

# Le idee per progettare un modello di interazione

di Claudio Forghieri

**N**egli ultimi anni la crescente complessità dei sistemi sociali e le innovazioni stimolate dalla diffusione delle tecnologie per la comunicazione hanno portato a un profondo mutamento dei modelli di interazione fra la pubblica amministrazione e i suoi interlocutori interni ed esterni. Sono diventati oggetto una rinnovata attenzione i sistemi di governance e self government, la multicanalità e l'ascolto dei cittadini e degli utenti, il Citizen relationship management, le forme innovative di organizzazione degli enti e relazione con i dipendenti. Sul piano dei meccanismi di governo, le amministrazioni, in particolare quelle locali, si trovano sempre più stimolate verso l'adozione di

nuove formule di partecipazione ed elaborazione di politiche: piani strategici, piani per la salute, bilanci partecipativi, esperienze di e-democracy. Esperienze eterogenee e diverse nei presupposti e nei risultati ma accomunate da un approccio innovativo alle forme di interazione con gli interlocutori dell'amministrazione e da un uso creativo delle tecnologie.

Tutti i casi più evoluti e interessanti hanno evidenziato la capacità di creare valore per i cittadini usando al meglio le tecnologie per la comunicazione sia per agevolare l'inclusione degli stakeholder, sia per migliorare il livello di informazione e competenza tecnica dei cittadini sui temi in discussio-

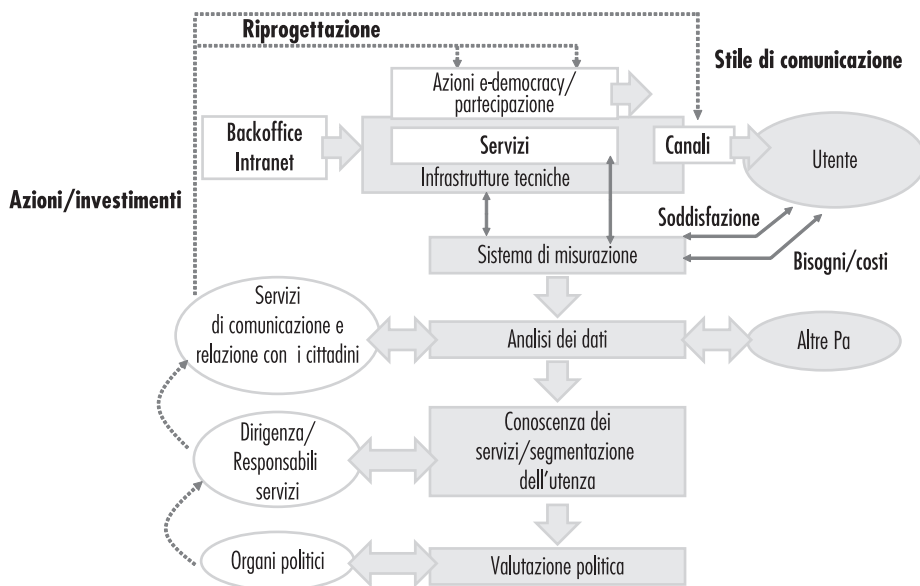
ne. La sperimentazione di nuove modalità di interazione non dovrebbe però seguire un freddo approccio guidato dall'offerta di software e hardware ma più semplicemente re-interpretare e adattare regole e modelli di partecipazione introducendoli in formati usabili e fruibili per l'utenza.

Una delle linee di tendenza più interessanti associa ai meccanismi della partecipazione telematica le tecnologie 3D di simulazione virtuale usate largamente nei video-giochi.

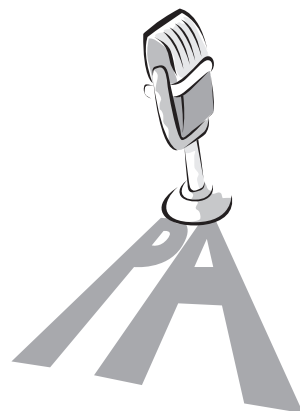
Risulta così possibile non solo creare interfacce particolarmente amichevoli per l'interazione a distanza – comprensive di chat, forum, condivisione di risorse – ma anche generare con relativa fa-

