

Smart Cities, Smart Citizens Smart Communities

**SOCIAL NETWORK, PA E PUBBLICI SERVIZI: TRASPARENZA,
PARTECIPAZIONE ED EFFICIENZA, NELL'ERA DEL WEB 2.0**



Mi presento ...

Faccio il giornalista, dirigo il quotidiano on line **Zeroventiquattro.it**, mi occupo di comunicazione e copywriting, sono **Social Media Strategist e PR**.

Sono convinto che ogni attività, anche della **PA**, sui **Social network** e più in generale sul web, abbia bisogno di **strategia e di un cambiamento di mentalità** in grado di portare a un cambiamento organizzativo e di approccio. <http://micheledelledera.it>

Vi presento - ASERNET

Asernet è specializzata in tecnologia, comunicazione e nuovi media, e nello sviluppo di applicativi web oriented e di servizi per il **WEB 2.0**, piani di **comunicazione integrata**, servizi e soluzioni **GIS e WebGIS**, soluzioni di **CRM e ERP**.

Asernet è specializzata in **Servizi e Soluzioni per la PA**. <http://www.asernet.it>

Smart city ? Cosa sono ?

Una città dove il livello della qualità della vita è elevato

Dove gli spazi urbani aiutano a realizzare progetti

Dove la mobilità è sostenibile

Dove la tutela dell'ambiente è importante

Dove vi sia una valorizzazione dal punto di vista turistico e business

Dove vi sia una visione strategica del futuro

Dove il cittadino sente suo lo spazio urbano, si sente protagonista e non ospite...

Non solo tecnologia...

