

Dare voce ai cittadini: dall'ascolto al co-design dei servizi

Una amministrazione che mette il cittadino al centro

3 novembre 2011

Gianni Dominici, Direttore generale FORUM PA

3 processi in corso rapporti PA/cittadino

- ✓ L'evoluzione dei bisogni.
- ✓ Il ripensamento sui modelli di governo.
- ✓ L'evoluzione tecnologica.

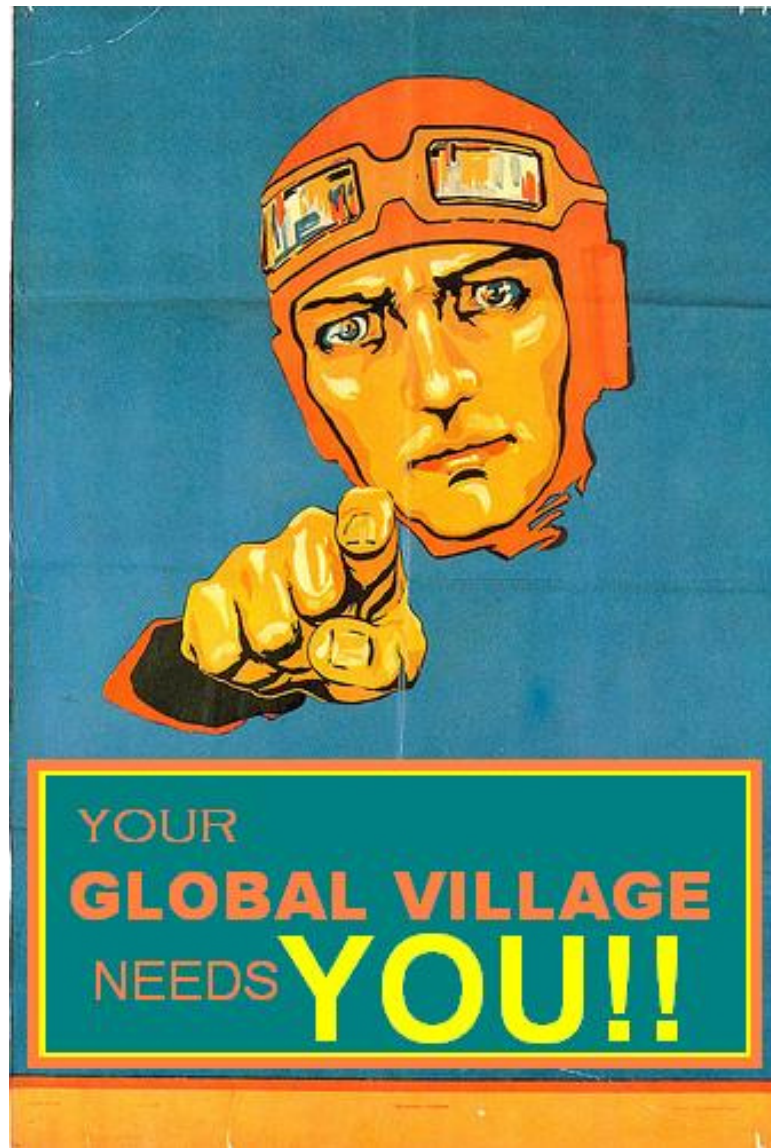
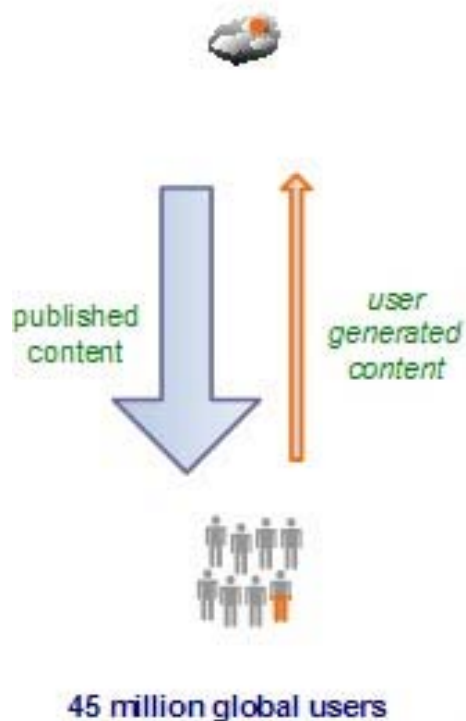


Photo by Limbic used under Creative Commons

Web 1.0

"the mostly read-only Web"

250,000 sites



1996

Web 2.0

"the wildly read-write Web"

80,000,000 sites



2006

Immagine da: <http://electronicportfolios.com>



IdeaExchange

Search

[View All Ideas](#)

Post an Idea



View by Status

All



View By Category

[All Ideas](#)[Applications](#)[Force.com Platform](#)[AppExchange](#)[Non-Product Ideas](#)

chatter is here!

