

terre di pianura: progettare in comune ... meglio in sei !

Il portale di Terre di Pianura tra i vincitori del premio della Regione Emilia Romagna "In Viaggio"

comunicazione pubblica

Formata dai Comuni di Baricella, Budrio, Granarolo dell'Emilia, Malalbergo, Minerbio e Molinella, l'associazione intercomunale "Terre di Pianura", è stata la prima associazione costituita su base volontaria, nell'ambito della Provincia di Bologna, secondo quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 267 del 2000 e dalla legge Regionale n. 3 del 1999 sul decentramento amministrativo.

Nata ufficialmente nel dicembre 2000, Terre di Pianura ha un ambito territoriale comprendente un'area pari a 422.34 kmq nella quale vivono circa 58.530 abitanti.

Un'area dove emergono caratteristiche analoghe in quanto a problematiche economiche, ambientali, di viabilità, di sicurezza e di organizzazione. E' per tali similitudini che gli amministratori degli enti locali di quest'area, hanno ritenuto che si potessero gestire, in forma associata, una serie di servizi e funzioni che fornissero risultati concreti per tutta la cittadinanza dell'area con il risultato di ottimizzare le competenze e ridurre i costi.

La gestione di servizi pubblici in forma associata sembra essere una delle soluzioni più interessanti da adottare nel futuro degli enti locali, per ragioni economiche, logistiche e per facilitare il riuso delle esperienze rivolte al miglioramento dei servizi offerti.

I sei comuni sono uniti anche da un portale: non si tratta del solito sito vetrina, che mette insieme i link ai sei enti associati ma un vero e proprio sito informativo, proiettato verso la creazione di un sistema di servizi per tutti gli enti della comunità.

Ed è proprio il progetto del portale che è stato tra i protagonisti del premio istituito dalla Regione Emilia Romagna, "In Viaggio", la cui cerimonia di premiazione si è svolta lo scorso 22 aprile, in occasione dell'incontro annuale degli operatori della comunicazione.

All'associazione intercomunale è spettata la menzione speciale per il progetto intitolato "Un portale per Terre di Pianura", progetto considerato tra le migliori pratiche realizzate nel 2003, in ambito regionale, in tema di relazioni con i cittadini.

Sul sito, che si propone di potenziare l'informazione e l'offerta dei servizi, si possono leggere tutti i progetti su cui convergono gli sforzi degli enti partecipanti; dalla formazione professionale (si è concluso nel 2003 un percorso formativo sulla comunicazione interna che ha coinvolto tutto il personale delle sei amministrazioni) ai nuclei di valutazione, che stimano il grado di raggiungimento degli obiettivi delle strutture comunali, dall'armonizzazione dei regolamenti per gli appalti al monitoraggio e alla gestione delle problematiche ambientali, dalle procedure per acquisire beni e servizi, attraverso l'unificazione delle gare alla gestione associata dei sistemi informatici: questi ed altri ancora sono i progetti realizzati, in forma associata, dai sei comuni di Terre.

www.terredipianura.it è anche una guida agli eventi che si svolgono sul territorio dell'associazione, un contenitore informativo e giornalistico corredato da comunicati stampa e news delle amministrazioni associate.

