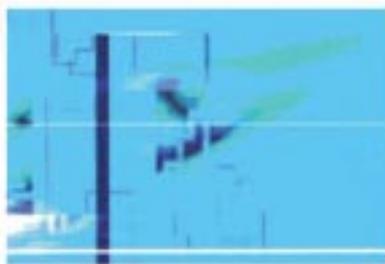
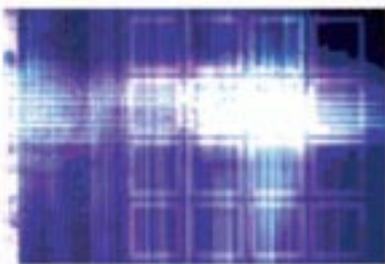


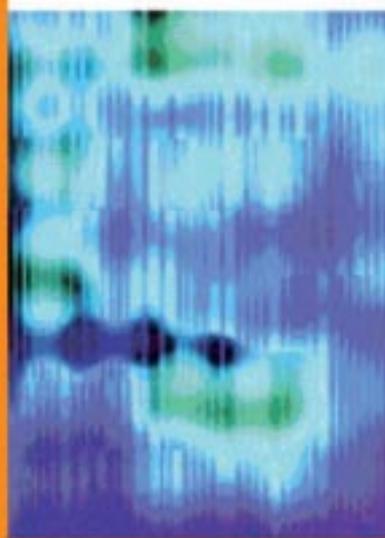
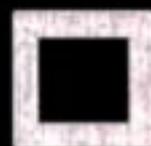
**i-Modena**  
Telematica per la città.



# La Rete Civica del Comune di Modena "Mo-Net" Dieci anni di storia



**22 dicembre  
1995-2005**





## **La Rete Civica del Comune di Modena “Mo-Net” Dieci anni di storia. 22 dicembre 1995 - 2005**

Prima edizione febbraio 2006

A cura di  
Claudio Forghieri  
Fiorenza Ballabeni

**Rete Civica Mo-Net  
Comune di Modena**  
Piazza Grande 17  
41100 Modena  
tel. +39 059 2032992 – 2032456  
e-mail [retecivica@comune.modena.it](mailto:retecivica@comune.modena.it)  
<http://www.comune.modena.it>

**La versione digitale di questa opera è disponibile all'indirizzo  
<http://www.comune.modena.it/storiaretecivica/>**



Tutti i materiali di questo testo sono rilasciati sotto la licenza Creative Commons “Attribuzione - Non Commerciale – Condividi allo stesso modo 2.0”

Per poter leggere una copia della licenza: <http://www.creativecommons.it/Licenze/Deed/by-nc-sa>.

### **Cos'è Creative Commons?**

Creative Commons (CC) è un'organizzazione no profit che ha come missione la diffusione delle opere di creatività. Si propone di rendere disponibili le opere d'ingegno al fine di favorirne l'utilizzo e la condivisione da parte della comunità nel rispetto delle leggi esistenti e del diritto di paternità intellettuale.

### **Cosa si può fare con questo testo?**

La licenza Creative Commons, applicata a questo testo, consente a chiunque di riprodurre, distribuire, comunicare, esporre, rappresentare, eseguire o recitare l'opera in pubblico. Consente inoltre di creare opere derivate alle seguenti condizioni: attribuendo e riconoscendo all'autore il contributo originario, l'opera derivativa non deve avere scopi commerciali e deve essere condivisa attraverso la medesima licenza. È necessario inoltre che in occasione di ogni atto di riutilizzo o distribuzione, siano chiariti i termini della licenza di quest'opera. Se si ottiene il permesso dal titolare del diritto d'autore, è possibile rinunciare ad ognuna di queste condizioni.

---

## Rete Civica Mo-Net

### Coordinamento

Claudio Forghieri

### Customer Relationship Management – Analisi qualità

Fiorenza Ballabeni

Corrado Nuccini

### Web design

Monica Prandini

### Programmazione

Paolo Borghi

Fabio Mirotti

### Redazioni

Agenda 21

Assessorato al Bilancio e alla Partecipazione

Assessorato e Comitato Pari Opportunità

Assessorato ai Lavori Pubblici e Viabilità, Promozione della Città' e del Centro Storico

Assessorato alle Politiche Giovanili

Assessorato alle Politiche per lo Sport e il Tempo Libero

Archivio Storico

Biblioteche del Comune di Modena

Biblioteca Civica d'arte Luigi Poletti

Centro Musica

Comitato di Coordinamento Piano per la Salute

Consulta Associazioni Culturali

Consulta per le Politiche Giovanili

Consulta delle Politiche Sociali

Consulta per la Tutela e la Valorizzazione dell'Ambiente

Direzione Generale

Gabinetto del Sindaco

Galleria Civica

Info Point Europa

Istituto Musicale Orazio Vecchi

Musei Civici

Parco Archeologico della Terramare di Montale

Piani per la Salute

Polizia Municipale

Presidenza del Consiglio Comunale

Progetto Europa

Raccolte Fotografiche Modenesi Giuseppe Panini

Settore Ambiente

Settore Cultura, Sport e Politiche Giovanili

Settore Istruzione e Rapporti con l'Università

Settore Personale, Organizzazione e Semplificazione Amministrativa

Settore Pianificazione Territoriale, Trasporti e Mobilità

Settore Politiche Sociali, Abitative e per l'Integrazione

Settore Promozione dello Sviluppo e Innovazione Economica

Settore Risorse Finanziarie e Patrimoniali

Settore Sistemi Informativi e Servizi Demografici

Settore Trasformazione Urbana e Qualità Edilizia

Servizio Decentramento

Servizi di Informazione Piazza Grande

Servizio Statistiche e Mercati

StradaNove

Ufficio Documentazione e Ricerca Storia Urbana

Ufficio Giovani D'Arte

Ufficio Ricerche

Ufficio Politiche per la Sicurezza

Ufficio Stampa

Ufficio Tributi

### Direzione del Servizio Comunicazione Marketing Promozione Turistica Relazioni con i Cittadini

Enrico Guerzoni

### Dirigente del Settore Sistemi Informativi e Servizi Demografici

Giampiero Palmieri

### Assessore alle Politiche Culturali e Turismo - Comunicazione e Sistemi Informativi

Mario Lugli

**INDICE**

Prefazione.....	5
Introduzione.....	7
1995.....	9
1996.....	13
1997.....	17
1998.....	21
1999.....	27
2000.....	31
2001.....	35
2002.....	39
2003.....	45
2004.....	49
2005.....	53
Rassegna Stampa – 23 dicembre 1995 .....	57



## Prefazione

*Modena va giustamente orgogliosa dei suoi primati e delle sue eccellenze. Fra questa c'è certamente la Rete Civica che ha compiuto da poco 10 anni d'età. E' una bella occasione per farle gli auguri; ma per immaginare gli scenari futuri, progettare coerentemente le azioni nella logica che è sempre stata quella di un rapporto sempre più ricco fra cittadini e amministrazione.*

*Orgoglio si è detto, e l'orgoglio deriva dal fatto di essere stato fra i primi in Italia, il Comune di Modena, a intravedere le grandi potenzialità comunicative e relazionali insite nelle nuove tecnologie informatiche; la nostra Rete Civica infatti se non la prima è stata fra le prime in Italia. Questa tempestività ha reso possibile la crescita e la valorizzazione nel corso degli anni dello strumento sino ad arrivare ai traguardi di oggi con forme di rapporto con i cittadini personalizzate per tematiche, tipologia d'utenza e gruppi di interesse. Il numero molto alto dei contatti testimonia del successo della Rete e conferma l'Amministrazione non solo nelle scelte fatte nel passato ma negli investimenti e progetti che in futuro la coinvolgeranno.*

**Mario Lugli**  
Vicesindaco  
Assessore alle Politiche Culturali,  
Turismo, Comunicazione e Sistemi  
Informativi



## Introduzione

Nel 1994 l'amministrazione comunale non possedeva ancora un collegamento ad Internet. Nel mondo erano attivi due milioni di server Internet, di cui mezzo milione in Europa, circa 18.000 in Italia, prevalentemente legati al mondo universitario e della ricerca.

Il World Wide Web era appena nato e gli unici browser disponibili erano Mosaic e il neonato Netscape. I sistemi operativi installati sulla maggior parte dei PC erano Windows 3 o il DOS. Nello stesso anno venivano fondati anche Yahoo e Amazon e alcune città italiane iniziavano a progettare Reti Civiche sulle orme delle prime esperienze nate negli Stati Uniti.

In Europa si iniziava a discutere di società dell'informazione con il rapporto "Europe and the Global Information Society-Recommendations to the European Council", meglio conosciuto come Rapporto Bangeman. Si ponevano le basi per la formulazione del IV programma quadro per la ricerca e lo sviluppo nel campo della tecnologia dell'informazione. Veniva presentato l' Action Plan "Europe's way to the information society".

La telefonia mobile era ancora poco diffusa e nessuno usava gli SMS. In Italia Omnitel doveva ancora avviare il servizio in concorrenza con il monopolista Telecom.

A Modena tra il 1994 e il 1995 aprirono la loro attività i primi "provider" e rivenditori di connettività e servizi Internet: PIANETA, CICAIA-NETTUNO, SINCRETECH, MUTINA-NET, NOUVELLE.

In quel periodo un gruppo di giovani modenesi propose al Comune di Modena di realizzare una Rete Civica.

L'amministrazione recepì queste sollecitazioni ed iniziò ad elaborare insieme a loro un progetto e a formare su questi nuovi temi il personale dei servizi di informazione e comunicazione. Fu un percorso graduale e condiviso che portò nell'anno successivo alla nascita di Mo-Net, la Rete Civica del Comune di Modena.

L'obiettivo di questo testo 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, collocandole in un più ampio contesto nazionale, internazionale e istituzionale.

Una breve analisi dell'evoluzione nell'impostazione grafica e nella struttura di navigazione del sito consente di comprendere con chiarezza la filosofia che ne ha contraddistinto la progettazione e le diverse fasi "storiche".

L'interfaccia e i contenuti proposti riflettono infatti la visione politica complessiva in cui si colloca il sito web, le sue funzioni di servizio, il ruolo svolto nella strategia di comunicazione dell'ente.

Lo studio si basa in particolare sull'analisi delle home page. Esse infatti rappresentano, specie dal punto di vista del committente pubblico, la "copertina" del prodotto e sono quindi un indicatore significativo della rilevanza attribuita alle sue varie funzionalità e ai suoi servizi, pur nella consapevolezza che questa è una visione parziale in una realtà come il web, dove gli accessi possono essere indirizzati direttamente su pagine di livelli diversi.

La home page, specie nelle versioni degli anni '90, è spesso frutto di una combinazione tra l'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.



## 1995

La Commissione Europea istituisce l'Information Society Forum, con l'intento di stimolare la riflessione sulle nuove sfide legate alla società dell'informazione in Europa e nel mondo. In Italia cominciano a diffondersi gli Internet Service Provider e quindi la possibilità per tutti di accedere a Internet. Grandi imprese come Telecom (inizialmente "Tol", che poi diventerà "Tin"), Olivetti (Italia Online) e Video On Line offrono accessi alla rete su scala nazionale. Diventa disponibile il motore di ricerca Yahoo, Microsoft rilascia Internet Explorer 1.0, il suo primo browser, e Windows 95 sul mercato americano. In Italia, Omnitel raggiunge il 40% di copertura del territorio e avvia il servizio commerciale di telefonia mobile accanto alla concorrente TIM.

A giugno, con delibera e discussione in Consiglio Comunale, il Comune di Modena approva la convenzione con CICAIA (Università degli Studi di Modena) e CINECA di Bologna per la realizzazione di un polo Internet a Modena e impegna somma di Lire 69.615.000. In sostanza si acquisisce la connettività Internet per l'amministrazione comunale e la disponibilità di un dominio e di un server su cui attivare la Rete Civica. Il progetto viene presentato dall'assessore alla Cultura e alla Città Telematica Massimo Mezzetti.

A dicembre viene stipulato un primo protocollo di intesa con i provider della città. L'amministrazione si impegna a realizzare servizi web e a rendere accessibili i propri archivi informativi, promuovendo l'uso della rete presso cittadini e imprese, coinvolgendo attivamente anche scuole e associazioni. I providers si impegnano a distribuire connettività e assistenza a un prezzo calmierato a scuole di ogni ordine e grado, centri pubblici di formazione, associazioni culturali e di volontariato, organizzazioni no profit, oltre a connettere gratuitamente le postazioni pubbliche di consultazione e accesso a Internet promosse dal Comune di Modena.

**Il 22 dicembre viene attivato pubblicamente il server e presentata alla stampa la Rete Civica Mo-Net.**

### Atti di riferimento

- Delibera n. 150 (29/06/1995) - Progetto Internet per Modena - approvazione convenzione con il centro interdipartimentale di calcolo automatico e informatica applicata (CICAIA) dell'Università degli Studi di Modena ed il CINECA di Bologna per la diffusione della rete Internet - impegno di spesa (l. 69.615.000)
- Protocollo d'intesa tra Comune di Modena e Fornitori di accessi Internet
- Rassegna Stampa (vedi allegato a fine documento)

**VERSIONE 1 – 1995: Nasce Mo-Net (web design a cura di Michele Zini, Claudia Zoboli, Alessandro Sarti)**



**Figura 1: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 1 (1995)**

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 rappresentavano una soluzione web ricercata ed originale per l'epoca.

Il menu di navigazione proponeva sei scelte tematiche:

- La città (contenuti con una sostanziale valenza di informazione turistica)
- Comune (organizzazione dell'ente)
- Cultura (proposte di itinerari culturali)
- InfoCittà (informazioni sui principali 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 erano realizzati 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 html di materiali pre-

esistenti.

La sezione "Comune" presentava già i primi servizi informativi di accesso alle delibere e all'organizzazione dell'ente, mentre veniva attivato uno spazio "filo diretto" con l'amministrazione.

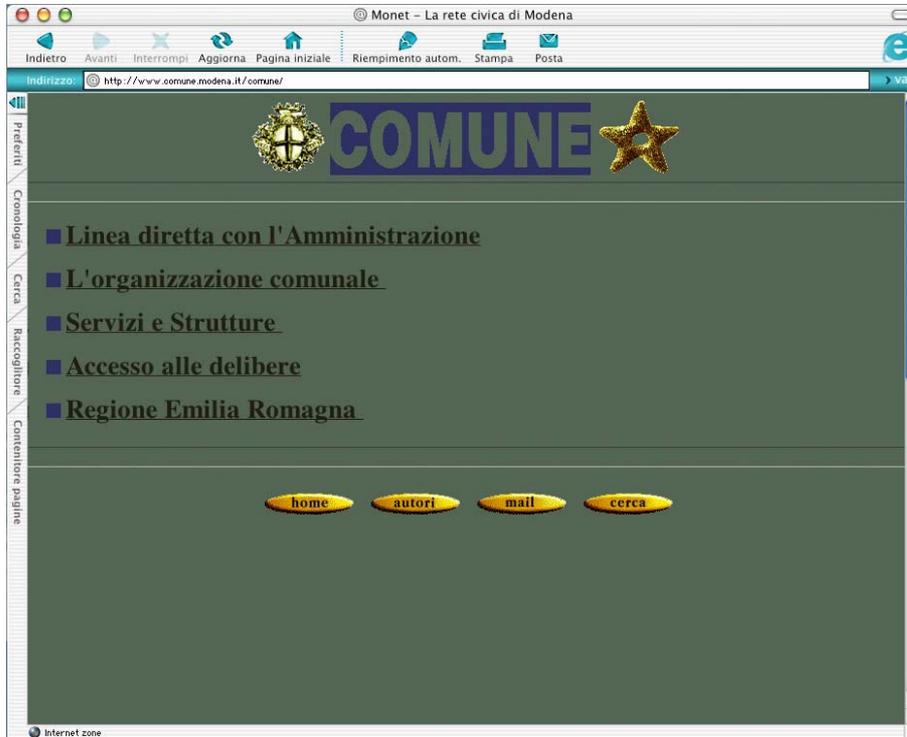


Figura 2: 1995 – Pagina web dedicata all'amministrazione comunale

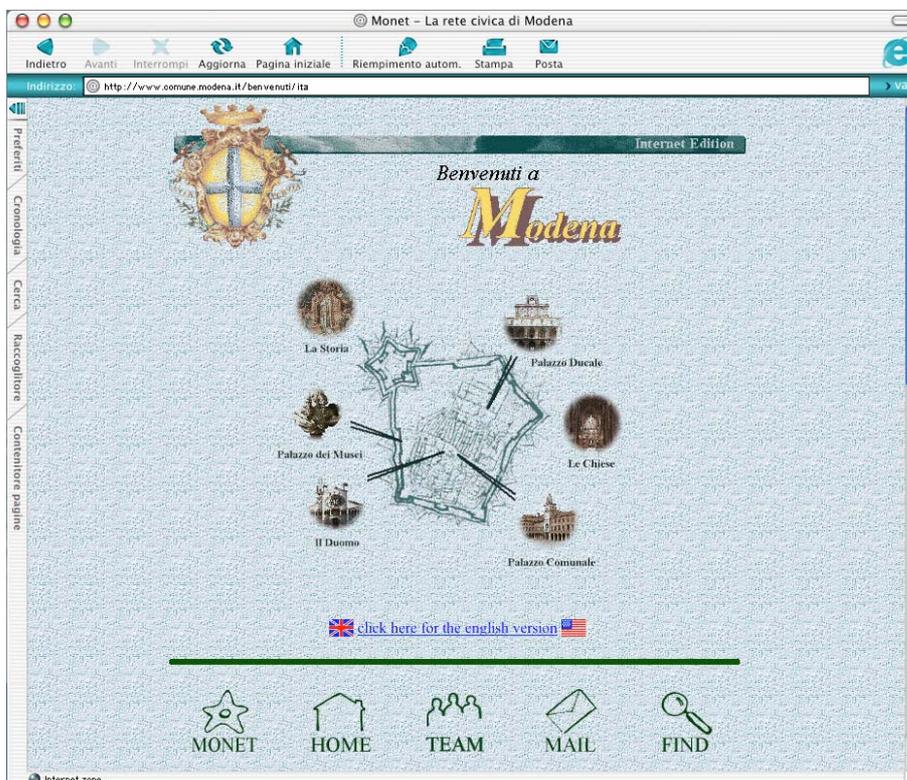


Figura 3: 1995 – Pagina web dedicata ai luoghi significativi della città



## 1996

Il numero di "utenti" (host) Internet supera i 10 milioni, di cui 3 milioni in Europa (150.000 in Italia). Nascono i primi motori di ricerca italiani. Negli Stati Uniti esce l'edizione online del Wall Street Journal. Netscape Navigator ha oltre l'80% del mercato dei browser. Internet Explorer ha il 5%.

La Commissione Europea adotta il Green Paper "Living and Working in the Information Society: People First".

In Italia La Repubblica e Il Sole 24 Ore realizzano edizioni online diverse dal giornale cartaceo.

A giugno esce il primo Rapporto RUR "Città Digitali", nel quale Modena viene annoverata fra le città telematiche e individuata come modello di "piazza telematica".

*La piazza telematica è un modello architettonico di riferimento per molti addetti del settore e amministratori pubblici, che vedono come principale acceleratore dello sviluppo dei teleservizi urbani la creazione di spazi pubblici di accesso alle reti telematiche. Esistono allo stato attuale diverse realizzazioni riconducibili a questo modello. Vi sono da un lato spazi di iniziativa pubblica, configurati come uffici informazione dotati di computer a disposizione del pubblico. Ne costituisce esempio di recente realizzazione Piazza Grande a Modena.*

Il Comune di Modena stipula accordi e convenzioni per ospitare sui propri server le pagine web della Diocesi e della Procura del Tribunale.

Sulla Rete Civica pubblicano proprie pagine una decina di scuole e una ventina di associazioni.

