

COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO

Bologna, anche per effetto delle politiche di decentramento, si è trasformata in un nodo di rete dove è possibile sperimentare un modello di governo del territorio e delle relazioni in cui i processi decisionali avvengono a più livelli, in modi policentrici, sfruttando nuovi sistemi di collegamento fra eletti ed elettori. Coinvolgimento dei cittadini e flussi di comunicazione bidirezionali e reticolari appaiono sempre più elementi indispensabili per rafforzare la qualità delle politiche pubbliche e affrontare le sfide della società dell'informazione e della conoscenza. Lo Statuto del Comune di Bologna individua nell'informazione «la condizione essenziale per assicurare la partecipazione dei cittadini alla vita sociale e politica». Il documento *Una nuova fase per Bologna nella comunicazione coi cittadini*, approvato dalla Giunta nel maggio 2007, riconosce 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». La comunicazione tra cittadini e Amministrazione diventa un «diritto esigibile», in quanto prima e fondamentale forma di inclusione e preconditione per una reale partecipazione. L'obiettivo è fare di Bologna la città «della comunicazione, dell'innovazione, delle opportunità tecnologiche e telematiche» per un'amministrazione all'avanguardia capace di dialogare e interagire direttamente con i cittadini, lasciando alle logiche di mercato i più tradizionali canali della comunicazione persuasiva e unidirezionale.

L'attività dell'ente di sviluppa intorno ai seguenti concetti-chiave:

- Informare
- Comunicare
- Ascoltare
- Fornire servizi alla collettività

Dal 2004 a oggi, diverse sono state le trasformazioni che hanno interessato i canali 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 del Call Center;
- L'apertura dello Punto Antenna Europe Direct in partenariato con la Regione Emilia-Romagna;
- Il rilancio di Iperbole in versione «senza fili» in aree sempre più estese della città (Centro Storico, Sala Borsa-Piazza Coperta e Manifattura delle Arti). In collaborazione con la Fondazione Guglielmo Marconi – presso la Fondazione stessa - 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 sistema effettua una autenticazione federandosi con le principali realtà del territorio. In questo modo i cittadini di Bologna aderenti ad Iperbole, gli studenti, ed il personale dell'Università di Bologna, possono accedere con le credenziali già a loro disposizione. Il sistema è pensato anche per effettuare sperimentazioni, per cui da un lato rappresenta una «palestra» per aumentare la federazione tra sistemi di autenticazione esistenti, dall'altro è un meccanismo per provare nuovi schemi, tra cui, ad esempio, l'invio di una password temporanea per la navigazione per un certo lasso di tempo, tramite SMS inviato sul proprio cellulare;

- L'attivazione di nuovi «hot spot» pubblici a Palazzo d'Accursio;
- La crescita degli Sportelli per le imprese, l'edilizia, la mobilità, la sicurezza e il lavoro;
- Lo sviluppo di servizi capaci di fornire informazioni attraverso più canali e la progettazione di sistemi che rendano più facile e intuitiva l'interazione tra cittadini e amministrazione. Servizi che hanno portato, nel giugno 2008, alla pubblicazione sei giorni su sette della locandina il Comune informa – «la Civetta», esposta al pubblico presso gli sportelli comunali e in oltre 200 edicole della città; il servizio è anche consultabile on line con approfondimenti sul portale Iperbole all'indirizzo www.comune.bologna.it/civetta;
- Il potenziamento degli Sportelli del cittadino e la recente creazione degli sportelli sociali (autunno 2008) distribuiti sul territorio e gestiti dai Quartieri;
- La creazione del sito web «Come cambia Bologna» che raccoglie e illustra le principali trasformazioni territoriali attuate, promosse, coordinate o autorizzate dall'Amministrazione Comunale dall'inizio del mandato (luglio 2004). Informazioni mappate su foto aeree aggiornate che consentono di «leggere» il territorio nello spazio e nel tempo e permettono di valutare la consistenza delle trasformazioni e raccontare il cambiamento laddove avviene poi trasferite anche su stampati e pannelli espositivi che hanno consentito (nell'autunno 2008) una capillare campagna informativa delle principali trasformazioni territoriali avvenute in ciascun Quartiere;
- La riorganizzazione logistica e funzionale di gran parte degli uffici comunali nella nuova sede di Piazza Liber Paradisus (estate 2008) accompagnata da una costante e puntuale informazione multicanale – on line e off line - che ha limitato disagi e disservizi per i cittadini.

LA COMUNICAZIONE

Sportello del cittadino (URP)

Come specificato nella Relazione Programmatica e Previsionale 2006-2008 gli sportelli del cittadino hanno il compito di favorire il ruolo dei cittadini di co-protagonisti attivi nell'amministrazione della città.

Il diritto all'informazione è garantito a livello di prossimità dalla capillarità degli Sportelli di Quartiere e dalla rete dei front office specializzati. A livello centrale riveste un ruolo di fondamentale importanza la presenza dell'URP di piazza Maggiore (aperto tutti i giorni – esclusi i festivi - dalle 8,30 alle 19 e la domenica dalle 8,30 alle 14). All'Urp il cittadino può 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 trovano anche le postazioni self-service Dimmi!, il servizio per pagare i tributi comunali, le multe e per ottenere in tempo reale numerosi certificati anagrafici.