*La forte diffusione delle tecnologie per la comunicazione ha portato profondi mutamenti nei contatti e negli scambi fra pubblica amministrazione e interlocutori interni ed esterni. Modalità e tecniche possibili*

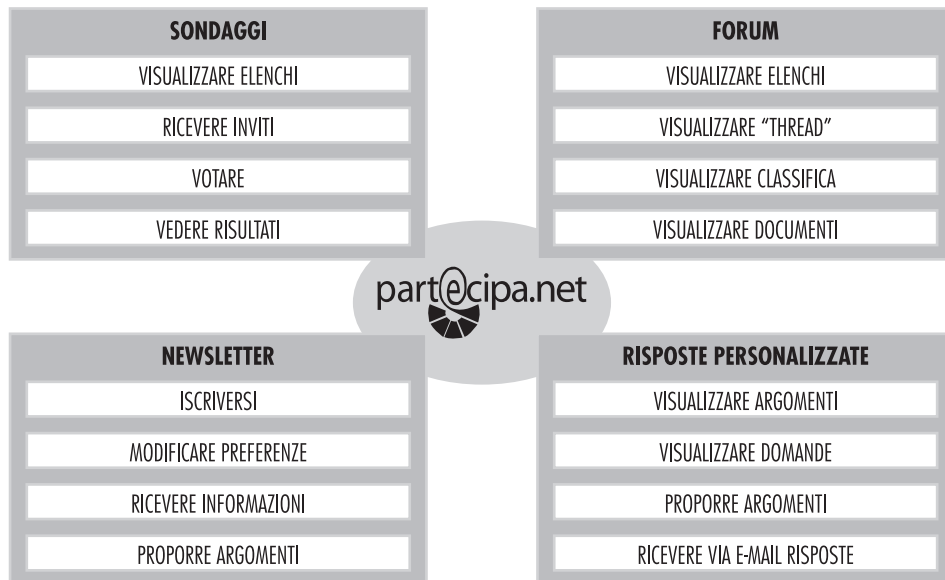
## Il percorso virtuoso per la Pa che cambia



**INNOVAZIONE**



## La via della partecipazione



cilità simulazioni di luoghi, edifici, parchi, viabilità. In questo modo il cittadino riesce a esplorare una realtà virtuale che sino a ieri era comunicata quasi esclusivamente con disegni e progetti difficilmente comprensibili ai non addetti ai lavori.

La formula del videogioco si presta bene non solo per "esplorare" e farsi una idea dei progetti in discussione, ma anche per sollecitare i cittadini a mettersi attivamente nei panni del progettista. Ispirandosi a giochi di simulazione come Civilization o The Sims, si può per esempio mettere a disposizione un budget per l'arredo di un parco giochi per bambini e offrire tutta la gamma di "oggetti" da posizionare nello spazio, o far posizionare semafori e roatorie e verificare le modifiche alla circolazione. Il Comune di Bologna, per esempio, ha avviato diverse sperimentazioni di urbanistica partecipata usando anche questa tecni-

ca.

Se il modello dei videogiochi può aiutare la spiegazione e la comprensione delle scelte dell'amministrazione, l'approccio multicanale e l'attenzione ai profili di interesse dei cittadini sono senza dubbio le tendenze più evolute per creare condizioni di concreta partecipazione.

### SONDAGGI

Interessante la soluzione adottata dal progetto Partecip@cipa.Net della Regione Emilia Romagna che associa a una offerta di informazioni via e-mail fortemente targetizzate, la possibilità di attivare sondaggi, consulenze on line e forum moderati con il metodo Delfi.

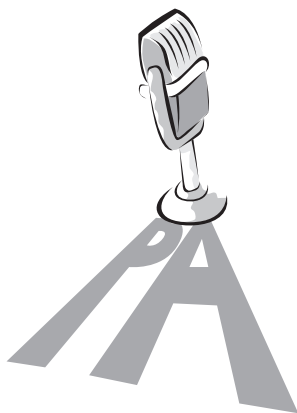
Sul fronte dell'erogazione dei servizi, la spinta innovativa portata dai piani per l'e-government sta producendo risultati concreti portando profonde mutazioni nelle modalità di relazione con l'utenza. Intere filiere di ser-

vizi vengono completamente riviste nelle forme e nei modi e si percepisce la necessità di intervenire fortemente non solo sui front office ma più complessivamente sulla gestione di interi processi. Mutano e si evolvono anche i formati con cui l'amministrazione pubblica può offrire contenuti e servizi informativi ai propri utenti.