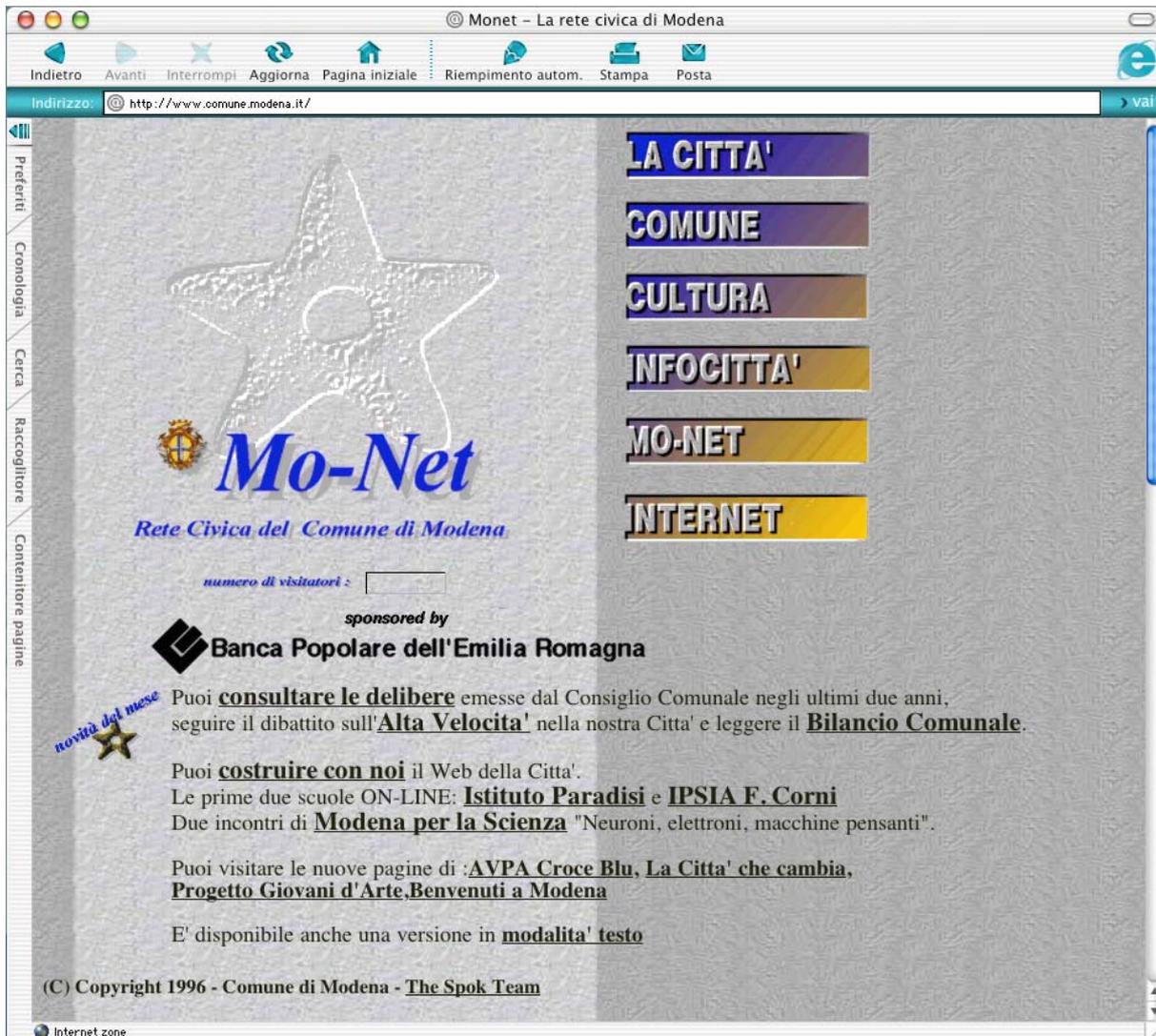
Grazie ad un finanziamento della legge regionale sui giovani nasce a Modena il progetto StradaNove, magazine telematico dedicato ai giovani.

Il Comune di Modena partecipa al Bangemann Challenge, una manifestazione europea che ha l'obiettivo di far conoscere e condividere i progetti telematici più evoluti della pubblica amministrazione.

### **Atti di riferimento**

- Piano di lavoro Rete Telematica del Comune di Modena
- Convenzione tra il Comune di Modena e l'Arcidiocesi di Modena e Nonantola per regolamentare la partecipazione dell'Arcidiocesi al sito Internet del Comune
- Regione Emilia-Romagna: Delibera di Giunta n. 1996/3553 (30/12/1996) - Promozione di progetti pilota rivolti ai giovani

**VERSIONE 2 – 1996: Alla ricerca della leggibilità (web design a cura di Luca Tolomei)**



**Figura 4: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 2**

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 visualizzazione 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.

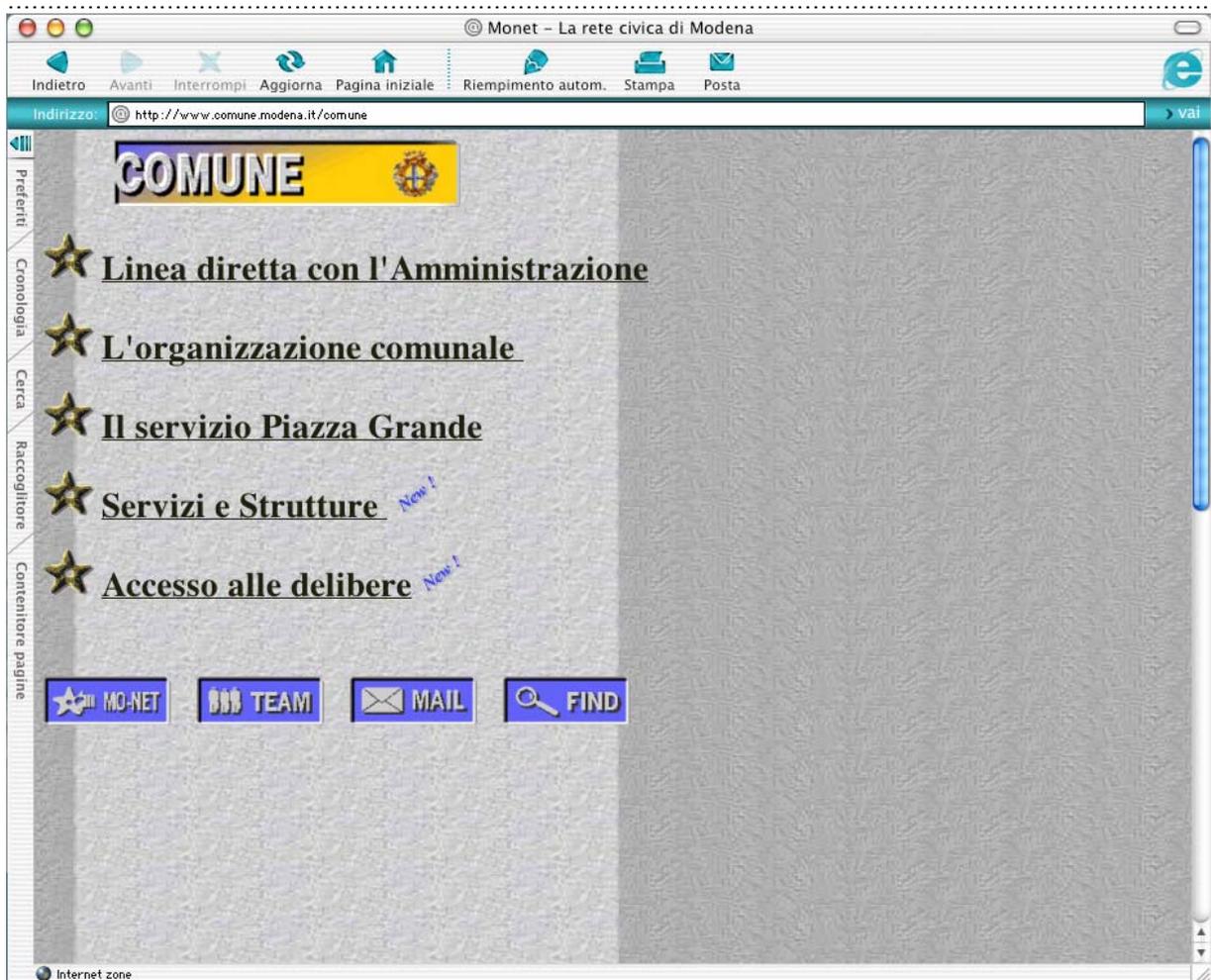


Figura 5: 1996 – Pagina web dedicata all'amministrazione comunale



**1997**

Microsoft rilascia Internet Explorer 4.0.

Netscape Navigator ha il 55% del mercato dei browser. Internet Explorer ha il 36%.

Il numero di siti Web supera per la prima volta il milione.

I ministri dell'UE emettono la "dichiarazione di Bonn" in cui promettono di impegnarsi per lo sviluppo del potenziale delle reti globali di informazione (Ministerial Conference "Global Information Networks").

La Commissione Europea adotta il Green Paper "Convergence of the Telecommunications, Media and Information Technology".

Viene presentato il report "Building a European Information Society for Us All".

Nel rapporto RUR-CENSIS sulle città digitali Mo-Net viene individuata fra i 5 casi d'eccellenza in Italia insieme a Siena, Venezia, Cagliari e Milano.

Le scuole e le associazioni ospitate sulla rete civica salgono rispettivamente a 20 e 40.

Mo-Net riceve una media mensile di 450.000 richieste di pagine web e circa 50 richieste di informazioni via e-mail.

Il Comune approva il protocollo d'intesa con Telecom Italia per la realizzazione della "rete a Larga Banda" al servizio della Città di Modena.

Nell'ambito delle attività di cooperazione internazionale della Regione Emilia Romagna, il Comune di Modena collabora alla realizzazione di un centro giovanile dedicato alle tecnologie della comunicazione a Mostar (Bosnia).

Nello stesso periodo si avvia la fase sperimentale del sistema informativo regionale per il turista.

L'assessore al Progetto Città Telematica Gianni Cottafavi presenta alla Giunta il documento di indirizzo "Per la Città Telematica".

In occasione del COMPA di Bologna il Comune di Modena presenta il primo prototipo di applicazione basata su firma digitale.

**Atti di riferimento**

- Documento Politico di Programma per la Città Telematica
- Protocollo d'intesa per una rete unitaria della Pubblica Amministrazione nella Provincia di Modena – anno 1997
- Delibera n. 1448 (25/07/1997) - Protocollo d'intesa tra il Comune di Modena e la Telecom s.p.a. - determinazioni
- Regione Emilia-Romagna: Delibera di Giunta n. 1997/2736 (30/12/1997) - Programma per la realizzazione del sistema informativo regionale per il turista. Costituzione di redazioni locali. Prima fase sperimentale.
- Regione Emilia-Romagna: Delibera di Giunta n. 1997/2677 (30/12/1997)- Approvazione del progetto presentato dal Comune di Modena inerente lo sviluppo di un centro per le tecnologie della comunicazione a Mostar. Concessione contributo.

**VERSIONE 3 – 1996-97: Dividere le informazioni dalle istituzioni. Attribuire importanza al concetto di “news” (web design a cura di Luca Tolomei)**



**Figura 6: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 3 (1996-1997)**

A meno di un anno dall’inaugurazione, l’interfaccia veniva completamente rivista sia graficamente che nella struttura di navigazione, anche grazie ad un forte stimolo proveniente dagli utenti.

Tre gli aspetti salienti:

- L’uso del bianco come sfondo per i testi, una soluzione mai più abbandonata nella home page.
- La divisione chiara fra siti web della città di Modena e ambiti tematici presenti sul sito.
- L’apertura di spazi per ospitare le pagine di scuole, associazioni, cittadini con progetti di pubblica utilità.

Da sottolineare che già venivano rese disponibili le banche dati dei servizi di informazione che contenevano migliaia di schede relative ad attività e procedimenti dell’amministrazione, oltre ad 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.

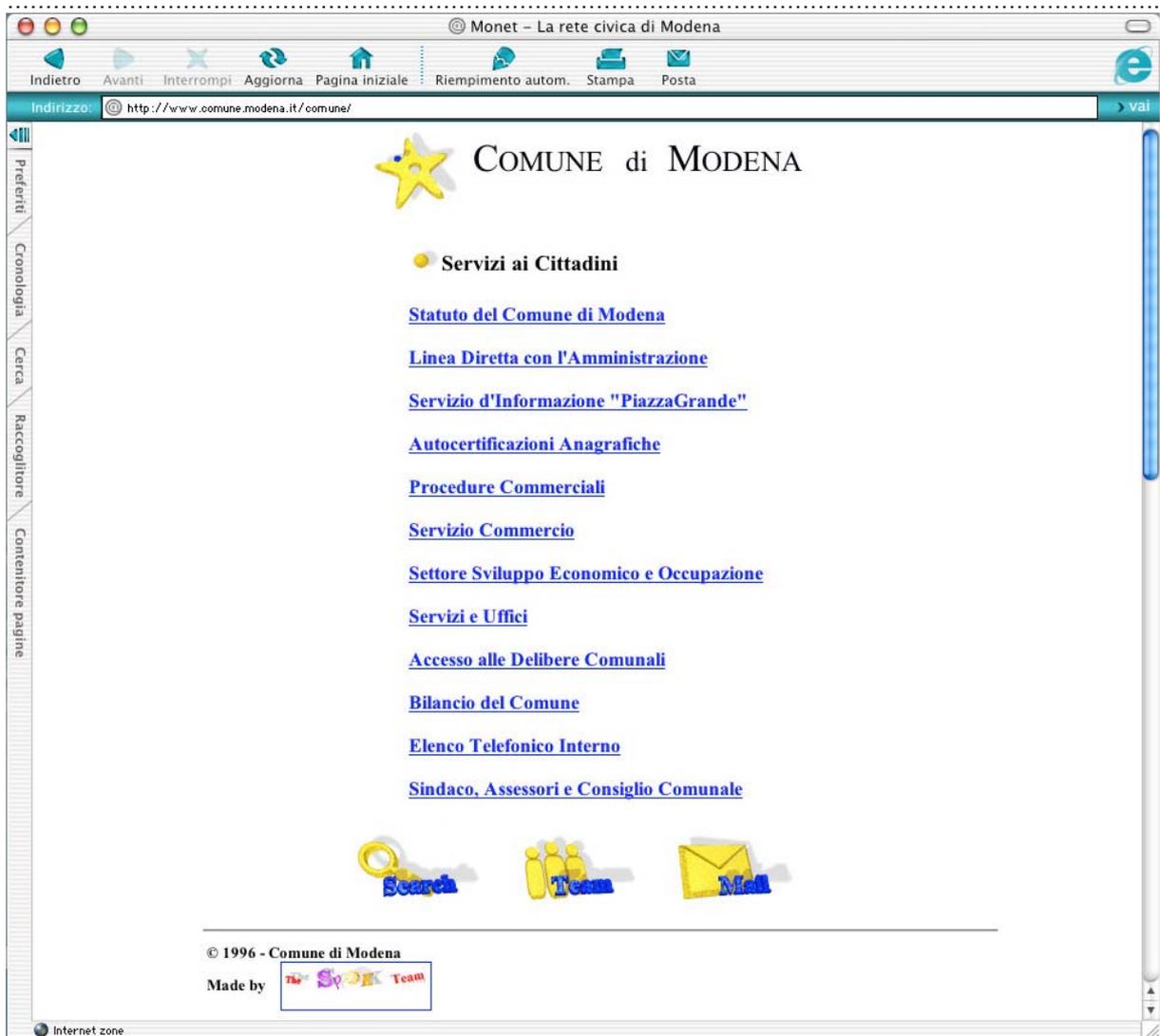


Figura 7: 1996-1997 – Pagina web dedicata all'amministrazione comunale



## 1998

Ci sono più di 40 milioni di utenti (host) Internet nel mondo, quasi 8 milioni in Europa, 400.000 in Italia. Negli USA viene fondata la società Google, Microsoft presenta Windows 98. Il provider America On line, che smista già una media di 37 milioni di e-mail al giorno, acquista Netscape che in quel momento detiene il 50% del mercato dei browser.

In Europa viene lanciato il V Programma Quadro (1998-2002) per la ricerca e lo sviluppo di soluzioni per la società dell'informazione.

Nel Rapporto Città Digitali Rur-Censis, Modena (insieme a Bologna, Siena e Torino) viene riconosciuta fra i comuni "pionieri" della rete, i quali

*hanno cominciato presto ad attivare servizi telematici; continuano a sperimentare tutto ciò che è tecnologicamente e legalmente possibile.*

Le associazioni (60) e le scuole (25) presenti su Mo-Net continuano ad aumentare, mentre compaiono i primi progetti di pubblica utilità condotti direttamente dai cittadini nell'area "Freeweb".

Il Comune di Modena partecipa al progetto europeo Net for Nets che si propone la sperimentazione di strumenti telematici per la semplificazione amministrativa e l'accesso ai servizi.

Contemporaneamente partecipa anche al progetto europeo "GUIDES - Guidelines, methodologies and standards to setup CA for digital signatures: outsourcing and insourcing cases", che si propone di realizzare un manuale sulle metodologie e gli standard internazionali per sviluppare sistemi di firma digitale.

Iniziano le sperimentazioni locali della firma digitale e viene predisposta tutta la struttura hardware, software e amministrativa per realizzare presso l'amministrazione un'Autorità di Certificazione.

### Atti di riferimento

- Delibera n. 509 (13/05/1998) - Approvazione Progetto "Net for Nets" - (Sperimentazione di servizi telematici per i cittadini)
- Delibera n. 780 (01/07/1998) - Progetto Citta' Telematica: istituzione dell'ente di certificazione per la firma digitale e nomina del responsabile

**VERSIONE 4a – 1998: Il sito diventa testata (web design a cura di Marcello Gadda)**

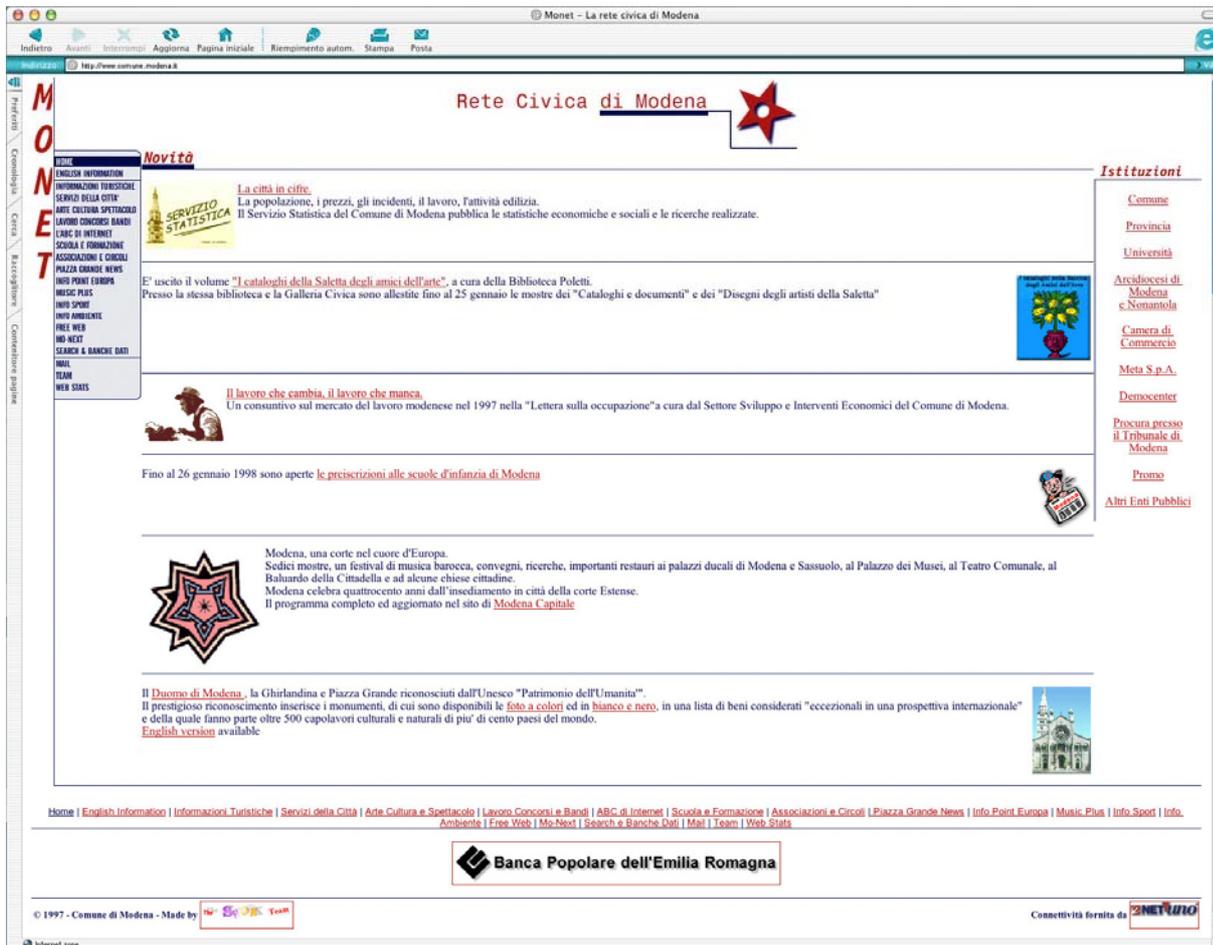


Figura 8: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 4a (1998)

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

Si immaginava che la rete civica sarebbe stata usata dagli utenti come punto di partenza per le navigazioni, 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 ed i servizi offerti, comprese le pagine di scuole e associazioni.

