I codici di identificazione (username e password) che il cittadino deve inserire al momento del pagamento si ritirano in busta chiusa presso gli uffici dell'anagrafe, al piano terra del Palazzo comunale in piazza Grande e a Quicittà in via Berengario 2/4. Tra i servizi per i cittadini, la rete civica permette anche di visualizzare le graduatorie di ammissione ai nidi e scuole d'infanzia. Sul fronte delle informazioni, infine, i cittadini hanno la possibilità di navigare nel sito su aree distinte per categorie quali anziano, consumatore, genitore, disabile, sportivo, giovane.

Nuovo ingresso per il Palazzo del Comune

Al termine di un lungo intervento di restauro è entrato in funzione il nuovo ingresso del Comune di Modena sotto il portico che collega piazza Grande a piazzetta delle Ova. A ricevere il pubblico è il personale del sistema dei Servizi di comunicazione e relazione con i cittadini, in grado di informare sulle attività comunali e cittadine. Il nuovo ingresso è dotato di una sala incontri con 27 posti a sedere e una saletta consultazione dotata di postazioni multimediali riservate ai turisti. Completano l'ingresso la sala ascensore, arredata con riproduzioni di reperti storico-archeologici, e la vetrina multimediale di informazione e comunicazione visiva. L'orario di apertura al pubblico è da lunedì a venerdì dalle 8 alle 19, sabato dalle 9 alle 13.

“Ergonomia – Prodotti, Lavoro, Ambiente”, anno 1 n.2, maggio-agosto 2005

Mo-Net, la rete civica del Comune di Modena

Metamorfosi di un sito web

CLAUDIO FORGHIERI

Rete Civica del Comune di Modena

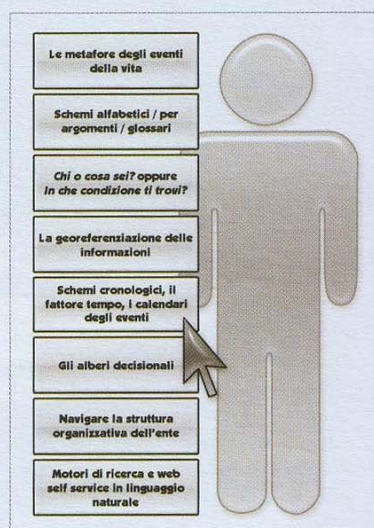
Le varie fasi che hanno segnato i primi dieci anni della rete civica di Modena. I problemi affrontati e le soluzioni adottate. L'analisi delle diverse home page e i loro aggiornamenti, la ricerca delle funzionalità e dei servizi on line.

■ La prima Home Page

La rete civica del Comune di Modena "Mo-Net" (www.comune.modena.it) è nata nel 1995. Una breve analisi dell'evoluzione nell'impostazione grafica e nella struttura di navigazione della home page consente di comprendere con chiarezza i criteri che ne hanno contraddistinto la progettazione e le diverse fasi "storiche". L'interfaccia e i contenuti proposti riflettono le funzioni di servizio del sito web e il ruolo agito nella strategia di comunicazione dell'ente.

L'obiettivo di questo articolo è descrivere le varie fasi che hanno contraddistinto i primi dieci anni della rete civica, evidenziando i principali problemi affrontati e le soluzioni adottate dall'amministrazione comunale. Lo studio si basa in particolare sull'analisi delle home page, intese come "copertina" del prodotto e quindi come un indicatore significativo delle rilevanze attribuite alle varie funzionalità e servizi (pur considerando che nel web gli accessi possono essere indirizzati direttamente su pagine di livelli diversi).

La home page, specie nelle versioni degli anni Novanta, è spesso il mix tra i vincoli posti dall'effettiva disponibilità di contenuti in grado di essere veicolati sullo strumento, le



priorità comunicative e promozionali individuate dal management e le scelte di usabilità adottate dai progettisti (fig. 1).

La prima versione di Mo-Net si caratterizzava per la nascita del logo – la stella forata – che ancora oggi la contraddistingue. Gli accostamenti di tinte color pastello, una soluzione web ricercata e originale per l'epoca, frutto della collaborazione con alcuni giovani, in realtà erano di difficile fruizione sulla maggior parte dei monitor presenti nelle case degli utenti.

Il menu di navigazione proponeva sei scelte tematiche:

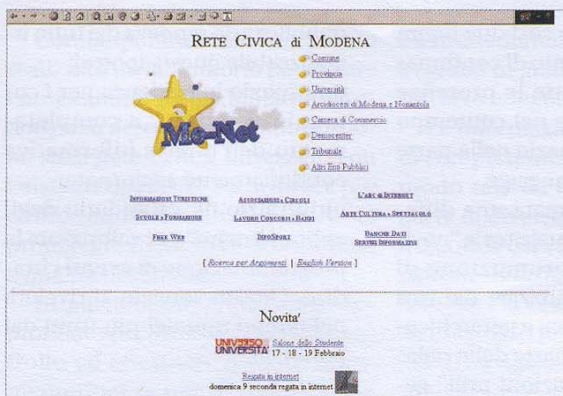
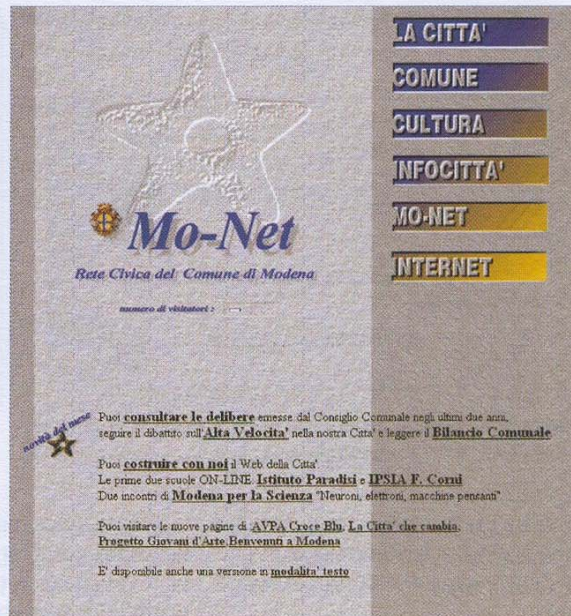
- **La città** (contenuti con valenza di informazione turistica)
- **Comune** (organizzazione dell'ente)
- **Cultura** (proposte di itinerari culturali)
- **InfoCittà** (informazioni sui servizi dell'amministrazione)
- **Internet** (promozione dell'uso della rete e delle opportunità offerte a scuole e associazioni)
- **Mo-Net** (presentazione della rete civica).