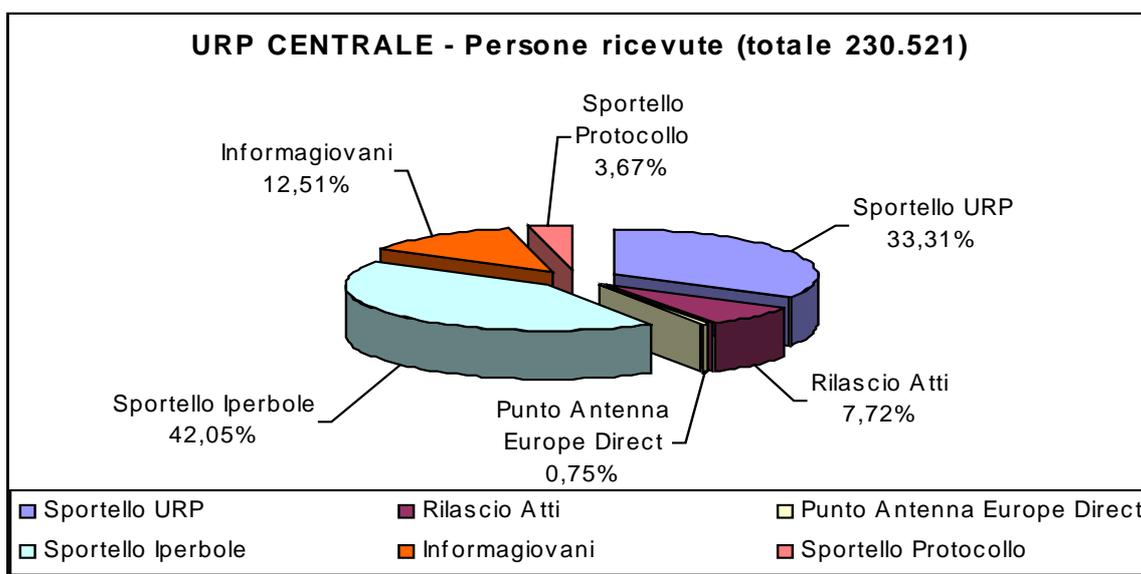
Inoltre molta documentazione del Comune è on-line e in crescita costante sono le comunicazioni ricevute e evase dagli operatori del front office via e-mail. Il rilancio del servizio di rete civica *Iperbole* avviato fin dal 2006 - potenziato e arricchito nelle sue opzioni e affiancato da Iperbole Wireless (accesso a Internet senza fili, passato dai 2.082 account del 2006 ai 6.349 del 2008) – ha contribuito e contribuisce alla promozione della «cultura telematica» e all'uso sempre più diffuso dei servizi on line; questa dinamica influisce anche sulla presenza degli utenti agli sportelli «tradizionali» a vantaggio degli accessi al Portale web del Comune e allo sportello di informazione, accoglienza e assistenza all'uso della rete (Sportello Iperbole).

Anche il costante aumento delle presenze allo sportello *Informagiovani*, passate dalle 24.788 del 2004 alle 29.706 del 2007, subisce nell'ultimo periodo una leggera inversione di tendenza, con 28.829 presenze nel 2008. 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 – comunque contenuta - nell'utenza dello sportello Informagiovani è dovuta da un lato 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, dall'altro al mutamento della richiesta più consulenziale che informativa che 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. Azioni chiave: integrazione con altri servizi complementari (Europe direct, Sportelli per il lavoro, sportelli sociali, ecc.); investimento sulla

produzione di contenuti on line e di FAQ, attività di ascolto, iniziative nell'ambito della rete regionale e nazionale degli Informagiovani.

U.R.P. di Piazza Maggiore – Persone ricevute dal 2004 al 2008

Servizi	2004	2005	2006	2007	2008	Differenza 2008/2004	%
Sportello URP	119.043	117.823	128.487	84.983	76.782	-42.261	- 35.5%
Rilascio Atti	26.228	21.795	18.679	19.499	17.796	- 8.432	- 32.1%
Sportello Iperbole	26.903	29.514	45.100	90.408	96.941	+ 70.038	+ 260%
Informagiovani	24.788	28.390	28.999	29.706	28.829	+ 4.041	+ 16.3%
Sportello Protocollo Generale del Settore Segreteria Generale	-	-	9.077	8.346	8.454	623	6,86%
Totali	216.399	210.317	221.265	232.944	228.802	+ 12.043	+ 5,73%



Call center

Anche l'attività del Call Center, in costante aumento dal 2004 al 2006, ha subito flessioni meramente quantitative negli ultimi due anni. Le chiamate soddisfatte dagli operatori sono state 74.301 nel 2004, 123.108 nel 2006 per poi scendere a 109.939 nel 2008. Questo calo è dovuto essenzialmente all'ulteriore riduzione dell'emissione da parte della Polizia Municipale di cartelle a ruolo già registrato nel 2007.

Molto positivo il dato qualitativo desunto dal rapporto delle chiamate soddisfatte rispetto al totale delle chiamate ricevute: salito dall'83,8% del 2007 all'89,4% del 2008. Nella primavera 2007 il servizio è stato trasferito presso la sede di Cup2000 per ragioni di economicità, efficacia ed efficienza sia organizzativa che tecnologica. Ora si stanno realizzando le premesse organizzative e tecniche per una sua progressiva evoluzione da call center a *contact center*, ossia non più semplice strumento informativo ma servizio capace di prendere in carico il caso del cittadino e di seguirlo fino alla soluzione del problema posto.

