

I SERVIZI DI COMUNICAZIONE



Da oltre un quindicennio, con la nascita della rete civica Iperbole - primo esempio in Italia di provider pubblico di servizi telematici per i cittadini - Bologna è luogo dove si sperimentano, anche sul piano comunicativo e telematico, modelli innovativi di governo del territorio e delle relazioni in cui i processi decisionali avvengono a più livelli, utilizzando nuovi canali di dialogo fra cittadini e amministrazione. Lo Statuto del Comune di Bologna - che è alla base delle politiche di inclusione e di esercizio della cittadinanza - individua nell'informazione «la condizione essenziale per assicurare la partecipazione dei cittadini alla vita sociale e politica». Un documento della Giunta comunale del 2007 riconosceva che: «la comunicazione è non solo in sé un servizio al cittadino, ma una forma fondamentale di empowerment [...] che consente la conoscenza di diritti e doveri». Come sottolineato anche dal piano industriale 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, il coinvolgimento dei cittadini attraverso i flussi di comunicazione bidirezionali e reticolari consentiti dalla nuove tecnologie della comunicazione appaiono sempre più elementi indispensabili per rafforzare la qualità delle politiche pubbliche e affrontare le sfide della società dell'informazione e della conoscenza. La comunicazione tra cittadini e Amministrazione è dunque diventata un «diritto esigibile», in quanto prima e fondamentale forma di inclusione e preconditione per una reale partecipazione. Si sta consolidando, anche attraverso le ICT, l'obiettivo di promuovere - con azioni concrete - Bologna come città

«della comunicazione, dell'innovazione, delle opportunità tecnologiche e telematiche» da parte di un'amministrazione che interagisce con i cittadini, lasciando alle logiche di mercato i più tradizionali canali della comunicazione "persuasiva" e unidirezionale. In tema di comunicazione l'attività dell'ente si sviluppa intorno a 4 concetti-chiave:

- Informare
- Comunicare
- Ascoltare
- Fornire servizi alla collettività

Dal 2004 a oggi, molte sono state le trasformazioni che hanno interessato i diversi canali ("multicanalità") attraverso cui il Comune si relaziona con i cittadini:

- La riorganizzazione logistica e funzionale dell'URP, dell'Informagiovani, del Rilascio Atti e dello sportello Iperbole;
- La riorganizzazione logistica e tecnologica del Call Center;
- L'apertura dello Punto Antenna Europe Direct (oggi Sportello Europe Direct) in partenariato con la Regione Emilia-Romagna;
- La crescita degli Sportelli per le imprese, l'edilizia, la mobilità, la sicurezza e il lavoro;
- Il potenziamento degli Sportelli del cittadino e la creazione (autunno 2008) degli sportelli sociali distribuiti sul territorio e gestiti dai Quartieri;
- La creazione del sito web «Come cambia Bologna» che ha raccolto e illustrato le principali trasformazioni territoriali attuate, promosse, coordinate o autorizzate dall'Amministrazione Comunale dal 2004 al 2009 con informazioni mappate su foto aeree aggiornate che hanno consentito di «leggere» il territorio nello spazio e nel tempo permettendo di valutare la consistenza delle trasformazioni attuate;
- La riorganizzazione logistica e funzionale di gran parte degli uffici comunali nella nuova sede di piazza Liber Paradisus;
- La sperimentazione nel periodo giugno 2008 - aprile 2009 (con la locandina il Comune informa - «la Civetta» esposta presso gli sportelli comunali e in oltre 200 edicole della città) di servizi di informazioni attraverso canali di più facile e intuitiva interazione tra cittadini e amministrazione;
- Il rilancio della rete civica Iperbole in versione «senza fili» in aree sempre più estese della città (Piazza Maggiore-via

dell'Archiginnasio, Sala Borsa-Piazza Coperta, Manifattura delle Arti, piazza Verdi a cui nel 2009 si sono aggiunte le aree di piazza Minghetti, piazza Liber Paradisus, parco della Zucca e la libreria Coop di via Orefici), in collaborazione con altri enti tra cui la Fondazione Guglielmo Marconi presso la cui sede è stato realizzato anche un sistema di accesso hot spot in grado di consentire la fruizione di informazioni museali e la navigazione Internet mediante accesso radio;

- Il lavoro di restyling progressivo (2008-2009) del portale Iperbole con l'armonizzazione e la riprogettazione grafica e funzionale dei siti che lo compongono in coerenza con gli obiettivi di coordinamento dell'identità visiva e con le strategie comunicative integrate del Comune di Bologna;
- La trasmissione di una selezione dei contenuti del portale Iperbole - con un layout e un formato ad hoc - sul canale televisivo digitale terrestre "Lepida TV";
- La trasmissione via e-mail, per gli iscritti alla newsletter specifica, delle informazioni aggiornate sul traffico tratte dalla "mappa della viabilità" (situazione degli eventi dei lavori stradali in corso) sempre aggiornata su Iperbole;
- La pubblicazione giornaliera (da maggio 2009) di notizie turistiche sul sito "Bolognaintour" destinate a turisti italiani e stranieri (anche in versione inglese);
- La realizzazione (da luglio 2009) del sistema informatico integrato "Punto d'ascolto -CzRM" per la gestione automatica delle segnalazioni dei cittadini;
- La presenza dell'Amministrazione (dal 2009) su social media di ultima generazione quali "Facebook" , "YouTube" e "Twitter";
- Il lancio della intranet aziendale (novembre 2005) quale nuovo strumento di comunicazione interna per semplificare i flussi di lavoro, ridurre i costi di produzione-movimentazione-archiviazione di documenti cartacei, migliorare l'efficienza aziendale e rafforzare il senso d'appartenenza alla comunità aziendale e il suo progressivo potenziamento fino alla costituzione (2008-2009) di redazioni decentrate di settore incaricate di redigere e pubblicare notizie riservate ai singoli settori dell'Amministrazione e al lancio (2009) di servizi tipo social media come videoconferenze e team room.