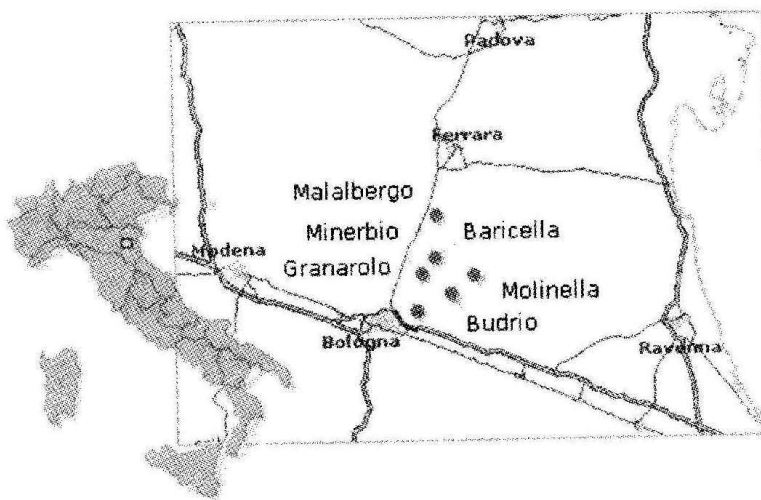
L'intento informativo dell'associazione non si evince solo da sito, ma anche dalla formazione di un gruppo di coordinamento degli uffici stampa che, in sinergia, si occupano dell'informazione e della comunicazione, per consentire ai cittadini residenti nei Comuni aderenti a "Terre di Pianura" di essere informati sulle attività e sui progetti messi in campo.

Sono stati realizzati, inoltre, alcuni strumenti di comunicazione utili a far conoscere le attività, gli eventi ed i servizi rivolti al cittadino: la newsletter settimanale, i forum, il calendario degli eventi e delle manifestazioni del territorio.

Per la semplicità dell'interfaccia di navigazione, per il suo layout accurato ed elegante e soprattutto per la corretta attuazione delle linee guida del consorzio del W3C per l'accessibilità, il sito www.terredipianura.it è stato segnalato come buon esempio da imitare da Urp degli Urp, il progetto del dipartimento della Funzione Pubblica in collaborazione con la Regione Emilia Romagna.

Come lo scorso anno, anche quest'anno l'associazione Terre di Pianura parteciperà al Compa, il salone della comunicazione pubblica e dei servizi al cittadino, che si terrà alla fiera di Bologna il 3, 4 e 5 novembre. La partecipazione al salone mira a testimoniare il lavoro svolto dalla Associazione ma soprattutto a dimostrare le potenzialità della gestione associata dei servizi attraverso un uso e riuso oculato delle risorse.

Tra le più significative esperienze di attività dell'associazione si ricordano la gestione unificata del trattamento economico del personale, i servizi coordinati di Polizia Municipale, i concorsi unici per profilo professionale, la formazione del personale comunale, il coordinamento pedagogico, la programmazione culturale, solo



per citarne alcuni.

L'informazione di Terre di Pianura raggiunge anche chi non possiede ancora una connessione ad internet: un inserto speciale dedicato alle attività dell'Associazione è presente su ogni numero dei sei notiziari comunali, per aggiornare gli utenti su tutta l'attività associativa.

Sede fisica dell'Associazione è il Comune di Molinella e la Conferenza dei Sindaci ha scelto per il vertice della struttura tecnico-operativa Elis Dall'Olio, direttore generale del comune di Molinella, che ha il compito di coordinare le varie attività, formulare proposte operative, gestire il rapporto con gli Enti associati ed altri Enti (Provincia, Regione, ecc.), e soprattutto gestire le risorse finanziarie.

Per approfondimenti: www.terredipianura.it □

Marina Mancini, tra i fondatori ed attualmente facente parte della redazione di www.legge150.it, vanta al suo attivo numerosi interventi in materia di comunicazione pubblica e nuove tecnologie, collaborando costantemente, tra l'altro, con il sito www.comunitazione.it - Comunità di Scienze della Comunicazione.