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

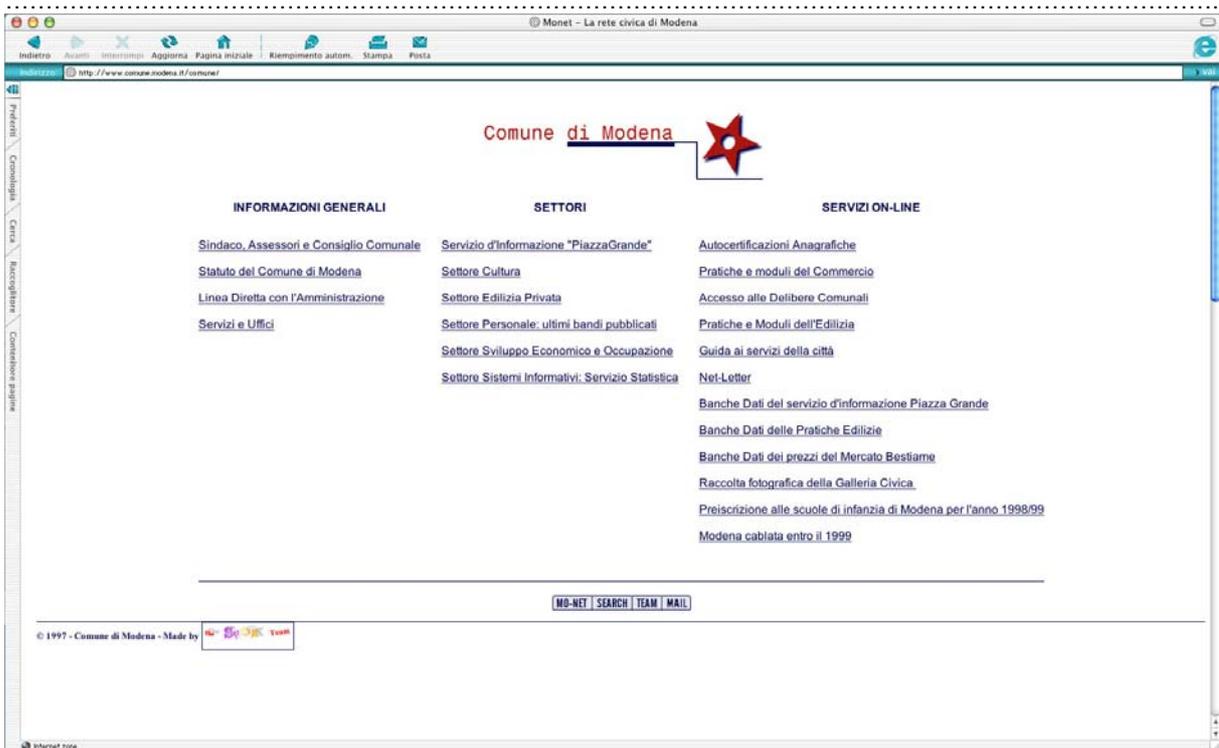


Figura 9: 1998 – Pagina web dedicata all’amministrazione comunale (versione a)

**VERSIONE 4b – 1998: Inizia il percorso di razionalizzazione dei menu di navigazione (web design a cura di Marcello Gadda)**

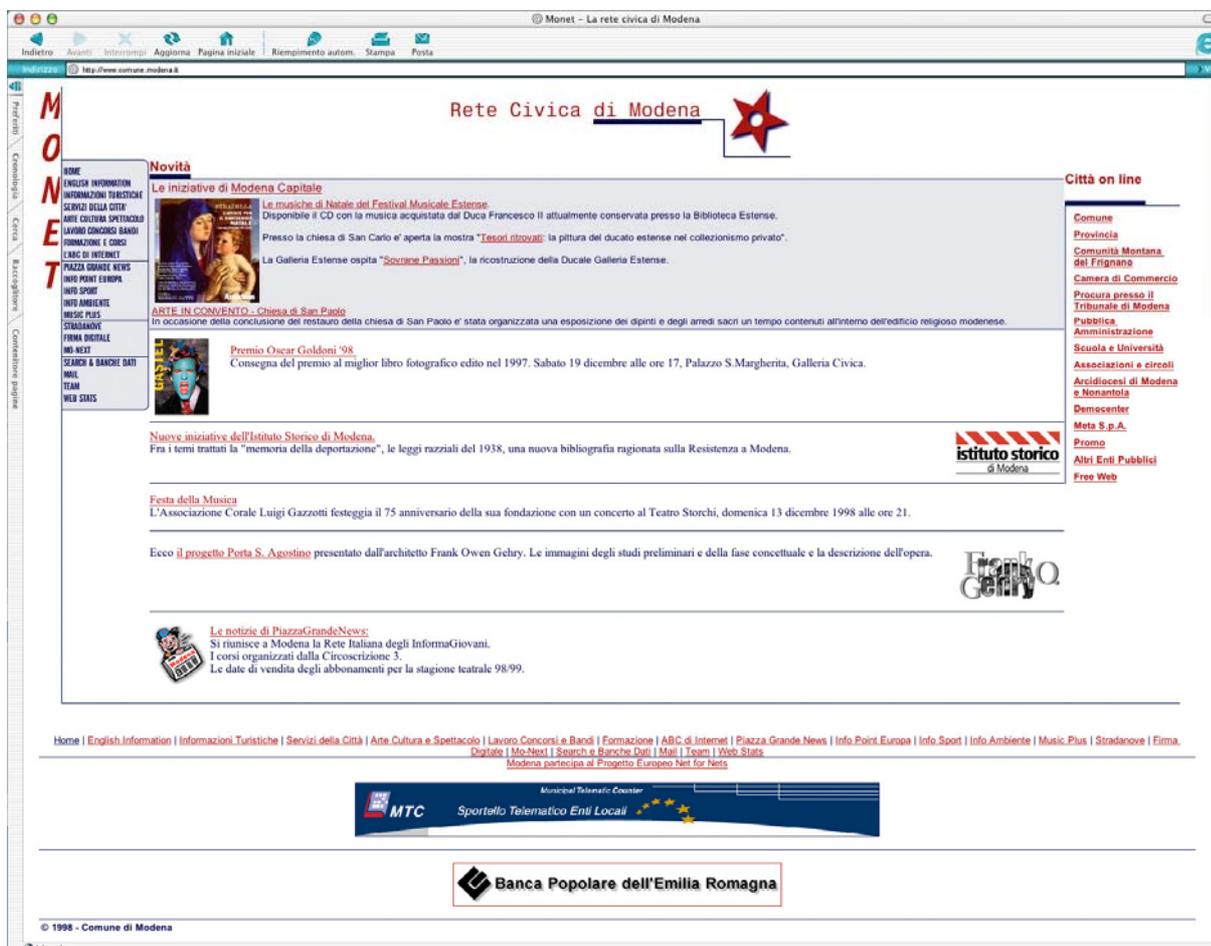


Figura 10: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 4b (1998)

Sulla base della precedente 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 della pubblica amministrazione 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 dell’importanza delle notizie e si iniziavano a sperimentare soluzioni per attribuire evidenza: posizionamento in alto, sfondi, cornici, ecc.

Vengono adottate inoltre nuove vesti grafiche per alcune pagine dedicate in modo specifico all’amministrazione comunale, in particolare per la pagina del Comune di Modena che rimarrà valida fino al re-styling della home page avviato nel 2000.

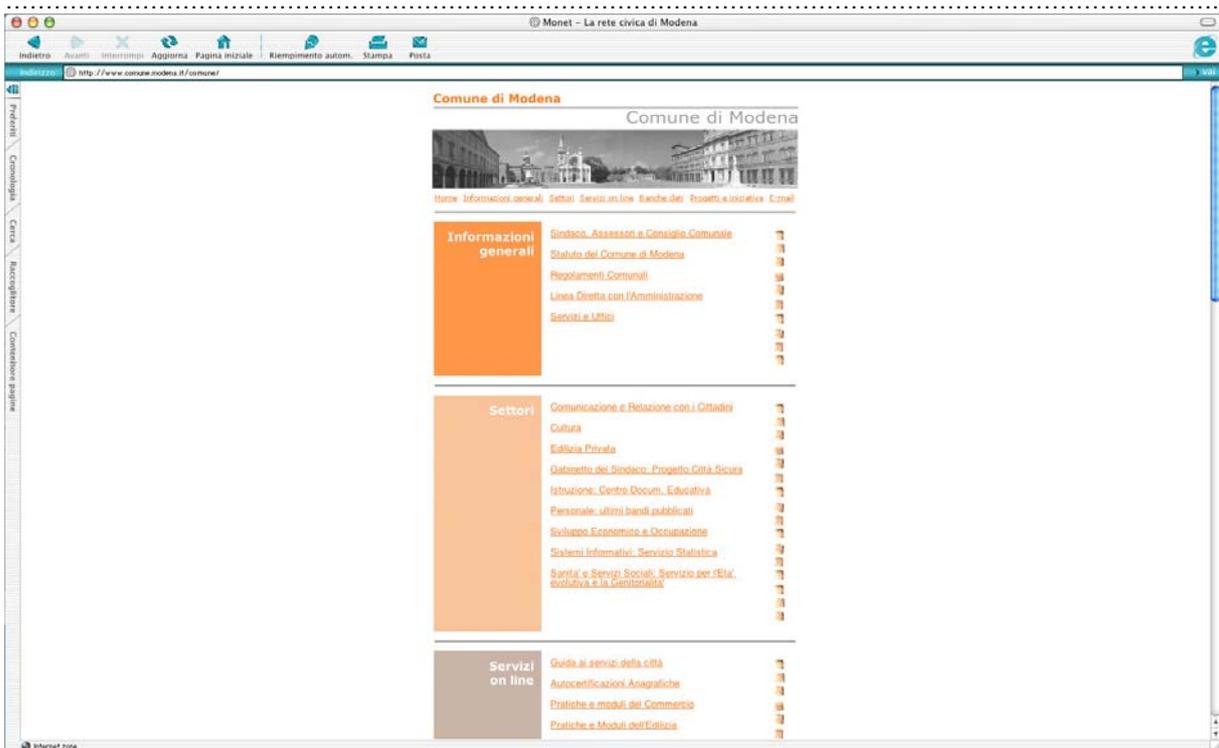


Figura 11: 1998-2001 - Pagina web dedicata all'amministrazione comunale (versione b)

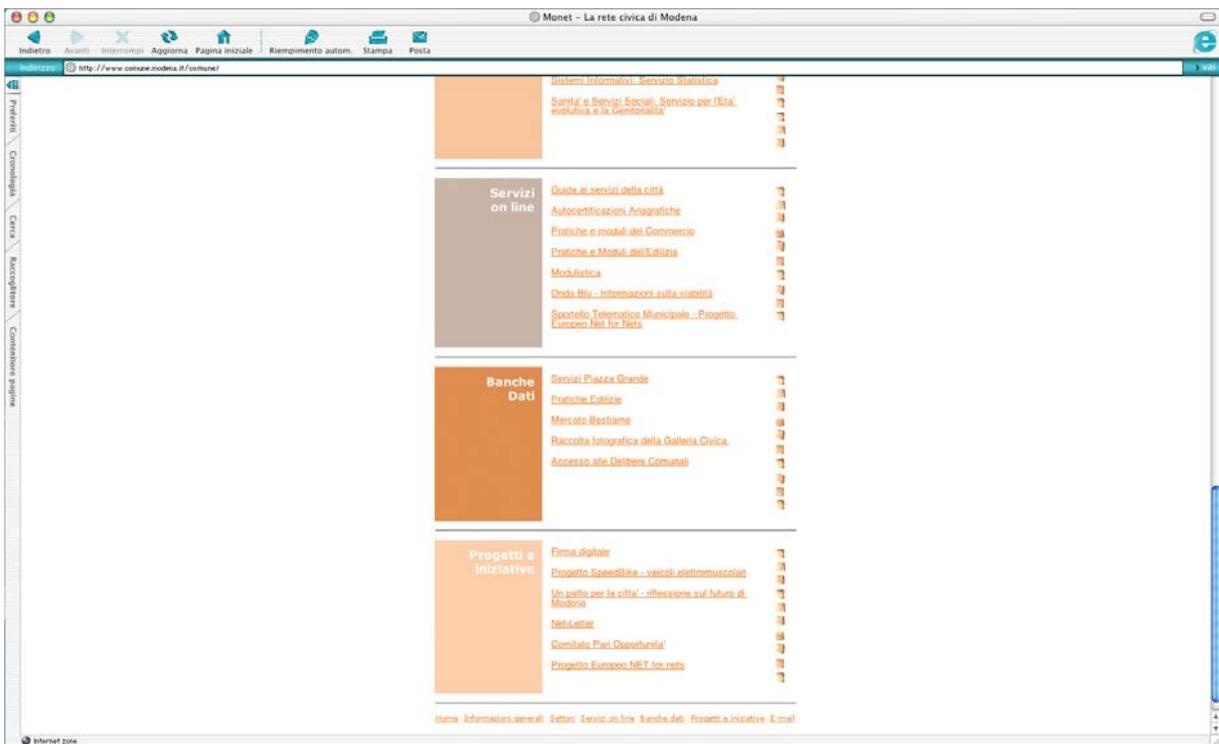


Figura 12: 1998-2001 - Pagina web dedicata all'amministrazione comunale (versione b)



**1999**

La percentuale delle famiglie USA che accedono a Internet è il 37%, in Europa l'8,1%. La percentuale delle famiglie che hanno un PC in USA è il 49,3%, in Europa il 24,3%.

La rivista americana *Nature* calcola che a febbraio del 1999 le pagine Web sono circa 800 milioni. Il motore di ricerca Altavista ne indicizza circa il 15%.

Inizia ad essere attivo in rete Napster, il primo programma di *file sharing* su cui inizia a circolare musica scaricata illegalmente.

In tutto il mondo si lavora per prevenire i possibili danni derivanti dal "millennium bug", un problema informatico legato al cambio di data che rischia di bloccare le applicazioni. Cifre enormi e squadre di programmatori vengono dirottate dallo sviluppo di nuove soluzioni informatiche all'aggiornamento dei sistemi esistenti.

Secondo l'Osservatorio Internet Italia gli italiani collegatisi a Internet almeno una volta al mese sono 5 milioni. I telefoni cellulari (Sim) sono 26 milioni.

Si scatena la "guerra dei portali" e si moltiplicano le offerte di accesso "gratuito".

In Italia Tiscali lancia l'abbonamento per accedere a Internet senza canone (si pagano soltanto gli scatti telefonici in rete urbana). Lo stesso fanno Telecom Italia e Infostrada. Un'ora di Internet via modem, in rete urbana, costa tra le 700 e le 2600 lire.

Galactica, Internet provider di Milano, è la prima società italiana a offrire connessioni a Internet tramite ADSL. Il costo è di 150.000 lire mensili di canone.

L'Unione Europea vara il programma "eEurope: An Information Society for All" che si pone come obiettivo estendere le connessioni Internet in Europa, aprire alla concorrenza tutte le reti di comunicazione e stimolare l'impiego di Internet mettendo l'accento sulla formazione e la tutela dei consumatori.

La Commissione Europea adotta il Green Paper "Public sector information: a key resource for Europe", che sottolinea l'importanza dell'informazione raccolta dalle pubbliche amministrazioni per migliorare la qualità del servizio ai cittadini.

Il Rapporto Città Digitali Rur-Censis posiziona Modena al secondo posto dopo Siena fra i comuni capoluogo (escluse le città metropolitane). Nella classifica complessiva Modena figura al 4° posto.

Mo-Net viene visitata da una media mensile di 58.000 diversi utenti e nell'anno le richieste di pagine del sito superano i 5 milioni.

Su StradaNove, il sito dedicato ai giovani, vengono avviati i primi servizi di consulenza on line. Il successo è immediato, in particolare per la sezione "Sesso e Volentieri", dove ogni settimana arrivano decine di domande di adolescenti a cui rispondono gli specialisti dei Consulenti della Regione Emilia Romagna.

## VERSIONE 5a – 1999: La Rete Civica si popola di nuove presenze (web design a cura di Sabrina Fiorini)

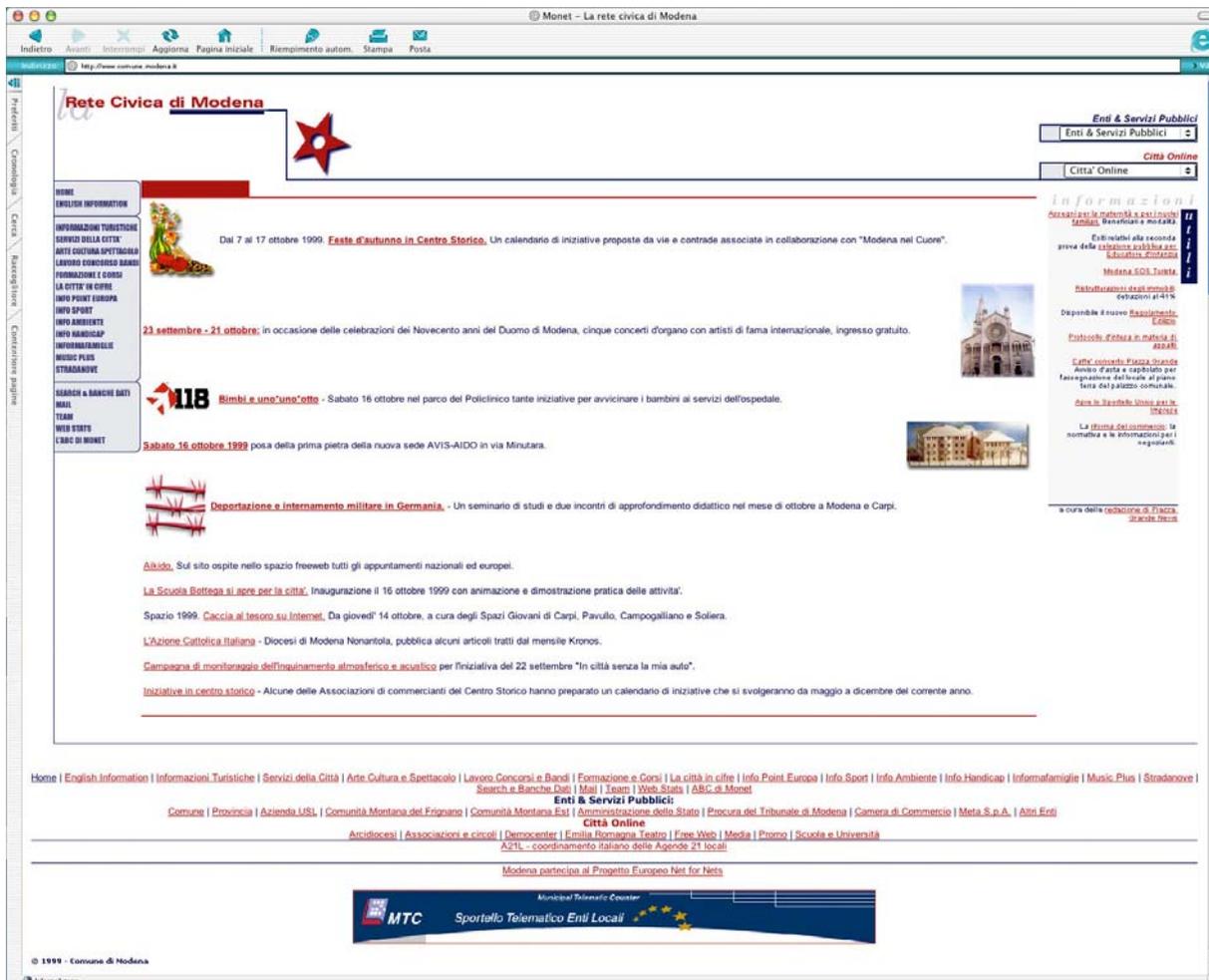


Figura 13: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 5a (1999)

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.