Get started now

Welcome to the IdeaExchange

The IdeaExchange lets salesforce.com customers get involved. You can suggest new products, promote favorite enhancements, interact with product managers and customers, and preview upcoming releases.

Recent Ideas

[October 2011 changes to report / dashboard folder - to be reviewed and changed](#) - 5 minutes ago[Edit template in mass-mail and save to new name!](#) - 9 minutes ago[Leads with multiple campaigns](#) - 12 minutes ago[Links on page layout](#) - 14 minutes ago[can set own mail-server on salesforce?](#) - 3 hours ago

Featured Categories & Links

Filter based upon category or status to find ideas that interest you. Here are some suggestions to help you get started.



[Under Consideration](#) - Ideas which product managers have flagged as ones they are actively evaluating for an upcoming release.



[Delivered in Winter'12](#) - Ideas submitted by customers which were delivered in the Winter '12 release.



[Delivered in Spring '11](#) - Ideas submitted by customers which were delivered in the Spring '11 release.

How it Works



Featured Users



Platform Product Manager
[Adam Torman](#)



Application Product Manager
[Blake Markham](#)



Analytics Product Manager
[Tom Tobin](#)

Report, view, or discuss local problems

(like graffiti, fly tipping, broken paving slabs, or street lighting)

Enter a nearby GB postcode, or street name and area:

Go

Or [locate me automatically](#)

How to report a problem

1. Enter a nearby GB postcode, or street name and area
2. Locate the problem on a map of the area
3. Enter details of the problem
4. We send it to the council on your behalf

1,114

reports in
past week

1,864

fixed in past
month

165,171

updates on
reports

Recently reported problems



- [Sinking Road Surface](#) 15:16 today
- [Flytipping in Pares Close](#) 15:14 today
- [Pot hole/uneven road surface](#) 15:14 today
- [Builders waste on pavement](#) 15:13 today
- [Deep puddles on both sides of Clapham Rd](#) 15:04 today

Built by [mySociety](#) | [Contact FixMyStreet](#)

Mobile apps: [iPhone](#), [StreetReport \(iPhone\)](#) | [Android](#) | [Nokia](#)

Are you from a council? Would you like better integration with FixMyStreet? [Find out about FixMyStreet for councils.](#)

Are you a developer? Would you like to contribute to FixMyStreet? Our code is open source and [available on GitHub.](#)



il Social Network dei Cittadini che Partecipano.

[GUARDA IL VIDEO](#)



ULTIME SEGNALAZIONI

- 

Indirizzo: Piazza Tommaso Edison, 90144 Palermo PA
Altro: PULIZIA RIFIUTI SU FOSSA O POZZO
Data: 26/10/2011 **Ultimo aggiornamento:** 27/10/2011 11:50:42
Stato: **In carico**


- 

Indirizzo: Via Zugliano & Via Gaetano Perusini, 33100 Udine UD
Segnaletica stradale: curva pericolosissima
Data: 06/10/2011 **Ultimo aggiornamento:** 27/10/2011 15:49:20
Stato: **In carico**


- 

Indirizzo: Via Villa Glori, 33100 Udine UD
Rifiuti: Cassonetto ostruisce visuale
Data: 26/10/2011 **Ultimo aggiornamento:** 27/10/2011 15:41:29
Stato: **Chiuso**


- 

Indirizzo: Via Mantova 108, 33100 Udine UD
Animali: Topi e pantegane
Data: 23/10/2011 **Ultimo aggiornamento:** 27/10/2011 15:28:36
Stato: **Chiuso**



[RSS](#)

[Seguici su facebook](#)

FAI LA TUA SEGNALAZIONE

Digita le iniziali del nome del Comune *

Indirizzo:

Tipologia:

* campo obbligatorio

[SEGNALA](#)

Suggerisci **ePart** ad un Amico!

