

Twitter e le altre (social application): l'esperienza di Udine

Paolo Coppola

Assessore all'Innovazione ed e-government



obiettivi
approcci
risultati
motivazioni
UdineBarcamp
ePart
CitizenSatisfaction
AscoltoAttivo
ascolto
twitter
condividere
wiki
social pbworks
community
dialogo
facebook
youtube
GoogleApps
uservoice

Motivazioni e obiettivi

- Programma elettorale
 - Collabora* compare 17 volte
 - Partecip* 16 volte
 - Condiv* 6 volte
- Linee programmatiche
 - “Alla base della nostra azione vi sarà il completamento di quella **rivoluzione copernicana** avviata negli ultimi anni che pone il cittadino, come portatore di diritti, al centro del sistema, piuttosto che l’Amministrazione Comunale, intesa come erogatrice di servizi che rispondono ai bisogni sollecitati da cittadini. Il ruolo del Comune deve prevenire la rivendicazione di bisogni dei cittadini, ma al tempo stesso deve essere anche un Comune proattivo che promuova e solleciti una **partecipazione attiva** dei cittadini.”
- Piano generale di sviluppo
 - Progetto “Comune 2.0”
 - “promuovere la *partecipazione* e la *collaborazione*, sia all’interno sia all’esterno della struttura comunale, attraverso strumenti telematici. Prendendo spunto da quanto sta accadendo sul Web con i nuovi *modelli collaborativi*, andranno sviluppati gli strumenti tipici del *Web 2.0* che permettano da una parte una migliore gestione della conoscenza all’interno della struttura amministrativa comunale e dall’altra una maggiore *trasparenza e collaborazione con i cittadini*, mettendo a disposizione del pubblico dati pronti per elaborazioni, e non solo documenti.”

Approcci



PBWORKS



(?)

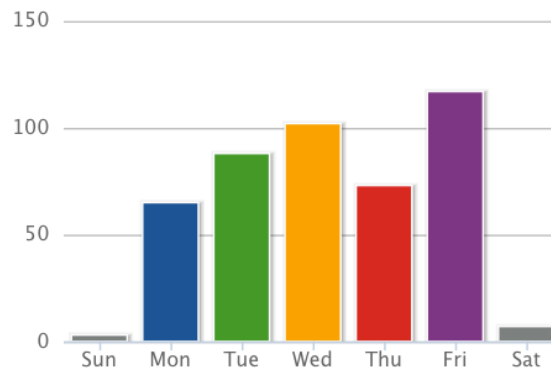
Risultati

Twitter

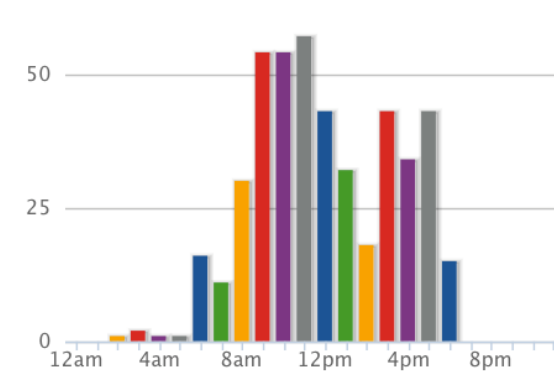
- 455 tweet
- 43 following
- 1.312 follower

- primo tweet aprile 2009
- a maggio 2011 erano 709 follower

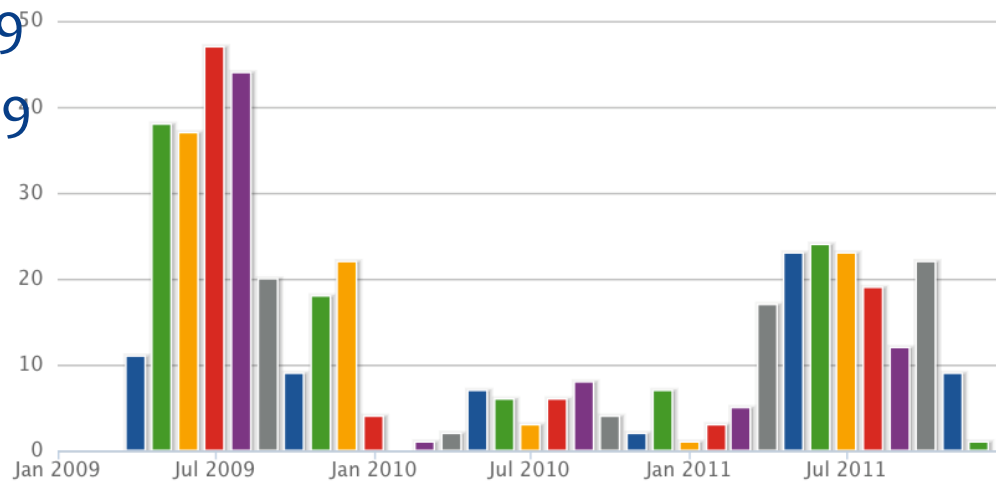
Aggregate Daily tweets



Aggregate Hourly tweets (CET)



Your Tweet Timeline - 1.8 tweets per day (tpd) / 14 tweets per month (tpm)

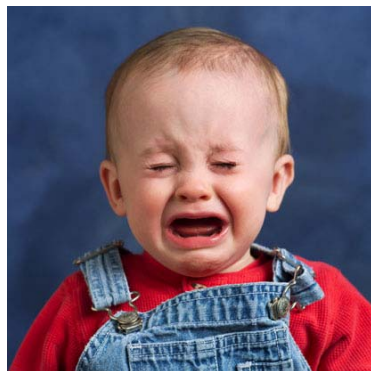


Facebook

- Profilo Comune di Udine [4869 amici]
- Pagina Comune di Udine [1271 fan]
- Profilo Civici Musei Udine [2513 amici]
- Pagina Teatro Nuovo Giovanni da Udine [2810 fan]
- Web Magazine Udinè [2254 fan]
- Gruppo Friuli Doc [3128 membri]
- Gruppo Amici di Friuli Doc [1223 membri]