In linea con la "tendenza" del momento, tutti i principali comandi dell'interfaccia erano realizzati sotto forma di bottone tridimensionale e gli sfondi delle pagine interne con effetti marmorei o comunque colorati.

Il contenuto del sito, e di conseguenza la struttura di navigazione delle pagine, era prevalentemente di diretta derivazione cartacea con rifacimenti in linguaggio html di materiali pre-esistenti.

■ La revisione dell'interfaccia

Dopo pochi mesi dall'inaugurazione, l'interfaccia veniva completamente rivista graficamente lasciando sostanzialmente inalterata la struttura di navigazione. L'obiettivo del re-styling era la ricerca di una migliore visualizza-



Le prime Home Page di Mo-Net

Figura 1. In alto a sinistra la versione 1 del sito del 1995: è il "sito brochure".

Figura 2. In alto a destra la versione 1b del 1995. Il "sito brochure" diventa più leggibile.

Figura 3. Qua a fianco la versione 2 del 1996. Le informazioni vengono divise dalle istituzioni e viene attribuita più importanza al concetto di "news".

zione con i monitor dell'epoca che non rendevano adeguatamente le variazioni cromatiche della prima versione. Si procedeva inoltre alla creazione di uno spazio flessibile per le news nella home page, in continua crescita.

■ Il "sito-servizio"

A meno di un anno dall'inaugurazione, l'interfaccia veniva completamente rivista sia graficamente sia nella struttura di navigazione, anche in seguito alle indicazioni che arrivavano dagli utenti.

Tre gli aspetti salienti:

- L'uso del bianco come sfondo per i testi, una soluzione mai più abbandonata nella home page.

- Una chiara distinzione fra siti web della città di Modena e gli ambiti tematici presenti sul sito.
- L'inserimento di nuovi spazi per ospitare le pagine di scuole, associazioni, cittadini con progetti di pubblica utilità.

Inoltre, erano disponibili le banche dati dei servizi di informazione che contenevano migliaia di schede relative ad attività e procedimenti dell'amministrazione, oltre a una sezione dedicata al lavoro.

Questa scelta evidenziava il carattere "di servizio" del sito web a differenza di soluzioni adottate nello stesso periodo presso altre amministrazioni, che invece attribuivano maggior enfasi al carattere partecipativo delle reti civiche o al protagonismo degli amministratori.

■ Il "sito-testata"

Nel 1998 la home page assumeva definitivamente la forma di una "testata", con un ricambio costante e una forte rilevanza delle notizie.

Allora si immaginava che la rete civica sarebbe stata usata dagli utenti come punto di partenza per ulteriori navigazioni, ad esempio per trovare informazioni utili e suggerimenti su nuovi servizi disponibili on line.

Tutte le notizie venivano corredate da immagini o loghi.

Risultava chiara la suddivisione fra l'area istituzionale e il menu di navigazione, che raccoglieva tutti gli ambiti tematici e i servizi offerti, comprese le pagine di scuole e associazioni.

MO-NET, LA RETE CIVICA DEL COMUNE DI MODENA

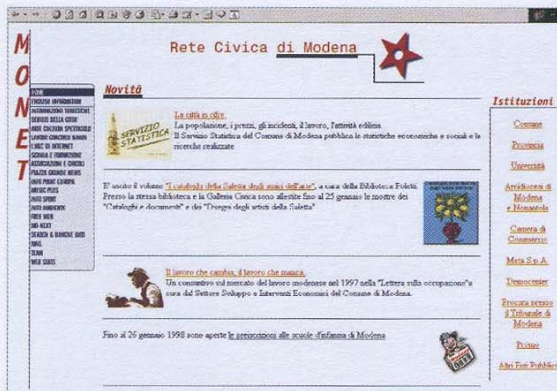


Figura 4. Versione 3a, 1998. Il sito diventa testata, tutte le news vengono corredate di immagini.



Figura 5. Versione 3b, 1998. Inizia il percorso di razionalizzazione dei menu di navigazione

Il menu di navigazione diveniva una presenza costante in gran parte delle pagine di secondo e terzo livello.