Andamento chiamate Call Center

	2004	2005	2006	2007	2008
Chiamate soddisfatte dagli operatori	74.301	88.707	123.108	118.845	109.933
Chiamate soddisfatte con messaggi preregistrati	5.701	11.542	10.855	6.668	3.140

Iperbole (www.iperbole.bologna.it)

Iperbole (acronimo di **I**nternet **per** **B**ologna e L'**E**milia**R**omagna), 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.

Ultima novità del portale – in coerenza con un approccio partecipativo, web 2.0 - l'introduzione della modalità *La mia Iperbole* (<http://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. Dalla sezione in home page BOLOGNA NOI (<http://www.iperbole.bologna.it/partecipazione/>) si può

accedere alle pagine relative ai laboratori di urbanistica partecipata e agli altri processi partecipativi attivati dal Comune.

Significativo è stato il lavoro di razionalizzazione, riduzione/sfoltimento e aggiornamento delle pagine presenti sul sito (dalle 31.037 pagine del 2005 sono arrivate a quota 16.210 nel 2008) per eliminare il più possibile ridondanze e rendere la consultazione delle risorse on line più immediata; questa attività è stata preceduta da analisi sull'utenza e di «citizen satisfaction» condotte attraverso questionari on line e sulle statistiche di utilizzo delle diverse sezioni del sito.

Nelle rilevazioni effettuate sugli utenti ottiene un elevato indice di gradimento il servizio di postazioni pubbliche per l'accesso a internet e alla posta elettronica, situato presso l'URP di Piazza Maggiore e dotato di alcune postazioni a disposizione di tutti gli utenti e 2 riservate a utenti con disabilità motorie e visive. Grazie all'apertura delle postazioni anche al sabato pomeriggio, introdotta nel gennaio 2007, le ore di utilizzo di questo servizio sono aumentate dal 2004 al 2008 del 40.34 %, nonostante il progressivo diffondersi degli abbonamenti Internet a banda larga e degli internet point privati. La crescita degli utenti è in gran parte dovuta al continuo potenziamento/miglioramento dei servizi rilasciati, in particolare: «postazioni» hot spot, «postazioni pubbliche tradizionali», account iperbole wireless, automazione delle procedure, assistenza al pubblico.

Attività di Iperbole

	2004	2005	2006	2007	2008
Nuovi account Iperbole	273	176	643	1.751	1.529
Contatti al server «Web» (Rete Civica)	139.269.902	165.487.989	214.511.857	235.210.915	230.812.208
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
Persone che hanno utilizzato le postazioni pubbliche di Internet presso l'U.R.P. (*)	13.062	13.526	12.515	16.719	19.378
Ore di navigazione presso le 4 postazioni pubbliche	10.602	10668	9.938	13.345	15.714
Contatti (informazioni e dimostrazioni dirette, materiale distribuito, informazioni per via telematica)	229.306	261.925	306.860	244.186	130.223
Media mensile pagine web presenti sul sito	24.396	31.037	18.611 (**)	17.033	16.210

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

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

Iperbole Wireless - Internet senza fili www.comune.bologna.it/wireless

Dal 2005 il Comune di Bologna offre – in via sperimentale - 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 (febbraio 2005) 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. Successivamente, dal giugno 2006, grazie al Progetto Centro Storico, 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. La copertura del centro interessa anche l'area della Sala Borsa nelle ore di apertura al pubblico della biblioteca. Infine, 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. Partner - 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, integrandole, informazioni e servizi del Comune e dell'Università di Bologna. Il team editoriale ha:

- predisposto un progetto editoriale che coniuga il duplice profilo di cittadino/studente secondo una filosofia che privilegia l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dell'utente potenziale «in movimento»,
- selezionato contenuti dai due portali (www.comune.bologna.it, www.unibo.it) secondo criteri condivisi dando particolare rilievo alle news del portale Iperbole e del giornale online UniboMagazine veicolate attraverso RSS,
- definito un lay out originale rispetto alle rispettive linee grafiche e condiviso policies per l'accessibilità e l'usabilità, soprattutto in vista di futuri sviluppi,
- delineato ipotesi di servizi da costruire assieme, focalizzati sui bisogni specifici degli studenti/docenti/cittadini.

Uno dei servizi costruiti e promossi assieme è quello relativo alla georeferenziazione di alcuni servizi di informazione e accoglienza dell'Ateneo e del Comune www.unibo.it/CMSUniboWeb/Mappe/.

Iperbole Wireless è utilizzata mediamente da 160 persone al giorno, con oltre 5.000 contatti al mese di cui circa 1.700 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, anche solo per mezz'ora,
- 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 importanti ricadute industriali sul territorio. Nel novembre 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. La struttura, con sede a Sasso Marconi, intende investire in tecnologia e in formazione per collegare stabilmente centri di ricerca multinazionali.