- ❖ Grandi infrastrutture
- ❖ Grandi investimenti
- ❖ Dotazioni tecnologiche

Abbagliati dalla tecnologia

Investimenti spesso sbagliati

Infrastrutture faraoniche inutilizzate o quasi

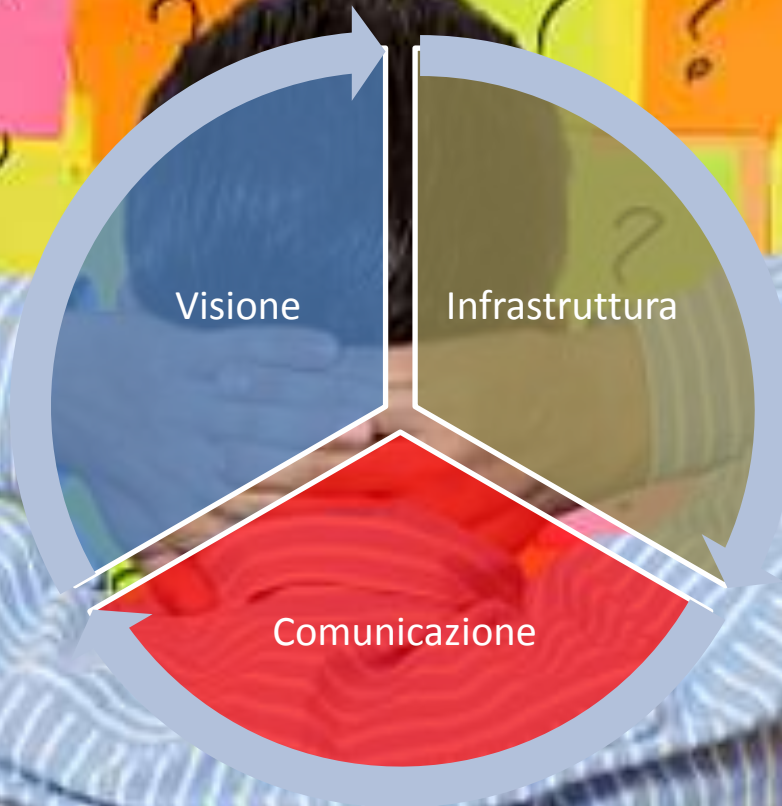
Mancanza di visione strategica

Progetti tecnologici calati dall'alto

Mancanza di consenso

Risultato = Fallimento

33% - 33% - 33%

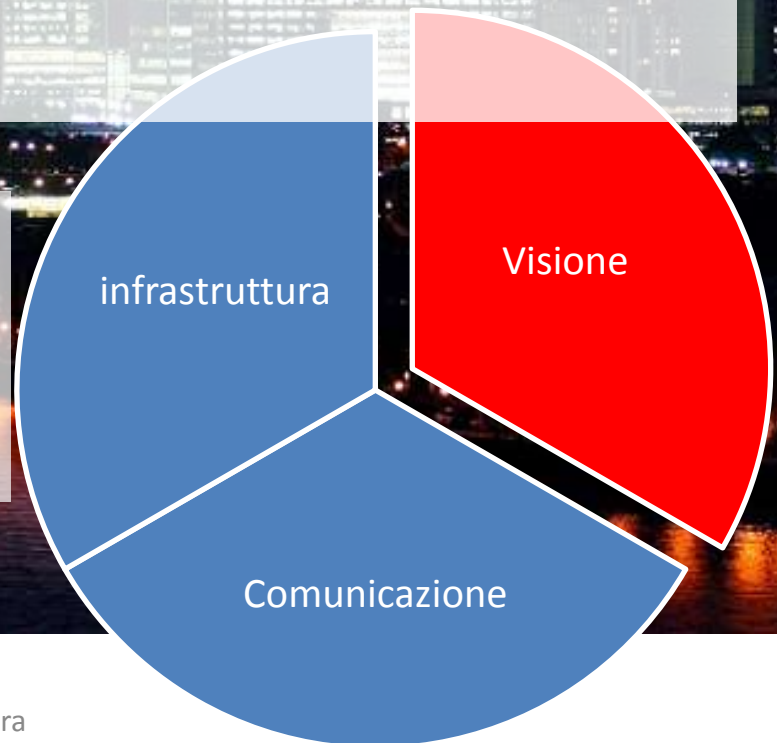


33 % - Visione

Un sindaco prima di partire con qualsiasi investimento deve avere in mente una visione di **SMART CITY**

- Il modo migliore è **rendere pubblica** questa visione e **condividerla** con i propri cittadini

- ✓ Raccogliendo feedback
- ✓ Riconoscendo aspirazioni
- ✓ Essendo consapevoli dei limiti
- ✓ Massimizzando la partecipazione civica



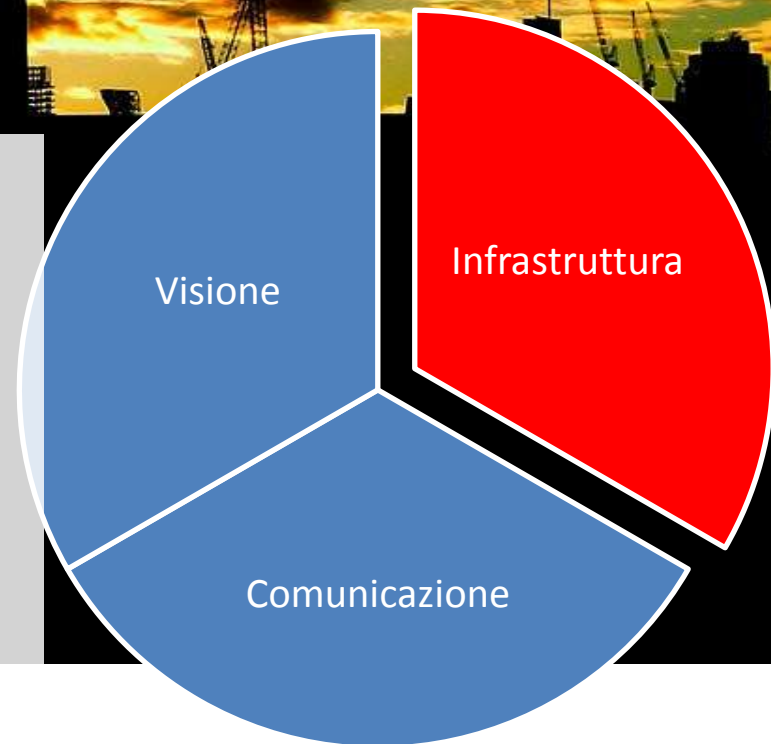
33% - Infrastruttura

La dotazione tecnologica è importante, ma deve scaturire dalla visione e dalla condivisione con i cittadini.

