

## L'esperienza di Citizen Relationship Management del Comune di Modena

"UNOX1, LE INFORMAZIONI COME VUOI TU" - Il sistema di comunicazione multicanale personalizzabile dedicato ai cittadini e utenti della rete civica Mo-Net (Comune di Modena)

**Referente del progetto:** Claudio Forghieri (Settore Sistemi Informativi, Telematici, Comunicazione e Relazioni con i cittadini)

|  |           |
|--|-----------|
| <b><u>Analisi del contesto (bisogni/problemi a cui il progetto intende dare risposta)</u></b> .....                        | <b>1</b>  |
| <u>Vicinanza all'utente</u> .....  | 3         |
| <u>Molteplicità di canali</u> .....  | 4         |
| <u>Attenzione al feedback</u> .....  | 7         |
| <b><u>Obiettivi del progetto</u></b> .....   | <b>9</b>  |
| <b><u>Tipologia di target a cui si rivolge il progetto</u></b> .....   | <b>10</b> |
| <b><u>Modalità di realizzazione (strategia, fasi, attività, strumenti, prodotti)</u></b> .....                             | <b>11</b> |
| <u>Fasi del progetto</u> .....   | 12        |
| <b><u>Uffici e strutture coinvolte nella realizzazione (interne ed esterne all'ente)</u></b> .....                         | <b>12</b> |
| <b><u>Risultati attesi (per le "Proposte progettuali") e risultati attesi e conseguiti (per le "Esperienze")</u></b> ..... | <b>13</b> |
| <b><u>Modalità di misurazione dei risultati</u></b> .....  | <b>15</b> |
| <b><u>Risorse impiegate (umane, strumentali, finanziarie)</u></b> .....  | <b>16</b> |
| <u>Risorse Tecnologiche impiegate</u> .....  | 16        |

### **Analisi del contesto** (bisogni/problemi a cui il progetto intende dare risposta)

---

"Unox1" è un sistema di comunicazione multicanale personalizzabile dedicato a cittadini e utenti della rete civica Mo-Net, ai quali vengono resi disponibili molteplici servizi d'informazione monotematica e consulenze, prodotti dai diversi servizi dell'Amministrazione Comunale e dai vari attori coinvolti nella Rete Civica.

Il sistema costituisce un prototipo di applicativo Citizen Relationship Management (CRM) per analizzare i dati forniti dagli utenti stessi durante le interazioni "Cittadino - Amministrazione Comunale", con l'obiettivo di definire meglio i servizi, consentire sistemi di personalizzazione sempre maggiori ed aprire nuovi canali di comunicazione diretta con il governo politico della città.

Il progetto di "Unox1" si basa sull'idea che il CRM nella Pubblica Amministrazione debba essere inteso non solo come nuova modalità di approccio all'utente, ma soprattutto come uno strumento di conoscenza dello stesso. Partendo da questo presupposto, quindi, l'utente non è visto semplicemente come fruitore di servizi, ma soprattutto come fonte di informazioni e punti di vista grazie a cui pianificare ed elaborare servizi migliori e meglio erogati, nonché elaborare nuove politiche di governo.

"Unox1" si basa su sei principi:

1. Le informazioni del Comune di Modena debbono essere organizzate sulla base delle esigenze e dei bisogni degli utenti. Occorre definire dei segmenti di utenza cui corrispondono interessi e bisogni specifici. Gli utenti debbono essere messi nella condizione di scegliere direttamente le informazioni che interessano ed il canale individuale con cui preferiscono riceverle (web, e-mail, SMS, ecc). "Unox1" eroga informazioni personalizzate.
2. Il punto di vista degli utenti è fondamentale per il miglioramento dei servizi. Creando un canale di comunicazione personalizzato centrato sugli interessi degli utenti è possibile avviare una reale politica di ascolto e valorizzazione degli stessi. "Unox1" consente di attivare sondaggi e forum di discussione tematici.
3. Solo coinvolgendo l'Amministrazione Comunale nel suo complesso è possibile praticare il CRM. I servizi e gli uffici sono attori fondamentali in un processo di comunicazione bidirezionale con gli utenti che porti al cambiamento. "Unox1" presuppone la partecipazione attiva dei servizi dell'Amministrazione comunale attraverso la costituzione di "redazioni" che

producono newsletter tematiche, erogano consulenze on line e stimolano l'attivazione di sondaggi e forum.

4. I "luoghi" di partecipazione virtuale abilitati dalle nuove tecnologie debbono essere valorizzati anche come opportunità di democrazia diretta e "governance" della città. Le forme organizzate di rappresentanza cittadina, in particolare le consulte, debbono divenire parte attiva di questo processo. "Unox1" consente il coinvolgimento diretto di questi attori sia in veste di gestori diretti di servizi di informazione e consulenza, sia come parti attive nella gestione di forum e sondaggi.
5. Le comunicazioni che riguardano i servizi pubblici e quelle che si riferiscono alla vita politica e amministrativa della città, pur facendo capo entrambe alle attività del Comune, debbono essere chiaramente organizzate e percepite dagli utenti in modo distinto. L'interfaccia e l'organizzazione operativa di "Unox1" consentono di distinguere con facilità fra questi due ambiti.
6. La sempre maggiore diffusione fra i cittadini dell'accesso a nuovi canali di comunicazione, in particolare Internet e la posta elettronica, impone la progettazione di nuove modalità di erogazione dei servizi ad un livello superiore di digitalizzazione e personalizzazione. "Unox1" prevede per ogni argomento specifico, oltre alla possibilità di invio personalizzato di e-mail ed Sms, l'attivazione di canali di consulenza on line nei quali i tecnici dei vari servizi dell'Amministrazione rispondono ai quesiti inviati via e-mail degli utenti.

Per descrivere nella sua complessità il progetto "Unox1" occorre illustrare brevemente cosa si intende per CRM nella Pubblica Amministrazione e successivamente descrivere ampiamente quali sono state le azioni più rilevanti realizzate dal Comune di Modena in questo senso.

Nel mondo delle attività produttive si è progressivamente passati da una struttura orientata ai processi, ad una orientata al cliente. Questo spostamento comporta l'adozione di modelli organizzativi sempre più flessibili, in cui i singoli processi perdono importanza a favore di una visione d'insieme delle attività.

L'obiettivo che viene perseguito è proporre al cliente la giusta offerta, nell'occasione più indicata e attraverso il canale più adatto a soddisfare le sue esigenze.

Questo approccio, definito Customer Relationship Management nel settore privato, nel settore pubblico diventa Citizen Relationship Management mettendo così in risalto come esso offra la possibilità alla Pubblica Amministrazione di migliorare la qualità della relazione con il cittadino/utente attraverso una riorganizzazione dei servizi erogati in base alle loro aspettative ed esigenze reali.

La centralità del cittadino è oggi uno dei concetti base della Pubblica Amministrazione.

- Fra i 10 obiettivi di legislatura del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie troviamo l'indicazione secondo cui tutti gli uffici che erogano servizi devono dotarsi entro il 2005 di un sistema di "customer satisfaction".
- Tra i compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico definiti dalla Legge 7 giugno 2000, n.150, art. 8 vengono elencati: "Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini" ed "Attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti".
- Nella Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 6 febbraio 2002 - Attività di comunicazione delle P.A. - si legge: "Le Pubbliche Amministrazioni devono pubblicizzare e consentire l'accesso ai servizi promuovendo nuove relazioni con i cittadini...gli URP devono pertanto essere in grado di svolgere più funzioni e di corrispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino".
- Nell'Allegato 1 al primo Avviso per la selezione dei progetti per l'attuazione dell'e-government, aprile 2002, per spiegare la metafora di comunicazione basata sugli eventi della vita viene sottolineato che al fine di facilitare il processo di fruizione dei servizi la loro erogazione non deve essere strutturata in base all'organizzazione della P.A., bensì alle necessità dell'utente.

