



[Home](#) | [Iniziative e premi](#) | [Materiali](#) | [Documentazione](#) | [Laboratori](#) | [Chi siamo](#) | [International](#)

Scheda progetto: **EDEN: democrazia elettronica per interventi sul territorio**

## Informazioni Generali

### Cerca un progetto

Ricerca per parola chiave

Vai

[Ricerca Guidata](#)

### Strumenti

- [Segnala un progetto](#)
- [Guida al sito](#)
- [Newsletter](#)
- [Archivio](#)
- [La Bachecca](#)
- [Statistiche di BE.it](#)
- [Termini di utilizzo](#)

### Indicatori di realizzazione

1. **Verifica Impatto sui cittadini**
2. **Quantificazione dei risultati**

### Attività di diffusione

L'amministrazione propone...

Materiali Disponibili

1. **Il progetto sul web**

### Utilità

Versione Stampabile

Commenta il progetto

Segnala il progetto a un amico

### I progetti più visti

1. **Il Bilancio Sociale del Comune di Udine**  
Comune di Udine
2. **Futuro**  
Comune di Palermo
3. **Progetto Cultura Materiale**  
Provincia di Torino

**Titolo** EDEN: democrazia elettronica per interventi sul territorio

**Amministrazione** Comune di Bologna

**Provincia** Bologna

**Regione** Emilia Romagna

**Sito Internet** [www.comune.bologna.it](http://www.comune.bologna.it)

**Data conclusione** di 31/01/2004

**Status** Realizzato

**Inserimento in banca dati** in 21/09/2004

**Ultimo Aggiornamento** 26/04/2007

**Referente** Guidi Leda - Tarozzi Daniele

**email** [leda.guidi@comune.bologna.it](mailto:leda.guidi@comune.bologna.it);  
[tarozzi.daniele@comune.bologna.it](mailto:tarozzi.daniele@comune.bologna.it)

**Telefono** 051/203210 - 051/2195229

**Unità Organizzativa** Settore Sportello dei Cittadini

**Tipo Iniziativa** Cento progetti V Edizione

**Settore** [Non Specificato]

**Aree di Innovazione** di Reti e tecnologie  
Cooperazione interistituzionale  
Rapporti con i cittadini

**Priorità Cantieri** Governare il cambiamento

## Sintesi del progetto

Il progetto EDEN ha inteso stimolare e supportare l'attiva partecipazione dei cittadini al processo decisionale dell'Amministrazione Comunale, facilitando l'interazione e lo scambio di informazioni. Attraverso la messa a punto di strumenti in "linguaggio naturale" (Natural Language Processing)

### I più visti nelle regioni del Mezzogiorno

1. **Futuro**  
Comune di Palermo
2. **Sulle rotte dei Fenici nel Mediterraneo:...**  
Istituto Tecnico Statale per Geometri "F. Parlatore"
3. **Progetto COMES, sostegno all'handicap**  
Comune di Palmi

di facile comprensione, EDEN si è proposto di facilitare e rendere più efficace il reperimento di informazioni e servizi riguardanti le attività di pianificazione urbanistica, viabilità e qualità ambientale.

Attualmente il progetto EDEN si è concluso e le sue più importanti acquisizioni sono confluite nella nuova iniziativa HANDS ([www.hands-online.org](http://www.hands-online.org))

### Approfondimenti

#### Altre

#### amministrazioni coinvolte

Comune di Vienna, Comune di Brema, Regione di Nisko (Polonia).

#### Obiettivi

L'utilizzo di Internet da parte delle Pubbliche Amministrazioni si è limitato prevalentemente alla realizzazione di siti web ricchi di informazioni, ma poco interattivi e tendenzialmente complessi da navigare. Il progetto europeo EDEN ha invece promosso l'interazione in luogo della semplice distribuzione di servizi, attraverso l'utilizzo di applicativi software (NLP - Natural Language Processing) che consentono di utilizzare le normali modalità di comunicazione e non i linguaggi burocratici o tecnici. La tecnologia NLP è al servizio del cittadino per agevolare l'interazione con la Pubblica Amministrazione e la partecipazione al processo decisionale. Con EDEN si è voluto facilitare il reperimento di informazioni e servizi riguardanti esclusivamente le attività di Pianificazione Urbana a Bologna, quali quelle in materia di urbanistica, viabilità e qualità ambientale.

#### Azioni

L'attività centrale di EDEN, acronimo di Electronic Democracy European Network, è consistita nello sviluppo di un set di metodologie e strumenti in "linguaggio naturale" (NLP), integrati all'interno di applicazioni di pianificazione urbana utilizzando un approccio di tipo UMS (Unified Messaging System).

Le basi del progetto vanno individuate nell'intervento denominato "Municipalità Voyager" realizzato dall'ente nel 2001, che ha consentito l'elaborazione di un sistema di messaggeria dei cittadini per il Comune.

Nel luglio 2003 si è poi avviata la sperimentazione del primo prototipo del progetto, cui ha fatto seguito a novembre la sperimentazione del secondo prototipo terminata nel corso del 2004.