Lo spazio urbano che andrà a nascere, dovrà essere sentito proprio da tutti i cittadini.

Gli investimenti, anche infrastrutturali andranno fatti in base a questo sentimento di appartenenza.

Un territorio urbano non è degli amministratori (sia pure riconosciuti nel loro diritto dovere di decidere), ma di tutti.



33% - Comunicazione

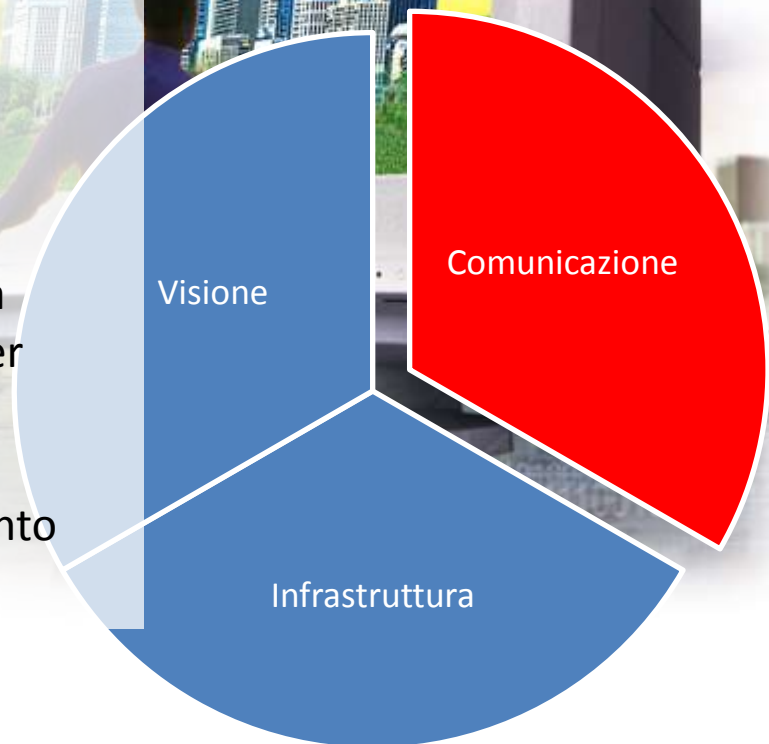
I cittadini devono essere informati sulla loro Città e sulle possibilità che mette in campo

❑ Deve esserci una corretta informazione legata agli obblighi della PA oggi

❑ Deve esserci un'informazione e un coinvolgimento diretto affinché le opportunità e i servizi emergano facilmente agli occhi dei cittadini

❑ In tutte le fasi la comunicazione deve essere gestita come una "relazione". Non per "utenti", quindi, ma per "cittadini".

❑ Cioè soggetti a cui si riconosce: un facile espletamento dei doveri, un immediato riconoscimento di diritti..



I cittadini protagonisti

- Bisogna comprendere la vita sociale della città. Per fare ciò l'unico modo è "leggere" il pensiero, i sogni, le aspettative dei propri cittadini
- Le persone si scambiano informazioni, opinioni, condividono sentimenti...
- Utilizzano reti fisiche (le piazze, i bar, i luoghi di lavoro e di svago, ecc.)
- Utilizzano le reti digitali (i social network e il web più in generale)
- Utilizzano diversi device, sono "sempre" connessi... (Pc, Mobile, Tablet)
- Possono essere produttori e consumatori di informazioni
- Possono dare più valore o meno valore a questa o a quella informazione

Smart Citizens

Nessuna innovazione funziona se non diventa di pubblico e comune utilizzo.