■ La città online

Sulla base della versione del 1998 veniva avviato un lavoro di razionalizzazione dei menu di navigazione che portava in pochi mesi a diverse modifiche sostanziali:

- dalla presenza delle istituzioni si passava al concetto di "Città on line" che raccoglieva tutti i siti pubblici presenti in città;
- nel menu di navigazione venivano introdotti dei separatori per agevolare la distinzione tra le diverse funzioni: i grandi temi, i servizi informativi specifici, gli speciali, le utility del sito;
- sorgeva l'esigenza di andare verso forme di gerarchizzazione delle notizie e si iniziavano a sperimentare soluzioni per attribuire evidenza: posizionamento in alto, sfondi, cornici, ecc.

■ Altre revisioni

Nel 1999 la diffusione di Internet presso le istituzioni e le realtà locali era tale da non consentire più la presenza di link diretti in home page per tutti.

Si introducevano così due menu a tendina con l'intento di continuare a valorizzare tutte le presenze pubbliche su web e nel contempo liberare prezioso spazio nella parte superiore della home page.

Veniva quindi creata una differenziazione concettuale tra le "novità", intese come promozione di eventi e attività realizzate dai vari attori della rete civica e gerarchicamente ordinate da parte della redazione, e le "informazioni utili" gestite direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune. Il menu di navigazione restava sostanzialmente invariato, ma venivano apportati alcuni miglioramenti nella grafica e nella denominazione dei link presenti.

■ Il calendario degli appuntamenti

La quarta evoluzione della versione 3 introduceva tre nuovi elementi alla home page:

- uno spazio per i banner (in realtà mai sfruttato a fini commerciali) nato sull'onda del boom di Internet e delle elevate quotazioni di un mercato pubblicitario che faceva intravedere possibilità di auto-finanziamento per il servizio. In realtà nel giro di pochi mesi lo scoppio della bolla speculativa che alimentava il mercato

pubblicitario rendeva del tutto irrealizzabile questa ipotesi;

- uno spazio in evidenza per i comunicati stampa, a completamento dell'offerta informativa continuamente aggiornata;
- un servizio di "calendario degli appuntamenti" per valorizzare la programmazione di eventi cittadini. Questo servizio si rivelerà nel tempo uno dei più fruiti dal pubblico.

■ La relazione con l'utente

Questa versione rappresentava la concretizzazione di un importante lavoro di ricerca e sviluppo realizzato all'interno dell'ente che aveva portato alla fine del 2001 all'individuazione di "Standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena".

Gli standard erano stati introdotti con una delibera che definiva l'uso di Internet da parte dell'amministrazione comunale con l'obiettivo di fornire requisiti formalizzati per la progettazione e la realizzazione dei servizi on line, alla luce delle tecnologie disponibili e delle normative in vigore. Essi individuavano le metodologie e le tecniche da applicare per temi come l'accessibilità, l'usabilità e l'aggiornamento dei siti.

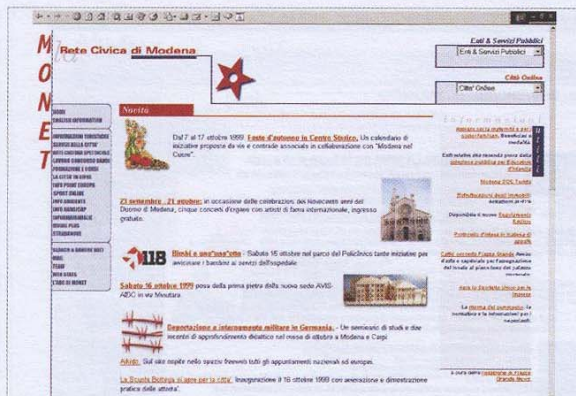


Figura 6. Versione 3c, 1999. La rete civica si popola di nuove presenze

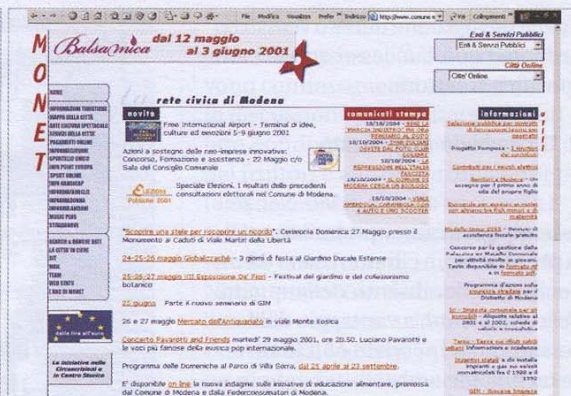


Figura 7. Versione 3d, 2001. Viene dato spazio ai banner, all'ufficio stampa e al calendario degli eventi.

Contemporaneamente era stato realizzato un laboratorio per testare l'accessibilità e l'usabilità dei prodotti web destinati alla pubblicazione sulla Rete Civica, attrezzato con i sistemi operativi e i browser più comunemente utilizzati, oltre ai principali validatori di accessibilità e qualità del codice.

In particolare, erano state approntate specifiche checklist di controllo ed effettuate diverse sperimentazioni di test di usabilità con campioni di utenti.

Questo lavoro tracciava le linee progettuali per la nuova interfaccia, basata decisamente sulla centralità della relazione con l'utente e sul concetto di molteplicità di strade possibili per raggiungere le medesime informazioni.

Il risultato – tuttora on line – proponeva una chiara distinzione fra i contenuti (informazioni e servizi), le modalità di comunicazione diretta con l'ente (definite con l'etichetta "Filo diretto"), e le varie "utility" offerte dal sito (site map, motore di ricerca, FAQ, link utili, ecc.).