Dall'Info Point al Punto Antenna Europe Direct

Nell'ottobre 2007 è stato istituito il Punto Antenna Europe Direct, evoluzione dell'Info Point Europa che ha operato dal 1997 al 2004. La riapertura dello sportello è stata resa possibile in seguito all'approvazione, da parte della Commissione Europea, del progetto presentato congiuntamente dall'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna e dal Comune di Bologna. Il punto informativo opera all'interno dell'URP centrale di Piazza Maggiore e fa parte di un sistema reticolare costantemente in contatto con la Commissione e i suoi uffici. La Regione ha in carico le attività di back office e di approfondimento, mentre il Comune svolge un'attività d'informazione di primo livello per facilitare relazioni, conoscenze e competenze spendibili - più in generale - nella progettazione europea. Finalità dell'Antenna è la costante azione di sensibilizzazione sui temi dell'Europa. A regime, nel 2008, il Punto Antenna Europe Direct ha registrato 2.532 contatti allo sportello, a cui devono aggiungersi: la collaborazione all'organizzazione del corso «Destinazione Europa» per l'aggiornamento degli operatori URP in materia di Unione Europea e progetti europei (febbraio – aprile 2008); la realizzazione, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna, del ciclo d'incontri cittadini sul futuro dell'Unione «Conversazioni d'Europa 2008» e la relativa rassegna cinematografica «Proiezioni d'Europa»; la programmazione di iniziative da realizzare nell'ambito del progetto «Settimana europea delle imprese» (SME week, 6 – 14 maggio 2009), promosso da Aster in collaborazione con Unioncamere Emilia-Romagna e Camera di Commercio di Ravenna.

Per un approccio multicanale e multipartner

La Relazione previsionale e Programmatica 2006-2008 fissava l'obiettivo di «ampliare il numero di canali informativi attraverso cui veicolare la comunicazione ai cittadini».

Conseguentemente:

- è stato attivato, in collaborazione con ATC, il servizio di pubblicazione di notizie istituzionali su *WOB (Welcome On Board)*, televisione presente sul 60% degli autobus in circolazione a Bologna. Due volte la settimana vengono aggiornate otto notizie brevi mentre tre notizie lunghe (su max 3 pagine video) vengono aggiornate con cadenza più lunga;
- è stata creata la newsletter *La lettera di Iperbole*, dapprima con cadenza quindicinale poi (da gennaio 2007) settimanale, inviata via posta elettronica agli utenti che ne fanno richiesta. Gli iscritti sono passati dai quasi 2.000 di dicembre 2005 ai 4.192 di dicembre 2008. Sulla scia di questa esperienza da giugno 2007 è stata avviata la *Newsletter dei Quartieri* che conta in dicembre 2008 1.243 iscritti.
- presso l'URP centrale di piazza Maggiore sono presenti schermi su cui compaiono a rotazione notizie utili per cittadini e turisti, visibili anche dall'esterno dell'ufficio.

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 on line.

Rientrano nella strategia multiplatforma anche i Quartieri, dotati di siti web dedicati che hanno subito un restyling in modo tale da armonizzarne grafica e 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 (<http://www.comune.bologna.it/comune/quartieri/quartieri.php>).

Tra queste iniziative vanno citate anche la campagna «Il Comune Informa – La Civetta» che dal 12 giugno 2008 ha visto la stampa e la diffusione di 35.802 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 la Campagna informativa «Come Cambia Bologna» con le informazioni georeferenziate sulle principali trasformazioni territoriali attuate, promosse, coordinate o autorizzate dall'Amministrazione Comunale dall'inizio del mandato (luglio 2004). Campagna che ha visto la creazione di un sito web apposito in cui le informazioni sono periodicamente

aggiornate e la pubblicazione nell'autunno 2008 di depliant e pannelli espositivi per ogni singolo Quartiere.

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. Nell'arco dell'anno sono stati celebrati "online" 266 matrimoni, per una media di 22 matrimoni online al mese, pari al 35.8% dei matrimoni complessivamente celebrati in Comune.

Grazie alla fitta trama di rapporti interistituzionali, numerose sono state le occasioni di collaborazione con diversi partner cittadini (Hera, Provincia, ATC) per la progettazione e realizzazione di differenti campagne di comunicazione e informazione.

Tra queste *SIRIO BO2*, *Zanzara Tigre*, *Ondate di caldo*, *Oibò*, *Bologna costa meno* e *Osservatorio prezzi Bologna* a cui nel 2008 si sono aggiunte la distribuzione cittadina di depliant sul *CIVIS*, *il filobus a guida ottica su gomma* e sulla prima fase di ciclopederalizzazione della *Zona Universitaria*, le campagne informative sul trasferimento degli uffici comunali in Piazza Liber Paradisus e sull'utilizzo della *Family Card*. Da ricordare inoltre le campagne di sensibilizzazione sul contenimento del fenomeno del graffitismo (*Ricoloriamo Bologna*) e infine le iniziative a supporto locale per la divulgazione dei dati delle elezioni politiche del 13-14 aprile 2008.

Le sponsorizzazioni

Nel novembre del 2007 il Consiglio Comunale ha approvato il nuovo regolamento per l'utilizzo delle sponsorizzazioni da parte dell'amministrazione.

Questa forma di finanziamento da parte di privati può essere utilizzata per migliorare servizi o per realizzare opere e progetti di vario genere, per i quali non è sempre disponibile la necessaria copertura finanziaria ordinaria.

Per i partner privati le opportunità di sponsorizzazione a carattere «istituzionale» offrono la possibilità di avere visibilità presso pubblici particolarmente selezionati e, contemporaneamente, di promuovere l'immagine dell'azienda.