E' l'era dei **Cittadini intelligenti**:

- ✓ le città potranno diventare intelligenti solo se riusciranno a coinvolgere **i propri cittadini** in questo **“gioco di innovazione”**
- ✓ **E' il cittadino** che rende **“intelligente”** la città, non viceversa
- ✓ **Sono le intelligenze di tutti** a contribuire ad un'**intelligenza collettiva**
- ✓ **Tutti partecipi** dello stesso progetto: **La Città**

**Smart citizens artefici dei
Processi di cambiamento**

Smart Community

Si crea così una **SMART COMMUNITY**:

- ✓ Nella quale **interessi pubblici e privati** confluiscono, si integrano e si completano
- ✓ Nella quale il **flusso informativo** è più **dal basso verso l'alto** che viceversa
- ✓ Dove acquista sempre più valore la **disintermediazione**
- ✓ Dove il **cittadino è "portatore di diritti"**
- ✓ Dove il tutto è modulato attorno al **bisogno di dialogo** del cittadino
- ✓ Dove l'intera **organizzazione è ripensata** e resa flessibile per rispondere ai bisogni di ciascuno.
- ✓ Dove la frase: **"non è di mia competenza"**, non esiste più.

solutions!

Il web diventa l'ambiente
Naturale per sviluppare
La Smart City 2.0

Il web come veicolo unidirezionale

Già da anni le Pubbliche Amministrazioni sono sbarcate sul web facendo:

- ✓ Un'attività tipicamente redazionale, pubblicando informazioni
- ✓ Interessandosi più del flusso delle informazioni che del loro contenuto
- ✓ Considerando i fruitori dell'informazione come utenti a cui spetta l'onere della ricerca e della fruizione del dato
- ✓ Pochissimo interessate a quelli che potevano essere gli interessi e i bisogni del proprio "pubblico".

Comunicazione unidirezionale, autoreferenziale = WEB 1.0

Web 1.0

"the mostly read-only Web"

250,000 sites



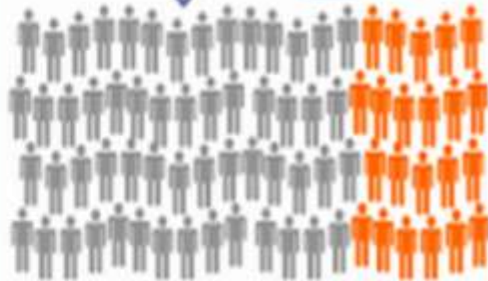
45 million global users

1996

Web 2.0

"the wildly read-write Web"

80,000,000 sites



1 billion+ global users

2006

Il web oggi ...

E' cambiato

Oggi gli utenti non sono più solo fruitori di contenuti, ma produttori e fruitori di contenuti.

La conoscenza è prodotta collettivamente ed economicamente

Si afferma sempre più, in partenza, una parità di strumenti che consente:
una partecipazione attiva e
una comunicazione più neutrale

Web 2.0 = social = partecipazione

“gli spazi di social networking rappresentano una grande opportunità per la PA, non solo per informare e comunicare in maniera efficace ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini. [...]Attraverso una presenza consapevole e pianificata nei siti del Web sociale, la Pubblica Amministrazione può iniziare un nuovo percorso di avvicinamento e di apertura ai cittadini in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi di collaborazione, stimolando la partecipazione e la cittadinanza attiva”.

*Filippo Patroni Griffi
Ministro della Funzione Pubblica*



Michele Dell'Edera
<http://www.micheledelledera.it>



Partiamo dal portale
Cittadino

Non più semplice
contenitore di informazioni

Luogo dal quale partono
servizi reali

Collegato con il sistema
informativo dell'ente

Partiamo dal portale Cittadino

smart

- I cittadini lo possono utilizzare facilmente
- Utile anche per i dipendenti dell'ente

utile

- Per conoscere ed ottenere informazioni
- Per potersi orientare per le proprie scelte di vita

luogo

- Dove sia possibile attivare istanze
- Dove sia possibile richiedere servizi

Partiamo dal portale
Cittadino

Partecipare attivamente alle
scelte politiche

- **E-participation**

Proporre nuovi progetti o
partecipare con proprie idee

- **Crowdsourcing**

Fulcro dell'Ecosistema Smart City 2.0

Carta dei Servizi
Digitale

Diversa dal portale dell'ente

Collegata in modo chiaro con esso

Accesso concreto a servizi e informazioni

Fulcro dell'Ecosistema Smart City 2.0

Carta dei Servizi Digitale

Diverse le possibili chiavi di lettura

Organizzata per eventi della vita

Organizzata su base geografica (LBS)