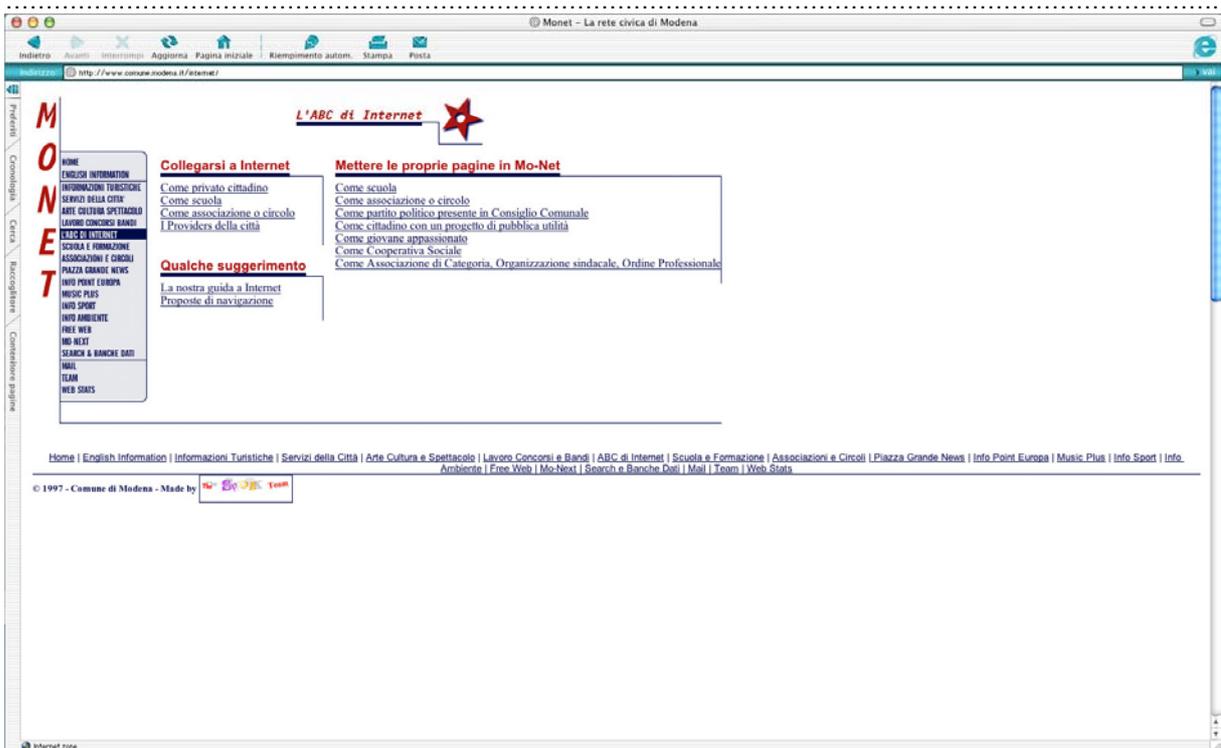


Figura 14: 1998-2001 – Sezione dedicata alle associazioni, alle scuole e ai cittadini che vogliono mettere le loro pagine web su Mo-Net



## 2000

Il modello speculativo della cosiddetta “nuova economia” manifesta le sue debolezze, con crolli in borsa e fallimenti.

La quota di americani adulti che usa Internet supera abbondantemente la soglia del 50%.

Microsoft Internet Explorer, giunto alla versione 5.5, domina incontrastato il mercato.

Una serie di attacchi informatici da parte di pirati non identificati paralizza per diverse ore alcuni dei siti più celebri di Internet: Yahoo, Amazon, eBay, CNN. Si diffonde nella rete la presenza di virus informatici che circolano tramite la posta elettronica. Il solo virus “I love you” infetta milioni di caselle e-mail provocando miliardi di danni.

Microsoft presenta ufficialmente il sistema operativo Windows 2000.

In Europa viene predisposto l’Action Plan e-Europe con l’obiettivo di estendere le connessioni Internet in Europa, aprire alla concorrenza tutte le reti di comunicazione e stimolare l’impiego di Internet mettendo l’accento sulla formazione e la tutela dei consumatori.

Nel corso dell’anno nel continente vengono scambiati quindici miliardi di SMS.

Ci sono più di un milione di host Internet in Italia: per la prima volta il paese si colloca fra i primi dieci nel mondo nell’uso della rete. Secondo Federcomin ci sono almeno 800.000 italiani che acquistano abitualmente via Internet. 590.000 piccole e medie imprese sono collegate a Internet. Oltre 2000 aziende italiane vendono online. 90 banche italiane offrono servizi di virtual banking e Internet banking. Ci sono circa 5000 imprese italiane legate a Internet, che fatturano 10.000 miliardi di lire.

Anche in Italia però molte grandi organizzazioni, che si aspettavano rapidi profitti con Internet, si trovano in difficoltà e sono costrette a ridimensionare i loro progetti.

Il 7 giugno 2000 viene approvata la legge 150 che regola le attività di comunicazione degli enti pubblici.

Esce il primo Piano d’azione per l’e-government che si propone il raggiungimento di tre obiettivi generali:

- migliorare l’efficienza operativa interna delle Amministrazioni;
- offrire ai cittadini e alle imprese servizi integrati e non più divisi secondo le competenze dei singoli enti di governo;
- garantire a tutti l’accesso telematico alle informazioni e ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

Nel Rapporto Città Digitali Rur-Censis, Modena figura al secondo posto assoluto fra i comuni capoluogo dopo Bologna, con un rating complessivo di 67/100, aggiudicandosi una valutazione 100/100 in termini di “Trasparenza Amministrativa”.

Il Comune di Modena inizia il lavoro di ricerca e documentazione sui temi della qualità delle pubblicazioni web. Si forma un team che analizza le esperienze più interessanti su usabilità, accessibilità, linee guida per la creazione di siti pubblici.

Le pagine della Rete Civica visitate nell’anno salgono a quota 10 milioni, con una media di quasi 100.000 diversi utenti ogni mese.

**VERSIONE 5b – 2000-2001: Spazio ai banner, all'ufficio stampa e al calendario eventi (web design a cura di Sabrina Fiorini)**



Figura 15: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 5b

Un restyling della quarta versione di Mo-Net introduceva tre nuovi elementi nella home page:

- Uno spazio per i banner 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.

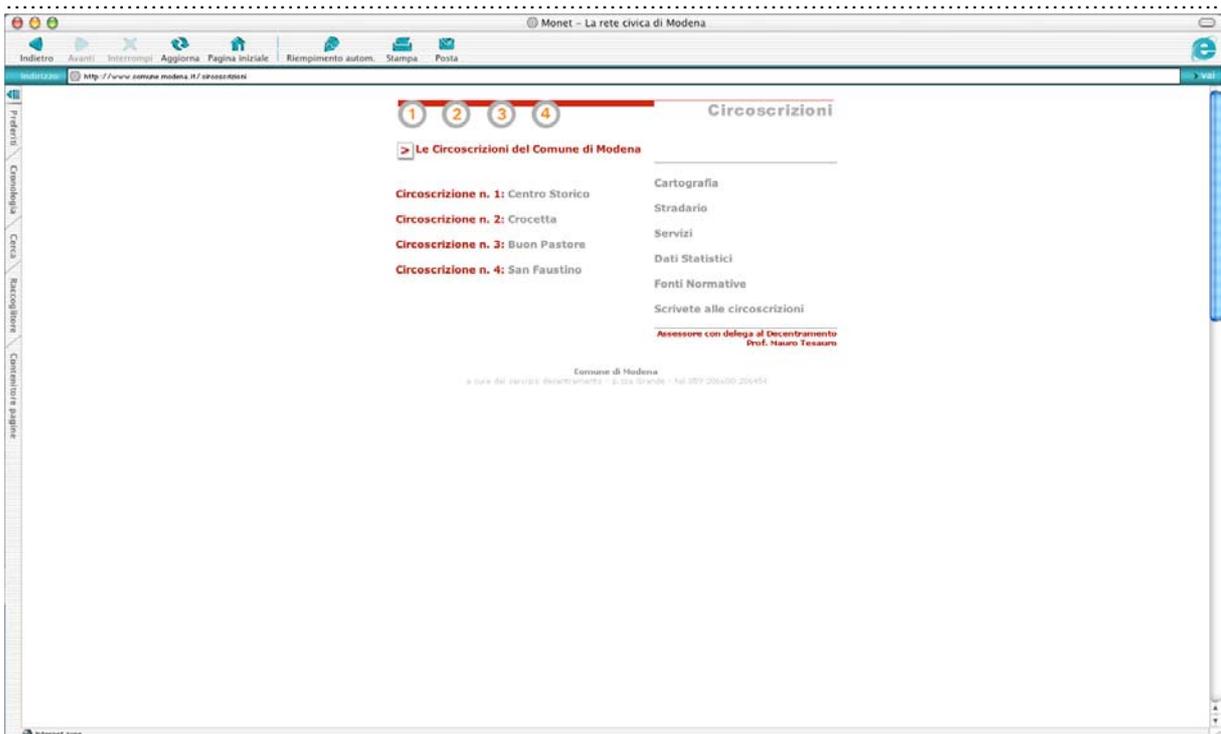


Figura 16: 2000-2002 – Pagina web dedicata alle circoscrizioni del Comune di Modena

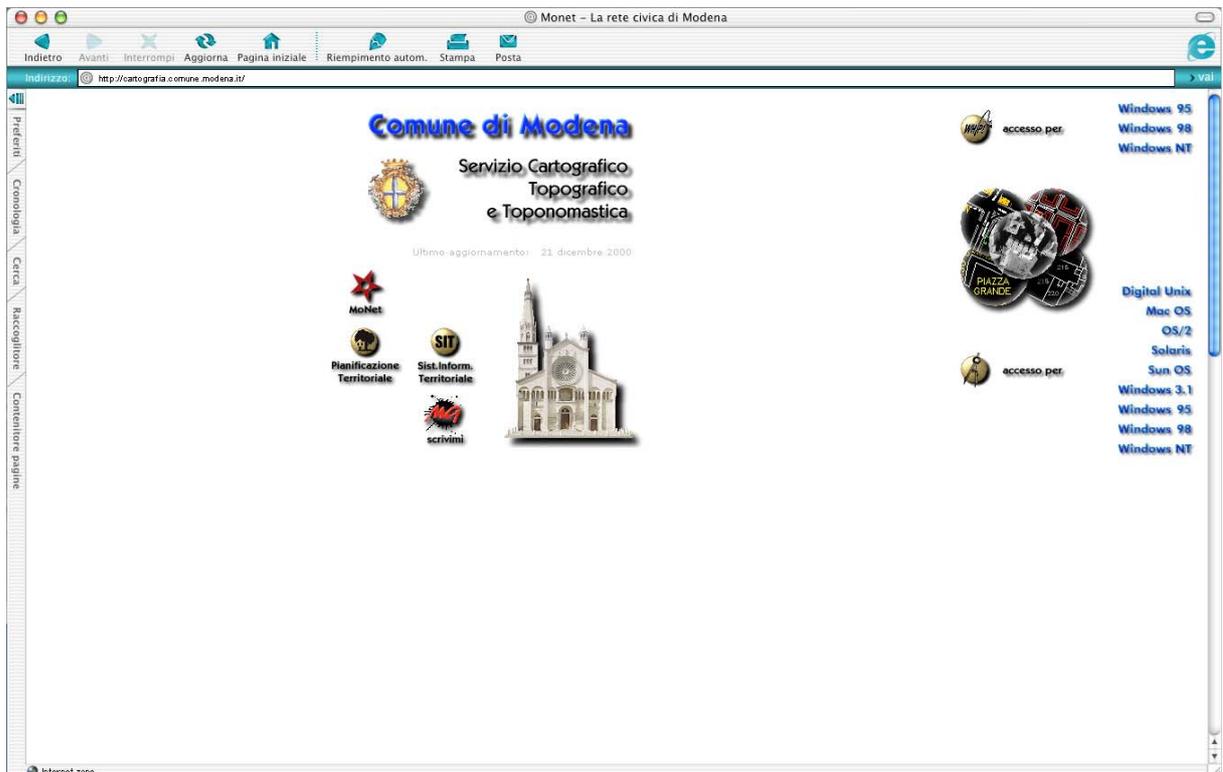


Figura 17: 2000-2005 – Pagina web dedicata alla cartografia e alle foto aeree del territorio comunale



## 2001

Ci sono 147 milioni di host Internet nel mondo, 22 milioni in Europa e più di due milioni in Italia.

Nel mondo economico e finanziario continuano a diffondersi perplessità e timori per lo sviluppo della cosiddetta new economy a causa dei sussulti nei mercati finanziari che seguono allo sgonfiamento della "bolla speculativa" nel 2000.

Il tremendo attentato alle torri gemelle di New York manda in crisi anche il mondo finanziario. Durante le ore successive all'attentato i siti statunitensi di informazione sono bombardati di richieste e non riescono a reggere il carico. Per avere informazioni aggiornate risultano ancora maggiormente efficaci i media tradizionali.

Il numero di utenti di telefonia GSM nel mondo supera il mezzo miliardo.

Microsoft rilascia il sistema operativo Windows XP e il pacchetto software Office XP.

Cominciano a diffondersi energiche iniziative in favore del "software libero" e si delineano anche posizioni su questo argomento dell'Unione Europea.

Il concetto di e-governance viene promosso a livello europeo, la società dell'informazione diventa anche società della conoscenza.

Nella Comunicazione sul piano d'azione del 25 settembre 2001 "Communication on improving the accessibility of public Web sites and their content" la Commissione europea esorta gli Stati membri dell'Unione a tener presente l'esigenza che i contenuti digitali siano accessibili.

Il numero degli italiani su Internet è stimato a 9,3 milioni da Doxa e dall'istituto Mori. Solo il 15% degli utenti Internet italiani fa acquisti online (nel resto d'Europa la media è il 56%). Nella pubblica amministrazione e nelle scuole italiane si calcola un personal computer ogni sette persone; negli Stati Uniti, un computer per ogni persona.

I gestori cellulari Tim, Blu e Wind iniziano a offrire in Italia il servizio GPRS, portando la velocità di connessione a Internet da cellulare da 9600 bps a circa 25000 bps. Oltre alla velocità, cambia il criterio di tariffazione: non più a tempo, ma a traffico.

Il governo italiano approva la legge sull'editoria (62/2001) che prevede che qualsiasi sito Web che venga aggiornato periodicamente e fornisca informazioni al pubblico debba registrarsi in tribunale come testata giornalistica e dotarsi di un "direttore responsabile" che appartenga all'Ordine dei Giornalisti, nonché indicare chiaramente lo "stampatore" del sito.

Vengono pubblicate la Direttiva del Governo "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni" e la circolare AIPA "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili".

Nel Rapporto Città Digitali Rur-Censis Modena scende inaspettatamente al 13° posto assoluto fra i comuni capoluogo. La valutazione funge da stimolo per una profonda revisione di tutta la struttura di navigazione del sito e l'organizzazione dei contenuti e dei servizi. Vengono potenziate le attività per il presidio e miglioramento della qualità dei servizi telematici.

Il progetto del Sistema Informativo Territoriale del Comune di Modena vince al FORUM-PA il premio nazionale per l'e-government

Nel PEG del Settore Sistemi Informativi e Telematici, Comunicazione e Relazione con i Cittadini vengono individuati fra gli obiettivi:

- 1 - Qualificazione e sviluppo di nuovi servizi interattivi e bidirezionali sulla rete civica Mo-Net
- 2 - Definizione di standard di qualità per la presenza del Comune sul Web:

- rifacimento del sito con particolare attenzione a accessibilità e usabilità;
- riorganizzazione dell'area informazione, documentazione, servizi e comunicazione per gli organismi politici e per i settori dell'Amministrazione;
- creazione di un coordinamento intersettoriale per operatori con responsabilità diretta nella gestione di sistemi e servizi di comunicazione;
- presentazione on line di tutta la documentazione amministrativa dell'Ente (regolamenti, ordinanza, bandi).

3 - Progettazione del sistema Unox1 per la comunicazione personalizzata via e-mail e tramite telefonia cellulare con il Comune di Modena

Il tavolo di coordinamento del settore Sistemi Informativi e Telematici, Comunicazione e Relazione con i Cittadini definisce un percorso formativo per lo staff che implementa la Rete Civica e i servizi on line

Con un'apposita delibera il Comune di Modena si dota di specifici "Standard di qualità per i servizi on line" che determinano i parametri relativi ad usabilità, accessibilità e aggiornamento delle pagine web. La delibera norma anche complessivamente l'uso di Internet da parte dell'ente. Si tratta della prima azione di questo tipo in Italia, che sarà successivamente seguita da numerose altre amministrazioni.

Le pagine della Rete Civica visitate sono più di 12 milioni all'anno, con oltre 100.000 diversi visitatori al mese.