I moduli utilizzati in NPL e messi a disposizione degli utenti sul sito del Comune sono stati i seguenti:

- ADDRESS GUESSER: strumento di inoltro automatico dei messaggi di posta elettronica agli uffici competenti;
- ANSWER TREE: gestore automatico di una lista di FAQ (domande frequenti);
- STYLE ENHANCER: correttore automatico dello stile dei documenti della PA, per migliorarne la comprensibilità ;
- MULTY-LANGUAGE HELPER: traduttore multilingue di singoli termini tecnici;
- NATURAL LANGUAGE MAP: strumento di accesso facilitato ad un database secondo riferimenti geografici;
- NOTIFICATION HANDLER: i cittadini vengono automaticamente avvisati via e-mail, fax o SMS di nuove informazioni presenti sul sistema, secondo profili personalizzabili;
- GUIDED FORA & POLLING: forum e consultazioni on-line, usenet news, e-mail, fax o SMS;
- UMS: sistema di messaggistica unificato, basato su web, e-mail telefono e fax.

### Risultati

La sperimentazione del sistema ha evidenziato: un concreto miglioramento ed una semplificazione nel dialogo fra cittadini e Pubblica Amministrazione; una

maggior partecipazione al processo decisionale da parte degli utenti; la facilità nel reperimento di informazioni della PA da parte del cittadino; la creazione del nuovo canale informativo per il cittadino costituito dalle FAQ (Frequently Asked Questions); il miglioramento del sistema di message routing del Comune di Bologna.

## Destinatari

Il progetto si è rivolto sia alla Pubblica Amministrazione che ai cittadini/utenti.

### Verifica impatto sui cittadini

Per la validazione e valutazione del progetto sono stati realizzati:

- Interviste e focus group con dipendenti comunali, personale URP, urbanisti e architetti.
- Questionari on-line per i cittadini per indagarne la soddisfazione nei confronti degli strumenti del NLP.
- Analisi dei log files.
- Analisi delle performance di reperimento dei documenti da parte dei moduli (Precision, Recall, Mean Reciprocal Rank).
- Analisi dei commenti diretti dei cittadini (e-mail; telefonate, etc.).

## Sviluppo professionale

Sono state realizzate attività di formazione e sensibilizzazione per il personale coinvolto nell'iniziativa, in particolare per gli operatori URP e per quei Settori che rispondono direttamente alle e-mail dei cittadini.

## Cambiamenti organizzativi

Il coinvolgimento attivo del personale interno ha favorito la piena integrazione e sedimentazione dell'intervento nell'organizzazione.

## Cambiamenti tecnologici

La realizzazione del progetto ha comportato l'utilizzo dei seguenti applicativi software legati al linguaggio NLP (Natural Language Processing): Address Guesser, Answer Tree, Style Enhancer, ML Helper.

## Modalità di realizzazione

Il progetto è derivato, in parte, dal Progetto "Municipality Voyager" che ha portato all'applicativo di Message Router-CSS (Scrivi al Comune): <http://www.comune.bologna.it/comunichiamo/scrivicomune.php>

Eden è stato inserito nel programma annuale di attività del Comune.

Il progetto è stato promosso dal Direttore del Settore Sportello dei Cittadini del Comune di Bologna.

Sono stati coinvolti nella sperimentazione tutti i settori che trattano di pianificazione urbana e di comunicazione al pubblico. Nello specifico, sono state coinvolte le seguenti unità organizzative: Unità Intermedia Sportello Edilizia; U.i. Sportello per Imprese; Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP); Settore Manutenzione e Conduzioni; Settore Mobilità Urbana; U.I. Qualità Ambientale; U.I. Sistema Informativo Territoriale; U.I. Urbanistica; Settore Ingegneria Civile e Infrastrutture; Settore Salute e Qualità della vita; Settore Polizia Municipale.

Per la realizzazione delle attività il personale dell'ente, appartenente alle unità organizzative coinvolte, ha costituito un gruppo di lavoro specifico e dedicato.

## Punti di forza

Gli strumenti di NLP (Natural Language Processing) saranno di supporto al cittadino nella comprensione di documenti redatti in linguaggio tecnico. L'UMS (Unified Messaging System) consentirà l'accesso da media di natura diversa (es. web, telefono) mentre le applicazioni groupware agevoleranno la

navigazione e la partecipazione al processo decisionale.

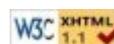
### **Criticità**

La mancanza di coordinamento con altre amministrazioni pubbliche e la mancanza di specifiche competenze interne è stata superata attraverso il miglioramento degli strumenti di disseminazione e di informazione, la realizzazione di incontri formativi, la sensibilizzazione dei responsabili.

### **Trasferimento dell'esperienza**

Altri partner del progetto sono stati i seguenti enti pubblici e privati, con i quali l'amministrazione ha realizzato azioni di comunicazione e divulgazione del progetto. Università di Brema (Germania); Archivio Osvaldo Piacentini; Università di Edinburgo (Regno Unito); Info Centrum - Consortium Nisko (Polonia); Telepolis (Anversa - Belgio); Omega Generation s.r.l.; YANA Research s.r.l.; PUBLIC VOICE.

L'iniziativa è risultata tra le vincitrici della V edizione del Premio "Cento Progetti al Servizio dei Cittadini" promosso dal Formez e dal Dipartimento della Funzione Pubblica.



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA  
PubblicaAmministrazione

**Formez**

**CANTIERI**