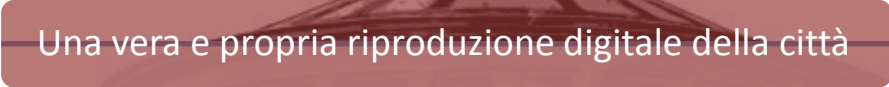
Fulcro dell'Ecosistema Smart City 2.0



Carta dei Servizi
Digitale



LBS



Una vera e propria riproduzione digitale della città



Informazione e servizi localizzate in un punto



Il tutto in una "mappa geografica dei servizi"



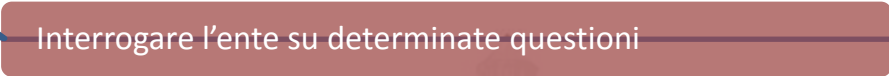
Fulcro dell'Ecosistema Smart City 2.0




Carta dei Servizi
Digitale




LBS




Interrogare l'ente su determinate questioni



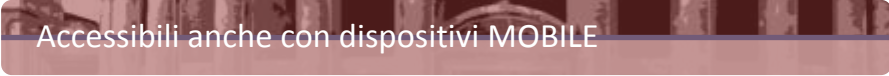
Segnalare problemi e disservizi



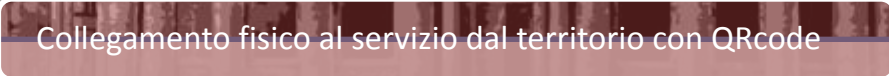
Avviare delle istanze verso l'amministrazione



Le informazioni potranno essere collegate tra di loro



Accessibili anche con dispositivi MOBILE



Collegamento fisico al servizio dal territorio con QRcode

Il resto dell'Ecosistema Smart City 2.0

Sportello Unico Edilizia (SUE)

Inoltro istanza telematica

Gestione dell'Iter procedimentale

Stato di avanzamento pratica passo dopo passo

Gestione responsabilità e carichi di lavoro

Archivio digitale delle pratiche

Il resto dell'Ecosistema Smart City 2.0

Sportello Unico
Attività
Produttive (SUAP)

Inoltro istanza telematica

Gestione dell'Iter procedimentale

Stato di avanzamento pratica passo dopo passo

Gestione responsabilità e carichi di lavoro

Archivio digitale delle pratiche

Il resto dell'Ecosistema Smart City 2.0

SIT - WebGIS

Attivazione sistema informativo territoriale...

Creazione di una banca dati Georeferenziata

Utilizzo delle informazioni a disposizione dell'ente

Possibili interazioni:

Sistema tributi

Attività di controllo incrociate

Informazioni turistiche ecc...

Il resto dell'Ecosistema Smart City 2.0

SIT - WebGIS

Gestione della segnaletica stradale

Gestione delle isole ecologiche

Gestione dei parchi giochi

Gestione delle aree verdi

Programmazione e monitoraggio di tutte le attività:

Manutenzione e gestione

Garanzia di trasparenza e sicurezza

Il resto dell'Ecosistema Smart City 2.0

Piano d'Azione
Energie Sostenibili

PAES

Patto dei Sindaci

Controllo delle emissioni di CO2

Suggerimento degli Interventi più efficaci

Simulazione degli scenari

Monitoraggio in tempo reale dei consumi

Valutazione delle modificazioni rispetto a quando partiti

Chi naviga

- Usa i motori di ricerca
- Usa i social network

Mobile

- Diffusione di tablet e smartphone
- Ha ampliato le possibilità di partecipazione