Parallelamente alla diffusione di formati audio e video in grado di circolare in vario modo sulla rete, si vanno consolidando le cosiddette "Tv aziendali" distribuite con facilità tramite i cablaggi delle principali sedi pubbliche. In pratica, con costi relativamente ridotti, è possibile comporre un palinsesto personalizzato e variabile fra le diverse postazioni estraendo automaticamente le informazioni da diverse fonti quali: siti web, archivi audio, video e fotografici, trasmissioni televisive.

Il vantaggio di questi sistemi consiste nella possibilità di informare, promuovere e, a volte, interagire, sfruttando luoghi di sosta e attesa dei cittadini come stazioni, fermate del bus e della metro, uffici pubblici. Queste soluzioni sono agevolate del costo sempre più competitivo che oggi caratterizza la produzione multimediale. Occorre sottolineare che un video prodotto dall'amministrazione pubblica oggi può essere veicolato non solo tramite le reti televisive analogiche, il digitale terrestre e le "Tv aziendali", ma anche distribuito in rete sotto forma di video on demand.

L'offerta di informazioni e servizi in modalità multicanale, unita alla continua diffusione dell'uso delle tecnologie per la comunicazione presso le famiglie italiane,



## Prodotti video, modalità di fruizione



impone di evolvere e ampliare le modalità di ascolto e valutazione dell'uso che viene fatto dei nuovi canali e strumenti disponibili, come suggerito dalla direttiva sulla "misurazione della qualità dei servizi on line e della soddisfazione degli utenti". È necessario quindi andare oltre il semplice conteggio dell'accesso ai diversi canali e sportelli, per introdurre modalità più evolute di valutazione in modo da tracciare un quadro d'insieme del sistema di interazioni e relazioni ente-utente e di come questo evolva nel tempo.

Oggi, in un panorama di crescente offerta di servizi interattivi on line, ci si comincia a chiedere se essi saranno veramente utilizzati e come mai molti utenti continuano a usare, ad esempio, il web per cercare informazioni e a preferire altri canali per i pagamenti e le transazioni. Si tratta quindi di valutare non solo la customer satisfaction ma anche la qualità intrinseca dei servizi offerti on line, magari definendo degli stan-

dard da rispettare come si sta sperimentando in Inghilterra con il progetto Nesds ([www.nesds.gov.uk](http://www.nesds.gov.uk)).

### CONOSCENZA

L'organizzazione delle pubbliche amministrazioni, centrata su modelli verticali e rigidi, è spesso non adeguata per rispondere efficacemente a queste nuove esigenze di innovazione. Cresce l'interesse verso forme orizzontali di organizzazione, comunicazione e gestione della conoscenza: team di progetto, intranet, sistemi di knowledge management. Le intranet sono diventate uno strumento indispensabile in tutte le organizzazioni complesse.

Molte amministrazioni pubbliche hanno avviato progetti per l'avvio o il rinnovamento e qualificazione dei servizi esistenti. La realizzazione delle intranet pone problemi significativi che la tecnologia può risolvere solo in parte: come possono essere organizzate le informazioni e i percorsi per accedere alla

conoscenza dell'ente? Come uscire dai rigidi schemi dell'organizzazione per far circolare informazioni che provengono dall'ascolto e dalla relazione con gli utenti? Come trasformare questa "conoscenza" in concreti stimoli al cambiamento e all'innovazione dei servizi?

Le tendenze descritte e il quadro che si va delineando portano a una considerazione di fondo inequivocabile. Tutti i modelli di interazione mutuati dalle nuove tecnologie per la comunicazione che stanno permeando gradualmente la pubblica amministrazione spingono fortemente verso una nuova attenzione e sensibilità per l'ascolto e la partecipazione degli utenti e impongono una capacità di cambiamento e innovazione continua che oggi inizia a diffondersi presso alcuni enti. Si tratta di andare verso l'applicazione concreta dei principi del Citizen relationship management che purtroppo ancora stentano ad affermarsi nel Paese.