Nel settore pubblico la focalizzazione sul cittadino/utente si cala spesso in una condizione di "monopolio". Mirare alla soddisfazione del proprio interlocutore vuol dire allora non tanto fidelizzare l'utente, quanto soprattutto creare o ri-creare una condizione di fiducia nei confronti delle innovazioni progressivamente introdotte nei servizi della P.A.

All'interno di un percorso di avvicinamento della Pubblica Amministrazione al cittadino, il CRM viene inteso non solo come una nuova modalità di approccio all'utente, ma soprattutto come uno strumento di conoscenza dello stesso e come fonte di informazioni grazie a cui pianificare ed elaborare servizi migliori e meglio erogati.

Occorre sviluppare una relazione di tipo "one to one" che presuppone la conoscenza delle caratteristiche degli utenti, dei loro bisogni, desideri e preferenze. Questo porta a differenziare e suddividere gli utenti in specifici segmenti tramite la costruzione di modelli di comportamento, avendo come obiettivo finale l'erogazione non solo di informazioni e servizi, ma di una esperienza personalizzata.

I principi e le riflessioni all'origine del Citizen Relationship Management già da diversi anni guidano le azioni del Comune di Modena.

### *Vicinanza all'utente*

A partire dalla metà degli anni '90 il Comune di Modena ha attivato l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, il quale è divenuto nel tempo uno dei principali e più familiari punti d'incontro fra istituzione e cittadino-utente.

E' la sede ove si coniuga il diritto-dovere dei cittadini di conoscere e partecipare alla vita pubblica del proprio Comune e di fruire dei servizi da esso erogati, con l'analogo diritto-dovere dell'ente di amministrare, fornire servizi utili, informare e comunicare. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il luogo naturale di ascolto, di analisi dei bisogni e di risposta alle esigenze dei cittadini. E' il luogo dove quotidianamente i cittadini dialogano con l'amministrazione comunale chiedendo ed ottenendo risposte, visionando gli atti, informandosi sullo stato dei procedimenti, imparando a conoscere i servizi offerti dalla propria amministrazione e più in generale informandosi sulle diverse opportunità che la città offre.

Oltre ad occuparsi dell'accoglienza del pubblico e del recepimento delle esigenze informative di cui questo è portatore, provvede al mantenimento, all'implementazione e all'organizzazione degli strumenti informativi - tramite una costante attività di ricerca, documentazione e redazione - e al coordinamento complessivo delle attività di informazione e dei servizi ad esse collegati.

L'attività di relazione e comunicazione è stata impostata sulla base del concetto di un'Amministrazione Pubblica vicina al cittadino, come dimostra la creazione della rete di servizi informativi del Comune di Modena, di cui fanno parte, oltre all'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale, i 4 **Urp delle Circoscrizioni** comunali, i **Punti Informativi** presso tutte le Portinerie delle sedi comunali decentrate e gli **Uffici del Cittadino** attivati in tre frazioni del Comune.

La volontà di garantire agli utenti interlocutori sempre più preparati e in grado di soddisfare esigenze specifiche ha portato alla creazione di sportelli di informazione e relazione specializzati e molto professionalizzati, rivolti a segmenti importanti dell'utenza:

- **Informafamiglie**: raccoglie informazioni utili alle famiglie e ai futuri e neo genitori, dalla scelta del pediatra alla salute del bambino, dalle leggi che regolano l'adozione, alla scuola e al tempo libero;
- **Informazione e accoglienza turistica (IAT)**: fornisce informazioni relative a tariffe e servizi alberghieri ed extralberghieri, orari di apertura di chiese, musei, santuari e mostre, indirizzi e numeri telefonici di ristoranti, strutture ricreative e del tempo libero;
- **Informadonna**: garantisce l'accesso alle informazioni e alla legislatura sui temi delle pari opportunità, creando una rete di relazioni tra le associazioni femminili, i comitati, le commissioni e i luoghi istituzionali;
- **Informahandicap**: fornisce informazioni e modulistica sulla disabilità, accoglie domande e richieste relative al Servizio di Aiuto alla Persona (servizio tramite cui cittadini volontari, organizzazioni di volontariato e coloro che svolgono servizio civile possono offrire servizio e aiuto ai disabili) e rende disponibile una postazione Internet pubblica predisposta anche per non vedenti;

- **Info Point Europa:** offre informazioni e documentazione sulle attività e le opportunità dell'Unione Europea tramite banche dati consultabili con il supporto di operatori.
- **InformaAnziani:** offre informazioni e supporto ad anziani e familiari

Il Comune di Modena ha posto particolare attenzione alle esigenze giovanili attivando uffici e servizi interamente dedicati a questo target di utenza:

- **InformaGiovani:** eroga informazioni su lavoro, formazione, turismo, appuntamenti, tempo libero e vita sociale, volontariato;
- **GIM – Giovane Impresa Modenese:** servizio rivolto ai giovani del territorio che per la prima volta intendono avviare un'impresa o un'attività in proprio, aiutandoli a costruire un progetto attraverso informazioni specifiche, seminari su temi specifici e consulenza professionale gratuita;
- **Net Garage:** spazi Internet allestiti presso due delle quattro circoscrizioni cittadine, rivolti a giovani dai 12 ai 18 con lo scopo di promuovere la socialità e l'aggregazione giovanile, favorire la conoscenza e l'utilizzo delle nuove tecnologie di telecomunicazione e stimolare la creatività e la progettualità di ragazzi e ragazze;
- **La Tenda:** spazio attrezzato di incontro dedicato ai giovani, creato con lo scopo di favorire e sostenere il protagonismo degli adolescenti, coinvolti direttamente nella progettazione e gestione di attività aggregative musicali, teatrali e culturali (mostre di fotografia, arti visive, pittura).

Il Comune di Modena ha scelto di raccogliere l'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale e i principali sportelli informativi specializzati (InformaGiovani, Informadonna, Informahandicap, Info Point Europa e l'ufficio di Informazione e accoglienza turistica) all'interno del **servizio di informazione e comunicazione con i cittadini "PiazzaGrande"**, con sede all'interno del Palazzo Comunale, nella piazza centrale della città. In questo modo è stato fornito al cittadino-utente una sorta di portavoce unico dell'apparato amministrativo dell'ente in grado di guidarlo nella complessità di questa struttura e di soddisfare le molteplici e varie esigenze di cui può essere portatore.

#### *Molteplicità di canali*

La volontà di offrire servizi sempre più puntuali e rispondenti alle reali necessità degli utenti ha portato ad impostare l'interazione cittadino – Pubblica Amministrazione sfruttando al meglio le potenzialità dei differenti canali di relazione e comunicazione disponibili.

#### **Telefono**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale, gli Urp di circoscrizione, i Punti Informativi decentrati e gli Uffici del Cittadino sono dotati di numeri telefonici di primo orientamento tramite i quali personale adeguatamente formato risponde alle esigenze informative dei cittadini direttamente, oppure smistando le chiamate verso gli uffici competenti.

#### **Televideo**

Gli operatori di PiazzaGrande curano la redazione e l'implementazione di alcune pagine di televideo presenti sulla televisione locale TRC (Tele Radio Città), contenenti informazioni relative a scadenze, appuntamenti e orari degli uffici del Comune di Modena.