LA COMUNICAZIONE

Sportello del cittadino (Uffici per le Relazioni con il Pubblico)



Gli sportelli del cittadino hanno il compito di favorire l'accesso ai servizi e l'esercizio del ruolo dei cittadini quali interlocutori attivi e coprotagonisti nell'amministrazione della città.

Il diritto all'informazione è garantito a livello di prossimità dalla presenza capillare degli Sportelli di Quartiere e dalla rete dei front office specializzati. A livello centrale continua a rivestire un ruolo di fondamentale importanza il lavoro dell'URP di piazza Maggiore (aperto tutti i giorni – esclusi festivi - dalle 8,30 alle 19 e la domenica dalle 8,30 alle 14). Infatti, come si evince dalla tab.1, l'affluenza allo sportello, dopo una flessione nel 2008, ha continuato a crescere fino a superare le 259.000 presenze annue, confermando l'utilità dello sportello e del contatto diretto con gli utenti, anche in parallelo/sinergia con lo sviluppo dei servizi online, della banda larga e dei social media di ultima generazione che l'Amministrazione ha favorito e incentivato. All'URP di Palazzo d'Accursio si possono chiedere informazioni sui servizi e sulle attività dell'Amministrazione comunale, conoscere i principali avvenimenti cittadini (teatro, musica, convegni, sport, fiere, cinema, seminari, ecc). Presso l'URP è attivo anche lo Sportello Presa Visione e Rilascio Atti Amministrativi dove è possibile consultare e chiedere copia degli atti amministrativi, ad eccezione

di quelli sottoposti al segreto o alla tutela dei dati personali previsti dalla legge. Il cittadino può anche chiedere copia di gare d'appalto, concorsi pubblici, Bollettini Ufficiali Regionali, Gazzette Ufficiali, accordi siglati tra le Organizzazioni Sindacali degli inquilini e dei proprietari sugli affitti. Presso lo Sportello è attiva anche la sezione distaccata dell'Albo Pretorio comunale per la presa visione di deliberazioni della Giunta comunale e di quelle dei Consigli comunale e di Quartiere, graduatorie relative a bandi del Comune. All'URP si trova anche la postazione self-service "Dimmi!", il servizio online per pagare i tributi comunali, le multe e per ottenere in tempo reale numerosi certificati anagrafici. La nuova versione di "Dimmi!" su Internet consente anche di avere informazioni web consultando il portale Iperbole. Molta documentazione del Comune è online, e in crescita costante sono le comunicazioni ricevute e trattate dagli operatori del front office via e-mail. Il rilancio del servizio di rete civica Iperbole avviato fin dal 2006 - potenziato e arricchito nelle sue opzioni e affiancato da Iperbole Wireless (accesso a Internet senza fili, passato dai 2.082 account del 2006 ai 6950 del 2009 con 64.609 contatti annui) - ha contribuito e contribuisce alla promozione della «cultura telematica» e all'uso sempre più diffuso dei servizi online; questa dinamica influisce positivamente anche sulla minore pressione degli utenti agli sportelli «tradizionali» (che conoscono anche un cambiamento/segmentazione dei target di riferimento) a vantaggio degli accessi al Portale web del Comune e allo sportello di informazione, accoglienza e assistenza all'uso della rete

L'informagiovani

Le presenze allo sportello Informagiovani, cresciute dalle 24.788 del 2004 alle 29.706 del 2007, subiscono nell'ultimo periodo un'inversione di tendenza (28.829 presenze nel 2008, scese a 23.893 nel 2009). Il servizio è dedicato all'orientamento delle persone tra i 14 e i 29 anni e fornisce informazioni su: lavoro, formazione professionale, scuola, turismo, professioni, studio e lavoro all'estero, volontariato. La flessione dei numeri nell'utenza dello sportello Informagiovani è probabilmente dovuta prima di tutto a una sempre maggiore familiarità del target giovanile con gli strumenti digitali e la frequentazione di internet e delle sue risorse per la ricerca delle informazioni. I contatti al sito web sono passati da 60.558 del 2008 a 118.870 nel 2009.

Anche il mutamento della domanda orientata a bisogni sempre più

“consulenziali” che informativi induce un allungamento temporale nelle prestazioni face to face. In base a questi nuovi elementi l’offerta dell’Informagiovani è in corso di adeguamento e di riposizionamento in modo da continuare ad incontrare il favore dei destinatari del servizio per sua natura dinamico.

Tab. 1, U.R.P. di Piazza Maggiore – Persone ricevute dal 2004 al 2009

Servizi	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Differenza 2009-2004	
							Valore assoluto	%
Sportello URP	119043	117823	128487	84983	76782	119204	161	0,14
Rilascio Atti	26228	21795	18679	19499	17796	18081	-8147	-31,06
Europe Direct	19327	12717	-	-	1719	2765	-16562	-85,69
Sportello Iperbole	26903	29514	45100	90408	96941	86634	59731	222,02
Informagiovani	24788	28390	28999	29706	28829	23893	-895	-3,61
Sportello Prot. Generale Settore Segr. Generale	-	-	9077	8346	8454	8816	-261	-2,88
Totali	216289	210239	230342	232942	230521	259393	43104	19,93

Il Call Center



L’attività del Call Center, in costante aumento dal 2004 al 2006, ha subito flessioni meramente quantitative negli anni 2007-2008 per poi aumentare nuovamente nel 2009. Le chiamate soddisfatte dagli operatori sono state 74.301 nel 2004, 123.108 nel 2006 per poi scendere a 109.939 nel 2008 e risalire a 110.559 nel 2009. Il calo

2007-2008 era dovuto essenzialmente alla riduzione dell'emissione da parte della Polizia Municipale di cartelle a ruolo registrato negli anni precedenti. Positivo il dato qualitativo desunto dal rapporto delle chiamate soddisfatte rispetto al totale delle chiamate ricevute: salito dall'83,8% del 2007 al 90,34% del 2009. Ancora più positiva la drastica diminuzione delle chiamate soddisfatte tramite messaggi preregistrati scese dalle 11.542 del 2005 alle 1039 del 2009.