La ricchezza dei contenuti disponibili e la consapevolezza che l'utenza poteva trovarsi in condizioni diverse di conoscenza ed esperienza, portavano a proporre un sistema di orientamento basato su categorie concettuali di navigazio-

ne immediatamente riconoscibili, in grado di guidare all'obiettivo attraverso adeguati percorsi

Le informazioni sono state quindi completamente riorganizzate in modo tale da renderle fruibili da parte di diverse tipologie di utenti, a seconda dei vari gradi di alfabetizzazione informatica, e tali anche da favorire l'accesso 'intuitivo' ai servizi secondo le seguenti tre modalità di navigazione:

1. *per argomenti* (modalità definita con l'etichetta "Mi interessa"), convertendo i temi di competenza del Comune di Modena in una terminologia ripresa dall'esperienza e riferita ai principali eventi della vita di cittadini e imprese, per permettere all'utente un orientamento il più intuitivo possibile;
2. *per target di utenza* ("Io sono"), organizzando il materiale informativo e i servizi come "percorsi guidati" pensati sulla base delle diverse condizioni in cui può trovarsi il visitatore (genitore, giovane, anziano, consumatore...), ciascuna associata a una vasta scelta di argomenti correlati in modo da interessare quanti più aspetti possibili della vita e delle esperienze di chi appartiene a queste categorie;

3. *per elenco dei servizi disponibili* ("Accedo a"), in modo da permettere un accesso diretto ai servizi erogati on line e una ricerca più facile e rapida.

Queste modalità di organizzazione delle informazioni venivano associate al motore di ricerca, alla mappa dei primi livelli del sito e alla mappa interattiva della città.

Il Comune – in linea con le indicazioni del piano nazionale per l'e-government che individuano nell'amministrazione locale il principale front end per l'accesso ai servizi telematici – assumeva una maggiore visibilità rispetto agli altri enti pubblici del territorio e soprattutto evidenziava una esplicita disponibilità alla comunicazione bidirezionale e alla personalizzazione dei servizi.

L'uso di etichette e di colori per la descrizione dei diversi menu (*io sono, accedo a, filo diretto*, ecc.) portava anche a un menu semplificato delle pagine interne, in modo da consentire una migliore fruizione dei reali contenuti di interesse dell'utenza, pur garantendo un sistema di orientamento costante – le briciole di pane – e la presenza di tutte le utilità del sistema.

Successivamente, questa modalità di organizzazione dei contenuti

e della navigazione del sito veniva riproposta con successo su vari siti specifici di settore.

■ Un archivio aggiornato

La versione attuale di Mo-Net, pur essendo graficamente simile a quella precedente, è caratterizzata da un deciso miglioramento della qualità del codice html, a vantaggio dell'accessibilità del servizio con le diverse tecnologie assistive.

Appare inoltre evidente una nuova concezione del ruolo della rete civica nel complesso di strumenti multicanale usati dell'ente. Già nella home page sono ben evidenti i numeri telefonici del call center e le pagine televideo, l'offerta di servizi personalizzati via e-mail e sms.

Il sito web viene inteso come il principale archivio aggiornato e funzionale di tutte le informazioni, in stretto collegamento con una offerta multipla di servizi e di opportunità di fruizione dei medesimi contenuti anche attraverso canali diversi, sulla base delle preferenze e delle abitudini degli utenti.

Il web diviene così il nodo centrale della comunicazione interna ed esterna all'organizzazione: quelli che oggi sono considerati come contenuti del web, divengono un patrimonio pubblicamente accessibile.

Ciò stimola una completa ridefinizione del patrimonio informativo pubblico nella prospettiva di nuove e avanzate architetture multicanale.

La prospettiva è rappresentata da sistemi dove le informazioni sono trattate in modo neutrale rispetto al canale di erogazione, separando nettamente il contenuto, la struttura gerarchica e la forma, intesa come l'aspetto finale dell'informazione.

Si tratta di realizzare sistemi multicanale che consentano di gestire in un unico "contenitore" le informazioni, renderle raggiungibili attraverso molteplici strumenti con

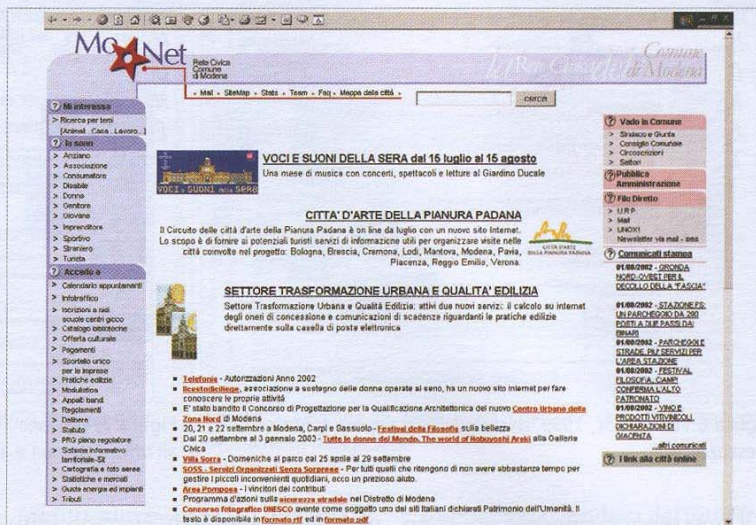


Figura 8. Versione 4a, 2002. Una nuova interfaccia, completamente riformulata.

caratteristiche e potenzialità molto eterogenee, con requisiti di usabilità, condizioni di impiego e utenti profondamente diversi.

Oggi, tuttavia, il sito web rimane lo strumento più potente e "capiente" per proporre molteplici soluzioni di navigazione e di ricerca delle informazioni.