#### **E-mail**

Il cittadino-utente può comunicare con il Comune di Modena recandosi direttamente agli sportelli informativi, oppure tramite telefono, posta cartacea e soprattutto posta elettronica. Sulla Rete Civica Mo-Net è stata predisposta una **form che consente all'utente di selezionare il destinatario del messaggio:**

- Sindaco e Giunta, oppure Consiglio Comunale per domande, suggerimenti o informazioni di pertinenza dell'apparato politico;
- Webmaster per segnalare o chiedere informazioni relative a problemi tecnici o malfunzionamenti della Rete Civica;

- Ufficio Relazioni con il Pubblico per ogni tipo di domande, commenti o reclami relativi ai servizi/settori dell'amministrazione comunale o nel caso non si sappia con precisione a chi indirizzare il messaggio. In questo caso è lo stesso Urp ad indirizzare il messaggio al settore competente. Questa scelta vuole semplificare il contatto con l'apparato amministrativo dell'ente, assegnando all'Urp in ambito telematico lo stesso ruolo che già riveste come sportello di comunicazione fisico. Questa funzione integra l'opportunità di contattare direttamente ciascun settore/servizio dell'amministrazione tramite l'indirizzario presente sul sito Internet.

L'e-mail si sta rivelando uno strumento in grado di veicolare servizi progettati per target di utenza specifici. Ne è testimonianza il servizio tramite cui i tecnici e i professionisti del settore edilizio possono ricevere direttamente nella propria casella di posta elettronica comunicazioni relative alle **scadenze delle pratiche**.

Un esempio significativo delle potenzialità racchiuse nei canali di relazione e comunicazione telematica è offerto da StradaNove, settimanale digitale di informazione per i giovani, che fornisce **consulenza via mail** su temi anche molto delicati come sesso, droga, servizio civile, lavoro. In questo caso la scelta del mezzo si rivela particolarmente adatta a limitare le difficoltà che questi argomenti possono generare in un colloquio faccia a faccia, garantendo un'informazione realmente rispondente non solo ai bisogni dei giovani, ma anche alle loro caratteristiche peculiari.

Un caso particolarmente significativo è rappresentato dalle consulenze sulla sessualità. Il servizio, erogato dagli specialisti dei Consultori della Regione Emilia Romagna, riceve una media di circa venti richieste al giorno prevalentemente da un pubblico di adolescenti di sesso maschile. Gli utenti dei consultori "Spazi Giovani" fisici sono invece prevalentemente di sesso femminile. L'attivazione di un nuovo canale di erogazione del servizio(l'e-mail) ha consentito il raggiungimento di un nuovo segmento di utenti.

#### **Web**

Contemporaneamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ai servizi ad esso collegati il Comune di Modena ha attivato la **Rete Civica Mo-Net**, caratterizzata dalla ricchezza di informazioni disponibili e attraverso cui è possibile accedere a banche dati aggiornate relative a: calendario degli appuntamenti e offerta culturale cittadina, catalogo delle biblioteche, modulistica, regolamenti, delibere, gare, appalti, bandi, e statuto del Comune, traffico, iscrizione nidi, scuole d'infanzia e centri gioco, pagamenti, Sportello unico per le imprese, pratiche edilizie, piano regolatore, Sistema informativo territoriale, cartografia, statistiche e mercati, tributi.

In un'ottica CRM, punto forte di Mo-Net non è tanto l'abbondanza dell'offerta informativa, quanto soprattutto il modo in cui questa è organizzata e strutturata nella **nuova interfaccia della homepage**, la quale nasce dal recepimento degli stimoli e delle indicazioni prodotte a livello nazionale, europeo e internazionale in tema di e-government. Essa, tuttavia, non rappresenta solo l'attuazione pratica di quanto affermato negli standard per la qualità, **l'usabilità, l'accessibilità** e l'aggiornamento delle pubblicazioni web che il Comune di Modena ha adottato con delibera della Giunta Comunale nel dicembre 2001, ma è anche il frutto dell'attenta valutazione dei risultati raggiunti dalla Rete Civica e di una approfondita analisi dei problemi insiti nello strumento Internet, definibili come "sindrome da self-service".

L'utilizzo di Internet come punto di incontro e come canale di relazione tra istituzione e cittadino lascia a quest'ultimo grande autonomia di gestione, ma nello stesso tempo alimenta la sensazione di essere non solo abbandonati a sé stessi, ma oltretutto obbligati a dialogare, non con una persona reale, ma con una macchina, con tutte le difficoltà di comprensione che questo genera. Navigare su Internet equivale a muoversi tra le pagine di un ipertesto di cui non si ha conoscenza finita, le quali si aprono una dentro l'altra come scatole cinesi.

Occorre delineare con molta chiarezza le modalità con cui questa relazione si può sviluppare, prevedendo le domande che il visitatore si porrà di fronte all'interfaccia e tenendo a mente che un sito Internet è principalmente uno strumento attraverso cui raggiungere obiettivi precisi. E' fondamentale chiedersi di cosa potrebbe avere bisogno un utente reale visitando il sito e orientare di conseguenza la navigazione non perché sia omnicomprendivo dell'ente ma perché sia di valido aiuto e supporto alle scelte d'azione del visitatore.

Per queste ragioni nell'interfaccia della Rete Civica innanzitutto sono stati distinti e separati i contenuti (informazioni e servizi) dalle modalità di comunicazione diretta con l'ente, definite con

l'etichetta "Filo diretto", e dalle varie "features" offerte dal sito (site map, motore di ricerca interno, FAQ, link utili...).

In secondo luogo la molteplicità dei contenuti ha reso necessario fornire all'utente un sistema di orientamento basato su categorie concettuali di navigazione basate su criteri immediatamente riconoscibili, che guidassero all'obiettivo attenuando lo spaesamento e le incertezze date da Internet. Le informazioni disponibili sono state riorganizzate in modo da renderle fruibili da diverse tipologie di utenti dotati di differenti gradi di alfabetizzazione informatica e da favorire l'accesso intuitivo ai servizi. All'utente che accede al sito vengono offerte quindi differenti modalità di navigazione basate innanzitutto sulla distinzione:

- **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 e una ricerca più rapida a chi ha maggiore dimestichezza con Internet e con l'ente, e a chi ha già le idee chiare su cosa sta cercando.

L'interfaccia è stata inoltre ripensata per essere accessibile anche agli ipovedenti, i quali possono aumentare o diminuire la grandezza dei caratteri, mediante i comandi disponibili sul browser, mantenendo la coerenza grafica e strutturale della pagina.

Il rispetto delle indicazioni e delle norme vigenti in tema di usabilità e accessibilità da parte del Comune di Modena è stato riconosciuto dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie con l'attribuzione alla Rete Civica Mo-Net del dominio Internet ".gov.it" ([www.comune.modena.gov.it](http://www.comune.modena.gov.it)).

Questo percorso di riorganizzazione ha portato nel novembre 2002 alla creazione di un sito Internet interamente dedicato alla **qualità della comunicazione on line** del Comune di Modena in cui vengono presentate le varie iniziative sviluppate in merito dall'ente, la versione costantemente aggiornata degli standard, una rassegna stampa e un'insieme di link utili a chi voglia approfondire la conoscenza dell'argomento.

Questa sezione di Mo-Net viene utilizzata per sperimentare le nuove soluzioni tecnologiche destinate a garantire una maggiore accessibilità ed usabilità dei prodotti web del Comune di Modena.

Per facilitare l'utilizzo del sito agli ipovedenti sono stati resi disponibili direttamente sulla homepage dei pulsanti attraverso cui modificare la dimensione dei caratteri senza dover necessariamente ricorrere ai comandi del browser. Ci si sta muovendo in questa direzione anche per garantire una versione ad alta visibilità del sito (attraverso un forte contrasto tra il colore del fondo e dei caratteri).

E' stato inoltre fornito l'elenco delle accesskey attraverso cui i non vedenti o gli ipovedenti che utilizzano screen reader possono richiamare velocemente le singole sezioni che compongono il sito grazie a brevi combinazioni di tasti.

In particolare, per alleggerire il sito limitando il numero delle tabelle impiegate e per adeguarlo alle nuove tecnologie disponibili si sta progressivamente sostituendo il linguaggio html con l'xhtml.