Dalla primavera 2007 il servizio è stato trasferito presso la sede di Cup2000 per ragioni di economicità, efficacia ed efficienza sia organizzativa che tecnologica. **Nel 2009**, in collaborazione col settore Tecnologie informatiche sono stati avviati 3 nuovi "alberi vocali" per Sportello Imprese, Ufficio Tarsu e Urp Mobilità Urbana e attivata una nuova piattaforma telefonica con eliminazione dei ritorni delle chiamate sul centralino.

Tab. 2, Andamento delle chiamate al Call Center

Chiamate annue al CALL CENTER	2004	2005	2006	2007	2008	2009
soddisfatte dagli operatori	74301	88707	123108	118845	109933	110559
soddisfatte con messaggi preregistrati	5701	11542	10855	6668	3140	1039
Totale	80002	100249	133963	125513	113073	111598

Iperbole (www.comune.bologna.it www.iperbole.bologna.it)

Iperbole (acronimo di **I**nternet **per** **B**ologna e L'**E**miliaRomagna), la rete civica operativa dal 1995, è anche il portale Internet del Comune di Bologna. Collegato a livello globale a siti coerenti e complementari, Iperbole offre informazioni su servizi, attività comunali e sulla città in generale. Oltre a diffondere l'informazione via web la rete civica è impegnata a rafforzare il dialogo telematico tra Amministrazione Comunale e cittadini via posta elettronica, favorire la comunicazione interattiva – offrendo servizi innovativi - e la partecipazione a gruppi di discussione e a forum attivati negli spazi dedicati alla «conversazione» con la comunità.

Nel 2008 – in coerenza con un approccio partecipativo, web 2.0 – è stata introdotta la modalità "La mia Iperbole" (www.iperbole.bologna.it/lamiaiperbole/) con la possibilità di personalizzare secondo i propri interessi le pagine del portale.

Dal 2004 Iperbole ospita uno spazio dedicato ai processi

partecipativi on line e off line Dall'indirizzo www.iperbole.bologna.it/partecipazione/ si può accedere alle pagine relative ai laboratori di urbanistica partecipata e a numerosi altri processi partecipativi attivati dal Comune.

Nel 2006–2008 è stato condotto un lavoro di razionalizzazione e aggiornamento delle pagine presenti sul sito (da 31.037 nel 2005 a 16.210 nel 2008) per eliminare il più possibile ridondanze e rendere la consultazione delle risorse online più immediata; questa attività è stata preceduta da analisi sull'utenza e di «citizen satisfaction» condotte attraverso questionari online e sulle statistiche di utilizzo delle diverse sezioni del sito.

Nel 2009 un significativo arricchimento dei contenuti ha riportato il sito a circa 38.000 pagine.

Il gradimento del servizio di postazioni pubbliche per l'accesso a internet situato presso l'URP di Piazza Maggiore, dotato di alcune postazioni a disposizione di tutti gli utenti e 2 riservate a utenti con disabilità motorie e visive, rimane elevato e ha superato anche nel 2009 le 19.000 presenze, nonostante il progressivo diffondersi degli abbonamenti Internet a banda larga e degli internet point privati. La presenza degli utenti è in gran parte dovuta al continuo potenziamento dei servizi rilasciati, in particolare: «postazioni» gratuite hot spot, «postazioni pubbliche tradizionali», account iperbole wireless, automazione delle procedure di accounting con tessera personale, assistenza al pubblico. Aumentano i contatti alla rete civica e diminuisce il traffico di posta elettronica, segno di una uso informativo più appropriato del portale e dell'utilizzo da parte degli utenti Iperbole anche di altre mailbox presso internet provider privati, come, ad esempio, gmail. Diminuiscono anche le ore dedicate alle dimostrazioni informative dirette, sia per la contrazione della disponibilità di tempo degli operatori, sia per una più elevata conoscenza informatica diffusa dell'utenza.

Tab 3, Attività di Iperbole

Attività di Iperbole	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nuovi account Iperbole	273	176	643	1751	1529	1734
Contatti al server "Web" (Rete Civica)	139269902	165487989	214511857	235210915	230812208	278031656
Contatti al server "Mail"(traffico posta elettronica in entrata e in uscita)	60.053.896	37.830.433	45.314.395	58.576.950	64.684.374	37.576.628
Persone che hanno utilizzato le postazioni pubbliche di Internet presso l'U.R.P.	13.062	13.526	12.515	16.719	19.378	19.327
Ore di navigazione presso le 4 postazioni pubbliche	10.062	10.668	9.938	13.345	15.714	14.606
Contatti (informazioni e dimostrazioni dirette, materiale distribuito, informazioni per via telematica)	229.306	261.925	306.860	244.186	130.223	68.176
Media mensile pagine w eb presenti sul sito	24396	31037	18611	17033	16210	38044

(*) Dal 27 gennaio 2007 apertura anche al sabato pomeriggio delle postazioni pubbliche di Internet.

(**) a febbraio 2006 avviata la revisione delle pagine web.

Iperbole Wireless - Internet a banda larga "senza fili" www.comune.bologna.it/wireless

The screenshot displays the website interface for 'iperbole wireless'. At the top, there is a navigation bar with links: 'Mappa', 'Iperbole Wireless', 'Sicurezza e Istruzioni Tecniche', 'Regole di Utilizzo', and 'Contatti'. Below the navigation bar, a sidebar on the left lists various locations under two categories: 'Centro Storico' and 'Fuori le Mura'. The main content area features a Google Map of Bologna with a yellow overlay indicating the wireless coverage area. A pop-up window titled 'Centro Storico: Centro Storico' provides a list of specific locations covered by the service, including Piazza Maggiore, Piazza Nettuno, the internal courtyards of Palazzo d'Accursio, Piazza Galvani, Via dell'Archiginnasio, the Sala Borsa library, and the consultation room of the Archiginnasio library. An inset image shows a person standing in a public square, likely Piazza Maggiore. At the bottom of the page, the logos of the Comune di Bologna and the Alma Mater Studiorum Università di Bologna are visible.