Uno strumento usato direttamente dagli operatori del call center, navigato con molteplici device mobili, e magari fruito anche attraverso sistemi di navigazione vocale o parzialmente esportato per una distribuzione sul sistema di super teletext della televisione digitale terrestre.

Risulta quindi importante non dimenticare che le medesime informazioni possono essere ricercate secondo modalità di navigazione estremamente eterogenee correlate al contesto esperienziale e d'uso dell'utenza.

■ I problemi aperti: i costi delle applicazioni e della valutazione

L'offerta di mercato attualmente disponibile risponde alle problematiche di progettazione e realizzazione

di siti web pubblici proponendo Content Management System (CMS) in grado di generare codice xhtml e layout complessivamente in linea con le regole tecniche tracciate dalla normativa italiana per l'accessibilità.

Purtroppo la maggior parte di questi prodotti, in particolare quelli della gamma economicamente accessibile alle medio-piccole amministrazioni, costringe ad adottare strutture grafiche e di navigazione spesso rigide e predefinite. Il rischio è quindi di perseguire un aumento dell'accessibilità mettendo a rischio l'usabilità e complessivamente la gradevolezza e originalità del servizio offerto.

La soluzione, in un momento storico caratterizzato da una ridotta capacità di investimento da parte della pubblica amministrazione, pare essere rappresentata non tanto dall'adozione di uno specifico prodotto in grado di risolvere tutti i problemi, ma dall'integrazione di software, tecnologie e organizzazione in grado di garantire il rispetto etico e formale della normativa insieme a una continua ricerca delle migliori e più flessibili soluzioni per andare

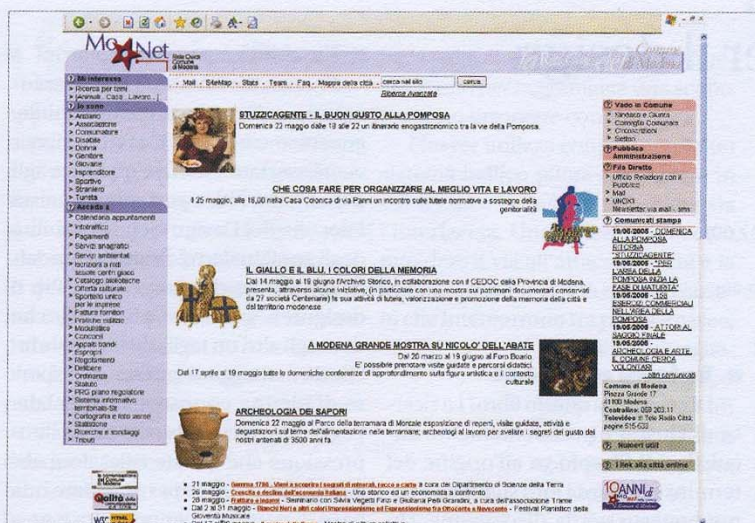


Figura 9. Versione 4b, 2004. Verso una logica di integrazione multicanale e una maggiore accessibilità.

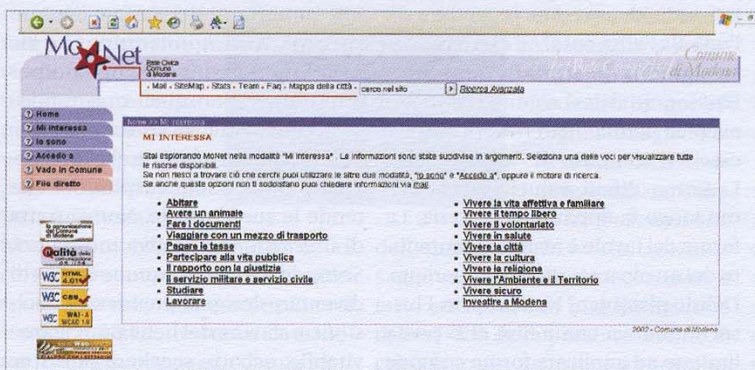


Figura 10. Una pagina interna dell'attuale versione.

incontro alle evoluzioni dei bisogni dell'utenza.

Un ulteriore problema è legato ai costi della valutazione dell'usabilità, indispensabile per la messa a punto delle interfacce. La soluzione ottimale consisterebbe nella predisposizione di test con il coinvolgimento diretto di campioni di utenza.

Questa strada è impegnativa e costosa, specie a fronte di molteplici progetti dotati di budget ridotti e diversi per target, tecnologie e obiettivi, come è tipico delle amministrazioni locali. E' quindi praticabile solo in caso di prodotti realmente

complessi e con disponibilità di fondi adeguata.

Risulta invece sempre vantaggioso consolidare una metodologia di progettazione realmente efficace che garantisca già in partenza buoni risultati in termini di usabilità del prodotto, e sviluppare una prassi operativa che preveda una continua capacità di ascolto dell'utenza, analisi, riprogettazione e *fine tuning* delle soluzioni.

La principale lezione maturata in questi dieci anni di rete civica, infatti, è la consapevolezza che non esistono interfacce o grafiche "ideali",

"perfette" e durature, ma che il layout e le funzionalità del servizio devono continuamente essere rimesse in discussione per adattarsi alle mutate condizioni del committente e dei fruitori e alle opportunità offerte dalla tecnologia.

Questa consapevolezza ha portato alla creazione di un'area di MoNet interamente dedicata alla qualità della comunicazione on line del Comune di Modena (quality.comune.modena.it) in cui vengono presentate le varie iniziative sviluppate in merito dall'ente, la versione costantemente aggiornata degli standard, e tutti i documenti utili a chi voglia approfondire la conoscenza dell'argomento.

