

Azienda Comune di Bari	
Tematica: Architetture IT	
Titolo: Migliorare la trasparenza dei servizi erogati ai cittadini attraverso un nuovo portale web comunale	

L'Ente

Il comune di Bari è un'istituzione che conta c.ca 2200 dipendenti distribuiti su c.ca 30 ripartizioni per un totale di c.ca 60 sedi dislocate sull'intero territorio comunale. L'Ente rappresenta e promuove lo sviluppo della comunità dei suoi cittadini attraverso diversi settori: Ambiente, , Cultura, Educazione, , , Mobilità, , Servizi Sociali, Sport,, Sicurezza, , Sviluppo Economico, Territorio ed Urbanistica. E' suddiviso in 9 circoscrizioni per una popolazione di c.ca 350.000 cittadini residenti. Metropoli Terra di Bari (MTB) è una delle 10 aree metropolitane nazionali che aggrega 31 comuni della cinta extra urbana per c.ca 1.000.000 di abitanti.

L'applicazione

Con lo scopo di offrire al cittadino un servizio di informazione migliore – completo e trasparente – la Ripartizione Innovazione Tecnologica del Comune di Bari ha realizzato un nuovo portale multicanale (www.comune.bari.it) che – operativo dallo scorso novembre – nasce dal ridisegno del sito precedente e dall'integrazione di una piattaforma tecnologica per l'erogazione di servizi Web. Attraverso un nuovo sistema di gestione dei contenuti (Content Management System), ciascun articolo, informazione o servizio offerto dal Comune via Web viene categorizzato sulla base dell'area di appartenenza (ad es. Commercio e Impresa – Sicurezza – Casa edilizia e territorio) e della tipologia di utenza che ne usufruisce. In questo modo, i cittadini che accedono al sito possono selezionare il proprio profilo di navigazione (giovane – anziano – turista – impresa), visualizzando conseguentemente una home page intuitiva e personalizzata che evidenzia le informazioni e i servizi di maggior interesse per la specifica categoria di utenti. Nel caso in cui il cittadino desideri usufruire di servizi Web che richiedono l'identificazione, il portale prevede la possibilità di registrarsi, inserendo i propri dati anagrafici ed ottenendo username e password per l'autenticazione al portale. Tali informazioni confluiscono nel sistema CRM del Comune, che ha quindi a disposizione una base di dati aggiornata sugli utenti. Il portafoglio servizi viene descritto in un'apposita sezione del sito, la "Guida ai servizi" che viene gestita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e presenta una scheda dettagliata per ognuno dei 299 servizi del Comune per cittadini e imprese. In ciascuna scheda vengono indicati gli Enti responsabili, le modalità di erogazione, i documenti richiesti, i costi, una stima del tempo necessario per l'espletamento e il canale attraverso il quale è possibile richiedere informazioni, eventualmente prenotando un appuntamento di persona. Molte schede offrono già il download dei moduli da compilare e presto, per molti servizi, verranno attivate le procedure per l'erogazione via Web in modo completamente automatico. Ad esempio, si potrà richiedere per via telematica la consegna di un certificato di residenza direttamente a domicilio dell'utente. Inoltre, l'innovativa sezione "Dialoga con noi", permette di instaurare una vera e propria comunicazione tra il cittadino e l'Amministrazione comunale, grazie alla possibilità di votare gli effettivi servizi utilizzati a favore di una reale interrelazione tra il portale e i cittadini stessi. Particolare attenzione è stata dedicata alla progettazione di un sistema che permettesse di veicolare i contenuti prodotti per il portale con un'unica emissione attraverso diversi canali (wap – sms – newsletter – digitale terrestre – telefono), minimizzando in tal modo l'impatto redazionale.

I benefici

Grazie a questa infrastruttura applicativa integrata si riduce la distanza fra il cittadino e la Pubblica Amministrazione. In tal modo l'Ente riuscirà a veicolare via web informazioni e servizi al cittadino, stimolandone la sua partecipazione attiva. Il nuovo portale comunale diventerà così un efficace aggregatore di contenuti provenienti dalle diverse aree del Comune, gestiti da una redazione che coinvolge circa 50 dipendenti comunali, in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi del Comune e di altre istituzioni, rispondendo anche a precise linee guida CNIPA. Con l'entrata a regime del nuovo sito il Comune si aspetta che le informazioni e i servizi tramite web facilitino uno snellimento e una semplificazione dei suoi processi interni. Inoltre, la partecipazione attiva dell'utente che – on line – può informarsi nel dettaglio sulle procedure per ottenere un determinato servizio, incluso – ad esempio – l'ufficio esatto che lo eroga, rende meno gravoso il carico di lavoro per le strutture di back office. Grazie al CRM e ai dati raccolti (email e telefono cellulare) l'Ente può indirizzare le informazioni attraverso gli altri canali: ogni utente riceve, così, notizie relative ai suoi interessi e alle specifiche aree di sua competenza.