Dal 2005 il Comune di Bologna offre alla comunità telematica bolognese (residenti e universitari) l'estensione dei servizi della Rete Civica Iperbole in modalità wireless (Wi-Fi) ossia senza fili, avvalendosi di partner privati per la rete e le tecnologie. I servizi sono gratuiti per l'utente finale e garantiscono la copertura contemporanea di numerose postazioni mobili in un'ampia area del centro storico. In una prima fase è stato attivato il servizio Hot Spot Iperbole, che garantiva la connettività senza fili all'interno dell'Ufficio Relazioni per il Pubblico, degli ambienti al primo e al secondo piano di Palazzo d'Accursio e in Piazza Maggiore in un raggio di 150 metri dall'URP. Nel giugno 2006 la connettività è stata estesa all'area compresa tra via dell'Archiginnasio, Sala di consultazione dell'Archiginnasio, piazza Maggiore, Sala Borsa, piazza Nettuno, via Rizzoli, via Zamboni fino a piazza Verdi. Da giugno 2007, è stato avviato sperimentalmente il progetto Manifattura delle Arti grazie al quale si è aggiunta l'area via Azzo

Gardino, il parco XI Settembre e il cortile della Biblioteca della Cineteca. Un accordo con la Fondazione G.Marconi ha esteso il servizio anche a Villa Griffone, Via Celestini, Pontecchio Marconi.

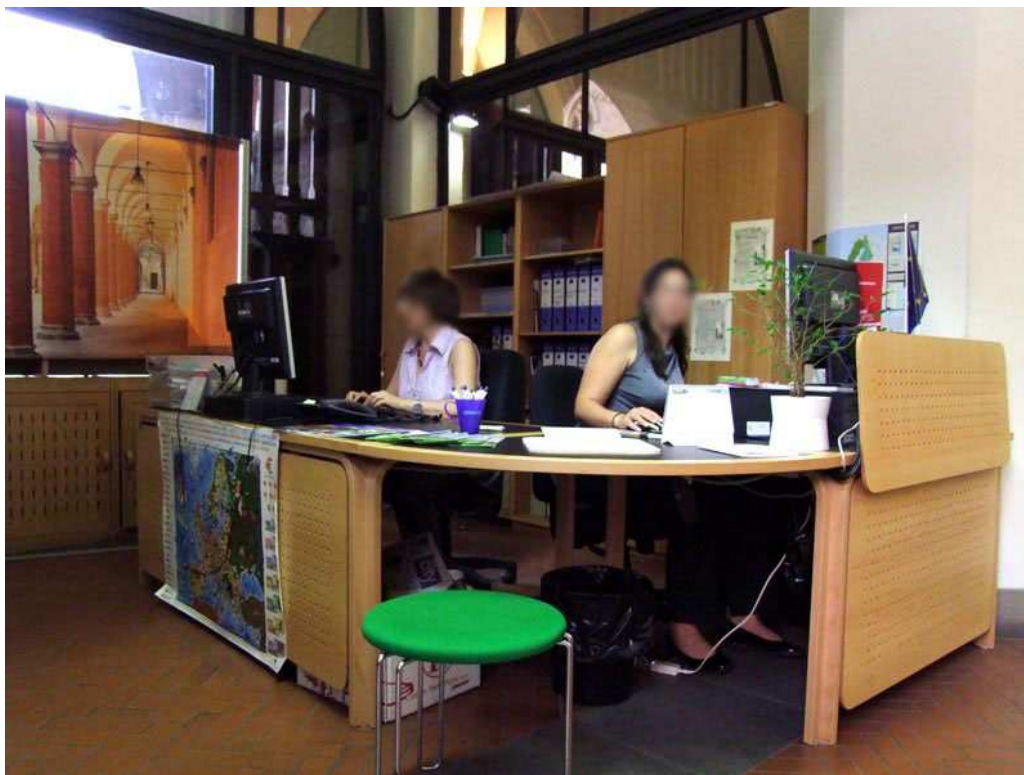
Nel 2009 il servizio è stato esteso a piazza Minghetti adiacente alla sede della Cassa di Risparmio di Bologna, al parco della Zucca, adiacente alla sede del Quartiere Navile, a piazza Liber Paradisus presso la nuova sede comunale e alla libreria Coop di via Orefici. Partner del progetto, sui contenuti e sulle strategie, è l'Università di Bologna. Per il servizio Iperbole Wireless è stato realizzato – da un gruppo di lavoro formato da tecnici, grafici e redattori delle due istituzioni – un sito web dedicato che mette in comune, integrandoli, informazioni e servizi del Comune e dell'Università di Bologna. Iperbole Wireless è ormai utilizzata mediamente da 250 persone al giorno, con oltre 10.000 contatti al mese di cui circa 1.800 effettuati da Iperboliani e il rimanente da studenti e personale universitario. Le operazioni sono facili e veloci grazie alla tessera personale «Iperbole la tua internet gratis» distribuita dallo Sportello Iperbole a chi utilizza i servizi gratuiti di navigazione sia presso le postazioni pubbliche tradizionali

(www.comune.bologna.it/iperboliani/infogenerali/regolamentoPP.php) che attraverso le connessioni hot spot wifi (www.comune.bologna.it/wireless/hotspot/home.php).

La tessera è dotata di un codice a barre associato ai dati dei singoli profili e permette di:

- prenotare una sessione di navigazione alle postazioni pubbliche dello Sportello Iperbole,
- utilizzare le postazioni pubbliche dello Sportello Iperbole per navigare sul web,
- accedere ai dati personali per modificarli e/o cancellarli.
- La sinergia creatasi per lo scambio di conoscenze e competenze tra i partner privati del progetto Iperbole Wireless ha avuto anche ricadute industriali sul territorio. Nel 2007 il Consorzio Marconi Wireless (www.marconiwireless.it) e Cisco Systems Italy hanno costituito Wireless Lab, consorzio europeo per lo sviluppo di tecnologie di connessione e trasmissione dati senza fili.