### Atti di riferimento

- Delibera n. 1195 (28/12/2001) - Indirizzi generali relativi all'utilizzazione di Internet
- Standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena

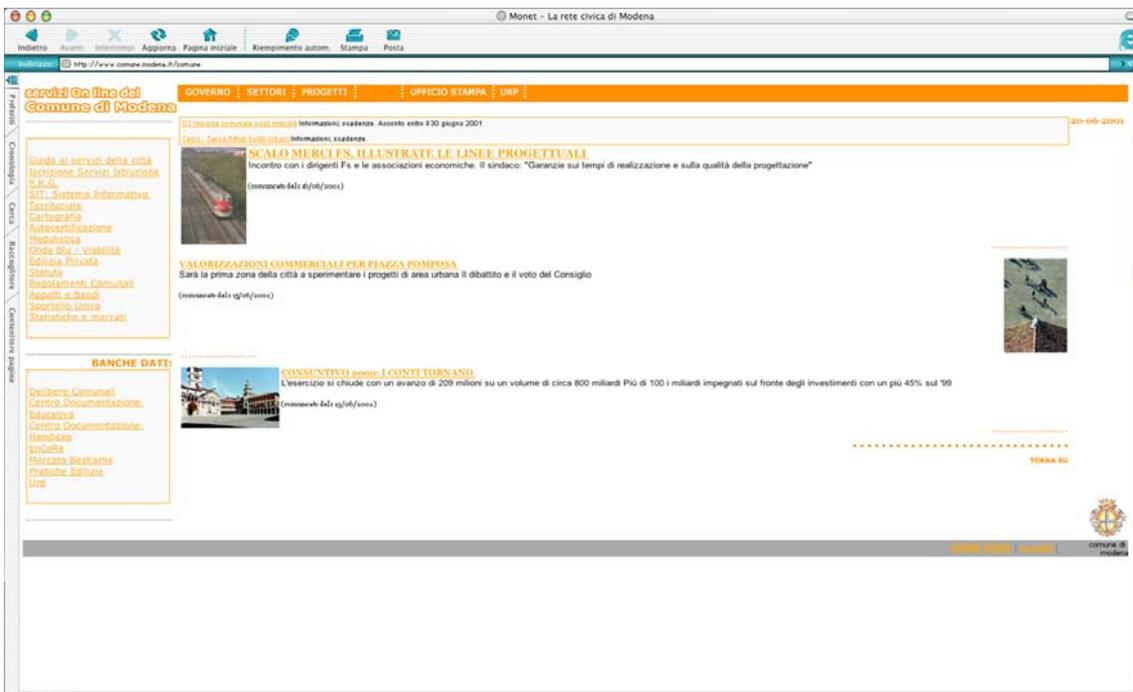


Figura 18: 2001 – Pagina web dedicata all'amministrazione comunale

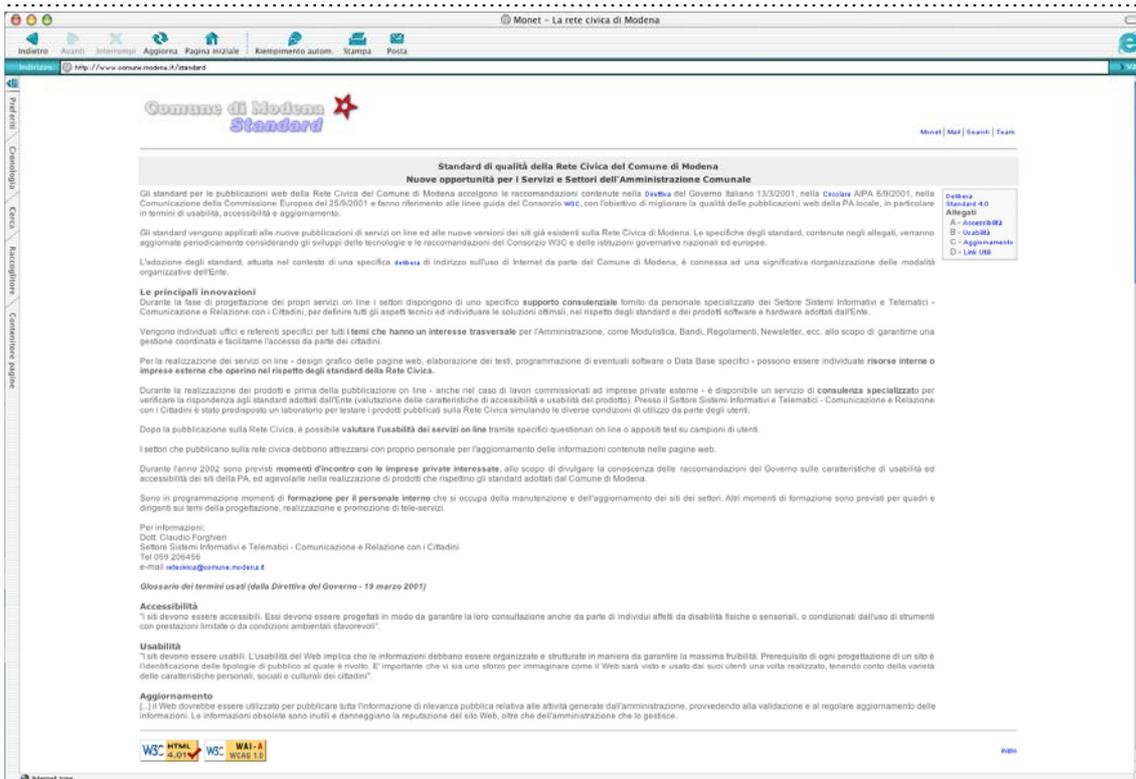


Figura 19: 2001 – Pagina web dedicata agli standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena

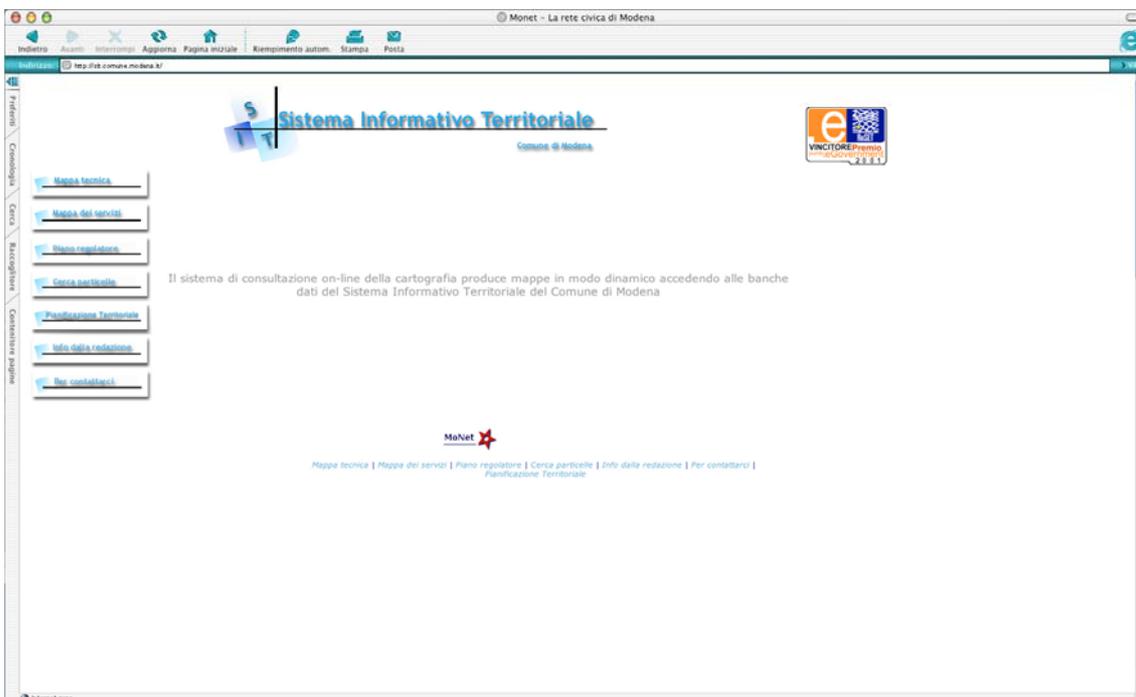


Figura 20: 2001-2005 – Sistema Informativo Territoriale: sistema di consultazione on line che permette di collegare le mappe del territorio alle banche dati dell'amministrazione



## 2002

Gli utenti Internet nel mondo continuano a crescere ininterrottamente.

La libreria on line Amazon.com dichiara il suo primo utile. E' un importante segnale positivo di ripresa dopo gli spettacolari fallimenti di gran parte delle cosiddette "dotcom".

I servizi di posta elettronica continuano ad essere affetti dal problema dello spamming, aggravato anche da alcuni virus.

Si diffonde il programma peer-to-peer "BitTorrent". Il suo aspetto innovativo è che trasforma ogni utente in downloader e simultaneamente uploader. In questo modo, più è alto il numero di utenti che vuole scaricare un file, più è alto il numero di utenti che lo offre. Nel mondo vengono scambiati illegalmente fra gli utenti milioni di file musicali e multimediali.

In Europa viene lanciato e-Europe 2005 "Una società dell'informazione per tutti: eGovernment, eLearning, eHealth ed eBusiness". Il piano prosegue l'azione di e-Europe 2002 che era soprattutto imperniato sull'estensione della connettività Internet in Europa. Il nuovo piano, approvato dal Consiglio Europeo di Siviglia nel giugno 2002, mira a tradurre questa connettività in un aumento della produttività economica e un miglioramento della qualità e dell'accessibilità dei servizi a profitto di tutti i cittadini europei, sulla base di un'infrastruttura a banda larga protetta e ampiamente disponibile.

In Italia esce il primo "Avviso per la selezione di progetti per l'attuazione dell'e-government" con l'Allegato 1 che specifica la classificazione dei servizi erogati dalle amministrazioni locali per "Eventi della vita".

Il Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione definisce i 10 obiettivi di legislatura per la digitalizzazione dell'amministrazione, fra i quali: "Diffondere competenze, esperienze e pratiche di monitoraggio della customer satisfaction per i servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche locali e centrali"; "Promuovere nelle amministrazioni programmi di miglioramento continuo, basati sulla valutazione della customer satisfaction".

La presidenza del Consiglio dei Ministri pubblica una direttiva contenente le linee guida in materia di accessibilità, usabilità, efficacia, identificazione, privacy e monitoraggio da seguire per l'utilizzo del dominio Internet "gov.it". Il Comune di Modena è il secondo capoluogo ad avere i requisiti per ottenere la registrazione.

Nel Rapporto Città Digitali Rur-Censis, Modena risale al 5° posto fra i comuni capoluogo e viene citata come *best practice* sia per l'innovativa organizzazione dei contenuti basati anche sul concetto di "Eventi della vita", che per il sistema Unox1:

*Nel comune di Modena il progetto "Unox1" rappresenta l'inizio di un progetto teso a strutturare una comunità di utenti coinvolti e attivi. Il servizio consiste nell'invio di newsletter personalizzate allo scopo di creare una rete di redattori e al tempo stesso un pubblico fidelizzato a cui somministrare questionari per monitorarne l'opinione.*

Il progetto viene avviato nel mese di maggio 2002 e raccoglie immediatamente un notevole interesse sia presso i cittadini che presso gli uffici dell'amministrazione. Alla fine dell'anno si contano le prime 5000 iscrizioni.

Le pagine scaricate dal sito della rete civica superano i 14 milioni. Ogni mese circa 200.000 diversi utenti visitano il sito.

L'attenzione alla qualità del servizio on line diventa un motivo costante. I nuovi servizi on line vengono sottoposti a test di usabilità.

Nel PEG del Settore Sistemi Informativi e Telematici, Comunicazione e Relazione con i Cittadini vengono individuati fra i nuovi obiettivi:

1 - Pianificazione di un sistema permanente di rilevazione della soddisfazione dei cittadini su diversi servizi dell'Amministrazione Comunale

## 2 - Attivazione di strumenti, regole e iniziative per migliorare la comunicazione interna.

Il sito per i giovani StradaNove ottiene il certificato di qualità internazionale "HON - HEALTH ON THE NET " in relazione al servizio di consulenza sulla sessualità "Sesso & volentieri". In occasione del ForumPA e dell'Italian Web Award StradaNove viene designato il "miglior sito italiano dedicato ai giovani".

**VERSIONE 6a – 2002-2003: Una nuova interfaccia (web design a cura di Monica Prandini)**

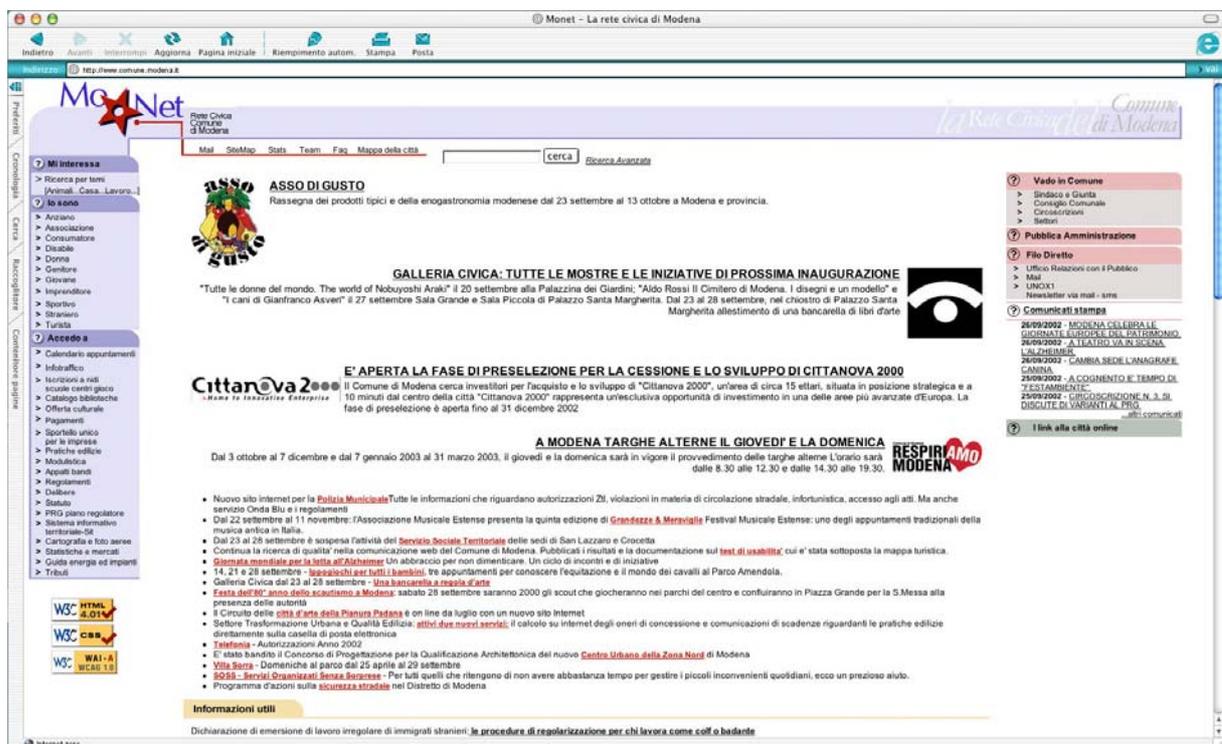


Figura 21: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 6a (2002-2003)

Questa versione rappresentava la concretizzazione del lavoro di ricerca e sviluppo 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.

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 il riconoscimento che l'utenza poteva trovarsi in condizioni diverse di conoscenza ed esperienza, portavano a proporre un sistema di orientamento basato su categorie concettuali di navigazione immediatamente riconoscibili, in grado di guidare all'obiettivo attraverso molteplici percorsi.

Le informazioni venivano quindi riorganizzate completamente in modo da renderle fruibili da

diverse tipologie di utenti dotati di vari gradi di alfabetizzazione informatica e favorire l'accesso intuitivo ai servizi secondo tre modalità di navigazione:

- Per argomenti (modalità definita con l'etichetta "Mi interessa"), convertendo i temi di competenza del Comune di Modena in una terminologia mutata dall'esperienza comune e riferita ai principali eventi della vita di cittadini e imprese, per permettere all'utente un orientamento il più intuitivo possibile.
- 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 ad una vasta scelta di argomenti correlati in modo da ricoprire quanti più aspetti possibili della vita e delle esperienze di chi appartiene a queste categorie.
- 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 ad un menu semplificato delle pagine interne per consentire una migliore fruizione dei reali contenuti di interesse dell'utenza, pur garantendo un sistema di orientamento costante - le cosiddette 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.

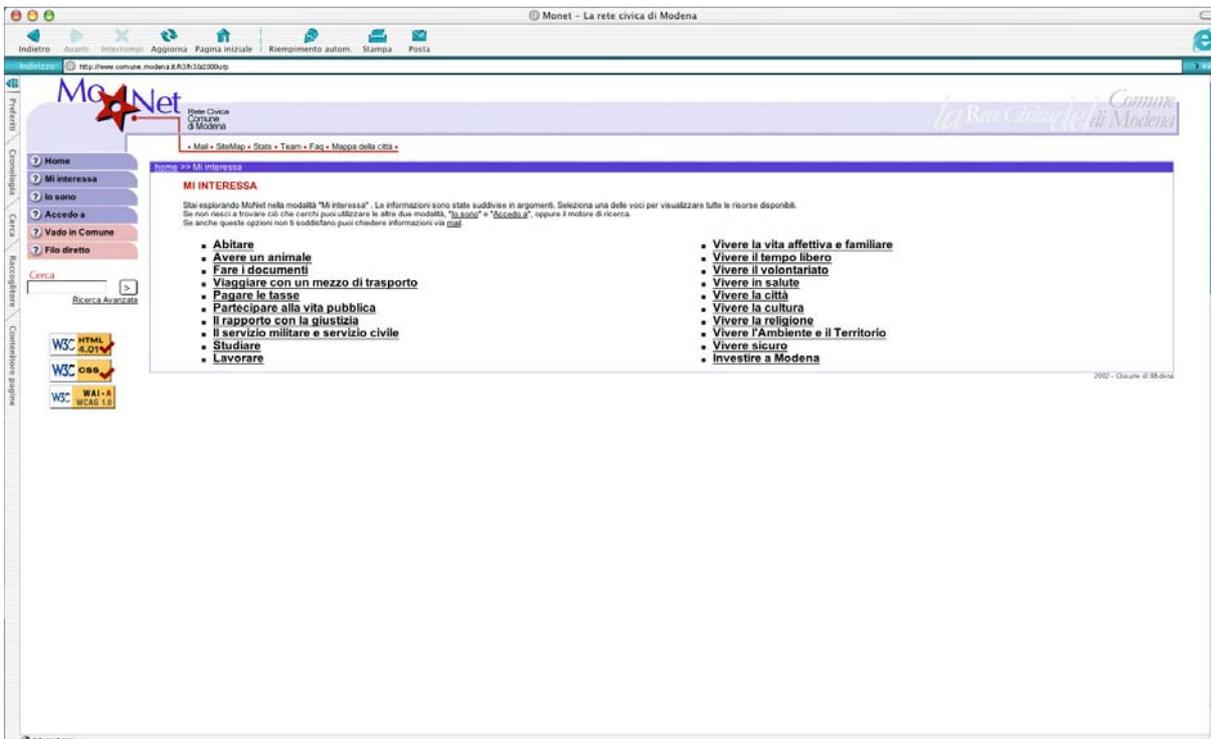


Figura 22: 2002-2005 – Modalità di navigazione per argomenti



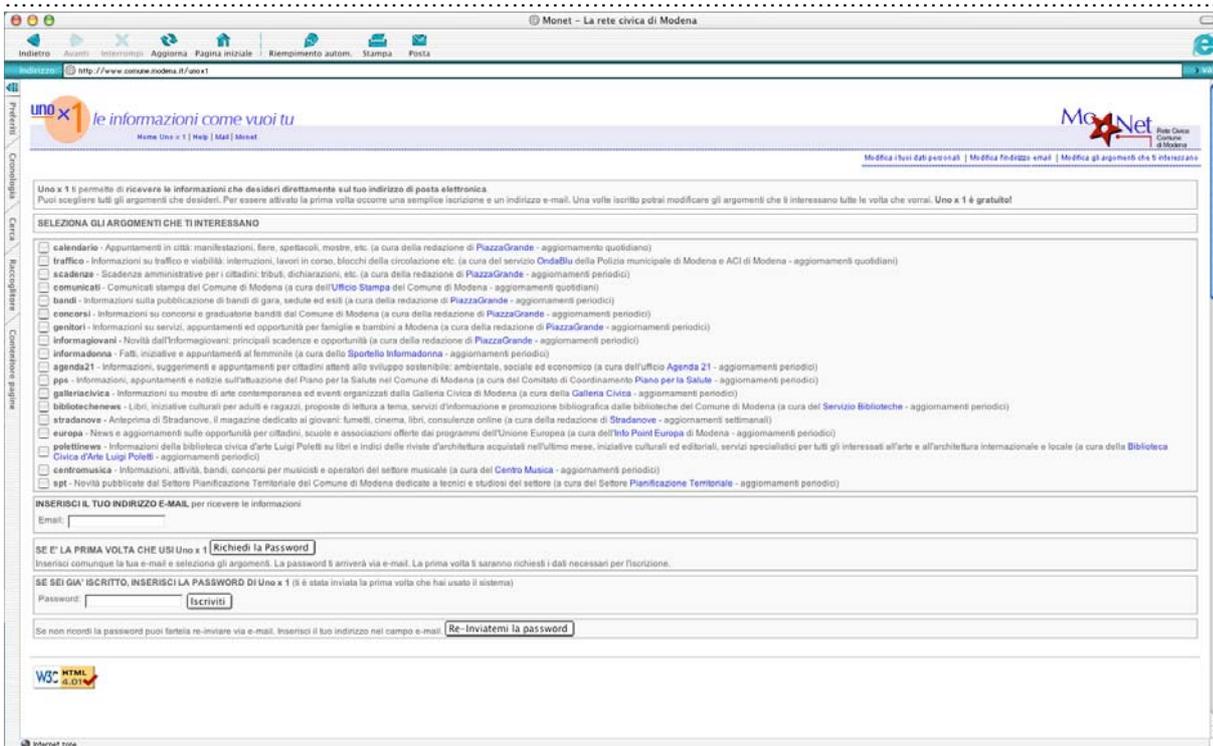


Figura 25: 2002 – La prima interfaccia di Unox1: il sistema di comunicazione con i cittadini che offre la possibilità di ricevere newsletter e partecipare ai sondaggi dell'amministrazione