I Comuni più Segnalati

- Agrigento (20) • Ancona (13) • Aprilia (28)
- Cagliari (14) • Cinisello Balsamo (21) • Jesi (23)
- Meldola (13) • Milano (79) • Napoli (20)
- Palermo (22) • Reggio di Calabria (108)
- Roma (122) • Torino (16)
- Udine (856) • Velletri (36)

[Tutti i Comuni](#)

Numero di segnalazioni pervenute



Matteo Renzi

Nei prossimi giorni pioverà. Abbiamo 62.000 tombini. Molti sono ripuliti ma basta la plastica o qualche foglia per intasarli. Vi chiediamo una mano. Segnalateci subito i tombini bloccati vicino a casa (email o anche qui su FB!). Invieremo Publiacqua. Se poi siete nelle condizioni di provvedere direttamente voi, grazie in anticipo. Sembra banale, lo so. Ma la vita della città passa anche da piccole attenzioni...

Mi piace · Commenta · Condividi · lunedì alle 8.41 · 🌐

👍 A 859 persone piace questo elemento.

💬 Mostra tutti e 259 i commenti

📄 105 condivisioni

Scrivi un commento...

Chiedo assistenza

in linea o chiamo gli operatori al numero verde 803.001 da rete fissa o 06 828881 da cellulare, al costo di una chiamata urbana

Conosco i diritti

che ogni cittadino può esigere e imparo come metterli in pratica

Valuto la P.A.

votando, segnalando, suggerendo e partecipando alle discussioni

Leggo le risposte

nella enciclopedia che raccoglie le Domande e Risposte più frequenti

Accedo ai servizi

on line: informazioni, moduli e transazioni

Controllo la P.A.

verificando e monitorando come funziona e quanto costa

Le pagine della P.A.



Valuta il sito di Linea Amica:



Italia.gov.it



vivifacile

Bike Mestre

Blog collettivo per segnalare le problematiche sulle piste ciclabili di Mestre (VE)

VENERDÌ 7 OTTOBRE 2011

2 infrazioni in un colpo solo



E' scesa a comprare le sigarette, e ha fatto due infrazioni in un colpo solo. Pista ciclabile e passo carraio. p.s. quello che si allarga per passare è mio figlio :-)

COMMENTI RECENTI

Ritrovaci su Facebook



OPENBIKE

Mi piace



OPENBIKE

AK163SW - Oggi su l

LA LETTERA
«Quel bus franc
C'era direttore,
il guidatore della famo-
sa del mare. Facciamo
e nella sua rivoltella
to ripagare la si potrà
dare solo a cose fatte.
Es-
tente però essere regole e
nuove difficoltà vanno di
per poco affarato a destra
la porta d'accesso alla so-
cietà "casi comuni". Come
si sa, ci vuole pazienza.
Una porta che qualsiasi
domestica nuova, il giorno
caso della popolazione
Maurizio, non avrebbe do-
vuto dimostrare nel ripa-
di di un gigantesco pul-
visi. Frangere che, mon-
stante violazioni e lami-
non diventi, si è trasformato