Lo Sportello Europe Direct



Dall'ottobre 2007, grazie all'approvazione da parte della Commissione Europea del progetto presentato congiuntamente dall'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna (Punto Antenna Europe Direct) e dal Comune di Bologna, è operativo lo Sportello Europe Direct, evoluzione dell'Info Point Europa in funzione dal 1997 al 2004. Lo Sportello informativo opera all'interno dell'URP centrale di Piazza Maggiore e fa parte della rete europea dei centri ufficiali di informazione - fino al 2005 denominati Info Point Europa e Carrefours di animazione rurale - coordinata e cofinanziata dalla Direzione Generale Comunicazione della Commissione europea. La Regione ha in carico le attività di back office e di approfondimento più complesse, mentre il Comune svolge un'attività di orientamento e di informazione per facilitare relazioni, conoscenze e competenze spendibili anche nella progettazione europea. Finalità dello Sportello è la costante azione di sensibilizzazione sui temi dell'Europa attraverso numerosi strumenti, canali ed iniziative.

Nel 2009, lo Europe Direct ha registrato 2.765 contatti allo sportello, a cui devono aggiungersi i contatti generati dalla rassegna di eventi "Conversazioni d'Europa" che ha compreso: un ciclo di 4 incontri con i cittadini per confrontarsi sul futuro

dell'Europa, la rassegna cinematografica gratuita "Proiezioni d'Europa", il percorso enogastronomico "Delizie d'Europa" con proposta di cibi e vini provenienti da quattro diversi paesi europei, il ciclo di incontri "Le identità alimentari in Europa" - organizzato nell'ambito del master "Storia e cultura dell'alimentazione" e realizzato dall'Università di Bologna, con il sostegno del Lifelong Learning Programme e la campagna itinerante di comunicazione e informazione della Commissione Europea "Che cosa può fare l'Europa sociale?" (ottobre 2009).

Convergenza digitale e multicanalità



Prosegue l'obiettivo di «ampliare il numero di canali informativi attraverso cui veicolare la comunicazione ai cittadini»:

- Il WOB - Il WOB (Welcome On Board), attivato in collaborazione con ATC, fornisce notizie istituzionali aggiornate 2-3 volte la settimana attraverso schermi "televisione-televideo in movimento" installati su 240 autobus urbani;
- LE NEWSLETTER,

- www.comune.bologna.it/comunichiamo/newsletter/index.php - "La Lettera di Iperbole" viene inviata con cadenza settimanale (dal 2007) via posta elettronica agli utenti che ne fanno richiesta. Gli iscritti sono passati dai quasi 2.000 di dicembre 2005 ai circa 5.000 di dicembre 2009. Sulla scia di questa esperienza da giugno 2007 è stata avviata la pubblicazione elettronica di "Iperbole_Quartieri" che conta in dicembre 2009 1.700 iscritti;
- BOLOGNATOUR, www.bolognaintour.it/ - Dal maggio 2009 è attivo, grazie ad una collaborazione con la Fondazione del Monte, il portale di informazione turistica "Bolognaintour" che pubblica 7- 8 nuove notizie al giorno in italiano inglese e francese, visitato da circa 4.000 visitatori al mese;
- GLI SCHERMI VIDEO DI PIAZZA MAGGIORE - Presso l'URP centrale di piazza Maggiore sono presenti schermi su cui compaiono a rotazione notizie utili per turisti e cittadini (inclusi per esempio i dati elettorali delle elezioni amministrative 2009) visibili anche dall'esterno dell'ufficio;
- LA TV DIGITALE TERRESTRE LEPIDATV - Con largo anticipo sul passaggio (switch-off) al sistema televisivo digitale terrestre, previsto per la nostra area territoriale nell'autunno 2010, il Comune di Bologna collabora dal 2008 assieme alla regione Emilia Romagna, la Provincia di Ferrara e i comuni di Argenta e Forlì alla produzione del palinsesto del canale digitale terrestre della Regione Emilia-Romagna LEPIDA TV. Nella sezione "supertelevideo" di LEPIDA TV viene trasmessa una selezione dei contenuti dinamici continuamente aggiornati del portale Iperbole.
- I SOCIAL MEDIA FACEBOOK, YOUTUBE E TWITTER - Dall'estate 2009 il Comune di Bologna corrisponde anche con gli utenti di Facebook e Twitter, i due portali di comunicazione sociale di ultima generazione di maggiore successo.

La multicanalità è al centro della strategia dell'amministrazione non solo sul versante informazione/comunicazione ma anche su quello dell'erogazione di servizi. Dalla pagina principale di Iperbole è possibile accedere a un'area per effettuare i pagamenti di multe, Ici, Tarsu e altre imposte, nonché dei servizi sociali per l'handicap, la terza età e gli immigrati. Per quanto riguarda i servizi scolastici è possibile iscriversi, pagare i bollettini e richiedere il buono scuola. Inoltre è attivo il Guardamulte, un servizio attraverso cui i cittadini possono visionare la foto delle telecamere che ha generato la multa. Altre risorse sono lo Sportello per l'Edilizia, lo Sportello Imprese, il CUP web e la ricerca delle pratiche online. Rientrano

nella strategia multiplatforma anche i Quartieri, dotati di siti web dedicati che sono stati armonizzati con il portale nella grafica e nell'organizzazione dei contenuti. L'idea alla base dei siti dei quartieri è la stessa di Iperbole: creare uno spazio virtuale non solo di informazione ma anche di condivisione e fruizione dei servizi (www.comune.bologna.it/comune/quartieri/quartieri.php).