Wiki e uservice

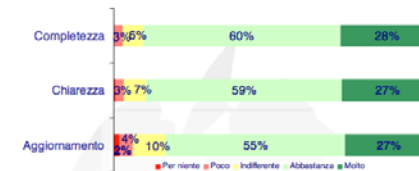
- Wiki dei Regolamenti
regolamenticomunaliudine.pbworks.com
- Wiki del Comune
wikicomunediudine.pbworks.com
- 14 utenti
- Idee innovative per il Comune
innovazioneudine.uservice.com
- 52 idee
- l'idea più popolare, con 112 voti, è la statua di Giulietta a Palazzo Morpurgo



Citizen Satisfaction

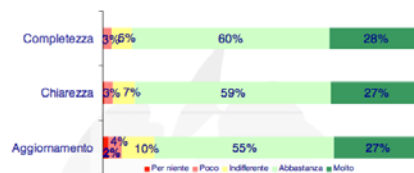
- (Anche) online con Google Forms
- 15 sportelli + 4 servizi
- Questionari diversificati per ogni sportello
- Risultati online in tempo reale

La soddisfazione per la modulistica



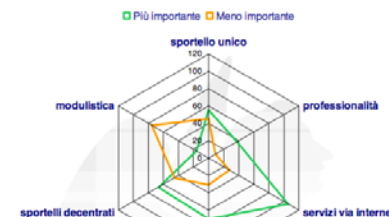
La soddisfazione per la modulistica è buona e in linea con l'anno precedente: dal 75 al 90% di fruitori che si dichiarano abbastanza/molto soddisfatti. Come nel 2010, solo il 20% circa scarica la modulistica dal sito; chi ha risposto "altro" ha indicato di averla ritirata in prevalenza alla scuola.

La soddisfazione per la modulistica



La soddisfazione per la modulistica è buona e in linea con l'anno precedente: dal 75 al 90% di fruitori che si dichiarano abbastanza/molto soddisfatti. Come nel 2010, solo il 20% circa scarica la modulistica dal sito; chi ha risposto "altro" ha indicato di averla ritirata in prevalenza alla scuola.

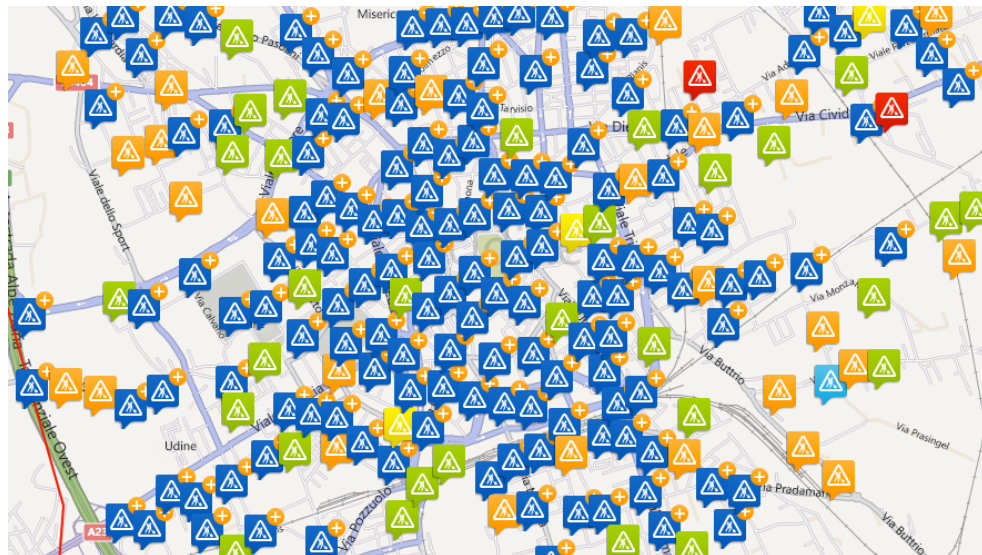
Gli elementi più e meno importanti



L'elemento ritenuto più importante è la possibilità di usufruire dei servizi online. Una richiesta interessante, in linea con le caratteristiche del profilo dell'utente medio di questo sportello (80% diploma/laurea, 95% usa internet, 90% lavora, 86% in età 30/50 anni) e in linea con le segnalazioni/suggerimenti. Rispetto al 2010 la situazione si è praticamente capovolta: l'online risultava infatti l'elemento ritenuto meno importante; ma va ricordato anche che la formulazione della domanda aveva portato a tassi di non risposta/risposta errata che superavano il 50%, per cui il dato 2010 presenta forti limiti di attendibilità.

ePart

- Approccio collaborativo
- “Male non fare, paura non avere”



Barcamp

- 14 ottobre 2011
- ~30 blogger
- 4 tavoli di lavoro
- ~20 interventi IGNITE



Considerazioni

- Serve una **cultura** della **partecipazione**
- Serve maggiore **cultura informatica**
- Attenzione a **organizzazione** e **gerarchia**
- Il meglio è nemico del bene
- Tra il dire e il fare... fai!




Grazie per l'attenzione

Paolo Coppola
Assessore all'innovazione ed e-government
Comune di Udine

 <http://it.linkedin.com/in/coppolapaolo>

 <http://www.facebook.com/coppola.paolo>

 <http://www.twitter.com/#!/coppolapaolo>

 [search?q=paolo+coppola+udine](http://www.google.com/search?q=paolo+coppola+udine)







PREZI



slideshare