Le sponsorizzazioni sono impiegate in particolare modo nell'ambito del miglioramento della qualità della vita, della tutela del patrimonio artistico-culturale e di servizi a carattere

innovativo. Il regolamento in particolare distingue tra sponsorizzazioni e donazioni legate a specifici eventi come mostre o manifestazioni nonché tra finanziamenti in somme di denaro che possono essere ricevuti direttamente e finanziamenti sotto forma di servizi che invece sono soggetti a una procedura selettiva.

E' stata inoltre introdotta la figura degli sponsor accreditati ossia soggetti selezionati con avviso pubblico ai quali, per un triennio, potranno essere offerte in prima istanza le occasioni di sponsorizzazione di volta in volta disponibili.

Le sponsorizzazioni sono uno strumento importante per creare sinergie virtuose tra l'ente pubblico e le aziende operanti sul territorio per la promozione di servizi di pubblica utilità, dimostrando nel concreto che tutti i soggetti sono chiamati ad agire nell'interesse della comunità.

Gli Sportelli Comunali per il Lavoro

Conclusa nel 2007 la fase di sperimentazione del progetto, dal 2008 gli *Sportelli Comunali per il lavoro* sono operativi in tre Quartieri: Borgo Panigale, San Donato e Navile.

Dall'avvio del servizio, l'attività degli sportelli ha registrato un incremento costante, sia per quanto riguarda l'afflusso di utenti che per la tipologia di servizi offerti, dimostrando di rispondere a una domanda effettivamente presente sul territorio. Importante è stato anche il ruolo delle attività di comunicazione realizzate a supporto degli sportelli: produzione e diffusione presso gli URP di materiale promozionale cartaceo, incontri informativi, progetti comuni, etc.

Per quanto riguarda la tipologia di servizi bisogna distinguere tra azioni di prima accoglienza e informazione ed azioni di presa in carico personalizzata e continuata nel tempo. Nella prima fascia rientra l'attività di informazione circa le specifiche competenze degli Sportelli e le procedure amministrative attivabili, ma anche su servizi ottenibili rivolgendosi ad altri enti pubblici o ad altri soggetti come il privato-sociale, i sindacati, ecc. Nella seconda categoria, invece, sono comprese tutte le prestazioni personalizzate ed espressamente finalizzate a favorire l'accesso dell'utente alle opportunità del mercato del lavoro.

Elevato è anche il livello dell'autoconsultazione dei materiali predisposti dagli operatori, un dato questo che può essere considerato indice di consolidamento dei rapporti con l'utenza e di buon utilizzo delle potenzialità del servizio.

Nel 2008 i contatti sono stati 6.067, di cui 5.433 di persona e 634 telefonici o telematici, mentre nel 2007 erano stati 4.752 di cui 4.166 di persona; l'incremento è quindi rispettivamente del 28% e del 30%. La media mensile del 2008 è di 494 contatti di persona, contro i 384 dell'anno precedente. La distribuzione tra i tre quartieri è stata sostanzialmente omogenea.

La quasi totalità degli utenti è costituita da persone in cerca di lavoro, e di queste la grande maggioranza è composta da disoccupati (89%), seguite da occupati a tempo indeterminato (8%) e da occupati senza un lavoro stabile (3%).

Nel 2008 la fascia compresa fra i 30 e i 39 anni rimane prevalente, con il 34% (dato analogo a quello del 2007). Le fasce più giovani, al di sotto dei 29 anni, superano il 33%, con un calo di tre punti rispetto al 2007 e di nove sul 2006. Le fasce oltre i 40 anni si mantengono attorno al 33%, in crescita sull'anno scorso (+3%) e su quello antecedente (+9%). Dall'inizio del servizio si è quindi registrato un progressivo innalzamento dell'età media, con diminuzione degli utenti più giovani e aumento di quelli più anziani.

Tra i quartieri, Navile si caratterizza per una più forte presenza della fascia intermedia a scapito di quella giovanile, che invece si mantiene prevalente a San Donato.

I dati confermano la prevalenza della componente femminile (54%), con una punta del 57% a Navile.

Gli italiani sono circa il 60% dell'utenza, i cittadini di altri paesi dell'Unione Europea si confermano attorno al 9% e i non comunitari toccano il 31%.

Rispetto al primo anno di apertura, gli utenti italiani sono diminuiti del 17%, un margine che si è equamente distribuito tra le due componenti dell'utenza straniera.

Quest'ultima, considerata nel suo complesso, nel 2008 si è mantenuta attorno al 40%, sei punti sopra la media del 2007.

Risultano confermate le specificità dei singoli Sportelli: maggiore presenza di italiani a Borgo Panigale (63%), di non comunitari a San Donato (37%) e di comunitari a Navile (11%).

Il gruppo maggioritario (27%) possiede la licenza media inferiore, seguito dai diplomati con il 22%; entrambi scendono di 2 punti rispetto al 2007. Si è inoltre consolidato un ulteriore calo dei laureati, fermi al 10% (meno 3% sul 2007 e meno 9% sul 2006). La fascia che registra l'incremento più rilevante è quella dei possessori di titoli esteri non riconosciuti dal nostro ordinamento, salita dal 27% del 2007 al 34% del 2008.

Il profilo complessivo dell'utenza è quindi ben delineato, dato che le fasce più scolarizzate (diplomati e laureati) sono circa un terzo, mentre i cittadini che non detengono titoli di studio spendibili sono quasi due terzi del totale.