Tra queste iniziative vanno citate anche la campagna «Il Comune Informa – La Civetta» avviata nel giugno 2008 e conclusa nell'aprile 2009 che ha visto la stampa e la diffusione di 57.000 locandine, per 6 uscite settimanali con la pubblicazione delle due o tre notizie di maggior rilievo del giorno sull'attività dell'Amministrazione comunale, esposte in tutte le circa 200 edicole e gli sportelli degli enti locali cittadini, e pubblicate online in un apposito spazio in home page e la Campagna informativa «Come Cambia Bologna» con le informazioni georeferenziate sulle principali trasformazioni territoriali attuate, promosse, coordinate o autorizzate dall'Amministrazione Comunale dal luglio 2004 al dicembre 2009. Dal 2008 è attivo anche "Il servizio Matrimoni online" che permette di seguire in diretta, su esclusiva autorizzazione degli sposi, le cerimonie di matrimonio civile che si svolgono nella Sala Rossa di Palazzo d'Accursio. La diretta è possibile grazie all'uso di una telecamera digitale fissa installata all'interno della sala. Le coppie di futuri sposi possono usufruire del servizio gratuito di ripresa facendone richiesta al momento della sottoscrizione del verbale di pubblicazioni del matrimonio presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune di Bologna. Il giorno successivo la data della cerimonia, gli sposi possono scaricare il filmato del proprio matrimonio. **Nel 2009** sono stati celebrati "online" 210 matrimoni, per una media di 18 matrimoni online al mese, pari al 28% dei matrimoni complessivamente celebrati in Comune, percentuale di gradimento lievemente inferiore al 2008, quando a scegliere il servizio furono il 35.8% degli sposi.

Grazie ai rapporti con altre istituzioni, numerose sono state le occasioni di collaborazione con diversi partner cittadini per la progettazione e la realizzazione di differenti campagne di comunicazione e informazione, tra cui:

- lo sviluppo delle pagine web dedicate alla Family Card e del relativo materiale informativo;
- la realizzazione del materiale informativo relativo al bando – e successivamente ai corsi - di alfabetizzazione telematica;

- la produzione del materiale a stampa del progetto Antenne Partecipate del Settore Ambiente;
- la redazione del volume "Cinque anni di comunicazione" con immagini e contenuti sulle iniziative più significative condotte dal settore Comunicazione del Comune di Bologna dal 2004 al 2009;
- collaborazione alla campagna informativa sul restauro delle Due Torri;
- collaborazione alla campagna ScuolaBologna;
- la definizione in collaborazione con Ausl Bologna del piano di distribuzione del materiale informativo della Regione Emilia-Romagna sulla prevenzione dell'influenza A H1N1;
- la collaborazione alla progettazione e alla realizzazione della campagna informativa sul 65° anniversario dell'eccidio di Sabbiuno (produzione di spot radiofonici, video);
- la collaborazione alla campagna antigraffiti "Gioca Pulito".

Di particolare rilievo è stata anche l'attività progettuale e realizzativa per cominciare ad introdurre nella pubblica amministrazione locale - in modo strutturato - strumenti di comunicazione "web 2.0", ossia quell'insieme di applicazioni di internet "sociale", di nuova generazione che sollecitano una costante interazione sito-utente-rete (blog, forum, chat, sistemi quali Wikipedia, Youtube, Facebook, Myspace, Twitter, Gmail) e consentono quindi ai cittadini di partecipare direttamente ad incrementare e/o aggiornare/modificare i contenuti ufficiali presenti nei siti istituzionali. Grazie al "Progetto Power", concluso nel 2009, realizzato con la Regione Emilia-Romagna e i Comuni di Modena, Reggio Emilia, Ferrara e Piacenza, è stato possibile redigere in modo coordinato e condiviso un "Manuale di linee guida" per l'uso del web 2.0 in ambito pubblico e sperimentare, per la parte di competenza del Comune di Bologna, con utenti volontari (in collaborazione con l'Informagiovani e il Centro multiculturale Zonarelli) una piattaforma informatica open source, chiamata "WikiPower", con funzionalità che permettono agli utenti (in modalità "user generated contents" ormai largamente diffusi in rete, sui social network) di integrare, con video, foto e mappe contenuti presenti nel portale di Iperbole.

Inoltre, nell'ambito del progetto europeo "PIKE", in collaborazione con amministrazioni locali di altri paesi europei, tra cui la città di Derry (Nord Irlanda), si sono condivise le migliori pratiche e le esperienze più significative a livello europeo per la diffusione delle reti wireless e dei sistemi di autoapprendimento dalla rete Internet

dei nuovi sistemi di partecipazione e comunicazione. In questo contesto sono stati organizzati scambi e momenti di approfondimento tra i quali, di particolare rilievo, una conferenza dedicata alle tematiche delle "Wireless Cities" (in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna e Lepida spa) e dei relativi modelli di sostenibilità e di sviluppo.

Il Punto d'ascolto

Dal luglio 2009 è operativo il "Punto d'Ascolto - CzRM" (Citizen Relationship Management) sistema informatico che consente al Comune di Bologna di gestire in maniera più efficace le segnalazioni dei cittadini, assicurando tempi di risposta migliori attraverso l'ottimizzazione e la standardizzazione dei processi risolutivi. I vantaggi del sistema sono molteplici per i diversi utenti:

I cittadini:

- possono inviare segnalazioni al Comune presso uno qualsiasi dei numerosi punti d'ascolto: URP di Palazzo d'Accursio, Sportelli del Cittadino aperti presso i quartieri, Call Center, contatti e-mail e web dei vari uffici comunali; tutte le segnalazioni confluiscono nel Punto d'Ascolto - CzRM e vengono indirizzate all'ufficio competente;
- possono seguire l'iter della segnalazione presso qualsiasi sportello;
- ricevono sempre una risposta univoca per ogni segnalazione o reclamo; prossimamente avranno inoltre la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione rispetto alla risposta ottenuta e ai modi e temi di erogazione della stessa.

Il personale comunale:

- utilizza uno strumento condiviso tra tutti i punti d'ascolto e i numerosi uffici coinvolti nella risoluzione delle segnalazioni dei cittadini: i passaggi tra i vari uffici avvengono direttamente all'interno del sistema;
- ha a disposizione una base di conoscenza che consente di attivare i giusti contatti e processi risolutivi, partendo da un meccanismo di classificazione che porta all'indicazione dell'ufficio competente per la risoluzione del problema segnalato.

