

HANDS

Helping ANswers Decision Service



Num. progetto:
517445

Data di inizio:
Novembre 2005

Durata:
20 mesi

Budget totale per il
Comune di Bologna:
261.706 €

Contributo del Comune:
130.853 €

COORDINATORE
Comune di Bologna (I)

**PARTNER TECNICI
E COMMERCIALI**
Regulus Srl (I)
Eunics Spa (I)

UTENTI FINALI
Bologna (I)
Saarbruecken (D)
Edinburgh (Scotland, UK)
ENIA (I)

ISTITUTI DI RICERCA
The International
Teledemocracy Centre
of Napier University,
Edinburgh (Scotland, UK)

CITY NETWORK
EUROCITIES

COSA E' HANDS?

Helping Answers Decision Service (HANDS) è un servizio sperimentale di comunicazione online che il Comune di Bologna offre ai suoi cittadini. Il servizio è basato su una metodologia avanzata di elaborazione del "linguaggio naturale" (NLP - Natural Language Processing) basata su tecnologie Open Source, che consente agli enti pubblici di ridurre le barriere che ostacolano la comunicazione in rete.

In questo modo gli utenti possono formulare domande attraverso il linguaggio di tutti i giorni, ottenere risposte pertinenti e, se disponibile, la relativa documentazione, oltre all'indicazione dell'ufficio più adatto a soddisfare le loro richieste.



I PARTNER DEL PROGETTO

Il progetto HANDS è coordinato dal Comune di Bologna con il supporto tecnico di Regulus. Quattro sono gli enti pubblici che sperimentano i siti-pilota: le città di Bologna, Edimburgo e Saarbruecken ed Enia, ecoutilty italiana che opera in Emilia-Romagna. La Napier University di Edimburgo guida la fase di valutazione dei risultati, mentre Eurocities coordina le attività di comunicazione.

OBIETTIVI PRINCIPALI

- Valutare l'efficacia economica dei risultati della fase di ricerca e sviluppo del progetto su ampia scala europea.
- Consentire la diffusione di HANDS attraverso un valido piano operativo che valuti i costi e i benefici per gli enti pubblici che adotteranno le applicazioni sviluppate nel progetto.
- Suscitare la consapevolezza tra i cittadini della disponibilità di un effettivo e avanzato servizio di comunicazione in rete basato sul linguaggio naturale e compiere i primi passi per la sua diffusione.

I SERVIZI DI BOLOGNA

- **Fase 1: Informagiovani.** Nella prima fase di sperimentazione (luglio 2006), il servizio HANDS si è rivolto ai giovani cittadini e ai turisti fornendo informazioni su lavoro, formazione, volontariato ed eventi culturali in città.

- **Fase 2: Traffico e mobilità.** Nella seconda fase (febbraio 2007), HANDS è stato sperimentato in collaborazione con il Settore Mobilità Urbana, offrendo tutte le informazioni utili riguardanti le modalità di circolazione e parcheggio in città e ogni altra tematica legata alla mobilità.



www.hands-online.org

Leda Guidi
Settore Comunicazione - U.I. Comunicazione con i Cittadini e Rete Civica Iperbole
Comune di Bologna
Piazza Roosevelt, 3 - 40121 BOLOGNA, Italy
Tel. +39 051 2193210
Fax +39 051 204986
Leda.Guidi@comune.bologna.it

Patrizia Marani
Gabinetto del Sindaco - U.I. Relazioni Internazionali, Cooperazione e Progetti
Comune di Bologna
Piazza Galileo, 4 - 40123 BOLOGNA, Italy
Tel. +39 051 2194530
Fax +39 051 227845
Patrizia.Marani@comune.bologna.it

Daniele Tarozzi
Settore Comunicazione - U.I. Comunicazione con i Cittadini e Rete Civica Iperbole
Comune di Bologna
Piazza Roosevelt, 3 - 40121 BOLOGNA, Italy
Tel. +39 051 2194994
Fax +39 051 204986
Daniele.Tarozzi@comune.bologna.it