Obiettivi

- Informare i cittadini
- Favorire la partecipazione
- Condivisione delle decisioni
- Aumentare il consenso

Ricapitolando

Informare

- In tempi e modi opportuni il cittadino
- Rendere fruibili le informazioni

Dove

- Andare oltre il manifesto
- Presidiare le piazze digitali

Informare

- Essere sui social network
- Accettare la relazione

Dove

- Facebook
- Twitter
- Youtube

Per la PA
Un nuovo modo di approcciarsi al rapporto con
il Cittadino

Ascolto

- Monitorare ciò che avviene nei social network
- Seguire le conversazioni di interesse

Presidio

- Essere presenti nei social network
- Avere un proprio account

Interazione

- Interagire con gli utenti/cittadini
- Creare e fortificare relazioni

Partecipazione

- Usare i social per costruire momenti di partecipazione
- Essere propositivi e avere capacità di coinvolgimento

Social Network
Un'opportunità per
La PA

- Efficacia
- Costo
- Monitoraggio
- Ascolto, dialogo, fiducia
- Trasparenza
- Collaborazione

Consente di raggiungere il cittadino

Ottimizza il costo contatto

Aiuta a comprendere le opinioni dei cittadini

Aiutano a creare un dialogo

sviluppare il concetto di trasparenza

Ottiene

Social Network
Un'opportunità per
Il Cittadino

Efficacia

Ottenere informazioni più facilmente

Costo

Consente di ottenere un servizio più ampio

Monitoraggio

Una PA più disponibile a cogliere istanze

Ascolto, dialogo, fiducia

Maggiore qualità nei rapporti

Trasparenza

Maggiore consapevolezza

Collaborazione

Essere protagonisti

Intelligenze



Condivise

Crowdsourcing cittadino



Crowdsourcing cittadino



Sistema di Crowdsourcing per il cittadino

Inserire una propria idea (in maniera moderata o meno)

Esprimere un parere (votare) su un'idea già pubblicata o su un progetto della PA

Crowdsourcing cittadino



Sistema di Crowdsourcing per la PA

Valutare a priori il gradimento su una propria proposta

Ma anche aprirsi a valutazioni su: bilancio, destinazione di un'area, di una piazza, realizzazione di un evento