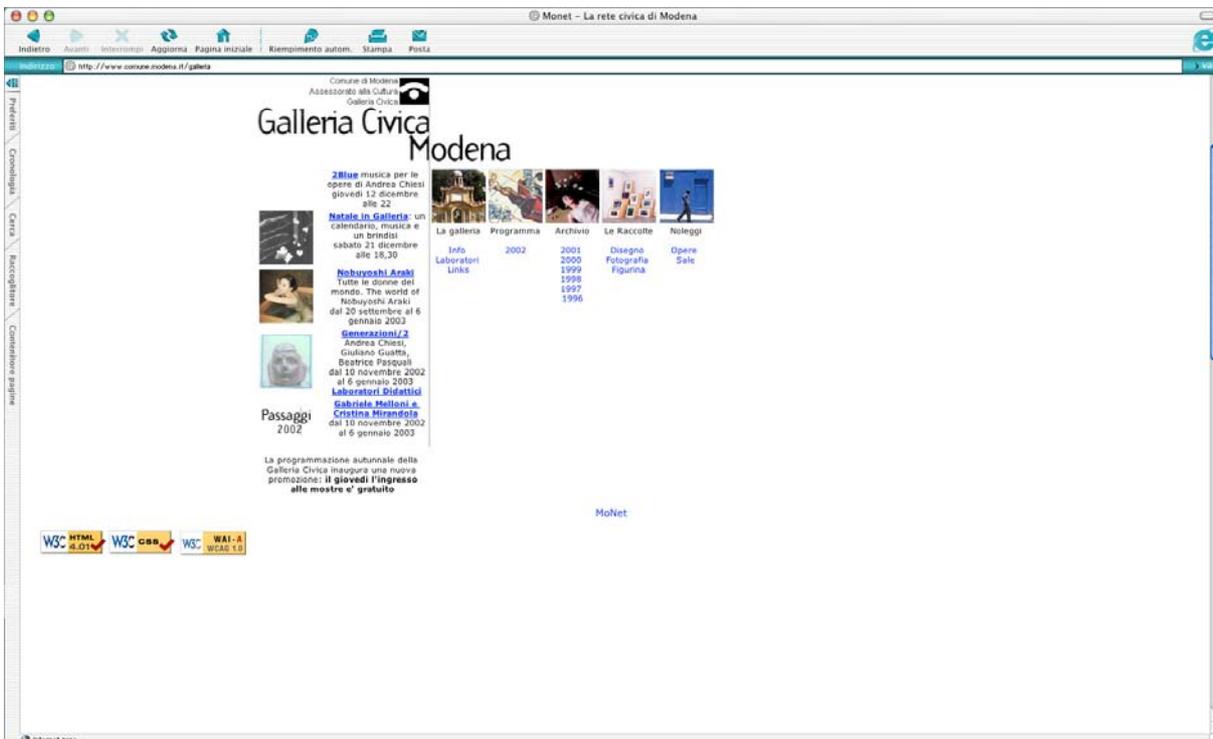


Figura 26: 2002-2003 - Sito della Galleria Civica di Modena

## 2003

Ci sono 233 milioni di host Internet nel mondo, 34 in Europa, 5 in Italia. La rete continua a svilupparsi seppure con forti squilibri fra le diverse aree geografiche. Il numero di e-mail non richieste (spam) che circola sulla rete supera quello dei messaggi regolari.

Le autorità americane, europee e italiane cominciano a prendere coscienza di problemi come lo spam, le truffe online e la pirateria informatica.

Continua a crescere nel mondo la diffusione di soluzioni Open Source.

La Commissione Europea produce la Comunicazione del 26 settembre 2003 "Il ruolo dell'eGovernment per il futuro dell'Europa". L'eGovernment viene riconosciuto come uno degli strumenti essenziali per fornire servizi al pubblico più efficaci e di migliore qualità, per ridurre i tempi di attesa degli utenti, migliorare la trasparenza e la responsabilità dei servizi.

Il Dipartimento per la Funzione Pubblica – Urp degli Urp, pubblica la "Guida alla comunicazione istituzionale on line" (la guida è frutto del Laboratorio di benchmarking sulla qualità della comunicazione pubblica su Internet, a cui ha partecipato anche il Comune di Modena).

La Regione Emilia Romagna pubblica il primo rapporto "Benchmarking della società dell'informazione". Fra i diversi indicatori emerge che la provincia di Modena esprime una qualità media dei siti della pubblica amministrazione superiore a tutte le altre province della regione.

Piazza Grande, il sistema integrato di servizi di informazione e orientamento rivolti ai cittadini del Comune di Modena, consegue la Certificazione di qualità Uni En Iso 9001:2000.

Il Comune di Modena ottiene la menzione di merito per il premio "Chiaro!- Progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo", indetto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

La ricerca della qualità dei servizi on line porta numerosi frutti e riconoscimenti.

La Rete Civica del Comune di Modena, Mo-Net ottiene la menzione speciale come Best E-Government Project al Bardi Web 2003. Vince il Premio "P.A. APERTA per l'accessibilità delle amministrazioni e dei servizi ai disabili e alle fasce deboli " del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie nella categoria "Servizi on line". Ottiene il premio speciale per il Dialogo con i Cittadini in occasione dell'Italian Web Awards.

Il sistema Unox1 vince il 1° premio per l'area Organizzazione, back e front office, sito Internet, informatizzazione e tecnologia in occasione del Premio Nazionale per le Eccellenze nella Comunicazione della Pubblica Amministrazione, ed è fra i progetti vincitori della seconda edizione del concorso "In viaggio" organizzato dalla Regione Emilia Romagna insieme a Ferpi per premiare le migliori esperienze e i progetti di comunicazione pubblica più innovativi.

Le iscrizioni ad Unox1 salgono a 13.000.

Nel corso dell'anno sono state scaricate dalla rete civica più di 15 milioni di pagine web, con una media di oltre 200.000 visitatori mensili.

Con il progetto "IV Conoscenza" viene finanziata l'apertura di nuovi punti di accesso a Internet presso centri di aggregazione e associazioni. Le postazioni pubbliche disponibili in città salgono così a diverse decine distribuite in tutti i quartieri e nelle frazioni.

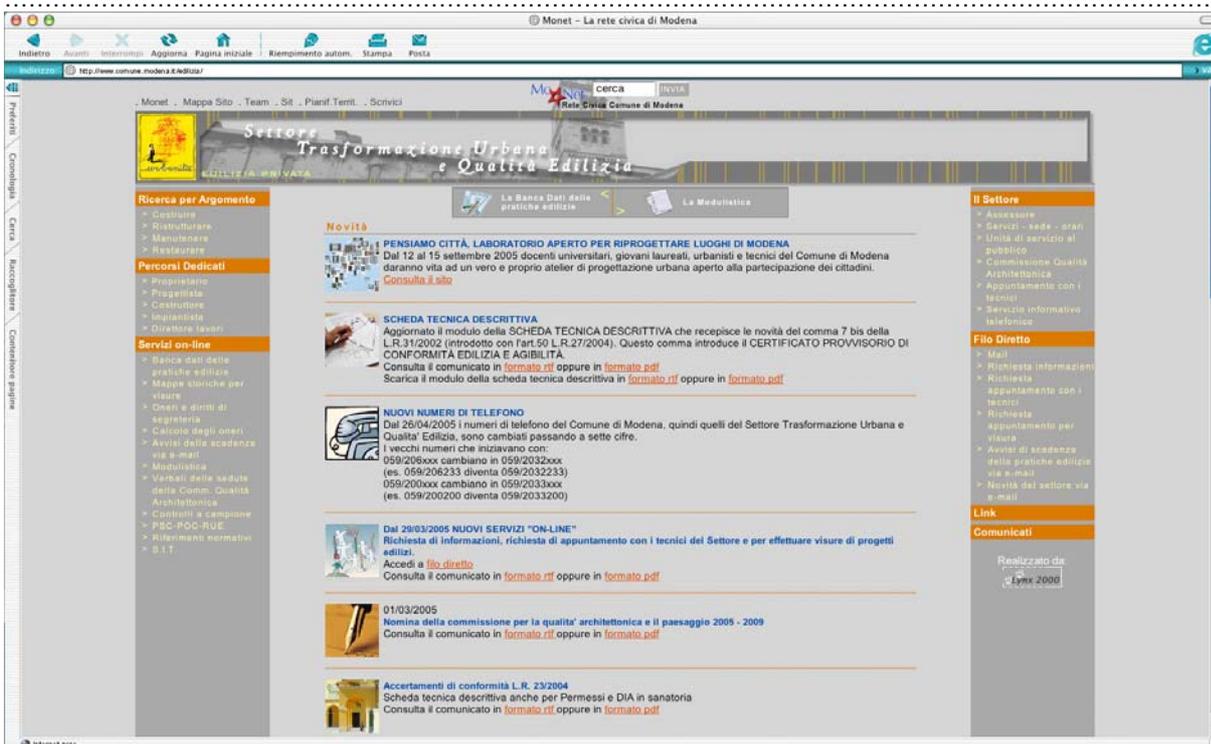


Figura 27: 2003-2005 – Sito del Settore Trasformazione Urbana e Qualità Edilizia

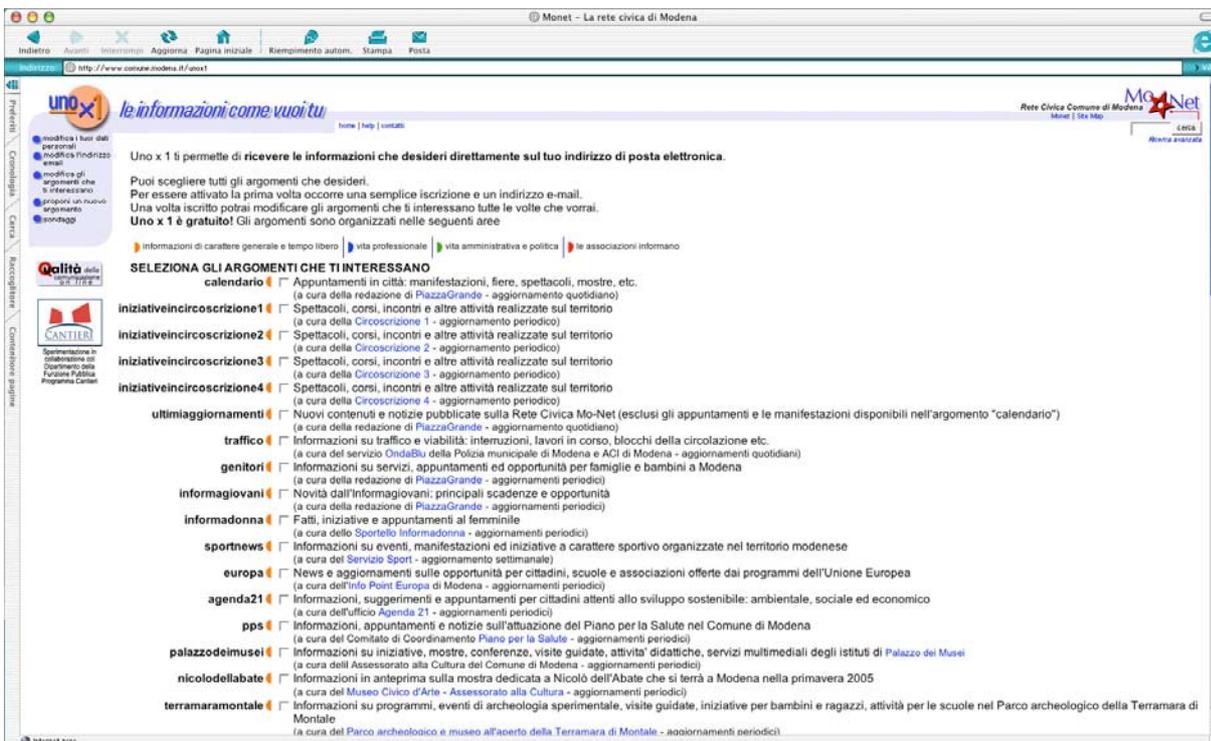


Figura 28: 2002-2005 – La seconda interfaccia di Uno x 1: il sistema di comunicazione con i cittadini che offre la possibilità di ricevere newsletter e partecipare ai sondaggi dell'amministrazione

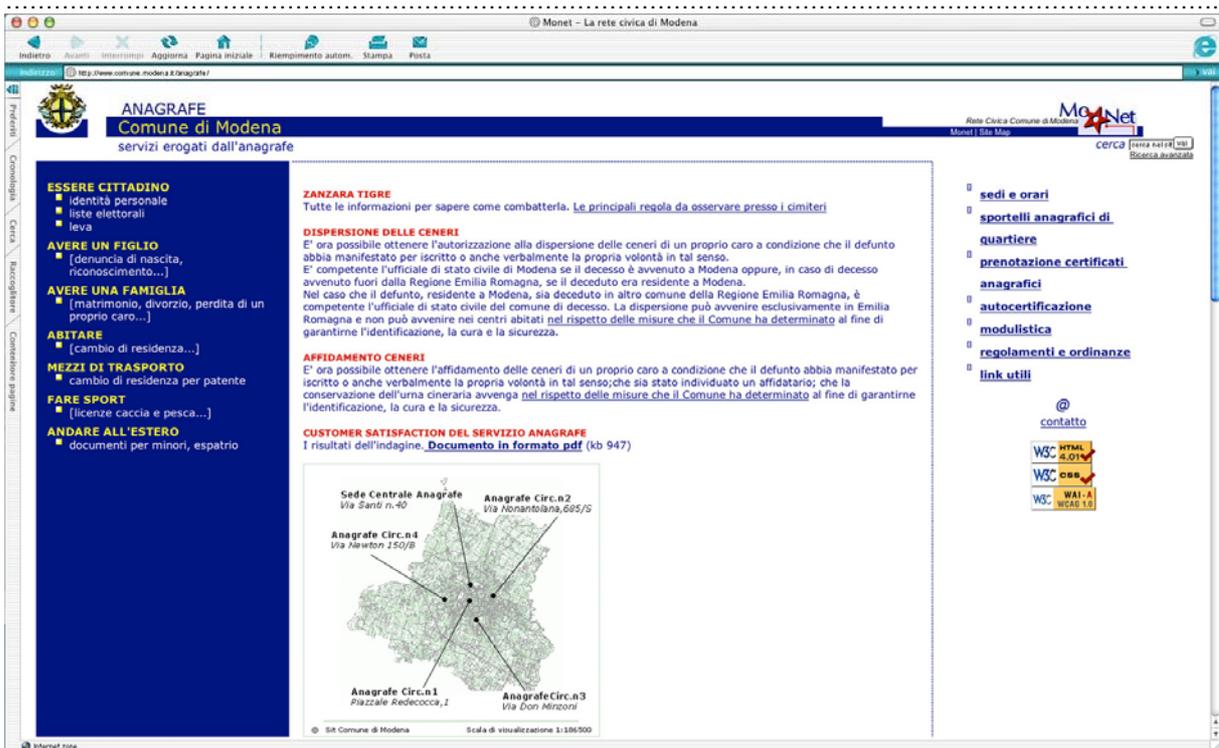


Figura 29: 2003-2005 – Sito dell'Anagrafe del Comune di Modena

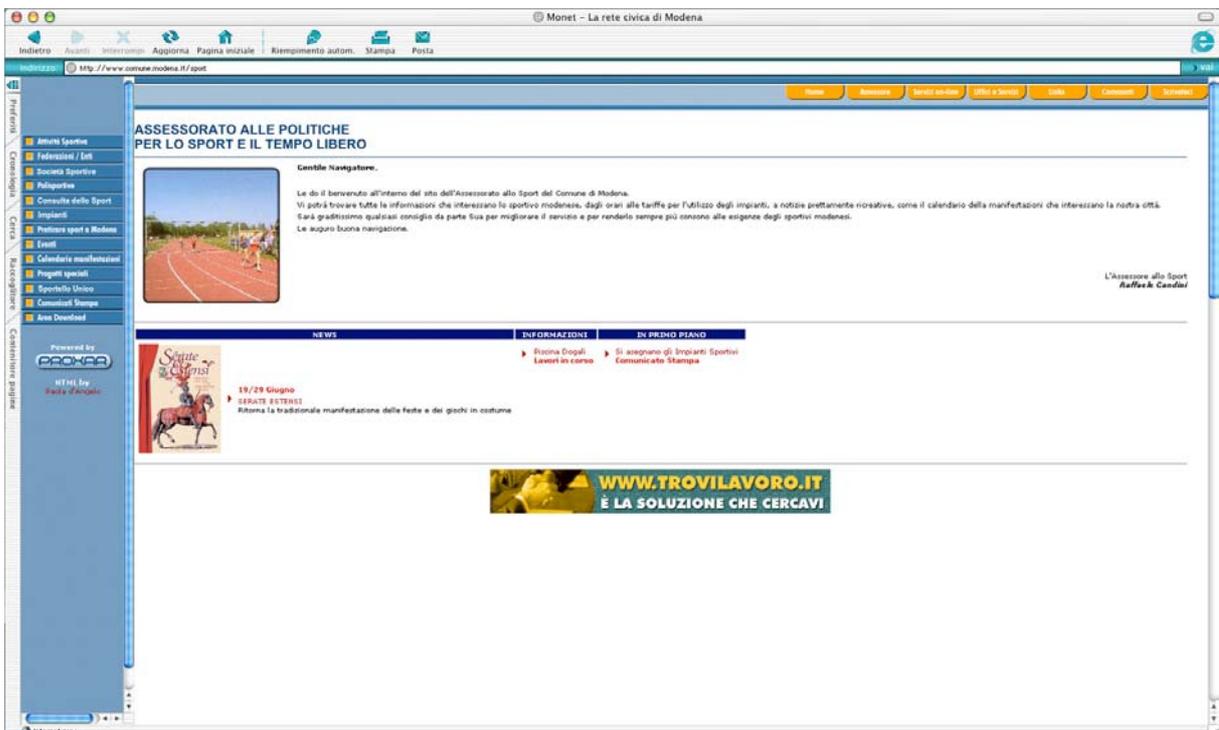


Figura 30: Sito dell'Assessorato alle Politiche per lo Sport e il Tempo Libero



## 2004

Ci sono 318 milioni di host Internet nel mondo, 54 in Europa, 9 in Italia. Con l'entrata di dieci nuovi membri il numero di host Internet nell'Unione Europea sale a 49 milioni.

In Italia il Parlamento approva la "Legge Stanca" (Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 - Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici)

Il Rapporto Città Digitali Rur-Censis posiziona Modena al terzo posto complessivo fra i comuni capoluogo e al primo posto assoluto in termini di usabilità e accessibilità del sito.