E' stato attivato inoltre 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 automatici di accessibilità. In particolare è stata approntata una checklist di controllo – che segue ed integra le indicazioni fornite dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie per la registrazione del dominio "gov.it" - che permette una prima valutazione offrendo indicazioni precise sui principi fondamentali e gli accorgimenti di base che un sito deve rispettare. Il laboratorio si avvale anche della collaborazione di operatori esperti in metodi di indagine complessi, come i test compiuti su campioni più o meno ampi di utenti.

Come già la posta elettronica, anche il web è stato sfruttato come strumento adatto a veicolare servizi nati e pensati per soddisfare le esigenze di categorie specifiche di utenti.

**Più facile più comodo** è un sistema di pagamento on line che consente di evitare file allo sportello. Un codice utente e una password consegnati in busta chiusa presso apposite postazioni rendono possibile pagare direttamente rette, tariffe comunali e contravvenzioni o consultare il proprio estratto conto.

In attesa della disponibilità della carta d'identità elettronica e della diffusione fra i cittadini dell'abitudine all'uso di certificati di firma digitale, viene attivato e reso disponibile un canale di accesso privilegiato e sicuro per facilitare il rapporto per via telematica con l'Amministrazione Comunale.

Nell'ambito dei servizi per l'infanzia è stata attivata la possibilità di inviare **le domande di ammissione agli asili nido e alle scuole dell'infanzia** comunali tramite posta elettronica, compilando una form preimpostata ed avviando quindi ai disagi e alle lentezze amministrative che questa operazione comporta soprattutto per le giovani famiglie modenesi.

Sempre all'interno del settore istruzione del Comune di Modena un esempio interessante è dato dal **Centro Documentazione Educativa (CDE)**, servizio nato dalla volontà di mettere a disposizione di scuole e insegnanti idee, intuizioni, progetti, resoconti di esperienze fatte in classe, documenti, relazioni di attività formative e di aggiornamento che rischiano di rimanere chiusi nei cassetti o di andare perduti, ordinandoli, catalogandoli e raccogliendoli in banche dati consultabili on line.

Come già sottolineato a proposito della nuova interfaccia di Mo-Net, la ricchezza di informazioni che il Comune può fornire all'utente rischia non solo di confondere, ma anche di rendere inutili le informazioni stesse perché, in mezzo all'abbondanza, il dato necessario per soddisfare un bisogno specifico può passare inosservato. Da qui l'attenzione a riunire ed organizzare i materiali disponibili in funzione delle esigenze di cui l'utente-cittadino può essere portatore.

Le due **Bacheche virtuali dell'InformaGiovani** permettono di avere un panorama aggiornato e completo delle prospettive di lavoro sul territorio: la prima contiene le offerte di lavoro che pervengono all'InformaGiovani direttamente dalle aziende che cercano personale; la seconda contiene le offerte delle agenzie di lavoro interinale e delle agenzie di selezione del personale, di cui vengono forniti anche i link ai rispettivi siti web.

Il **SOSS – Servizi Organizzati Senza Sorprese**, è invece una banca dati che permette di far incontrare la domanda e l'offerta di servizi per la cura della casa e della persona come baby sitting, allestimento di feste per i bambini, parrucchieri a domicilio, pulizie, riparazioni e manutenzione della casa e del giardino, piccoli trasporti, consegne. E' un progetto sperimentale promosso dal Comune di Modena e cofinanziato dall'Unione Europea, pensato per venire incontro alle piccole esigenze quotidiane, mettendo a disposizione un elenco di fornitori selezionati che garantiscono la trasparenza dei prezzi ed un'esecuzione rapida ed efficiente dei servizi.

Tramite il **SIT – Sistema Informativo Territoriale**, infine, ogni utente può accedere per via informatica ad informazioni e cartografie relative alle infrastrutture, alla viabilità e all'urbanistica del territorio comunale, incrociando queste notizie con diverse banche dati, da quella sugli esercizi commerciali a quelle catastali.

#### *Attenzione al feedback*

La ricerca e la sperimentazione continua di nuovi servizi e canali di erogazione nasce anche dalla consapevolezza del fatto che l'Amministrazione Pubblica si trova a relazionarsi con un cittadino-utente sempre più attento, selettivo ed esigente, che non si accontenta più di usufruire del servizio, ma richiede che esso possieda determinate caratteristiche di qualità e che sia dinamico, al passo con i tempi e la tecnologia.

Questo rende necessario acquisire strumenti e metodi per raggiungere l'obiettivo della crescita della qualità dei servizi in maniera compatibile con le risorse disponibili e il contesto ambientale di riferimento.

Tutti i servizi web del Comune sono dotati di un sistema di **raccolta e monitoraggio dei log**, in modo da elaborare statistiche relative al numero e alla qualità degli accessi alla Rete Civica e alle pagine consultate più frequentemente.

Da diversi anni, inoltre, il Comune di Modena ha avviato una costante ed accurata **attività di sondaggio e ricerca** allo scopo di comprendere lo scenario sociale in cui si collocano le proprie azioni di governo, indagando le trasformazioni in corso nella società modenese e raccogliendo, in modo il più oggettivo possibile, elementi e materiali su cui costruire riflessioni finalizzate ad orientare le politiche dell'ente e ad intervenire su specifici aspetti della gestione e dell'organizzazione dei servizi.

Numerosi gli ambiti interessati da questa attività. Indagini hanno approfondito **la fruizione dei servizi culturali** a Modena, coinvolgendo soprattutto i giovani studenti presenti sul territorio. In relazione al **traffico** sono stati affrontati argomenti diversificati come il piano per la mobilità cittadina, la qualità dei trasporti urbani e le domeniche ecologiche.

Le varie indagini hanno permesso non solo di avere maggiore consapevolezza delle percezioni degli utenti sulla qualità dei servizi e di intercettare nuovi bisogni, ma anche di elaborare di conseguenza accorgimenti gestionali. La ricerca sulle **case protette e l'assistenza domiciliare** effettuata per l'Osservatorio sul disagio e le risorse sociali dell'Assessorato per le Politiche Sociali, la Sanità e l'Educazione alla salute ha portato a riorganizzare il servizio per venire incontro alle esigenze rilevate, elaborando un contratto di servizio – una sorta di vademecum con indicazioni precise circa le caratteristiche di ciascuna struttura, dall'attività assistenziale, ricreativa e alberghiera, alla presenza o meno di specialisti - ed esternalizzando parte delle strutture gestite direttamente dal Comune. L'indagine condotta sull'utenza del **settore edilizio** ha scaturito interventi sugli orari di apertura al pubblico e l'attivazione del servizio di promemoria delle scadenze delle pratiche via e-mail di cui si è parlato sopra. Analogamente la ricerca sulle **farmacie comunali** ha permesso di ottenere dati importanti per impostare il percorso che ha portato alla creazione di una società per azioni per la gestione del complesso delle farmacie.

Annualmente vengono effettuate indagini sulla **percezione della sicurezza stradale ed urbana** per fornire al Comune una stima di come questo fenomeno viene avvertito dalla popolazione locale. Particolare attenzione viene data alla valutazione del **rapporto dei modenesi con la propria città**, come dimostra la recente indagine su Agenda 21, e della **qualità della vita a Modena**, con indagini che analizzano il tema sia a livello generale, sia approfondendo il punto di vista di specifici target, come quello femminile, o singoli aspetti, come l'approccio alle innovazioni tecnologiche. Questo percorso sarà inoltre portato avanti con indagini su temi particolari come sport, commercio, realtà giovanile e comunicazione istituzionale dell'ente.