Foto bacheca

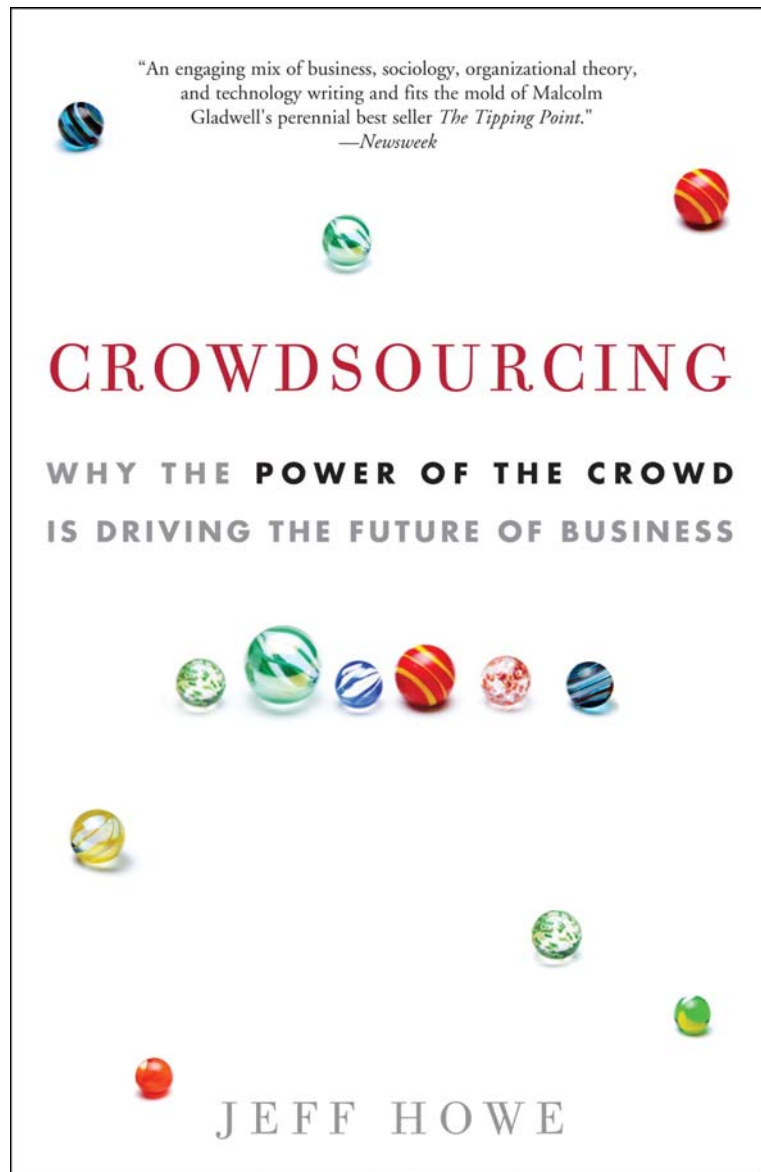
ALTRE RISORSE SIMILI

- Convivere a Roma



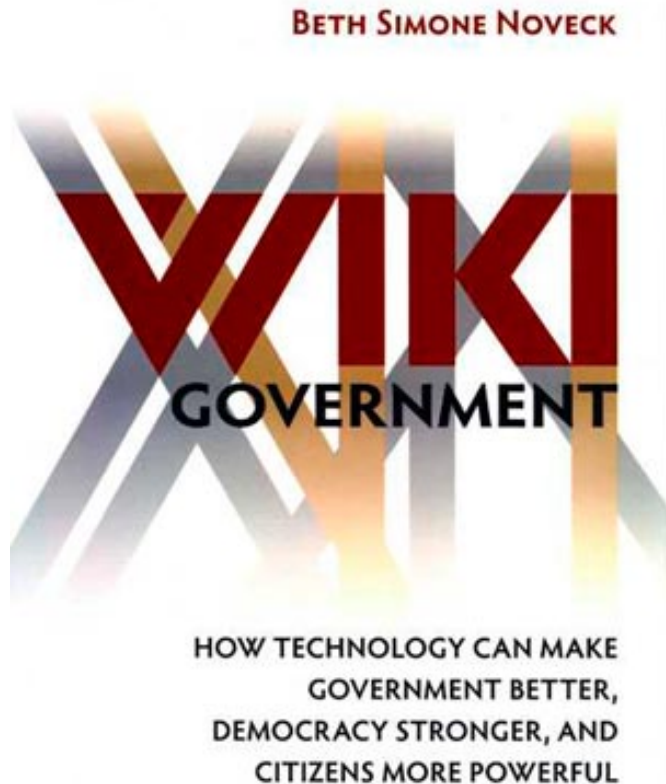
MiaPA
La tua voce per migliorare
la Pubblica Amministrazione





Il termine **crowdsourcing** (da crowd, gente comune, e outsourcing, esternalizzare una parte delle proprie attività) è un neologismo che definisce un modello di business nel quale un'azienda o un'istituzione **richiede lo sviluppo di un progetto, di un servizio o di un prodotto ad un insieme distribuito di persone non già organizzate in una comunità virtuale**. Questo processo avviene attraverso degli strumenti web o comunque dei portali su internet.

L'enciclopedia Wikipedia viene considerata da molti un esempio di crowdsourcing volontario.



" Wiki Government both instructs and motivates policymakers to use collaborative tools to strengthen government accountability and engage citizens directly in this critical endeavor.

This book is not just for tech geeks and policy wonks but also for the millions of Americans who demonstrated in 2008 how eager they are to engage individually in government reform." —John Podesta, president and CEO, Center for American Progress, and former White House chief of staff

Quale è il ruolo della
CS?

Regola dell'1%

90% lurker

9% contributori

1% creatori

La centralità della CS per garantire:

Creazione di una cultura e di una prassi della partecipazione

Rigore metodologico

Rappresentatività delle diverse categorie sociali

Possibilità di ripetere le indagini e di confrontare i risultati

**Grazie
dell'attenzione**

`g.dominici@forumpa.it`