Per contattare l'autrice: marina@marinamancini.it

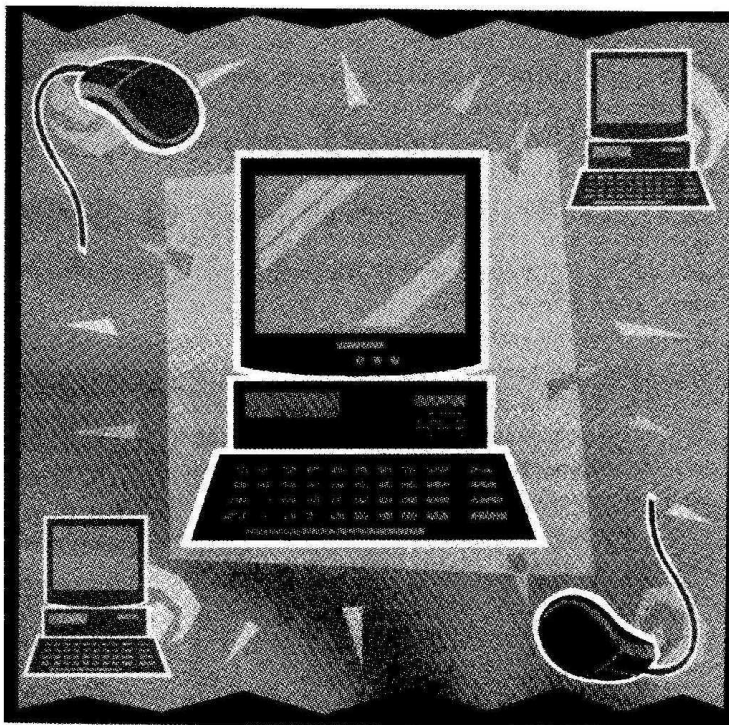
febbraio, mediante un confronto acceso e produttivo, di una cosa eravamo certi e possedevamo una visione comune: estendere quelli che sono i compiti di una Pubblica amministrazione moderna ed efficiente, espletati soprattutto attraverso l'operato dell'URP, a tutta la comunicazione pubblica on line.

Concetti quali la trasparenza amministrativa, la garanzia di diritti, la facilitazione dell'accesso alle informazioni, l'ascolto, il monitoraggio del grado di soddisfazione dei servizi devono passare anche dal web e caratterizzarlo; il sito della pubblica amministrazione deve essere specchio del suo ente.

Dopo un'analisi del contesto operativo e dello scenario, supportati dalla base-dati del VII rapporto "Città digitali", realizzata un'indagine degli Urp sul web e tenuto conto della normativa in materia, siamo partiti con il contributo di Claudio Forghieri, coordinatore di **MoNet**², la Rete Civica del Comune di Modena, che ci ha presentato uno studio sulla comunicazione pubblica² orientata al CRM - Customer Relationship Management- dapprima appannaggio del settore privato oggi approccio che si accorda perfettamente ad una pubblica amministrazione orientata all'utente visto come cliente.

Il CRM che nel settore pubblico è meglio noto come Citizen Relationship Management ha lo scopo di migliorare la qualità delle relazioni con i propri cittadini riorganizzando i servizi a misura di utente, come un abito realizzato da un sarto che calza a pennello, dunque anche i servizi che vengono offerti mediante la comunicazione su internet debbono essere costruiti a misura di utente.

La diffusione dei pc, l'aumento delle connessioni ad internet, la notevole curiosità dei cittadini sempre più interessati al web e dunque anche ai servizi che possono ricevere comodamen-



te da casa, pronti a richiedere sempre più servizi ed informazioni on line, induce le pubbliche amministrazioni ad essere pronte e all'avanguardia, offrendo una comunicazione on line costruita sull'utente ma adatta anche al mezzo che viene utilizzato: il web.

Scopo dunque del laboratorio era dar vita ad un vero e proprio vademecum che facesse da guida alle amministrazioni che gestiscono la comunicazione pubblica sul proprio sito web, puntando alla valorizzazione dei contenuti da offrire, quello che è poi noto come Web content Management, che rappresenta appunto l'insieme delle metodologie e delle tecniche per la progettazione, produzione, gestione e diffusione dei contenuti di un sito web.

Determinanti per la gestione e soprattutto per la fruibilità dei contenuti cui un sito deve attenersi, sono stati gli interventi di Roberto Ellero, appassionato ed esperto delle tematiche riguardanti l'usabilità e l'accessibilità di cui il Consorzio del W3C, ha stabilito gli standard - caratteristiche

² La relazione di Foghieri è consultabile sul sito di www.urp.it nella sezione laboratori cliccando su preleva slides docente.