La comunicazione nei Quartieri: dallo Sportello del Cittadino allo Sportello Polifunzionale

Il Programma di Mandato individua come priorità dell'azione amministrativa la «valorizzazione delle potenzialità informative dei Quartieri». Di conseguenza lo Sportello del Cittadino è stato al centro di un profondo rinnovamento in quanto oggi riunisce non solo mansioni relative all'anagrafe e alle attività produttive territoriali, ma anche attività di informazione che riguardano servizi e partecipazione cittadina.

Il nuovo modello di servizio, per cui sono già state completate le attività di progettazione, prevede la creazione di *Sportelli Polifunzionali*, e cioè di strutture capaci di supportare operativamente il processo di partecipazione e governance territoriale nelle aree dei servizi alle persone, alle famiglie e alla comunità. Tutto questo attraverso l'attribuzione della piena responsabilità su ascolto, interpretazione della richiesta e individuazione del bisogno, informazione/erogazione del servizio, valutazione della soddisfazione del cittadino.

In quest'ottica di innovazione, dal 2004 al 2006 presso lo sportello del cittadino dei Quartieri, in collaborazione con la Questura di Bologna, è stato sperimentato il rilascio dei permessi di soggiorno ai cittadini extracomunitari.

SPORTELLI DEL CITTADINO

Attività di comunicazione e servizi anagrafici	Afflusso Medio giornaliero	Tempi medi attesa (minuti)	PROCEDIMENTI avviati	ATTIVITÀ Anagrafiche	INFORMAZIONI CONTATTI TEL.
Borgo Panigale Via E.Lepido	60	5	1.511	11.576	16.110
Centroborgo	70	5		9.180	9.560
Navile	Via Tibaldi	188	24	28.303	48.200 (*)
	Via Gorki	51	3,5	11.533	16.000
	Via M.Polo	54	5,2	10.888	16.500
Porto	89	7	4.327	20.115	20.615
Reno	91	31,36	1.897	24.878	13.583
San Donato	91	11	2.082	25.824	12.600
Santo Stefano	Via S. Stefano	193	17	29.042	49.450
	Via Lamponi	47	7	7.001	8.320
San Vitale	Vicolo Bolognetti	170	25	26.935	35.000
	Via Rimesse	130	15	10.624	11.000
Saragozza	Via XXI Aprile	90	10	16.937	6.900
	Via Pietralata	100	10	14.277	12.300
Savena	125	15	3.010	35.860	39.000

(*) Dati Stimati

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, conclusa la fase sperimentale, 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 on line da tempo e altre, come la gestione delle richieste ferie, sperimentata nel 2007 è divenuta operativa nel 2008. I risparmi di tempo e carta sono notevoli. Un solo esempio: dal 2007, la sola consultazione on line delle buste paga ha portato a un risparmio in spese postali di circa 40.000 Euro annui. Considerevoli risparmi si hanno anche sul fronte della gestione delle manutenzioni hardware e software delle macchine.

Nel 2008 la funzionalità «Notizie dal mio Settore» che incoraggia lo sviluppo di redazioni decentrate nei singoli settori e quartieri, già sperimentata con successo presso i settori Comunicazione e Rapporti con i Cittadini, Sistemi Informativi e Telematici, Territorio e Urbanistica e Quartiere Navile, è divenuta operativa anche per il settore Attività produttive e commerciali. Di particolare utilità si è rivelata la sezione informativa sulla nuova sede che ha consentito la condivisione in tempo reale, senza la produzione di stampati, dei cronoprogrammi e delle istruzioni per il trasloco degli uffici comunali in Piazza Liber Paradisus e delle istruzioni per l'utilizzo dei nuovi impianti tecnologici di telefonia VOIP, d'illuminazione e climatizzazione degli ambienti. Infine ulteriori risparmi e benefici indiretti per il cittadino si sono ottenuti con la messa disposizione online per tutti gli uffici di modelli per l'autoproduzione di carta intestata, moduli, stampati e presentazioni video che adottano un maniera univoca e coordinata il simbolo del Comune di Bologna.

LA PARTECIPAZIONE

L'essere cittadino non indica più soltanto il rapporto tra una persona e un territorio, ma rimanda all'insieme delle condizioni che consentono all'individuo di godere dei diritti fondamentali, ossia alle modalità di inclusione di ciascuno nel processo democratico.

L'Amministrazione è da tempo impegnata in azioni diversificate – on line e off line - volte a ottenere un cittadino proattivo e coinvolto in processi di co-decisione a tutti i livelli. Di particolare rilievo sono i processi partecipativi attivati nei quartieri con i laboratori di urbanistica partecipata.

Tra le iniziative di promozione della cittadinanza attiva le più rilevanti sono :

Sposta il tuo centro. Quartiere San Donato. Città di città.

(www.iperbole.bologna.it/cittadicitta)

Sposta il tuo centro è un progetto di rigenerazione urbana basata sull'interazione tra l'urbanistica e la cittadinanza, intesa non solo come insieme di persone fisiche, ma come modo di vivere e percepire il territorio.