Alcune indagini hanno avuto il compito di sviscerare la realtà di settori/servizi specifici dell'Amministrazione comunale. Nell'estate del 2001 PiazzaGrande ha condotto un'indagine secondo i principi della **Customer Satisfaction** al fine di monitorare la qualità dei servizi e la corrispondenza tra prestazioni e servizi erogati in relazione ai bisogni e alle attese degli utenti. Questa ricerca ha rappresentato un valido punto di partenza per verificare l'efficacia dell'attività e degli strumenti, e per avviare una riflessione sulla coerenza tra gli obiettivi fissati dall'ente, il ruolo che all'interno di esso rivestono i servizi e le reali percezioni dell'utenza.

L'analisi ha permesso di rilevare:

- il profilo degli utenti che frequentano PiazzaGrande;
- le modalità di utilizzo del servizio;
- come il ruolo ricoperto da PiazzaGrande viene recepito dagli utenti;
- l'immagine riflessa da PiazzaGrande e percepita dagli utenti;
- le nuove esigenze e i bisogni latenti espressi dall'utenza;

Tramite queste rilevazioni si è potuto:

- individuare i fattori e i parametri tramite cui valutare la qualità del servizio;
- misurare il livello qualitativo del servizio erogato e del servizio percepito dall'utenza;
- monitorare le aspettative dell'utenza;



- rilevare eventuali gap tra la qualità erogata e quella attesa;
- evidenziare priorità, punti di forza e fattori critici;
- confrontare i livelli di qualità raggiunti nel tempo;
- avviare un percorso di benchmarking con altri servizi analoghi e con altri enti.

## Obiettivi del progetto

---

“Unox1” rappresenta la massima espressione raggiunta dal Comune di Modena nella progettazione di “servizi alla persona orientati al cambiamento” basati sulle nuove tecnologie della comunicazione, in cui si riversano tutte le competenze e le esperienze di CRM maturate sino ad oggi.

I sei principi su cui questo progetto si basa, già analizzati all’inizio del capitolo precedente, mettono in evidenza altrettante esigenze dell’Amministrazione comunale modenese a cui “Unox1” è pienamente in grado di dare risposta adeguata.

“Unox1” è un sistema di comunicazione bidirezionale che offre molteplici opportunità e vantaggi ai suoi fruitori e sviluppa in un’ottica CRM tre obiettivi di cui si deve far carico una Pubblica Amministrazione:

1. favorire la partecipazione dei cittadini alle attività, alle decisioni e all’organizzazione dei servizi;
2. agevolare la comunicazione interna ed esterna;
3. migliorare l’accesso ai servizi ed alle informazioni.

“Unox1” si integra nella più generale azione di CRM del Comune di Modena e in particolare consente di erogare informazione personalizzata e qualificata proveniente da molteplici “redazioni decentrate” dell’Amministrazione Comunale, intese come gli uffici che si occupano dell’invio di newsletter tematiche legate al proprio settore/servizio di competenza.

Inoltre permette di ottenere un feedback mirato - relativo ad utenti ed argomenti specifici - che completa e qualifica i dati raccolti dall’Amministrazione attraverso i differenti canali.

Il sistema “Unox1” mira a costituire un solido panel di cittadini/fruitori disposti ad esprimersi su temi di proprio interesse attraverso forum o sondaggi in cambio della fruizione di servizi di qualità. Si viene a creare quindi una risorsa da valorizzare in un’ottica di cambiamento e miglioramento della PA locale.

Il funzionamento del sistema è molto semplice.

L’utente accede ai servizi di informazione attraverso una semplice interfaccia web, e può scegliere fra diversi argomenti monotematici.

“Unox1” si presta a veicolare diverse tipologie di contenuti:

- informazioni sintetiche, legate a situazioni contingenti che necessitano di comunicazione tempestiva (es. notizie legate al traffico e alla viabilità);
- informazioni generali sulle novità e le iniziative dei Settori/Servizi e sugli appuntamenti in città;
- avvisi di bandi, concorsi, scadenze;
- abstract di documenti già disponibili integralmente sul sito del Comune di Modena (es. bandi, graduatorie, concorsi, comunicati stampa).

La newsletter, infatti, è uno strumento che permette di raggiungere direttamente gli utenti facendosi veicolo di informazioni anche già disponibili in altri formati a cui l’utente deve, però, accedere tramite ricerca volontaria.

Perché questa versatilità non si trasformi in confusione, però, occorre circoscrivere il contenuto delle singole newsletter in argomenti specifici legati a target di utenza e a categorie di bisogno/interesse individuate a priori, evitando di finire “fuori tema”.

Selezionando un argomento riceve via e-mail o Sms con una periodicità definita – quotidiana, settimanale, mensile o periodica - una Newsletter realizzata dai servizi dell’Amministrazione Comunale che si occupano del tema specifico (redazioni decentrate di “Unox1”). La prima volta che si iscrive l’utente fornisce anche alcuni dati personali: il nome, l’età, il sesso, la provincia di residenza ed un eventuale numero di telefono per ricevere gli Sms. Il sistema fornisce una

password che viene inviata via e-mail. Successivamente è possibile accedere al proprio profilo, modificare indirizzo e-mail o numero di telefono, ampliare e modificare le preferenze.

Un servizio del Comune di Modena che attiva e pubblica una newsletter diventa redazione di "Unox1", assumendosi la diretta responsabilità delle comunicazioni inviate agli iscritti. Il sistema è configurato, infatti, in modo da lasciare massima autonomia alle redazioni e il servizio Comunicazione e Relazione con i Cittadini, che coordina il sistema, non effettua controlli a priori sul materiale inviato tramite newsletter dalle varie redazioni.

All'interno della "redazione" viene individuato il personale con funzioni di amministratore, responsabile dell'invio delle newsletter, al quale occorre associare un indirizzo e-mail che è l'unico da cui possono essere inviate le newsletter prodotte dalla redazione.

Una volta definite le caratteristiche della newsletter, nella homepage di "Unox1" ([www.comune.modena.it/unox1](http://www.comune.modena.it/unox1)) viene aggiunta una nuova voce composta dall'argomento della stessa (equivalente al "titolo" con cui viene presentata al pubblico), una breve descrizione dei temi trattati, la periodicità dell'aggiornamento e l'indicazione della redazione a cura della quale la newsletter viene pubblicata.

Viene anche generato ad uso interno un indirizzo e-mail della newsletter che serve all'amministratore per la spedizione a tutti gli iscritti.

Quando un utente seleziona un argomento il suo indirizzo e-mail viene associato al data base degli iscritti alla newsletter.

Quando l'amministratore invia l'e-mail contenente la newsletter, il sistema "Unox1" gli rispedisce indietro un messaggio di posta elettronica in cui viene visualizzata la newsletter così come verrebbe visualizzata dagli utenti richiedendo una conferma dell'invio. Solo eseguendo quest'ultima operazione la newsletter viene definitivamente spedita agli iscritti.

Questa modalità di controllo riduce il rischio di uso improprio o non autorizzato del sistema e consente una duplice verifica dei contenuti.

Sugli argomenti di "Unox1" è possibile attivare ulteriori forme di personalizzazione sotto forma di consulenze on line. L'utente oltre a ricevere le newsletter può inviare un proprio quesito. La risposta, fornita dallo specialista dell'Amministrazione, viene inviata via e-mail e, in forma anonima, pubblicata sul sito come FAQ (frequently asked questions).

Insieme alle newsletter gli iscritti possono ricevere l'invito a partecipare a sondaggi e forum tematici. Questa opzione è riservata ai soli utenti che hanno acconsentito al momento dell'iscrizione, alla quale possono accedere con il medesimo sistema di login utilizzato per la modifica degli argomenti e dei dati personali.

I sondaggi e forum sono il cuore CRM del sistema e rappresentano una opportunità di partecipazione diretta e attiva degli utenti sulla base dei propri interessi e bisogni.

La rilevanza dei dati raccolti è naturalmente legata al numero di partecipanti ai sondaggi ed alla capacità di proporre argomenti chiaramente circoscritti e monotematici.