*Il Comune di Modena ha avviato un ampio lavoro di analisi e riprogettazione delle proprie attività di comunicazione e informazione su web. Il percorso intrapreso 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 all'individuazione dei primi standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena.*

Il Comune di Modena approva con apposite deliberazioni della Giunta Comunale:

- lo sviluppo e l'utilizzo di software libero nei programmi informatici dell'ente;
- la Carta dei Servizi di Comunicazione e Relazione con i Cittadini del Comune di Modena.

Viene presentato il portale dei pagamenti on line "Più F@cile Più Comodo" con cui è possibile pagare le contravvenzioni e tutte le rette e le tariffe comunali.

La Rete Civica Mo-Net vince il "Premio SIE 2004 - Usabilità dei siti WEB", indetto dalla Società Italiana di Ergonomia, ed è menzionata tra i siti eccellenti nella categoria Pubblica Amministrazione del Premio Italian Web Awards 2004.

Il sistema Unox1 è tra i vincitori della quinta edizione del premio 'Cento progetti al servizio dei cittadini', realizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con il Formez

Le iscrizioni a Unox1 salgono a 20.000 per un'offerta complessiva di quasi 50 diversi argomenti. Dalla Rete Civica vengono scaricati più di 16 milioni di pagine web.

### Atti di riferimento

- Delibera n. 313 (20/04/2004) - Determinazioni sull'uso del software libero
- Carta dei Servizi di Comunicazione e Relazione con i Cittadini:
  - Carta dei Servizi
  - Allegato 2 alla Carta dei Servizi: procedimenti
  - Delibera n. 280 (08/04/2004)

**VERSIONE 6b – 2004-2005: Verso una logica di integrazione multicanale e una maggiore accessibilità (web design a cura di Monica Prandini)**

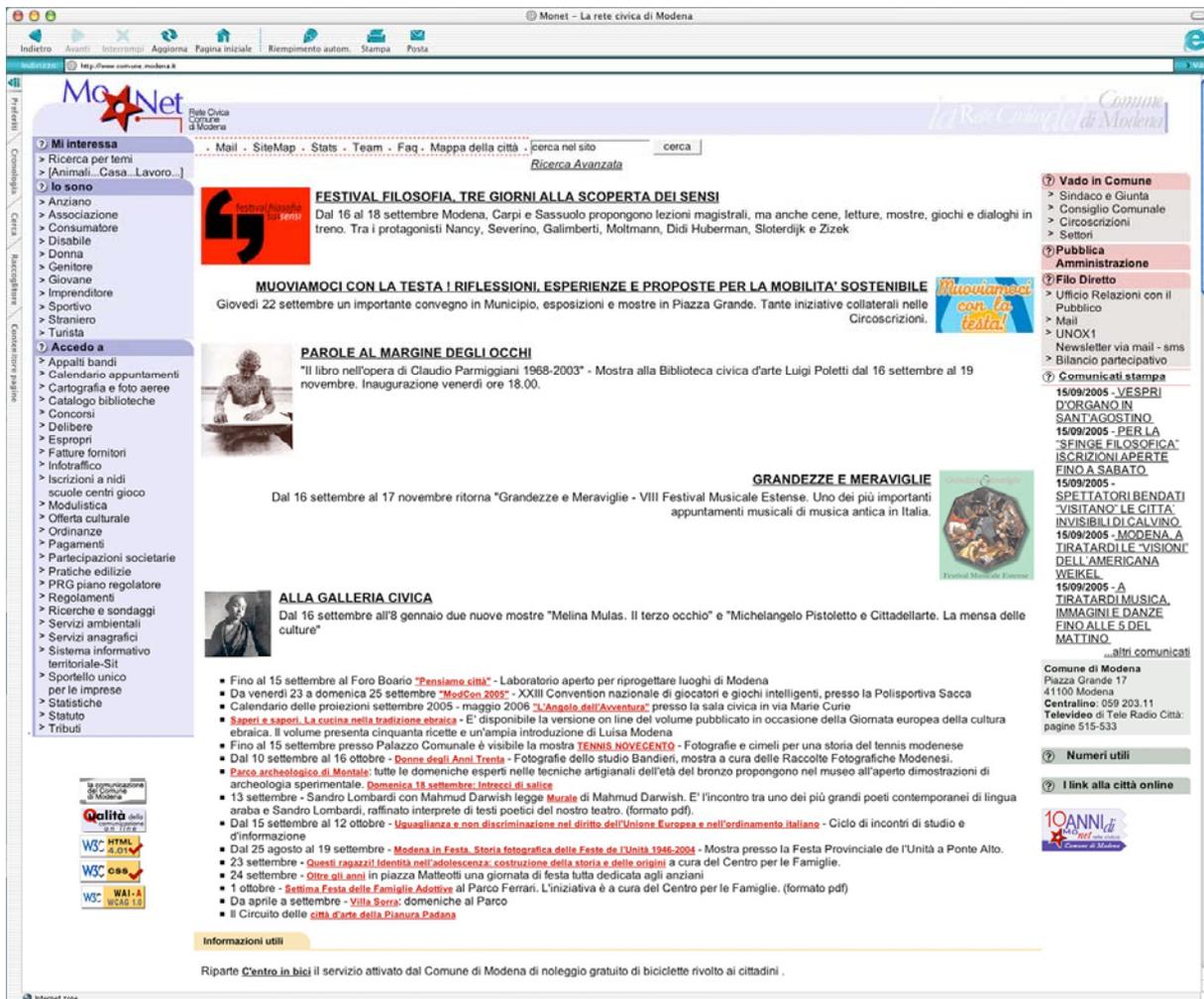


Figura 31: Home Page della Rete Civica Mo-Net – Versione 6b (2004-2005)

Questa versione di Mo-Net, pur essendo graficamente simile a quella precedente, era 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 erano 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 veniva 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 diveniva così il nodo centrale della comunicazione interna ed esterna dell'organizzazione, nel senso che i contenuti del web divengono un patrimonio accessibile attraverso gli strumenti e le forme più disparate, stimolando una completa ridefinizione del patrimonio informativo pubblico nella prospettiva di nuove ed avanzate architetture multicanale.

**Standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena**

**INTRODUZIONE**

Il Comune di Modena lavora con continuità sull'analisi e la riprogettazione delle proprie attività di comunicazione e informazione su web alla ricerca della massima qualità dei servizi on line erogati.

Questa modalità operativa ha portato già dal 2001 all'individuazione di "Standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena". I primi Standard sono stati introdotti con una delibera che ha definito l'uso di Internet da parte dell'amministrazione comunale. Essi guidano la progettazione e la realizzazione dei servizi on line alla luce delle tecnologie disponibili e delle normative in vigore. Vengono pertanto frequentemente aggiornati ed integrati con supporti adeguati per poter essere un reale strumento di lavoro nelle mani dei tecnici, dei funzionari e dei fornitori dell'amministrazione. Gli standard trattano temi come l'accessibilità, l'usabilità, l'aggiornamento dei siti.

Vari progetti e azioni di **CRM (Citizen Relationship Management)** sono alla base di una ampia strategia di relazione bidirezionale con i cittadini e gli utenti dei servizi on line.

Con il "sistema Unix1" il Comune di Modena ha costruito una solida rete di relazioni con migliaia di utenti che fruiscono quotidianamente di servizi informativi personalizzati e possono partecipare a sondaggi e forum. Per la produzione delle informazioni è stata creata una rete di redazioni che coinvolge decine di diversi uffici comunali e associazioni senza fini di lucro.

Il progetto "Quality Network" valorizza una visione trasversale e innovativa dei processi agevolando la circolazione della conoscenza e della competenza del personale dell'amministrazione, riconoscendo la fondamentale importanza del coinvolgimento dell'intero ente nelle attività di e-government, CRM, e-democracy.

La rete di relazioni esistente con gli utenti della Rete Civica e dei servizi ha consentito di ideare nuove forme di partecipazione virtuale ai processi decisionali della città. Il Comune di Modena è impegnato nel progetto regionale di **e-democracy "Partecipa.Net"**.

La sezione "Qualità della comunicazione on line" della Rete Civica raccoglie i documenti e i materiali disponibili e si propone come strumento di supporto per tutti gli operatori, anche di altre amministrazioni, coinvolti nella progettazione e realizzazione di servizi on line, in una logica di condivisione delle esperienze e riutilizzo dei prodotti. Tutti i documenti pubblicati possono essere liberamente usati citando la fonte.

Per informazioni:  
Dott. Claudio Forghieri  
Settore Sistemi Informativi e Telematici - Rete Civica Mo-Net  
Piazza Grande, 17 - 41100 Modena  
Tel. +39 059 203.2456 - 203.2992  
Il team della Rete Civica è disponibile per domande, commenti o suggerimenti all'indirizzo e-mail: [retecivica@comune.modena.it](mailto:retecivica@comune.modena.it)

Figura 32: 2004-2005 – Sito dedicato alla qualità della comunicazione on line del Comune di Modena

**comune di modena**  
sette ambiente

**INQUINAMENTO**

- atmosferico
- limitazioni alla circolazione
- acustico
- elettromagnetico
- del suolo e sottosuolo
- idrico

**PATRIMONIO NATURALE**

- alberi e siepi
- parchi
- aree naturalistiche

**DIFESA E GESTIONE DEL TERRITORIO**

- cave
- acque superficiali
- acque sotterranee
- conservazione del paesaggio
- riporti
- protezione civile

**ENERGIA e IMPIANTI**

- impianti termici e similari
- risparmio energetico e gestione dell'Energia
- contributi e agevolazioni
- telefonia cellulare

**ANIMALI**

- adozioni
- denunce
- disinfestazioni

**CLASSIFICAZIONE ACUSTICA DEL TERRITORIO COMUNALE**

Nella seduta del Consiglio Comunale del 30/05/2005 è stata adottata la classificazione acustica del territorio ai sensi della L. R. 15/2001, sul rumore ambientale: si tratta di un adeguamento ai nuovi criteri regionali di quella vigente dal 1992.

**CONTRIBUTI PER IL SOLARE TERMICO**

È uscito il nuovo bando per la concessione di contributi per la realizzazione di impianti solari termici - anno 2005. Le domande possono essere presentate dal 16/05 al 30/08/2005 e devono essere inoltrate evolutivamente a mezzo posta con raccomandata al seguente indirizzo: Provincia di Modena - Servizio Risorse del Territorio ed Impatto Ambientale - Ufficio Energia - Via Jacopo Bonozzi, n. 340 - 41100 Modena. Sulla busta dovrà essere riportata come oggetto la dicitura: "Bando Solare Termico 2005-PAESS". Bando completo e ulteriori informazioni sul sito della Provincia di Modena.

**ZANZARA TIGRE**

Trattiamola come marta!  
Tutte le informazioni per sapere come combatterla.

**PROGETTO Scuola@CEA.net**

Il progetto ha promosso la sperimentazione del calcolo dell'impronta ecologica nell'ambito dei processi di Agenda 21 Scuola, attivando una partnership tra il CEASS L'OLMO di Modena, il CEA INFOAMBIENTE di Piacenza, il CEA IDEA di Ferrara e il CEA L'ARONE del

Figura 33: 2004-2005 – Sito del Settore Ambiente del Comune di Modena



## 2005

La Commissione Europea produce la Comunicazione del 1° giugno 2005, intitolata "i2010 - Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione". i2010 è il nuovo quadro strategico che definisce gli orientamenti di massima per la società dell'informazione e i media. Questa nuova politica integrata mira, in particolare, ad incoraggiare la conoscenza e l'innovazione al fine di sostenere la crescita, nonché la creazione di posti di lavoro più numerosi e di migliore qualità.

Secondo le rilevazioni Censis, il 35,7% degli italiani si connette ad Internet. In Emilia Romagna il valore medio è 40% ma raggiunge l'84% nei giovani fra i 16 e i 24 anni.

In Italia viene pubblicato il codice dell'amministrazione digitale (decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005) ed esce la "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti".

La Rete Civica Mo-Net è menzionata tra i siti eccellenti nella categoria Pubblica Amministrazione del Premio Italian Web Awards 2005

La ricerca "UsabilItalia" del Dipartimento Funzione Pubblica – Urp degli Urp, riconosce al Comune di Modena l'eccellenza in termini di qualità e accessibilità del sito web.

Il Comune di Modena è tra i vincitori della IV edizione del premio "InViaggio" della Regione Emilia Romagna con "Quality Network", un progetto rivolto soprattutto all'organizzazione interna del proprio ente. Le motivazioni della giuria per la premiazione del progetto:

*"...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".*

Le iscrizioni a Unox1 raggiungono quota 32.000. Gli argomenti offerti sono più di 60. Collaborano una quarantina di diverse redazioni e varie associazioni.

Sulla Rete Civica sono presenti le pagine e i siti di più di 200 associazioni e gran parte delle scuole della città.

Gli accessi al sito continuano ad aumentare. Mediamente più di 215.000 diversi visitatori accedono ogni mese alla Rete Civica.

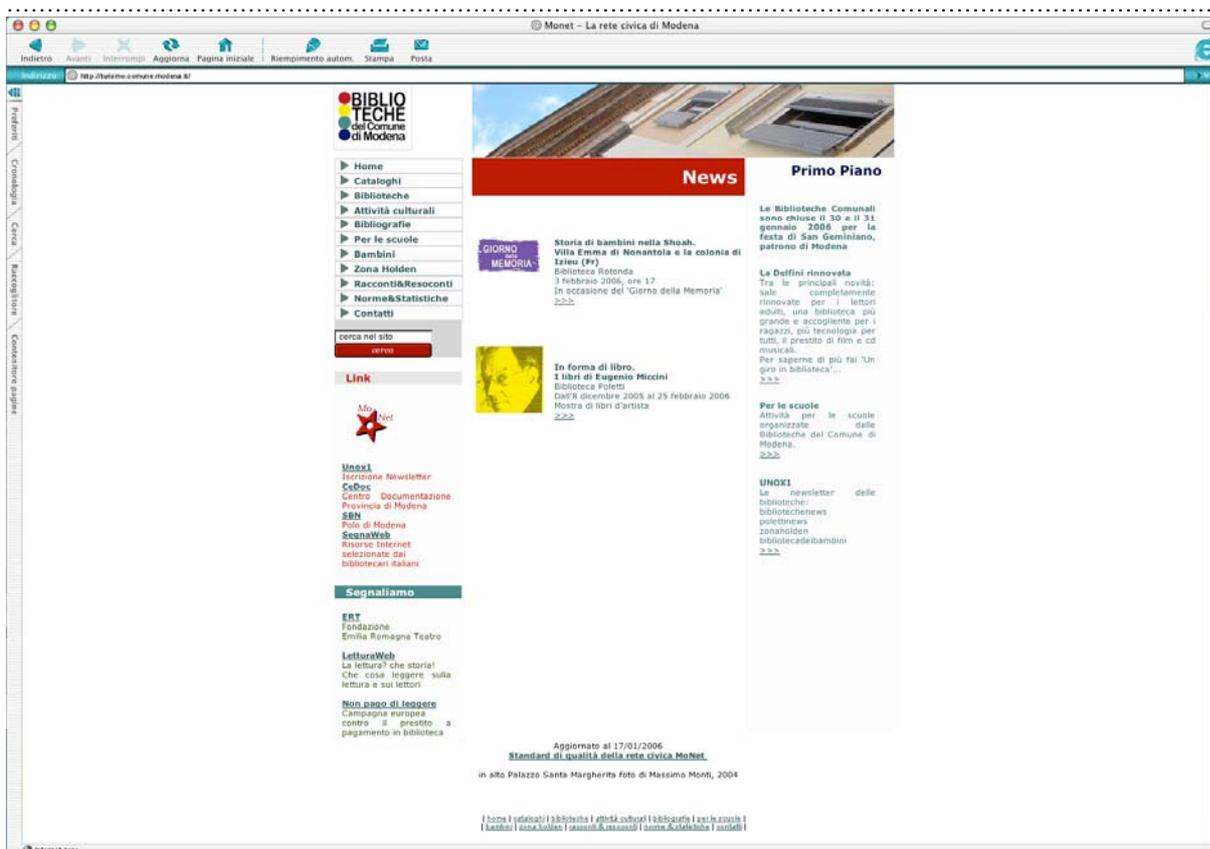


Figura 34: 2005 – Sito delle Biblioteche del Comune di Modena

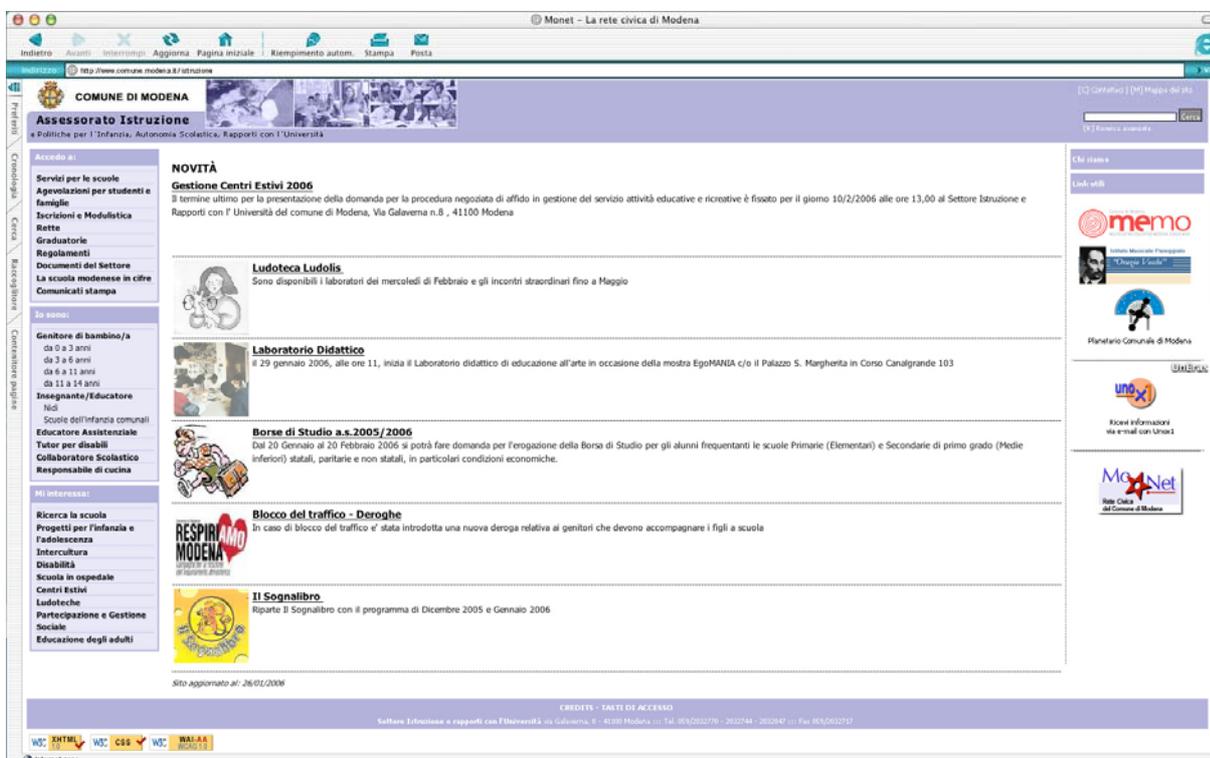


Figura 35: 2005 – Sito dell'Assessorato all'Istruzione, Politiche per l'Infanzia, Autonomia Scolastica, Rapporti con l'Università del Comune di Modena

