

Egregia Commissione,

in tema di semplificazioni e di agevolazione del dialogo tra cittadini e Pubblica Amministrazione, il mio pensiero si è immediatamente rivolto alla rete stradale urbana, servizio al quale dimentichiamo troppo spesso di dare le necessarie attenzioni. Pur non conoscendo la situazione del tessuto stradale lombardo, come cittadino ogni giorno mi rendo conto di come sia difficile comunicare alle istituzioni comunali e/o regionali eventuali disagi incontrati lungo le vie di comunicazione percorse.

Negli ultimi anni Internet ha trasformato la propria natura, evolvendosi da semplice produttore unilaterale di informazioni, come i più tradizionali mass media, a piazza virtuale, massima espressione di interazione. Oggi l'utenza non riceve più in maniera passiva i contenuti proposti, ma è essa stessa a generarne sempre di nuovi: nel web 2.0, nell'era del "*social*", non esistono più *producer* e *consumer*, è nata la figura del *prosumer*.

Un'era *social* nella quale foto e video hanno acquisito un potere comunicativo straordinario. Proprio il mondo dei social network ha ispirato la mia idea per questo concorso. Pinterest è un social network nato nel 2010, basa la sua natura sulla condivisione di interessi sotto forma di immagini postate su bacheche virtuali e detiene il record di velocità di crescita nella rete. La sua rapida ascesa mi ha fatto comprendere come semplici immagini possano scatenare meccanismi di viralità collettiva molto spesso sottovalutati. Così ho immaginato un portale, al servizio dei cittadini, che parli alla Pubblica Amministrazione attraverso il linguaggio multimediale di foto e video.

Ho pensato di chiamarlo **Lombardiaontheroad.it**; il portale, suddiviso in tre sezioni, avrà la capacità di sviluppare grazie alle sue caratteristiche *social* un migliore **customer relations management (CRM)**, una delle ragioni che spingono oggi le grandi aziende a sbarcare sui social network. La prima sezione conterrà news e informazioni, nella quale comunicare la terminazione dei lavori sui problemi sollevati dalla comunità e per dare ogni genere di notizie riguardanti la viabilità, il traffico e la sicurezza stradale. La seconda sarà la vera innovazione, una sorta di servizio stradale 2.0, uno spazio nel quale i cittadini (dopo essersi iscritti gratuitamente) potranno caricare sul sito foto e video relativi alle problematiche che intendono segnalare, con la possibilità di commentare, aggiungere contenuti e dare maggior forza alla segnalazione con uno strumento simile al "*like*" di facebook. La terza parte svilupperà ulteriormente la socialità del sito attraverso il Blog di Lombardiaontheroad.it, uno spazio per gli iscritti dove poter raccontare le proprie esperienze e scambiare informazioni e suggerimenti sulla rete stradale regionale.

La proposta si concluderebbe con lo sviluppo di due *mobile application*: la prima ovviamente per consentire l'*upload* di foto e video e l'utilizzo del sito in generale direttamente dal proprio

smartphone; la seconda per una moderna gestione del servizio di assistenza stradale ACI (una segnalazione di aiuto tracciata attraverso la tecnologia *gps* integrata nel cellulare e inviata via satellite al centro assistenza).

Un progetto realizzabile in pochi mesi e a bassi costi, riconducibili solamente alla progettazione del portale e delle applicazioni e al personale di gestione di Lombardiaontheroad.it.

Mirko Vedovato



Concorso di idee

“COMUNICA SEMPLICE.