I dirigenti comunali livello politico-amministrativo:

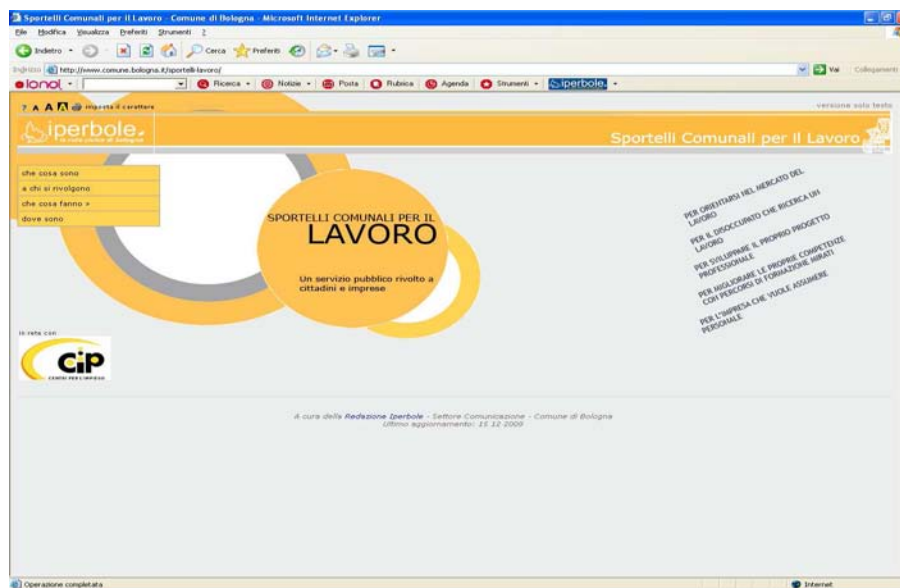
- il sistema consente di estrapolare elaborazioni statistiche dei dati per una conoscenza completa delle criticità delle aree d'intervento fornendo la possibilità di intervenire sul modello di gestione e sulla programmazione degli interventi.

La comunicazione interna - L'intranet aziendale IoNoi.

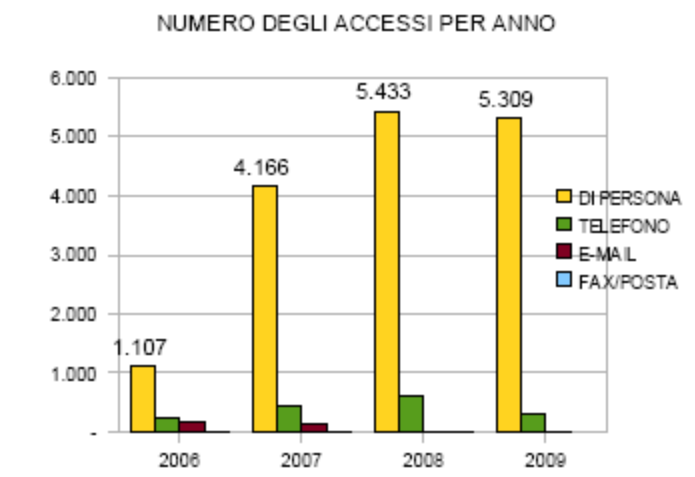
Tra i servizi non direttamente visibili ai cittadini ma che su questi hanno positivi effetti indiretti vi sono quelli destinati a incrementare e razionalizzare la comunicazione interna all'Amministrazione. Nel novembre 2005 è divenuto operativo IONOI, sistema informativo (Intranet) che utilizza il canale Web per le comunicazioni riservate ai dipendenti dell'ente. Attraverso l'intranet aziendale tutti i dipendenti del Comune possono accreditarsi con la propria password a uno qualsiasi degli oltre 3.500 computer del Comune collegati in rete e consultare atti amministrativi, ricevere informazioni e istruzioni operative. Alla base del sistema c'è la concezione dello scambio multilaterale tra individuo/dipendente e comunità/amministrazione, da cui il nome IONOI. Molte funzioni per la gestione del rapporto di lavoro sono online dal 2006. Dal 2008 è online la gestione delle richieste ferie e nel 2009 è stata fornita online la documentazione necessaria alla compilazione delle denunce dei redditi (modello CUD e dichiarazione dei familiari a

carico). I risparmi di tempo e carta sono notevoli. La sola consultazione online delle buste paga ha comportato un risparmio in spese postali di circa 40.000 Euro annui. Considerevoli risparmi si sono avuti anche sul fronte della gestione delle manutenzioni hardware e software. Dal 2009 la piattaforma open source è ultimata; sono stati anche introdotti programmi informatici per ufficio liberi da licenze e brevetti privati, insieme alla graduale virtualizzazione dei server con conseguente riduzione del 10% dei costi di manutenzione. Il servizio di gestione online delle risorse prenotabili (auto di servizio e sale riunioni) ha consentito di ridurre del 55 % il parco auto a disposizione del personale che opera nella sede di piazza Liber Paradisus (una decina di auto demolite e altrettante assegnate a servizi decentrati). La funzionalità «Notizie dal mio Settore» che incoraggia lo sviluppo di redazioni decentrate nei singoli settori, lanciata nel 2008 per i settori che ora compongono il Dipartimento Organizzazione (Comunicazione, Personale, Tecnologie informatiche) l'area Vivibilità Urbana , il settore Urbanistica e il Quartiere Navile, nel 2009 è divenuta operativa anche per i quartieri Porto, Saragozza e Savena. La sezione informativa sulla nuova sede che ha consentito la condivisione in tempo reale, dei cronoprogrammi e delle istruzioni per il trasloco nel 2008 degli uffici comunali in Piazza Liber Paradisus prosegue nel 2009 la sua funzione con le istruzioni per l'utilizzo (senza la produzione di stampati) dei nuovi impianti tecnologici di telefonia VOIP, d'illuminazione e climatizzazione degli ambienti, oltre che per la pubblicizzazione degli esiti sulle indagini ambientali e sull'estensione dei servizi per la mobilità (parcheggio di auto e moto e acquisto di bici elettriche a prezzi scontati) per i dipendenti . Si confermano inoltre gli ulteriori risparmi e benefici indiretti per il cittadino ottenuti con la messa a disposizione online per tutti gli uffici di modelli per l'autoproduzione di carta intestata, moduli, stampati e presentazioni video che adottano in maniera univoca e coordinata il simbolo del Comune di Bologna.