Bibliografia

- Boscarol, M. (2003). *Ecologia dei siti web*. Milano: Hops.
- Cantoni, L., Di Blas, N., Bolchini, D. (2003). *Comunicazione, qualità e usabilità*. Prefazione di J. Nielsen. Introduzione di P. Paolini. Milano: Apogeo.
- Forghieri, C., Mele, V. (2005). *Gestire i rapporti con i cittadini. Comunicazione, multicanalità e Citizen relationship management nella pubblica amministrazione*. Rimini: Maggioli.
- Krug, S. (2001). *Don't Make me Think*. Milano: Hops.
- Postai, S. (2003). *Il mestiere del web*, Milano: Hops.
- Visciola, M. (2003). *Usabilità dei siti web*. Milano: Apogeo.
- Dipartimento Funzione Pubblica, UR degli UR (2005). *Usabilità per la comunicazione pubblica. Orientarsi nella progettazione e nella valutazione dei siti web istituzionali*. Formato CD.

Intervista tratta da: <http://www.governanceinternational.org/english/finterviews.html>



Intervista di Governance International con il Comune di Modena

Introduzione



Il Comune di Modena è stato impegnato negli ultimi anni nel miglioramento della comunicazione con i propri cittadini. L'attivazione di vari progetti e di diverse modalità di comunicazione ha permesso di conseguire risultati molto soddisfacenti. Governance International era già entrata in contatto con il settore sistemi informativi e comunicazione del Comune di Modena nel 2000 e aveva pubblicato un caso studio su Mo-net (1), il sito web del comune, nel 2002.

Al fine di comprendere gli sviluppi più recenti, il Prof. Tony Bovaird, la Dott.ssa Elke Löffler e l'Ing. Pietro Micheli hanno intervistato **Giampiero Palmieri** (dirigente del settore sistemi informativi e servizi demografici) e **Claudio Forghieri** (responsabile della rete civica Mo-net) l'11 Aprile 2005. L'intervista si è focalizzata su uno specifico progetto (**Stradanove**) e un servizio di comunicazione (**Uno x 1**), che hanno riscosso notevole successo negli ultimi anni.

Stradanove è un sito dedicato ai giovani, progettato e gestito dall'amministrazione comunale per conto della Regione Emilia-Romagna. L'iniziativa è nata e si è sviluppata a partire dal 1997, grazie ad un finanziamento sulla base della legge regionale 21/96 "Promozione e coordinamento delle politiche rivolte ai giovani". Con il passare degli anni il finanziamento è stato gradualmente ridotto e sono in fase di studio nuove modalità di sostegno dell'iniziativa. Il progetto, che raccoglie migliaia di contatti quotidiani dall'Italia e dall'estero, intende dare risposta a un'esigenza diffusa tra i giovani, quella cioè di riuscire a trovare on-line uno strumento che sappia coniugare informazioni di puro intrattenimento e informazioni di servizio e di pubblica utilità. Le informazioni sono prodotte da una redazione di **giovani** collaboratori e volontari, con il supporto di esperti di varie tematiche di interesse giovanile, in particolare per i servizi di consulenza on line. L'informazione contenuta nel sito è stata organizzata in due grandi aree: informazione di servizio (lavoro, sessualità, guida sicura, droghe, studio, viaggi, etc.) e informazione di tipo giornalistico su musica, cinema, teatro, novità tecnologiche, attualità, libri etc. (2).

Il servizio di comunicazione **Uno x 1** permette di ricevere gratuitamente tramite posta elettronica o sms informazioni su temi specifici e di partecipare a sondaggi e indagini sulla qualità dei servizi. Il sistema propone vari tipi di informazioni - vita professionale; informazioni di carattere generale e tempo libero; vita amministrativa e politica; informazioni da associazioni - e sono gli utenti a scegliere gli argomenti di loro interesse e il canale preferito (3). Pur nascendo come sistema di informazione personalizzata, in realtà il modello relazionale di Unox1 rappresenta un esempio di "servizio alla persona orientato al cambiamento" basato sulle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie in un'ottica di applicazione del Citizen Relationship Management (CRM) nella Pubblica Amministrazione.



Intervista

Pietro Micheli: Nel nostro lavoro con gruppi di cittadini in tutta Europa, molto spesso ci sentiamo dire che molti di questi, soprattutto i più attivi, si sentono inondati di informazioni. Alla stesso tempo, vediamo come molti cittadini non siano al corrente della disponibilità di vari servizi pubblici, supporti e attività che potrebbero contribuire al miglioramento della loro qualità della vita. Per questo motivo, siamo rimasti impressionati molto favorevolmente dal vostro progetto **Uno x 1**, che mira a fornire informazioni in base ai bisogni espressi dagli specifici gruppi di riferimento. Potete fornirci alcune informazioni su come è stato sviluppato e quali sono i punti principali in termini di risultati conseguiti?