Partendo da un'approfondita analisi di quelle che sono le potenzialità e le carenze presenti nel quartiere, il progetto ha previsto l'attuazione di otto laboratori nell'arco di un anno (da giugno 2007 a giugno 2008):

- Piazza delle culture;
- Conoscenza del quartiere;
- La qualità dell'abitare nell'edilizia pubblica;
- Le narrazioni;
- Un quartiere in trasformazione: laboratorio di fotografia;
- Il verde urbano in San Donato;
- Nuovi sguardi sull'Architettura;
- Il Sito web.

L'obiettivo è cambiare la percezione del quartiere da periferia (nella sua accezione negativa) a nuova centralità. I cittadini, attraverso le varie attività di laboratorio, produrranno una nuova mappa «sociale» del quartiere, un nuovo punto di vista sui percorsi della loro quotidianità.

Il lavoro verterà su tematiche quali coesione, integrazione, qualità della vita e sarà svolto non solo attraverso attività di tipo tradizionale come seminari, conferenze o dibattiti, ma anche per mezzo di strumenti non-convenzionali e creativi come la fotografia, la tv di condominio e i media digitali.

Il Pratello: la via per Bologna

Il Progetto nasce dalla collaborazione tra la Regione Emilia-Romagna e il Comune di Bologna e si pone come finalità:

- la valorizzazione dell'area del Pratello come luogo positivo di aggregazione attraverso la condivisione di regole di fondo sull'uso dell'area tra tutti coloro che la vivono quotidianamente;
- la riduzione e il governo dei conflitti, attraverso un progetto di partecipazione attiva di tutti i portatori di interessi per la definizione e realizzazione di azioni di riqualificazione urbana integrata;
- la riduzione dei consumi di alcool e di sostanze stupefacenti.

Il Progetto si articola in due parti: la prima finalizzata alla ricerca, ascolto, comunicazione e condivisione; la seconda finalizzata all'attuazione delle proposte emerse durante la prima parte. Vedi <http://www.comune.bologna.it/pratello/>

Programmazione partecipata: le antenne per la telefonia

In coerenza col Programma di mandato, l'Amministrazione ha avviato metodologie innovative con l'obiettivo di coinvolgere attivamente i cittadini nei processi decisionali, rilanciare la partecipazione e farne un metodo nuovo e stabile di governo della città, soprattutto in presenza di scelte con un forte impatto sul territorio e sulla cittadinanza.

In particolare per la localizzazione delle stazioni radio-base (antenne) per la telefonia mobile, il Comune ha dato vita al *Tavolo di Programmazione Partecipata*, una procedura complessa che coinvolge numerosi settori del Comune, i gestori privati, i Quartieri e altri soggetti pubblici e privati, tra cui i numerosi comitati di cittadini.

Presieduto dall'Assessore competente, il Tavolo ha i compiti di:

- a) favorire, tramite i Quartieri, la partecipazione e l'informazione dei cittadini, delle Associazioni e dei Comitati sull'ubicazione degli impianti di telefonia e sullo stato delle emissioni elettromagnetiche in città;
- b) avviare una programmazione delle localizzazioni ed aggiornare costantemente la mappatura;
- c) razionalizzare e potenziare il servizio di monitoraggio permanente delle emissioni elettromagnetiche;
- d) promuovere la verifica della situazione di esposizione della città a campi elettromagnetici e la compatibilità di tali emissioni con la salute dei cittadini;
- e) concordare le localizzazioni e l'utilizzo di tecnologie meno impattanti.

Le riunioni del Tavolo sono ordinariamente pubbliche.

In iperbole, nell'apposita area *Bologna Noi – Programmazione partecipata: le antenne per la telefonia* (http://www.comune.bologna.it/primopiano/telefonia/stazioni_telefonia.php), costantemente aggiornata e consultabile, sono disponibili tutte le informazioni riguardanti: le attività del Tavolo (luogo, ora e verbale delle riunioni, così come ogni altro documento

prodotto), la mappatura delle antenne installate e l'elenco dei luoghi dove i gestori di telefonia intendono installare nuovi impianti o modificare quelli esistenti.

Partecipa.net

L'avvento dei nuovi media ha permesso il superamento dell'unidirezionalità dei flussi di comunicazione verso un modello di comunicazione «orizzontale» in cui tutti sono potenziali emittenti. Le tecnologie digitali offrono quindi la possibilità di ampliare e approfondire il processo democratico, rendendolo maggiormente trasparente, completo e accessibile. Nel panorama italiano si avverte con sempre maggiore chiarezza la mancanza di metodologie e strumenti sperimentati, disponibili ed adottabili da un'amministrazione che volesse fare proprio questo approccio. Per colmare questo gap il Comune di Bologna, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna e con altre amministrazioni e associazioni del territorio, ha partecipato al progetto Partecipa.net. Il progetto, conclusosi a luglio 2007, ha avuto come output principale la sperimentazione del *Kit di e-Democracy*, uno strumento completo, sia sul piano delle tecnologie, che delle metodologie, per attivare processi di partecipazione, adatto ed adattabile a contesti e a politiche diverse.

Il kit – a disposizione dell'Amministrazione - è composto da strumenti che ne permettono il funzionamento secondo un'ottica multicanale:

- Mailing
- SMS pushing
- Newsletter
- Forum (moderato con metodologia Delphi)
- Gestione di documenti
- Motore di ricerca
- Sondaggi
- Consulenze personalizzate

Il kit è ovviamente accompagnato da un manuale d'uso con indicazioni utili per le amministrazioni che vogliono attivare processi di eDemocracy e suggerimenti affinché abbiano un ritorno tangibile per i cittadini e per l'amministrazione stessa.