Up

Portale Cittadino

Carta dei servizi
digitale

SUE

SUAP

SIT - Web
GIS

Piani Energia Sostenibile
PAES

Ecosistema 2.0

E-participation

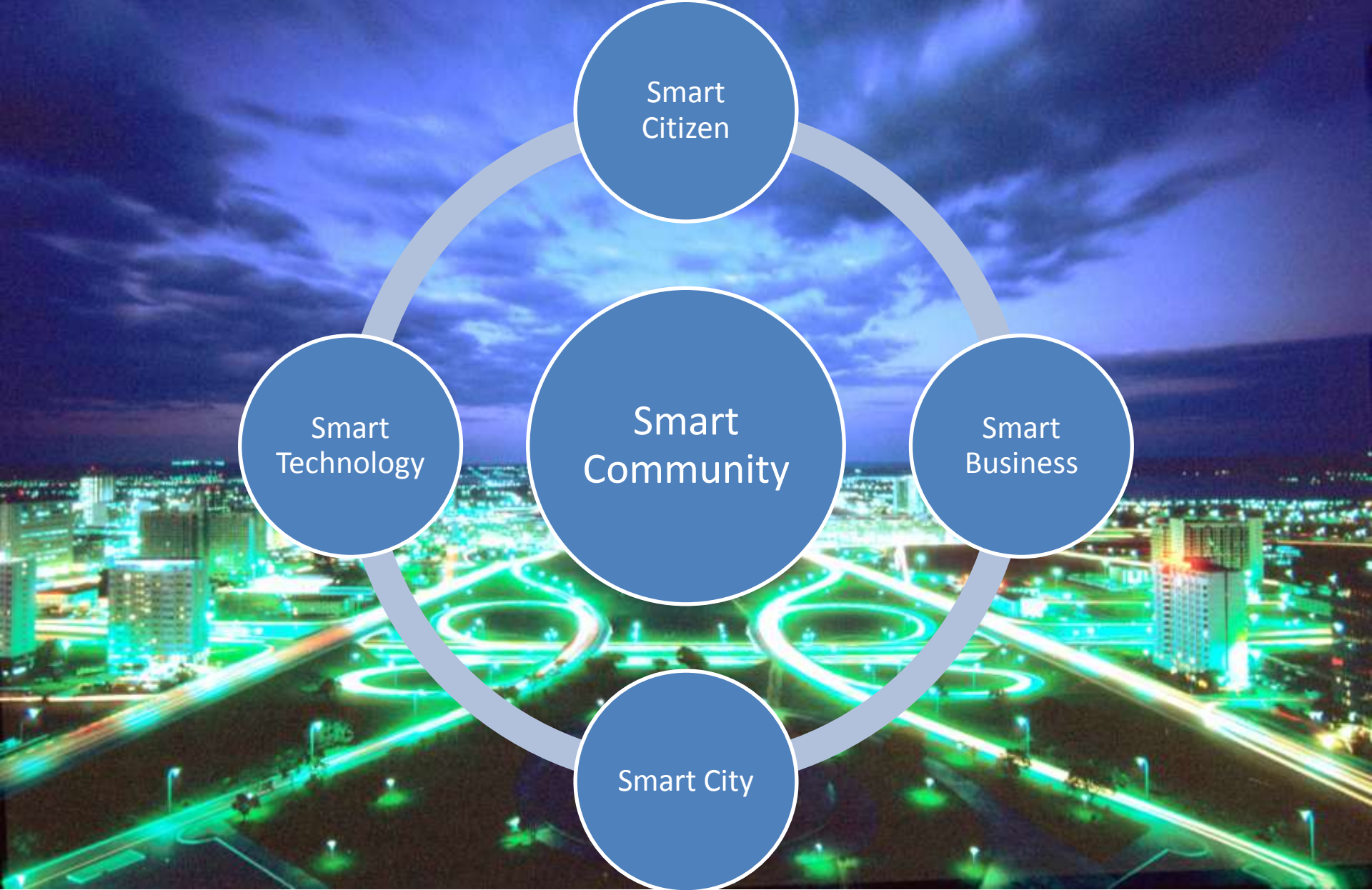
Crowdsourcing

Cittadino

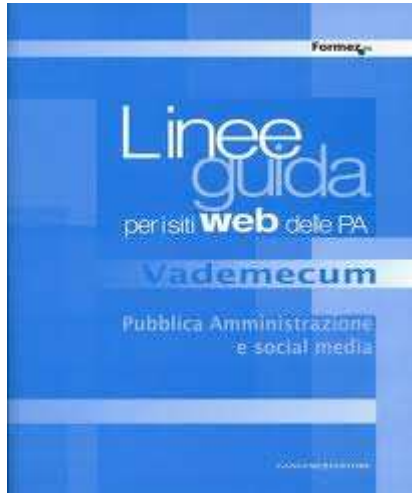


Condiviso e sentito come proprio

Bottom



Consigli di lettura e spunti



- Caterina Policaro - @catepol
 - Co-autrice del documento su social media e PA
 - Slide: La comunicazione della pubblica amministrazione
- Michele Vianello
 - Slide: Marketing e Cittadino Cliente... web 2.0 per la città intelligente
- Pablo Sanchez Chillon
 - Urbanista, avvocato e ricercatore sul fenomeno Smart City. Ha elaborato il concetto del "Citizentrism"
- Asernet – Soluzioni per la PA

Grazie a Tutti !

Michele Dell'Edera

@micdel64

<http://www.micheledelledera.it>

Michele.delledera@gmail.com

Asernet S.r.l.

@grasernet

<http://www.asernet.it>

info@asernet.it