### Tipologia di target a cui si rivolge il progetto

---

Il modello di interazione con gli utenti di "Unox1" è guidato dalle finalità di CRM che ne delineano gli obiettivi progettuali. Sono opportune alcune considerazioni metodologiche.

Il **target di riferimento del sistema** non può limitarsi ai soli cittadini residenti in città. Occorre considerare tutti coloro che hanno a che fare con i servizi comunali per i più vari motivi come:

- chi lavora in città pur risiedendo in altri luoghi
- chi transita in città per lavoro, come rappresentanti, autisti, ecc.
- chi frequenta saltuariamente la città per motivi di tipo culturale o sportivo
- i turisti, italiani e stranieri
- chi usufruisce a distanza dei servizi cittadini (web, consulenze, ecc.)

- chi risiede formalmente a Modena ma si trova fisicamente in un altro luogo (emigrati, studenti, lavoratori fuori sede, ecc.)

“Unox1” non ha bisogno di identificare i singoli utenti in quanto individui rilevanti da un punto di vista anagrafico.

Il sistema è interessato agli **individui in quanto appartenenti ad un segmento di utenza** o ad una classe di bisogno.

Lo stesso individuo – un ipotetico sig. Mario Rossi – può essere rilevante per il sistema perché contemporaneamente:

- è genitore
- è architetto
- si muove in macchina in città tutti i giorni
- frequenta la biblioteca
- paga le tasse
- è appassionato di teatro

Ed è in quanto portatore degli interessi e del punto di vista di queste diverse classi di bisogno che diviene un importante interlocutore dell’Amministrazione che intende fare CRM.

Per questo tipo di approccio “Unox1” si differenzia dai sistemi interattivi per l’erogazione di servizi on line alla persona, i quali richiedono forme di riconoscimento certe e sicure dell’utente.

Le priorità del sistema “Unox1” sono invece legate alla **disponibilità di canali** funzionali per raggiungere nel modo più semplice possibile gli utenti (e-mail, sms, ecc) ed alla **disponibilità di un’offerta di temi** d’informazione in cui gli utenti si possano riconoscere.

La facilità di fruizione della parte informativa del servizio – la ricezione dei messaggi – deve essere agevolata al massimo, gli utenti debbono poter **configurare agevolmente il sistema** in base alle proprie esigenze (modificare gli argomenti di interesse, cambiare indirizzo e-mail, numero di cellulare su cui si ricevono gli sms, ecc.).

Un esempio:

Il punto di vista del sig. Mario Rossi sugli orari di inizio delle rappresentazioni teatrali e’ rilevante non perché cittadino, ma perché il sig. Rossi si interessa in modo continuativo degli spettacoli in programma nei teatri cittadini. Se il sig. Rossi desidera ricevere le e-mail con la programmazione teatrale su un indirizzo diverso da quello che usa sul lavoro, o intende sospendere l’invio dei messaggi quando si trova all’estero per lavoro, deve poterlo fare agevolmente.

Le caratteristiche sopraelencate influenzano significativamente anche le strategie di marketing di “Unox1”.

Non e’ consigliabile utilizzare gli eventuali dati già disponibili presso i vari archivi dell’Amministrazione per “iscrivere” automaticamente gli utenti al sistema. Come abbiamo sottolineato, infatti, gli individui divengono rilevanti e utili quando “dichiarano” un interesse (e sono disponibili a collaborare accettando di partecipare ai sondaggi). Eventuali indirizzi esistenti o mailing list già attive possono essere valorizzate come veicoli promozionali per sollecitare gli utenti ad accedere ad “Unox1”.

#### **Modalità di realizzazione** (strategia, fasi, attività, strumenti, prodotti)

---

Il sistema è stato avviato in fase sperimentale nel mese di maggio 2002, avendo come primo obiettivo operativo la raccolta di utenti ed il test del sistema di gestione.

## *Fasi del progetto*

### **Maggio – Novembre 2002**

- Avvio e sperimentazione del sistema “Unox1”

### **Dicembre 2002**

- Test funzionamento sistema sondaggi
- Completamento sistema forum e test
- Aggiornamento della grafica e dell’interfaccia del sistema
- Attivazione del sistema di invio SMS “emergenze”
- Realizzazione della guida per le redazioni decentrate

### **Gennaio/febbraio 2003**

- Test funzionamento sistema forum
- Campagna promozionale “Unox1”: obiettivi
  1. Incrementare il numero di iscritti al sistema
  2. aumentare la conoscenza/fiducia nel marchio “Unox1” in vista del lancio dei primi sondaggi
  3. Motivare alla partecipazione nuovi servizi dell’Amministrazione Comunale e attivare nuove redazioni decentrate
- Giornata di valutazione tecnica del sistema con i dipendenti delle redazioni decentrate. Obiettivi:
  1. effettuare una prima valutazione tecnica dell’usabilità del sistema da parte delle redazioni
  2. ottimizzare la qualità delle Newsletter
  3. illustrare le potenzialità del sistema sondaggi/forum

### **Febbraio / Aprile 2003**

- Seminario interno con responsabili uffici e servizi per illustrare le nuove potenzialità del sistema “Unox1”
- Avvio della sperimentazione di sondaggi / forum
- Avvio sistema di analisi dei log e statistiche sul sistema

### **Maggio 2003**

- Stesura primo report di valutazione
- Rilascio prima distribution del codice open source di “Unox1”

### **Giugno-settembre 2003**

- Analisi tecnica per l’implementazione del sistema sms in modo da attivare servizi di tipo bidirezionale (informazioni su richiesta, iscrizioni/cancellazioni, sondaggi)

### **Dicembre 2003**

- Attivazione sistema sms bidirezionale

## **Uffici e strutture coinvolte nella realizzazione** (interne ed esterne all’ente)

---

Il sistema “Unox1” permette di attivare una relazione Utente/Amministrazione Comunale basata su un reale e costante interscambio di dati, la quale coinvolge non solo il Servizio Comunicazione e Relazione con i Cittadini - che coordina il sistema - ma anche e soprattutto i vari uffici e servizi in cui si articola l’amministrazione locale.

Questa relazione consente all’Amministrazione di intervenire positivamente sia sulle modalità e sui canali di comunicazione adottati di volta in volta, sia sulla qualità stessa dei servizi erogati.

I servizi che attivano proprie newsletter sul sistema “Unox1” configurandosi come “redazioni” godono di molteplici vantaggi concreti che si integrano con le funzioni CRM:

- possibilità di raggiungere direttamente gli utenti invece di attendere che siano essi a visitare il sito Internet;
- comunicare con gli utenti a costi di invio praticamente nulli;
- avvalersi di una opportunità di co-marketing sfruttando le altre newsletter di “Unox1” per promuovere le proprie.

“Unox1” consente inoltre di costruire un servizio personalizzato di consulenza su temi e argomenti specifici sotto forma di rapporto bidirezionale in cui viene data all’utente la possibilità di porre domande agli uffici/servizi del Comune e ricevere risposte individuali.

In questo modo continua il percorso già intrapreso con le consulenze del sito Stradanove, ampliandone le tematiche e l’utenza di riferimento, e soprattutto sfruttando i vantaggi di riservatezza che lo strumento telematico offre in relazione ad argomenti particolarmente delicati, come l’abitazione, l’assistenza scolastica e le problematiche familiari.

Una volta superata la fase di sperimentazione e di promozione “Unox1” rappresenterà un nuovo canale di fruizione di servizi di consulenza e assistenza già sviluppati dal Comune, alternativo e, per alcuni argomenti e fasce d’utenza, più efficace.

---

#### **Risultati attesi** (per le “Proposte progettuali”) e **risultati attesi e conseguiti** (per le “Esperienze”)

---

Il progetto “Unox1” ha favorito la collaborazione tra diversi settori/servizi del Comune di Modena.