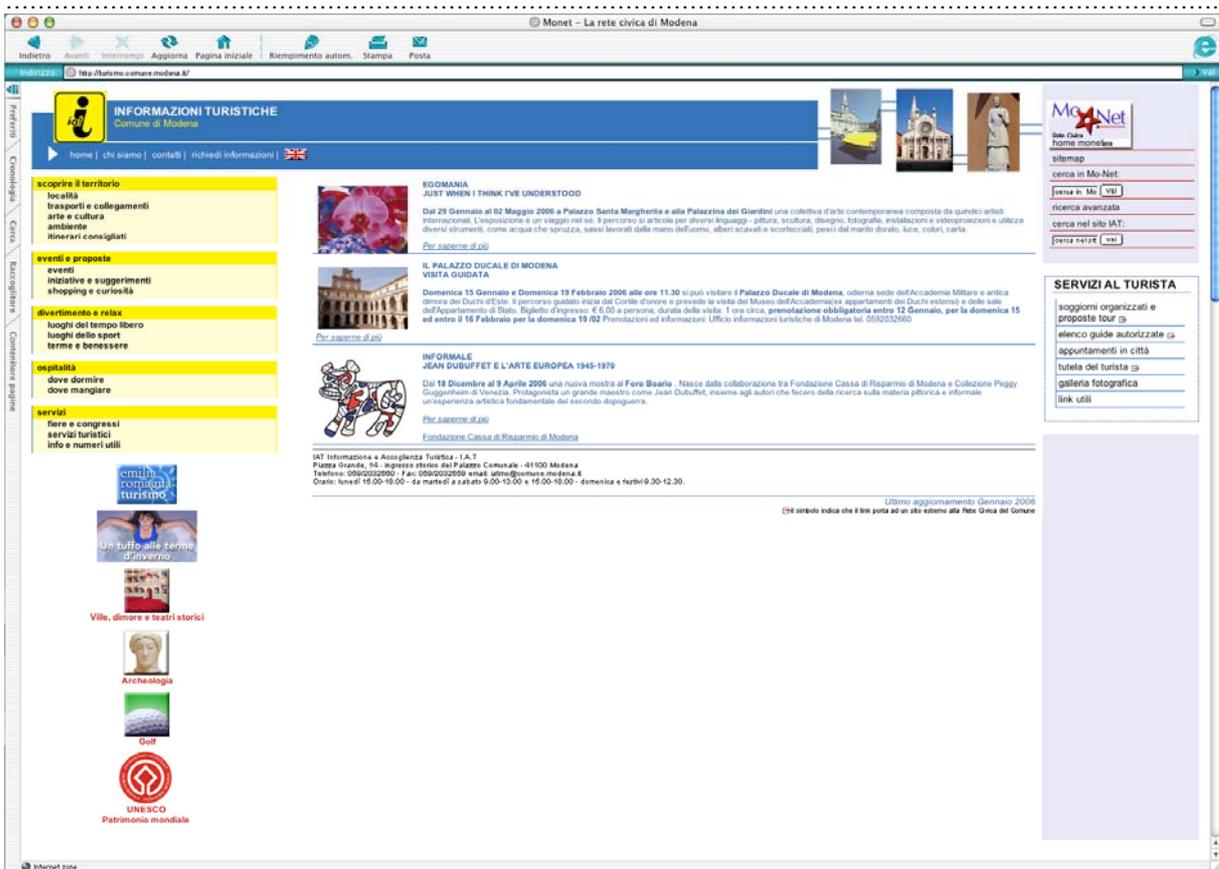


Figura 36: 2005 – Sito dell'Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Modena

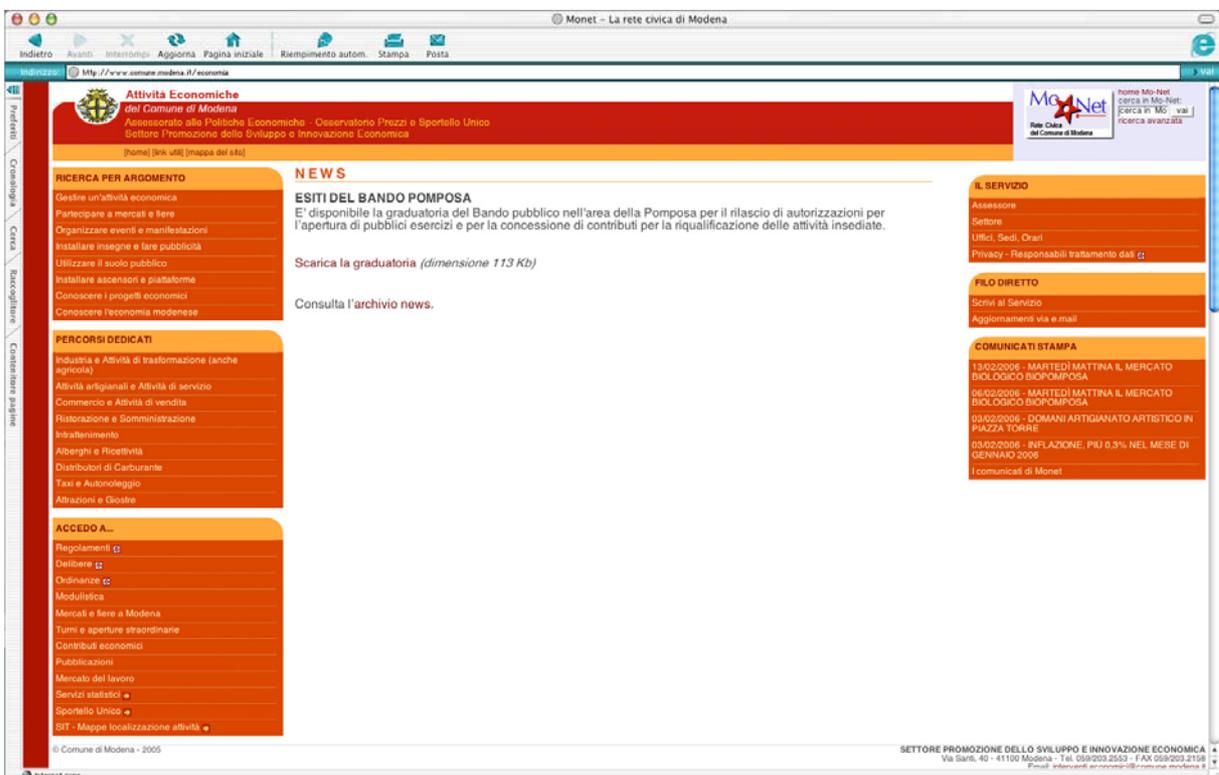


Figura 37: Sito del Settore Promozione dello Sviluppo e Innovazione Economica

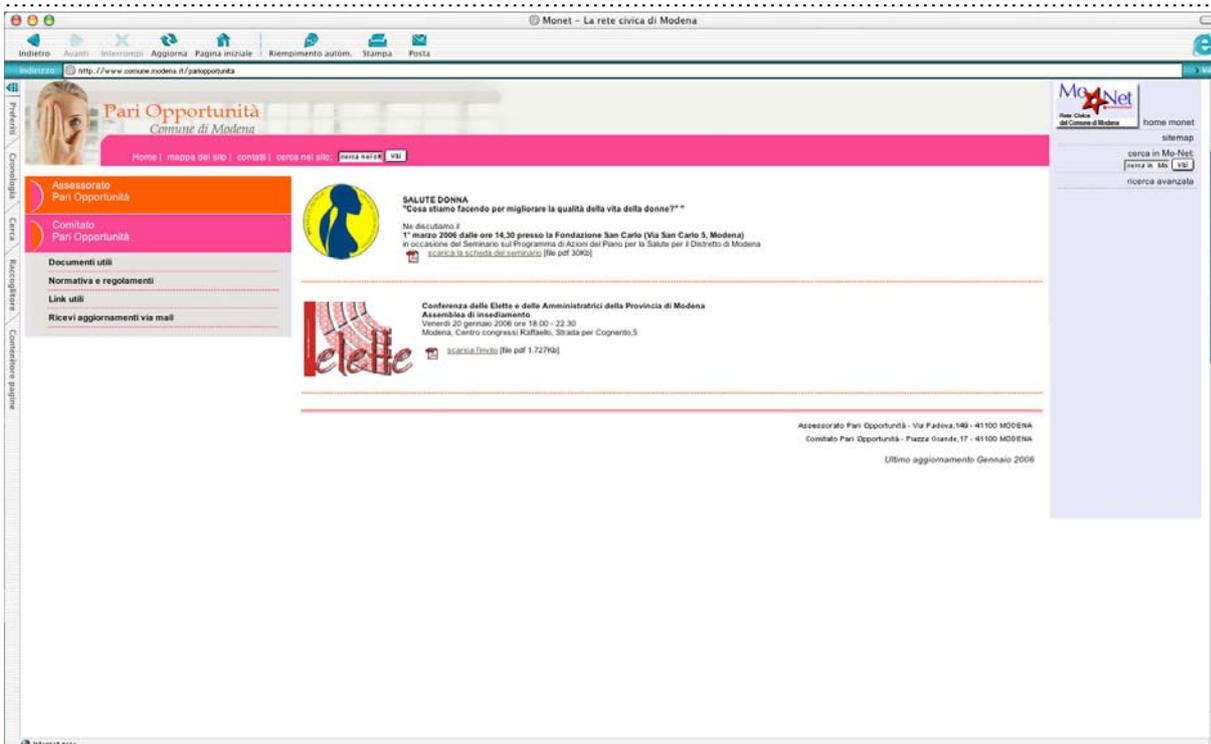


Figura 38: Sito dell'Assessorato e del Comitato per le Pari Opportunità

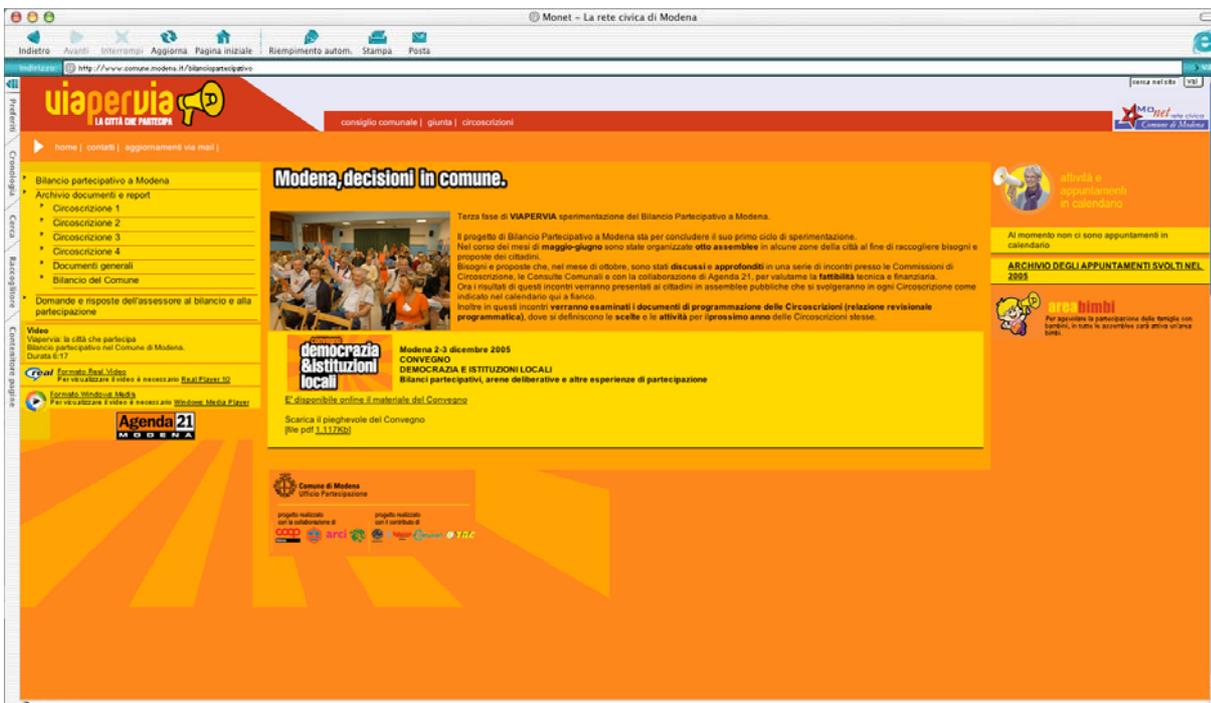


Figura 39: Sito di VIAPERVIA, sperimentazione di Bilancio Partecipativo a Modena

Rassegna Stampa - 23 dicembre 1995

## La città virtuale si chiama Mo-net

Apri la rete civica su computer  
 Accesso facilitato per le scuole  
 e associazioni senza fini di lucro

Http://www.comune.modena.it. È questo l'indirizzo da ricordare per chi ha già l'accesso a Internet e quindi da oggi riesce a vedersi la Ghirlandina e il duomo sullo schermo del suo computer. Non solo la Ghirlandina: sono la bellezza di ventimila le informazioni contenute nella rete civica MO-net presentata ieri dal Comune. C'è voluto un po' più di tempo rispetto ad altre città, dopo la capostipite Bologna che ha lanciato la sua "iperbole" un anno e mezzo fa, ma il prodotto che è scaturito da questa gestazione è senz'altro di ottima qualità. Diversamente dalla politica adottata dai vicini - a Bologna l'accesso alla rete civica è gratuito, e il software viene fornito gratuitamente ai cittadini che ne fanno richiesta - Modena ha seguito un percorso diverso, in grado di favorire soprattutto l'accesso dei cittadini a uno strumento di comunicazione che sta diffondendosi con grande rapidità. Mo-

net è accessibile, digitando l'indirizzo sopracitato, a tutti i cittadini che dispongono di un computer, un modem e una linea telefonica. Oltre a questo, ci sono due possibilità: ritirare gratuitamente il dischetto per l'accesso alla rete civica (telefono (059) 331990) e poi collegarsi solo con la banca dati, oppure disporre dell'accesso a Internet e chiamarla con l'indirizzo elettronico. A quel punto è possibile accedere alla posta elettronica, e quindi mandare messaggi a qualunque servizio del Comune, accedere alle delibere del consiglio comunale, sfogliando l'ampio archivio, dare un'occhiata agli orari dei servizi pubblici, dei musei e anche alla lista delle mostre, dei concerti e di tutte le attività sportive e culturali della città.

MODENA  
 MARTINA



SABATO, 23 DIC. 1995

Le informazioni si estendono alle associazioni, ai servizi e alle notizie su concorsi e borse di studio. Il Comune, anziché competere con i fornitori privati di accessi Internet, li ha coinvolti, firmando un protocollo d'intesa, in un lavoro comune per l'utilizzo della rete. Per allargare la fascia dei possibili utenti, il Comune propone l'accesso a full Internet a prezzi limitatissimi (300000 lire annue) per scuole e associazioni non profit, e, dal prossimo anno, metterà a disposizione gratuitamente macchina, telefono e indirizzo in punti pubblici di accesso, come le circoscrizioni o le biblioteche. Nello stesso tempo, il Comune fornirà diffusamente ai cittadini le informazioni tecniche necessarie per il collegamento.

Inaugurata la rete civica della città

### Il Comune di Modena svela i suoi segreti sulla linea Internet

È DA IERI in funzione a Modena una rete civica a disposizione dei cittadini che contiene oltre 20 mila informazioni sull'attività amministrativa del Comune e sulle iniziative culturali promosse dalla città.

La nuova rete si chiama Mo-net ed è il frutto di tre anni di lavoro svolto, in forma volontaristica, dai gruppi Spoke Mo-Next, due associazioni culturali senza fini di lucro, in collaborazione con il Comune di Modena. Mo-Net permette di comunicare direttamente con l'amministrazione attraverso la po-

sta elettronica, di accedere alle delibere del Consiglio Comunale, ai regolamenti, agli orari dei servizi pubblici, al calendario delle manifestazioni culturali ed alle informazioni di carattere turistico.

Chi, per esempio, fosse interessato al dibattito sull'Alta Velocità, può visionarne i futuri tracciati, mentre chi volesse conoscere Modena nei suoi aspetti turistici, può effettuare una visita «virtuale» nella città, navigando tra le immagini e le varie ipotesi di percorsi. Di grande interesse per il cittadino è la possibilità di dialogare direttamente con i servizi dell'amministrazione comunale, per chiedere informazioni o presentare reclami.

La rete civica, costantemente aggiornata, presto diventerà facile da consultare, attraverso l'inserimento di computer in luoghi pubblici, biblioteche e circoscrizioni. A questo scopo, il Comune ha concordato con i providers modenesi, che forniscono l'accesso alla rete telematica, abbonamenti ad Internet ad un prezzo accessibile per scuole e associazioni, per incentivare la conoscenza di questi nuovi strumenti tecnologici.

Accedere alla rete, infatti, è semplice per chi sia già abbonato ad Internet. Basta collegarsi con l'indirizzo "http://www.comune.modena.it;" chi non disponesse di questo servizio potrà usufruire della rete con un computer, un modem ed il telefono (il numero è 059/331990), dopo aver richiesto l'accesso ad un provider, che consegnerà gratuitamente agli utenti un dischetto da inserire nel computer. (c.l.)

LAZZARINI DI MODENA

SABATO, 23 DIC. 1995

IL PROGRESSO / IERI IL VARO UFFICIALE DI MO-NET

## E il Comune finisce in 'rete'

Dal computer di casa, ora possiamo leggere delibere o scrivere al sindaco. Grazie a Internet

Servizio di  
**Barbara Manicardi**

Volete leggere una delibera del consiglio comunale o dare un'occhiata ad un nuovo regolamento senza muovervi da casa? Da oggi, se possedete un computer, un telefono e un modem che li collega, potete entrare direttamente (e gratuitamente) in *Mo-Net*, la nuova rete civica attivata dall'amministrazione comunale. Se siete già utenti di Internet avrete la possibilità di fare anche qualcosa di più: scrivere agli assessori e al sindaco delle vere e proprie lettere che uno speciale *postino informatico* depositerà nelle loro personali cassette postali telematiche. La risposta poi è assicurata, lo ha promesso l'assessore alla cultura Massimo Mezzetti durante la conferenza stampa di presentazione del progetto *Città telematica*. «La rete civica — ha detto Mezzetti — è uno spazio dedicato alla comunicazione che permette ad associazioni culturali, scuole,

circoli giovanili e singoli cittadini di comunicare con il resto della città e con la stessa amministrazione». I cittadini vi troveranno oltre ventimila informazioni su enti, associazioni, servizi, corsi di formazione professionale, concorsi e borse di studio, indirizzi e notizie su scuole, università, musei, mostre, itinerari turistici e iniziative culturali. Ci sono anche i tracciati del progetto alta velocità.

**LA NOVITA'.** Per la prima volta in Italia il Comune non si è messo in competizione con i fornitori privati di accessi Internet, ma li ha coinvolti nel progetto firmando un protocollo d'intesa per l'utilizzo della rete. Questo accordo

consentirà all'amministrazione di gestire il servizio in modo più razionale e organizzato. Contrariamente a quanto è avvenuto in molte altre città (tra cui Bologna) la nostra amministrazione ha infatti deciso di non 'regalare' l'accesso ad Internet ai modenesi. Però le scuole, le associazioni culturali e di volontariato, i centri di

formazione pubblici ed altre organizzazioni senza fini di lucro potranno avere l'abbonamento ad un prezzo scontato (300mila lire all'anno). Inoltre, se lo richiederanno, sarà loro concesso uno spazio gratuito nella rete civica.

**COME FUNZIONA.** Chi è già abbonato ad Internet per collegarsi con la rete civica dovrà inserire nel programma il seguente indirizzo: <http://www.comune.modena.it>. Si può navigare in due modi: scorrendo le pagine ipertestuali e ricercando testi a partire dalle parole. Chi invece non ha l'abbonamento ad Internet potrà ugualmente accedere alla rete civica, leggere tutto quello che gli interessa, ma non potrà lasciare messaggi. Per collegarsi è necessario inserire nel computer un dischetto (che vi sarà dato gratuitamente dai fornitori) e comporre questo numero telefonico: 059/331990.

**Il Resto del Carlino**

SABATO, 23 DIC. 1995