Il manuale d'uso comprende anche le linee guida per la moderazione dei forum attraverso la metodologia Delphi, una tecnica di ricerca sociale che permette a degli individui che interagiscono di argomentare attivamente un problema complesso creando un processo di comunicazione di gruppo virtuoso. Consente, inoltre, di sviluppare approfondimenti su determinate tematiche, valutare la fattibilità di varie alternative, contribuendo alla risoluzione

di un problema (anche nel caso questo sia connotato da condizioni di incertezza) ed è per questa ragione che è utilizzato con successo nell'ambito delle politiche pubbliche.

I progetti europei

L'amministrazione è da sempre impegnata a livello europeo nella sperimentazione di servizi all'avanguardia per migliorare il rapporto con i cittadini.

Nel giugno 2007 si è concluso, tra gli altri, *HANDS*, un servizio basato su tecniche avanzate di analisi del linguaggio naturale (Natural Language Processing - NLP).

Grazie a queste tecniche, utilizzando il "linguaggio di tutti i giorni", i cittadini/clienti potranno esprimere domande, dubbi e richieste sui siti web degli Enti Pubblici, ottenendo risposte pertinenti con la relativa documentazione. Le informazioni si possono ottenere sia con una ricerca automatica in un elenco di faq (frequently asked question, domande frequenti su un determinato argomento) sia con una richiesta scritta maggiormente elaborata, che viene inoltrata automaticamente dal sistema all'ufficio competente. *HANDS* è stato nominato progetto dell'anno eTen. Il riconoscimento è stato assegnato da ePractice.eu, il Portale della Commissione Europea a sostegno dello sviluppo dell'amministrazione digitale.

Nel 2008 il Comune di Bologna, inoltre, ha prodotto, con il supporto del network europeo Eurocities, uno *strumento per la valutazione dei servizi di eGovernment*. Lo scopo è quello di disporre di un metodo per poter valutare a priori la fattibilità di un servizio sia dal punto di vista della sostenibilità economica che da quello della governance.

La valutazione avviene con l'assegnazione di un punteggio da 1 a 10 in base a criteri di tipo organizzativo, economico, sociale, finanziario e qualitativo (nei confronti dell'utente). Il calcolo avviene attraverso un foglio elettronico in grado di attribuire automaticamente un valore a ciascun indicatore.

I punti di forza di questo sistema sono diversi dal momento che i criteri di valutazione sono utilizzabili su tutte le tipologie di iniziative di eGovernment e tengono in considerazione il peso che l'amministrazione attribuisce ai vari obiettivi raggiungibili con i progetti e al loro impatto finanziario. Inoltre il sistema non comporta un impegno elevato del personale e consente di ottenere una valutazione finale sintetica e rappresentativa.

Dall'inizio del 2008 il Comune di Bologna è partner del progetto, coordinato dal comune di Barcellona, di *Bench-learning* per i servizi di e-Government a livello comunale. Scopo del progetto è redigere un rapporto condiviso di analisi e autoformazione sulle migliori esperienze di servizi offerti per via elettronica nei comuni di Anversa, Barcellona, Birmingham, Bologna,

Lione, La Aja, Helsinki, Torino e Vienna. Nel corso del progetto, la cui conclusione è prevista per febbraio 2009, si sono aggiunte le esperienze di Bergen, Bruxelles, Milano e Praga.

Infine, dal primo luglio 2008 il Comune di Bologna partecipa al Progetto PIKE finanziato dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale e dal Fondo Europeo di Rotazione. Sono partner del progetto il Comune di Donegal (IE), l'Autorità Regionale di Olomouc (CZ), il Comune di Derry City (UK), l'Impresa della Cantabria per lo Sviluppo delle Nuove Tecnologie nelle Amministrazioni (EMCANTA) (ES), l'Associazione delle Autorità Locali nella Contea del Västernorrland (SE), l'Agenzia per lo sviluppo e l'innovazione regionale (BG) la Regione di Sterea Ellada (GR) e il Comune di Galway (IE) coordinati dalla Rete di regioni europee per l'applicazione delle tecnologie di comunicazione (IE). Il progetto vuole migliorare le politiche regionali e locali nel settore dell'innovazione e dell'economia della conoscenza attraverso lo scambio, la condivisione e il trasferimento di buone pratiche di eGovernment e Banda Larga Wireless. La conclusione del progetto è prevista per l'estate 2010.

I Progetti regionali

Da Maggio 2008 il Comune di Bologna coordina anche al progetto POWER (acronimo di *Portali Web 2.0 partecipativi per l'Emilia-Romagna*), finanziato dalla Regione Emilia-Romagna. Sono partner del progetto i Comuni di Piacenza, Reggio, Modena e Ferrara. Gli obiettivi del progetto sono essenzialmente due: la redazione di linee-guida operative per la realizzazione congiunta di uno o più moduli software open source con licenza GPL compatibili con le esigenze dei Comuni partecipanti e la sperimentazione di un'applicazione software in ottica *Web 2.0*, eventualmente dotata di supporto al multilinguismo, da associarsi al sistema di profilazione e autenticazione di ciascun Comune coinvolto nel progetto. La conclusione del progetto è prevista per giugno 2009.