Giampiero Palmieri: **Uno x 1** è un progetto concepito nel 2001 e iniziato nel 2002: in tre anni ha vinto vari premi ed è stato inserito nei casi d'eccellenza della pubblica amministrazione italiana. Questo servizio è originale in quanto consente una grande interattività e personalizzazione: il nome deriva dal fatto che sono gli utenti che decidono quali informazioni vogliono ricevere sui vari canali disponibili. Le migliaia di iscrizioni attive dimostrano che questo approccio può funzionare. Al momento **Uno x 1** è costituito da una serie di newsletter inviate per posta elettronica e si sta ampliando ad altre funzionalità, come sondaggi e possibilità di mandare sms. Per esempio, sono stati effettuati sondaggi sulla percezione che i cittadini hanno dei servizi erogati dal Comune. L'elemento chiave è che in realtà **Uno x 1** è un facilitatore di relazioni dirette tra le varie parti dell'amministrazione e i cittadini/utenti, e gli uffici possono sfruttare questo "patrimonio" di relazioni per migliorare la qualità dei propri servizi. Il fatto che decine di uffici si siano attivati volontariamente per attivare servizi specifici sui propri argomenti dimostra che questo modello è percorribile.

Elke Löffler: Chi è stato coinvolto nello sviluppo di **Uno x 1**? Quali cambiamenti ha comportato la realizzazione di questo servizio?

Claudio Forghieri: **Uno x 1** richiede una partecipazione attiva di molti dipendenti di diversi uffici, soprattutto perché l'informazione viene prodotta in modo decentrato direttamente da chi possiede le fonti e conosce gli utenti. Storicamente il Comune usava diversi canali informare i cittadini e la comunicazione era per lo più unidirezionale. Alcuni settori non erano presenti sul web e l'informazione era a volte disomogenea e difficile da reperire nella complessità dell'offerta. **Uno x 1** ora ci permette di assicurare una migliore qualità e personalizzazione, e la comunicazione ha iniziato ad essere bidirezionale. Gli utenti, oltre ai normali commenti e suggerimenti volontari, ci forniscono dati che servono per condurre dei sondaggi mirati e avere maggiori feedback sui servizi. Recentemente abbiamo dato più spazio anche al mondo delle associazioni migliorando ulteriormente il senso di "partecipazione" al servizio.

Tony Bovaird: Quali sono i numeri di **Uno x 1**? Quante persone riuscite a raggiungere con questo servizio?



Claudio Forghieri: In termini numerici, al momento abbiamo più di 50 argomenti relativi a temi specifici e le newsletter vengono spedite con diverse periodicità – giorni, settimane o mesi. L'utente può selezionare quali informazioni vuole ricevere. Le iscrizioni sono circa 24.000 (non necessariamente provenienti da persone residenti nel Comune di Modena) e dal 2002 abbiamo prodotto circa 7000 diverse newsletter coinvolgendo più di 30 uffici comunali.

Tony Bovaird: I vostri risultati ci sembrano veramente eccellenti! Quali sono i passi futuri per questo progetto?

Claudio Forghieri: Con la Rete Civica, inizialmente ci eravamo focalizzati sulla diffusione di informazioni, sfruttando le potenzialità della rete per creare il principale "deposito" in informazioni dell'amministrazione. Successivamente abbiamo capito l'importanza del legame biunivoco che deve esistere tra Comune e cittadini per il miglioramento dei servizi, attivando molteplici sistemi di "ascolto" sui diversi canali di relazione usati dall'ente e valorizzando il patrimonio di relazioni "uno ad uno" per realizzare sondaggi e ricerche. Da Gennaio 2005 abbiamo iniziato a coinvolgere maggiormente anche le associazioni, come CAI, Arcigay, Legambiente, etc., in modo da potenziare la comunicazione esistente tra queste e la popolazione e creare in futuro le condizioni per nuove azioni di partecipazione attiva attraverso i canali telematici. In futuro cercheremo di coinvolgere anche gli ordini professionali e altre realtà rappresentative del territorio. Il progetto generale è quello che va sotto il nome di e-democracy a fianco del quale si integrano tutte le nostre azioni tese al Citizen Relationship Management.

Tony Bovaird: L'idea di comunicare informazioni a seconda degli interessi e delle preferenze dei singoli utenti è senz'altro importante nella cosiddetta *information age*, ma implica certamente alcuni problemi. A livello di spesa, per esempio, l'impossibilità di chiudere alcuni canali fa sì che **Uno x 1** comporti dei costi aggiuntivi, senza che i costi sostenuti per tenere attivi i canali più tradizionali siano abbattuti.

Giampiero Palmieri: Ad oggi non è pensabile utilizzare Internet come unico canale di comunicazione coi cittadini. Stiamo cercando di spostare alcuni servizi su canali meno costosi e più funzionali per l'utenza, in modo da valorizzare gli sportelli per servizi che necessitano effettivamente della presenza degli operatori. D'altro canto siamo convinti che i servizi on-line stiano migliorando l'informazione ricevuta dai cittadini, e che Uno x 1 sia in grado di agevolare l'accesso ai servizi e il miglioramento della qualità degli stessi. Si tratta quindi di un investimento che in prospettiva dovrebbe consentire di raggiungere risparmi di gestione sui sistemi più costosi –primi fra tutti gli sportelli fisici - e una migliore rispondenza alle reali esigenze dell'utenza.

Pietro Micheli: L'utilizzo del web può essere limitato sia dalla tecnologia disponibile che dalle conoscenze informatiche possedute dagli utenti e dalla loro abitudine ad usare Internet. Qual'è la vostra esperienza?



Giampiero Palmieri: Recentemente abbiamo installato una rete di Public Internet Access Point presso polisportive e circoli per anziani, dietro loro specifica richiesta in seguito a un nostro bando. In futuro speriamo che la banda larga, il maggior uso di Internet (a casa, ma anche nelle biblioteche), di cellulari etc. faciliti l'utilizzo di canali "non tradizionali". A livello di formazione, l'amministrazione ha proposto in questi anni molteplici azioni di alfabetizzazione informatica, in particolare realizzando o finanziando attività mirate a specifici target. Il problema infatti oggi non è più tanto imparare a usare il computer e Internet quanto comprenderne le reali potenzialità in relazione ai propri interessi e bisogni.