Semplificare la comunicazione
nel sistema pubblico lombardo”

Progetto

Lombardiaontheroad.it

A cura di

Mirko Vedovato

Il progetto si circoscrive entro tre diversi ambiti:

- ambito degli *sportelli virtuali*
- ambito dell'*ascolto*
- ambito dei *servizi pubblici*

Tema: agevolare la comunicazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione riguardo il servizio della rete stradale

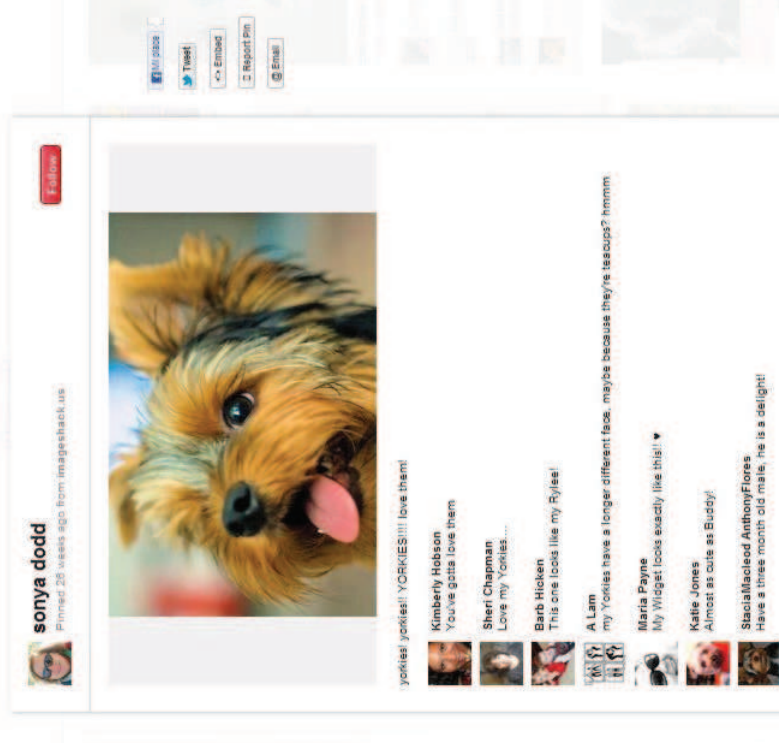
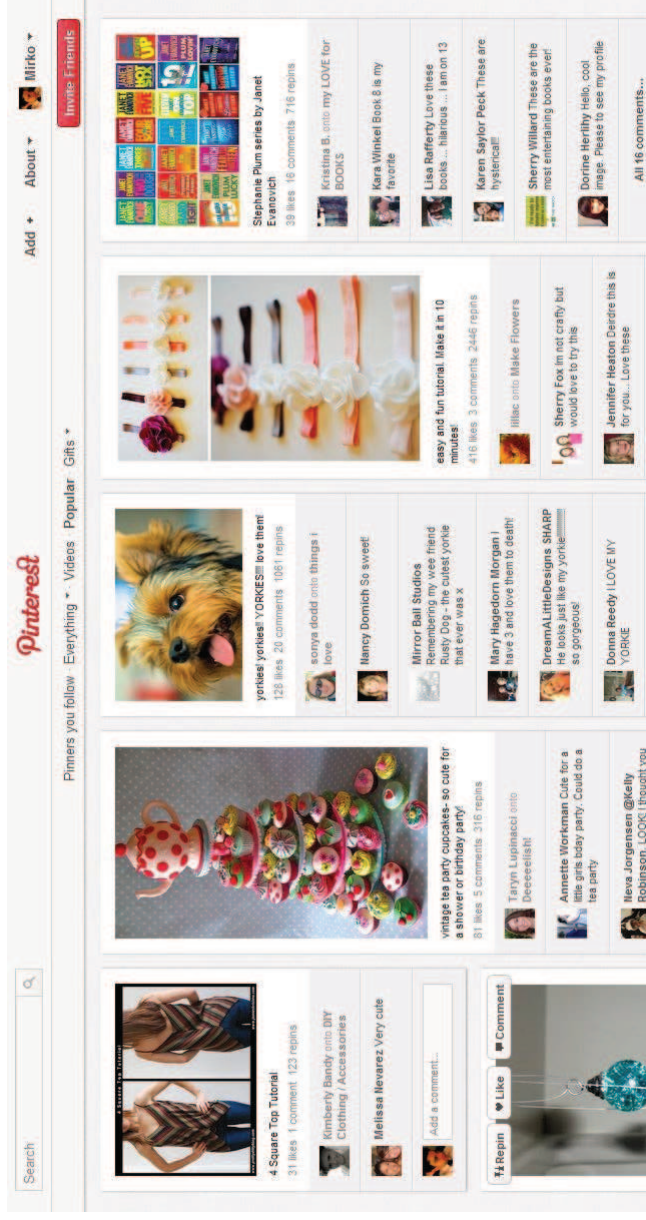
Agevolare segnalazioni come:

- problemi nella circolazione
- buche e asfalti dissestati
- mancanza di segnaletica
- guasti agli impianti semaforici
- insufficienza di posti auto nelle zone nevralgiche locali
- assenza di piste ciclabili o di spazi di tutela per i pedoni



Modello ispiratore:

Pinterest



Social network nato nel 2010

Basa la sua natura sulla condivisione di interessi sotto forma di immagini postate su bacheche virtuali

Detiene il record di velocità di crescita nella rete (17,8 milioni di utenti, un balzo del 52% di iscritti in più solo nel mese di marzo)

Killer application



la potenza
comunicativa
e la socialità
delle immagini

A screenshot of a social media post. At the top left is a profile picture of a woman and the name 'sonya dodd'. Below the name is the text 'Pinned 26 weeks ago from imageshack.us'. To the right of the name is a red 'Follow' button. The main content is a close-up photograph of a Yorkshire Terrier dog's face, with its pink tongue sticking out. Below the photo is a list of comments, each with a small profile picture of the user. The comments are: 'yorkies! yorkies!! YORKIES!!!! love them!', 'Kimberly Hobson You've gotta love them', 'Sheri Chapman Love my Yorkies....', 'Barb Hicken This one looks like my Rylee!', 'A Lam my Yorkies have a longer different face, maybe because they're teacups? hmmm', 'Maria Payne My Widgee looks exactly like this!!', 'Katie Jones Almost as cute as Buddy!', and 'StaciaMacleod AnthonyFlores Have a three month old male, he is a delight!'. At the bottom of the post are several social media sharing icons: Facebook, Twitter, Embed, Report Pin, and Email.



**Idea: un portale al servizio dei cittadini
che parli alla Pubblica Amministrazione
attraverso il linguaggio multimediale
di foto e video**

Lombardiaontheroad.it

Il servizio stradale 2.0 per i cittadini

Tre sezioni:

- *news e informazioni*, nella quale comunicare la terminazione dei lavori sui problemi sollevati dalla comunità e per dare ogni genere di notizie riguardanti la viabilità, il traffico e la sicurezza stradale
- la *killer application* del portale, uno spazio nel quale i cittadini (dopo essersi iscritti gratuitamente) potranno caricare sul sito foto e video relativi alle problematiche che intendono segnalare, con la possibilità di commentare, aggiungere contenuti e dare maggior forza alla segnalazione con uno strumento simile al “like” di facebook
- il *Blog*, uno spazio per gli iscritti dove poter raccontare le proprie esperienze e scambiare informazioni e suggerimenti sulla rete stradale regionale.

Oltre la rete...

...progettazione e

sviluppo delle

mobile application

- *app* per consentire l'*upload* di foto e video e l'utilizzo del sito in generale direttamente dal proprio smartphone
- *app* per una moderna gestione del servizio di assistenza stradale ACI: una segnalazione di aiuto tracciata attraverso la tecnologia *gps* integrata nel cellulare e inviata via satellite al centro assistenza



Prospetto dei costi progettuali

Un progetto realizzabile in pochi mesi e a bassi costi, riconducibili solamente alle seguenti voci:

- costi di progettazione del portale
- costi di progettazione delle *mobile application*
- costo del personale di Lombardiaontheroad.it. (gestione del CRM e supervisione delle *app*)
- acquisto delle componenti *software* e *hardware* necessarie
- costi di manutenzione periodica

Nuove tecnologie al servizio dei cittadini

Nuovi orizzonti per la comunicazione



Mirko Vedovato