Gli Sportelli comunali per il Lavoro



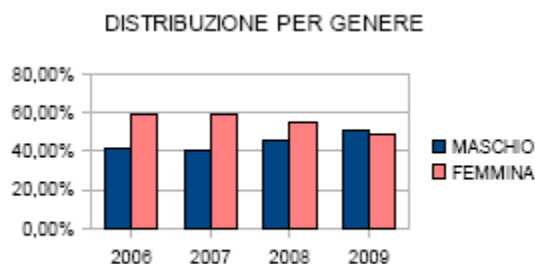
Dal 2006, nei Quartieri di Borgo Panigale, Navile e San Donato operano gli Sportelli comunali per il Lavoro. Il primo semestre 2009 ha registrato una lieve flessione dell'utenza rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (dovuta essenzialmente alla diminuzione delle ore effettive di apertura al pubblico) ma da settembre 2009 si è registrata una sensibile ripresa degli accessi, sia per effetto della crisi economica, sia per le misure assunte dalla Regione Emilia-Romagna per garantire un percorso di orientamento e riqualificazione ai lavoratori ammessi agli ammortizzatori sociali in deroga. Nel 2009 i contatti sono stati 5.627, di cui 5.309 di persona e 318 telefonici o telematici con una media mensile di 482 contatti di persona e col picco di affluenza nell'ultimo trimestre (1.492 accessi, di cui 656 solo a settembre) più alto dall'apertura degli sportelli.



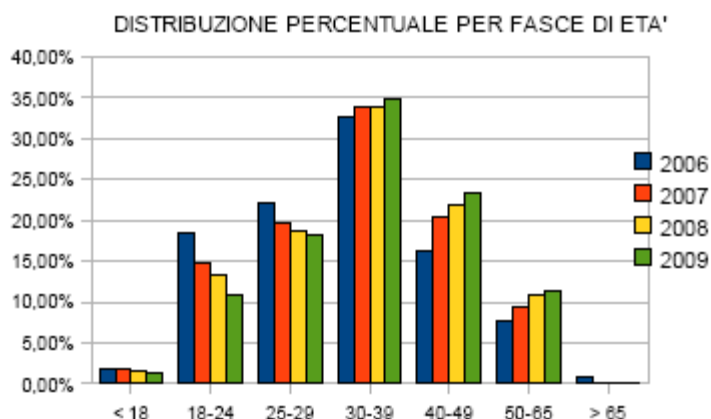
L'aumento delle fasce meno qualificate e con maggiore difficoltà di accesso (o rientro) al lavoro è confermato da tre indicatori:

- l'incidenza complessiva dei cittadini con più di 40 anni (circa un terzo del totale);
- l'incidenza degli utenti stranieri (circa il 40%);
- la prevalenza di utenti privi di titoli di studio superiori alla scuola dell'obbligo, oltre il 60% del totale.

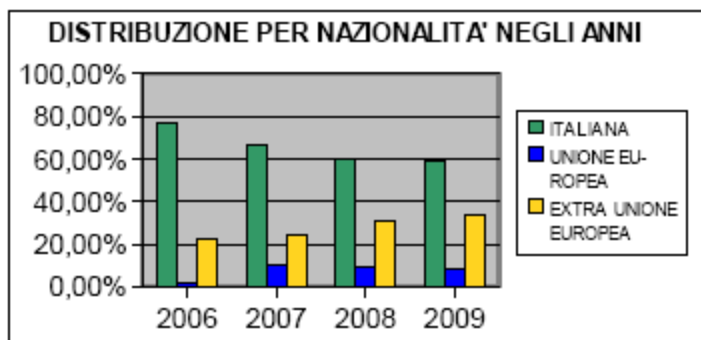
La presenza di una disoccupazione generata dall'espulsione dal mercato del lavoro di persone già in età matura, che trovano difficoltà a ricollocarsi, era già visibile negli anni precedenti, ma si è accentuata sensibilmente nel corso del 2009 a causa della crisi economica. Ulteriore elemento sintomatico dell'aggravamento della crisi occupazionale è il mutamento della "distribuzione di genere" degli utenti degli Sportelli del lavoro. Infatti, dal 2008-2009 si è assistito ad un progressivo aumento della componente maschile che, nel 2009, ha portato ad un sostanziale equilibrio fra i generi fra le persone in cerca di occupazione.



L'utenza degli Sportelli è costituita, in prevalenza, da persone in cerca di lavoro. I disoccupati sono la maggioranza (circa il 90%), il resto è rappresentato da lavoratori occupati (circa il 6%) e lavoratori precari (3-4%). La fascia di età prevalente è risultata quella intermedia, compresa fra i 30 e i 39 anni.



Gradualmente diminuiscono gli utenti di nazionalità italiana scesi in due anni dal 76% al 60% e aumentano gli stranieri. In una prima fase aumenta la componente comunitaria (per effetto dell'ingresso di Romania e Bulgaria nell'Unione Europea (circa il 10%) e, successivamente quella non comunitaria (oltre il 30%).



Per quanto riguarda il possesso di titoli di studio, aumentano le persone prive di titoli di studio o con titoli non riconosciuti dalla legge italiana, salite a oltre il 60%.

L'incremento delle prestazioni erogate è stato proporzionalmente maggiore rispetto a quello degli accessi, dato che ciascun utente riceve in media 2,5 prestazioni. Circa un quinto dell'utenza che si reca agli sportelli procede al rilascio della DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro). La presa in carico continuativa degli utenti che necessitano di percorsi di sostegno personalizzati e il monitoraggio costante della loro evoluzione costituiscono aspetti peculiari e distintivi della modalità di rapporto con l'utenza degli Sportelli comunali per il Lavoro. L'incidenza di queste prestazioni sul totale di quelle offerte è evidenziata da due indicatori: il numero di colloqui di presa in carico (pari al 20%) e il numero degli utenti che segnalano il cambiamento della propria situazione lavorativa (oltre un quarto del totale). Infine nell'ultimo anno è raddoppiata l'autoconsultazione dei materiali predisposti dagli operatori e relativi a offerte di lavoro e formazione, indice di un costante aumento della cosiddetta "fidelizzazione" al servizio.