Oltre alla redazione centrale del servizio di informazione al pubblico denominato “Piazza Grande”, gestore di quasi un terzo delle newsletter pubblicate, sono coinvolte numerose redazioni decentrate interne a diversi uffici e servizi:

- Agenda 21
- Assessorato alle politiche per lo Sport e il Tempo Libero
- Biblioteca Civica d’arte Luigi Poletti
- Centro Musica
- Consulta Associazioni Culturali
- Gabinetto del Sindaco e Politiche per le Sicurezze
- Galleria Civica
- Info Point Europa
- InformaDonna
- InformaFamiglie
- InformaGiovani
- Palazzo dei Musei
- Polizia Municipale
- Raccolte Fotografiche Modenesi Giuseppe Panini
- Servizio Autonomia Scolastica
- Servizio Biblioteche
- Servizio Decentramento
- Servizio Statistiche e Mercati
- Settore Pianificazione Territoriale
- Settore Trasformazione Urbana e Qualità Edilizia
- StradaNove
- Ufficio Giovani D’Arte
- Ufficio Stampa

A settembre 2003, le newsletter attivate su differenti argomenti sono:

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Informazioni di carattere generale e tempo libero</b> | Calendario                                     | Calendario degli appuntamenti in città                                    |
|  | Traffico                                       | Informazioni su traffico e viabilità                                      |
|  | Genitori                                       | Iniziative e scadenze per genitori e famiglie                             |
|  | Informagiovani                                 | Novità dall'InformaGiovani  |
|  | Informadonna                                   | Fatti, iniziative e appuntamenti al femminile                             |
|  | Sportnews                                      | Eventi, manifestazioni e iniziative a carattere sportivo                  |
|  | Europa   | Iniziative e programmi europei  |
|  | Agenda21                                       | Informazioni su sviluppo sostenibile, ambientale, sociale ed economico    |
|  | Pps  | Notizie e appuntamenti sull'attuazione del Piano per la Salute            |
|  | Palazzodeimusei                                | Tutte le iniziative e le attività degli istituti di Palazzo dei Musei     |
|  | Galleriacivica                                 | Iniziative d'arte contemporanea   |
|  | Bibliotechenews                                | Libri, recensioni, iniziative culturali delle biblioteche del comune      |
|  | Raccoltefotografiche                           | Informazioni per tutti gli interessati al mondo della fotografia          |
|  | Stradanove                                     | Anteprima del magazine dedicato ai giovani                                |
|  | Associazioniculturali                          | Le iniziative delle associazioni culturali iscritte all'albo comunale     |
| <b>Vita professionale</b>                                | Giovanidarte                                   | Iniziative, mostre e concorsi promossi dall'Ufficio Giovani D'Arte        |
|  | Centromusica                                   | Informazioni e attività per gli operatori del settore                     |
|  | Urbanistica                                    | Novità del settore Pianificazione Territoriale                            |
|  | Concorsi                                       | Concorsi e graduatorie banditi dal Comune di Modena                       |
|  | Polettinews                                    | Indici delle riviste di architettura disponibili alla biblioteca Poletti  |
|  | Inflazione                                     | Dati statistici e commenti sull'andamento dell'inflazione a Modena        |
|  | Insegnanti                                     | Attività di formazione, documentazione, consulenza e itinerari scolastici |
| <b>Vita amministrativa e politica</b>                    | Ediliziaprivata                                | Novità pubblicate dal Settore Trasformazione Urbana e Qualità Edilizia    |
|  | Comunicati                                     | Comunicati stampa del Comune di Modena                                    |
|  | Modenacomune                                   | Anteprima della rivista comunale  |
|  | Bandi  | Bandi di gara, sedute ed esiti  |
|  | Scadenze                                       | Scadenze amministrative per i cittadini                                   |
|  | Circoscrizione 1                               | Le attività istituzionali della circoscrizione                            |
|  | Circoscrizione 2                               | Le attività istituzionali della circoscrizione                            |
|  | Circoscrizione 3                               | Le attività istituzionali della circoscrizione                            |
| Circoscrizione 4   | Le attività istituzionali della circoscrizione |   |

L'attivazione di "Unox1" ha suscitato un favorevole interesse sia esternamente al Comune di Modena presso l'utenza della Rete Civica, come dimostra il numero di iscrizioni in costante aumento (10.758 a Settembre 2003), sia internamente. Il progetto è stato infatti presentato ed approvato dalla Giunta Comunale, dalla conferenza dei dirigenti del Comune, dai referenti informatici e dai referenti delle redazioni decentrate dei siti web dei vari settori.

Attualmente, si è conclusa la fase di sperimentazione del progetto ed è stata avviata una campagna di promozione di "Unox1" volta a fare conoscere il servizio presso fasce di utenza sempre più ampie e a renderlo familiare agli utenti già iscritti: questo ha permesso di preparare il terreno per la somministrazione di sondaggi.

Nel mese di marzo 2003 è stato attivato in forma sperimentale il primo sondaggio pubblico con l'obiettivo di valutare la risposta degli utenti iscritti agli argomenti "giovani" al nuovo servizio di Disco Bus, un mezzo di trasporto gratuito che collega il centro di Modena alle principali discoteche del territorio, destinato a limitare la piaga degli incidenti stradali del sabato sera in cui sono coinvolti soprattutto i giovani. L'esperienza, non particolarmente significativa dal punto di vista quantitativo, ha consentito di mettere a punto definitivamente l'applicazione e le modalità di somministrazione dei questionari on line.

A maggio-giugno 2003 il Comune di Modena ha condotto una ricerca finalizzata a raccogliere dati e suggerimenti utili a migliorare i propri strumenti di comunicazione verso i cittadini: siti Internet, e-mail, stampa, sportelli informativi, ecc. (vedi ALLEGATO).

L'indagine ha previsto la somministrazione di un questionario telefonico ad un campione di circa mille residenti nel Comune e nella Provincia di Modena. Parallelamente a questo canale è stato utilizzato il mezzo telematico, somministrando analogo questionario agli utenti di "Unox1".

Si prospetta inoltre di accrescere il numero dei settori dell'Amministrazione comunale coinvolti come redazioni decentrate favorendo la circolazione delle informazioni e la collaborazione interna al Comune.

A questo scopo vengono organizzati con continuità seminari interni con i responsabili degli uffici e servizi del Comune di Modena per illustrare le nuove potenzialità di "Unox1" e sono stati approntati strumenti di lavoro.

Le schede di progetto di "Unox1" e tutti i materiali prodotti in occasione degli aggiornamenti vengono pubblicati sulla Intranet del Comune di Modena, in modo da promuovere la circolazione delle esperienze.

Sono state approntate due guide alla gestione del sistema "Unox1" da distribuire tramite la Intranet comunale alle redazioni decentrate che pubblicano newsletter attraverso di esso. Lo scopo è favorire la condivisione degli obiettivi del progetto e alleggerire il carico di lavoro legato all'apprendimento del nuovo strumento di comunicazione, conducendo il personale passo dopo passo attraverso le varie fasi di attivazione di una nuova newsletter.

Per consentire alle redazioni di focalizzarsi sulla gestione del contenuto, trascurando gli aspetti più puramente tecnologici, è stato creato un modello standard (template) di newsletter che le singole redazioni decentrate possono adattare alle proprie esigenze specifiche.

E' stato elaborato inoltre un sistema di statistiche attraverso cui le redazioni possono monitorare in tempo reale i dati relativi agli iscritti alle varie newsletter (sesso, età, luogo di residenza, disponibilità a partecipare ai sondaggi e a ricevere sms, ecc). Si tratta di un valido aiuto in fase di definizione dell'utenza e di progettazione di servizi sempre più vicini alle effettive esigenze dei destinatari.

#### Modalità di misurazione dei risultati

---

Risultati effettivamente quantificabili e misurabili saranno disponibili solo una volta attivati i primi sondaggi.