Elke Löffler: Spostiamo adesso l'attenzione sul progetto **Stradanove - il sito web per i giovani**. Quali sono i principali aspetti da evidenziare a otto anni dal suo inizio?

Claudio Forghieri: **Stradanove** è un progetto che ha raggiunto degli ottimi risultati, anche in termini di numeri d'accesso. Soprattutto ha provato che una Pubblica Amministrazione può erogare con successo e qualità consulenze via Internet, raggiungendo anche nuove fasce di utenza prima escluse (4). Un esempio significativo riguarda le tematiche legate al sesso. Mentre ragazze adolescenti e coppie si rivolgevano regolarmente agli sportelli sul territorio, i ragazzi lo facevano in misura molto minore. Da quando questo servizio è disponibile via Internet, molti ragazzi ne fanno uso.

Elke Löffler: Quali sono i problemi maggiori che avete dovuto e che vi trovate ora ad affrontare legati a **Stradanove** ?

Claudio Forghieri: I problemi di finanziamento e di coordinamento sono senz'altro i più evidenti. È un progetto multiterritoriale che dovrebbe coinvolgere vari enti pubblici, ed è difficile reperire i fondi necessari (circa 150-200mila Euro all'anno), anche perché i successi e le responsabilità non sono facilmente attribuibili in modo diretto alle singole amministrazioni. Nonostante i numeri e la partecipazione dei giovani dimostrino che si tratta di un servizio importante, difficilmente tecnici e amministratori si sentono coinvolti direttamente in un progetto che non viene percepito come "proprio". Naturalmente esistono delle eccezioni. Al momento **Stradanove** "sopravvive" e il numero di utenti si mantiene alto, ma non si hanno più risorse sufficienti per investire in nuove attività, anche perché per questo tipo di progetti non è semplice ottenere un supporto economico da parte di sponsor privati.

Pietro Micheli: Quanto hanno contato le scelte politiche nello sviluppo di questo e altri progetti?

Claudio Forghieri: Sicuramente molto. Anni fa vi era grande attenzione verso le politiche per i giovani, come dimostra la legge regionale che diede avvio al progetto Stradanove; ora sembra che queste non siano tra le priorità di nessun partito politico in Italia, ad eccezione delle problematiche legate al lavoro. Ciò si riflette nella scarsa



disponibilità degli enti pubblici a parlare e coinvolgere ragazzi e ragazze, nonostante l'importanza che rivestono i giovani nell'evoluzione della società. Per esempio, un recente rapporto Censis ha evidenziato un ruolo fondamentale delle giovani generazioni nella diffusione di informazioni e conoscenze informatiche all'interno delle famiglie. Speriamo che un cambiamento nelle politiche a livello soprattutto nazionale inverta questa tendenza. Il Comune di Modena continua a credere nell'importanza delle politiche e dei servizi per i giovani, ma senza adeguate fonti di finanziamento è difficile sviluppare e mantenere i progetti.

Elke Löffler: Come punto finale, ma non per importanza, vorremmo chiedervi qual è la vostra idea di *governance* locale. Qual è il significato che attribuite a questa parola inglese, per la quale non esiste un esatto corrispettivo in italiano?

Claudio Forghieri: Per Governance locale penso alla ricerca di una relazione tra pubblica amministrazione, settore privato e società civile che influenzi positivamente le scelte strategiche in una prospettiva che vada oltre il breve periodo e la singola problematica e che sia in grado di raggiungere i più alti livelli possibili di partecipazione.

Giampiero Palmieri: Valorizzazione di energie e competenze nella pubblica amministrazione e nella società per sviluppare l'interesse pubblico e garantire la coesione sociale secondo modelli e linee il più possibile condivisi.

Governance International ringrazia Giampiero Palmieri e Claudio Forghieri per questa intervista.

Riferimenti bibliografici

(1) **Valentina Mele and Claudio Forghieri** (2002), *The Modena e-network for strengthening local governance and citizen participation*, in: Tony Bovaird, Elke Löffler and Salvador Parrado Díez (eds.), *Developing Local Governance Networks in Europe*, Baden-Baden, Nomos Publishers, pp. 165-181 (out of print).

(2) <http://www.buoniesempi.it/scheda.asp?protocollo=1594>

(3) <http://www.comune.modena.it/home2002/filodiretto.shtml>

(4) **Claudio Forghieri, Valentina Mele** (2005), *Gestire i rapporti con i cittadini: comunicazione, multicanalità e citizen relationship management nella pubblica amministrazione*, Maggioli Editore.



Biografie

Giampiero Palmieri

Si è laureato in Scienze Politiche all'Università di Firenze ed ha conseguito la specializzazione in Diritto Amministrativo e Scienza dell'Amministrazione all'Università di Bologna. Ha iniziato la propria esperienza di dirigente nel 1983 al Comune di Carpi, per proseguirla poi, dal 1988, al Comune di Modena, dove tuttora svolge la propria attività. Dopo essersi occupato fra l'altro di servizi educativi, di personale e di acquisti, dal 2000 è dirigente del Settore Sistemi Informativi.

Claudio Forghieri

Si occupa di progettazione e management nel campo della comunicazione presso il Settore Sistemi Informativi del Comune di Modena. Dal 1995 coordina "MoNet", la Rete Civica del Comune di Modena. 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 è 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.