Allo stato attuale è disponibile una batteria di log attraverso cui monitorare gli accessi al sito di "Unox1" e i movimenti compiuti dagli utenti che vi accedono.

I dati raccolti al momento dell'iscrizione di un nuovo utente vengono aggiornati quotidianamente e archiviati mensilmente in un database, organizzato distinguendo:

- il numero di iscritti complessivamente a tutte le newsletter;
- il numero di iscritti ad ogni singola newsletter;
- il numero di donne iscritte complessivamente a tutte le newsletter;
- il numero di donne iscritte ad ogni singola newsletter;
- il numero di uomini iscritti complessivamente a tutte le newsletter;
- il numero di uomini iscritti ad ogni singola newsletter;
- il numero degli iscritti (sia complessivamente a tutte le newsletter, sia ad ogni singola newsletter) che hanno dato il proprio numero di cellulare e che quindi hanno acconsentito a ricevere le newsletter anche attraverso sms;
- il numero degli iscritti (sia complessivamente a tutte le newsletter, sia ad ogni singola newsletter) che hanno acconsentito di partecipare a sondaggi o forum;
- il numero degli iscritti (sia complessivamente a tutte le newsletter, sia ad ogni singola newsletter) che hanno rifiutato di partecipare a sondaggi o forum;
- il numero degli iscritti (sia complessivamente a tutte le newsletter, sia ad ogni singola newsletter) suddivisi per le seguenti fasce di età:
  - a) 0 – 14
  - b) 15 – 24

- c) 25 – 34
- d) 35 – 44
- e) 45 – 54
- f) 55 – 64
- g) dai 65 in poi

Per ciascuno di questi bacini di dati viene riportato sia il numero totale degli iscritti, sia il totale suddiviso tra residenti nel Comune di Modena, residenti nella Provincia di Modena e residenti in altre province.

Si sta predisponendo, inoltre, un sistema di analisi di Customer Satisfaction volto a valutare come l'utenza ha accolto questo nuovo servizio.

La somministrazione di sondaggi permetterà di modificare e ridefinire i servizi del Comune rendendoli più vicini alle aspettative e ai bisogni degli utenti. Le modalità di analisi del cambiamento atteso da questi, tuttavia, dovranno essere definite al momento della costruzione dei sondaggi stessi per renderle compatibili con i temi di volta in volta affrontati.

#### **Risorse impiegate** (umane, strumentali, finanziarie)

---

Il progetto "Unox1" è stato sviluppato e viene gestito dal team dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - Servizio Comunicazione Marketing Promozione Turistica e Relazione con i Cittadini che coordina la Rete Civica (5 persone in totale).

Le attività redazionali delle newsletter coinvolgono tutto il personale del servizio di informazione al pubblico del Comune di Modena denominato "Piazza Grande" e il personale delle redazioni decentrate all'interno dei vari settori/uffici che aderiscono al progetto.

#### *Risorse Tecnologiche impiegate*

##### **Architettura del sistema**

Il progetto prevede l'utilizzo di alcuni macro-componenti:

- un database (db) per l'archiviazione dei profili utente;
- un sistema monodirezionale di invio di posta elettronica con grandi quantità di destinatari (bulk mailer);
- un sistema per la gestione dei sondaggi da sottoporre agli utenti iscritti;
- un sistema per la gestione di forum di discussione;
- un sistema di invio di SMS, attualmente monodirezionale, ma destinato ad evolversi con soluzioni che permettano la bidirezionalità anche su questo strumento.

La parte di interfaccia verso i cittadini/utenti è basata su standard Internet, principalmente posta elettronica e web.

Il sistema prevede la raccolta nel db dei dati relativi agli utenti che scelgono di iscriversi alle newsletter di "Unox1", allo scopo di rendere possibile una comunicazione correlata ai profili utente.

Il bulk mailer viene utilizzato per l'invio delle newsletter e dei messaggi che promuovono l'attivazione di nuovi servizi resi disponibili dall'Amministrazione.

La selezione dei destinatari viene effettuata sulla base degli attributi presenti nel db.

Gli utenti hanno la possibilità di iscriversi e disiscriversi dal servizio in maniera autonoma e molto semplice utilizzando l'interfaccia web.

##### **Architettura Software**

Il sistema è basato su server Linux e utilizza i seguenti componenti:

- un sistema di spedizione di e-mail di massa (il cuore del bulk mailer): il sistema scelto tra quelli disponibili è sendmail (<http://www.sendmail.org>) ma può essere utilizzato qualsiasi sistema che garantisca le stesse caratteristiche di affidabilità e di prestazione, come postfix, o qmail;



- un db basato sullo standard SQL, meglio se dotato di interfaccia web basata su linguaggi standard Internet (perl, php, python, java, etc.). Per il sistema è stato scelto MySQL (<http://www.mysql.com/>).
- un server web Apache (<http://www.apache.org>) che e' di fatto lo standard adottato su Internet, con una quota di utilizzo che supera il 60% della totalità dei siti Internet;
- un sistema di gestione delle mailing-lists con interfaccia web: il sistema scelto tra quelli disponibili e' sympa (<http://www.sympa.org/>) del Comité Réseau des Universités (il CNR francese). I criteri che hanno portato a questa scelta sono: disponibilità di messaggi di errore per gli utenti in italiano, velocità di invio della posta elettronica, flessibilità nella gestione degli errori di e-mail, semplicità di installazione, gestione ed uso, semplicità di integrazione con il sistema di database (db);
- un sistema di gestione di sondaggi basato sul prodotto phpESP - php Easy Survey Package (rilasciato con licenza di tipo BSD – <http://sourceforge.net/projects/phpesp/>);
- un sistema di forum di discussione phpBB (rilasciato con licenza GPL – <http://sourceforge.net/projects/phpbb/>), uno dei migliori sistemi Open Source;
- una parte di interfaccia utente che ha il compito fondamentale di coordinare i vari componenti sopra descritti per renderne l'utilizzo semplice e trasparente per l'utente del sistema. I linguaggi di programmazione scelti per la realizzazione di questa parte fondamentale sono PERL e PHP.

### **Architettura Hardware**

Inizialmente, il sistema e' stato sviluppato su una SUN Netra T1, con processore da 360Mhz e 128MB di RAM e su un Pentium 200Mhz con 64MB di RAM, i quali si sono dimostrati, però, insufficienti per i carichi di lavoro ipotizzati (migliaia di cittadini iscritti al sistema, con un centinaio di liste attive). La parte più critica e' risultata essere la RAM, soprattutto durante l'invio contemporaneo di un numero molto elevato di messaggi di posta elettronica (ogni sessione attiva arriva ad occupare anche 2MB). Ipotizzando almeno un centinaio di sessioni aperte contemporaneamente occorre dimensionare il server con almeno 512MB di RAM.

Il sistema di produzione è ora installato su server IBM X330 biprocessore Pentium(R) III 1133MHz 2GB di RAM.

L'infrastruttura di rete attualmente pare essere largamente sufficiente: ad oggi il Comune di Modena utilizza una linea di connessione ad Internet di 4Mbps.

Il sistema a regime necessita di una manutenzione ordinaria da amministratore di sistema (applicazione di patches, controllo degli accessi dei logs, dello spazio disco, etc.) e da amministratore di posta elettronica (risoluzione dei bounces, etc.).

### **Distribuzione Software**

Una volta superata la fase sperimentale di "Unox1" (presumibilmente maggio 2003) il Comune di Modena intende produrre una distribuzione software del sistema che permetta di riprodurre facilmente il modello anche presso altre realtà. La distribuzione verrà rilasciata come progetto Open Source e sottoposto a Licenza di tipo GPL o simile.

Gli aspetti tecnici e formali legati alla distribuzione del software sono allo stato attuale in fase di studio.