

Comuni-Chiamo, storia di una startup che migliora la vita di tutti



Anche i padri di Comuni-Chiamo sono, in fondo, degli

ottimi #nomadworker, ma quello che hanno inventato è veramente “e-government” nel vero senso della parola. Non è mera digitalizzazione dell’esistente, ma semplicemente aumenta la qualità della comunicazione tra cittadino e PA, migliorando di conseguenza la vita della collettività.

E’ quello che vorremmo vedere in ogni servizio pubblico ma che troppo spesso, ancora oggi, non vediamo. Comuni-Chiamo è molto più che e-democracy: quando una startup arriva a collegare cittadino e uffici pubblici e ad aumentare la percezione positiva di una singola amministrazione agli occhi dei suoi ‘fruitori’, beh, si può parlare di colpo di fulmine.

“Comuni-Chiamo è nata quasi per caso da una mia esigenza personale – dice Gilberto Cavallina, che segue la parte tecnica, tutte le implementazioni e l’assistenza clienti –. Stavo studiando in Francia e sono tornato a casa per le

vacanze: mio padre voleva segnalare al Comune la rottura di un lampione sotto casa ma non riusciva a parlare mai con la persona giusta. Siamo nel 2011, mi sono detto, è mai possibile che non esista un meccanismo di segnalazione migliore del telefono o della mail? Da lì ecco l'idea: creare un ponte che portasse informazione dai cittadini ai comuni e poi le risposte, possibilmente veloci, dai comuni a cittadini".

Ottimo. Ma come fare tecnologicamente? "Abbiamo pensato di creare un gestionale che potesse gestire meglio le segnalazioni con uno storico complessivo, permettendo alle persone che lavorano ogni giorno col front-end di collaborare. Da un semplice canale di comunicazione siamo passati a un sistema gestionale vero e proprio".

Oggi Comuni-Chiamo coinvolge circa 30 Comuni tra chi lo ha implementato completamente e chi sta svolgendo la formazione di 30 giorni, atta a creare gli account e ad apportare tutte le modifiche necessarie alla piattaforma. Rimini, Treviso, Trieste, Viareggio, Fiano Romano, Ragusa e tanti altri stanno risolvendo problematiche ogni settimana, ogni mese, ogni giorno.

Ma come funziona, operativamente, Comuni-Chiamo? "Il cittadino aiuta il comune fornendogli informazioni che potrebbe non vedere per vari motivi". La app si scarica sul Play Store di Google per dispositivi Android e su iTunes per iPhone (con aggiornamento personalizzato e collegamento coi social network), ma volendo c'è anche la versione web accessibile da chiunque abbia una connessione internet e un browser (possibilmente aggiornato). E' possibile segnalare, tramite Gps, qualsiasi danno o malfunzionamento: una buca, una strada disconnessa, un cassonetto dell'immondizia ribaltato, un albero divelto, un lampione che non funziona, un semaforo in tilt, eccetera.

"Se voglio segnalare una buca, vado nella categoria strada e segnalo, aggiungendo anche una foto con informazioni immagini e testuali. L'ufficio di competenza del Comune la riceve in

tempo reale". Passiamo subito ai vantaggi immediati.

"Per quel che riguarda il cittadino, il vantaggio principale deriva dal cambiamento di percezione dell'amministrazione. Mi spiego meglio: Comuni-Chiamo rende immediata l'interazione e la percezione che dialogare col Comune sia un'operazione semplice e un'esperienza buona". Qualcosa di assolutamente non scontato. "Spesso il cittadino si ritrova di fronte a servizi gestiti male e perde la fiducia nei confronti degli amministratori. Qui invece si trova di fronte ad un servizio preciso, semplice, chiaro, che il Comune utilizza perfettamente con un software costantemente aggiornato. Si supera, quindi, quella sensazione di anacronismo, eccessiva burocrazia e lentezza della Pubblica Amministrazione".

Passiamo al lato Comune. "Aumenta notevolmente l'efficienza interna, se è vero che prima mi servivano 5 ore/uomo per gestire una segnalazione e oggi me ne servono 2-2.5 ore/uomo. Significa che prima buttavo via il 50% del tempo! L'ufficio URP, l'Ufficio Tecnico o L'Ufficio Segnalazioni impiegano la metà del tempo per fare le stesse cose, e quindi guadagnano tempo prezioso per fare altro. Non solo: non avrebbe senso dare vantaggi al Sindaco ma non agli operativi, ed ecco perché il sistema è pensato appositamente per gli uffici preposti al rapporto con la cittadinanza".

Poi, di conseguenza, c'è il vantaggio a livello di immagine. "Sì, perché offrire servizi fatti bene è assolutamente fondamentale per aumentare la considerazione dei cittadini. Spesso i comuni non hanno neanche un sito responsive, con Comuni-Chiamo saltano il fosso. Del resto il nostro obiettivo originario era creare una piattaforma unica e centralizzata, da offrire a quanti più comuni possibili, e sviluppare un software adattabile ad un comune piccolo, medio, grande, del Nord e del Sud.

Ovviamente, l'implementazione del software cambia a seconda della dimensione del Comune, coi costi che, di conseguenza,

variano. “Il costo varia a seconda del numero di abitanti e del numero di funzionalità che il Comune vuole implementare, però il modulo base è sempre lo stesso e a questo si aggiunge la parte di gestione strategica del territorio con statistiche e dati analitici”.

Ma, secondo i creatori, Comuni-Chiamo è adatto veramente per tutti i Comuni d'Italia? “E' stato pensato per esserlo, anche se, nel caso di un Comune da 100 abitanti, è plausibile supporre che il Sindaco incontri tutti i cittadini in piazza e possa parlarci di persona. Qui la parte comunicativa è meno forte, ma parliamo di casi rari e, giusto per fare un esempio, il Comune di Olivadi utilizza Comuni-Chiamo e ha 300 abitanti. Diciamo che il range perfetto, che poi è quello dei 'nostri' Comuni, va comunque dai 1.000 ai 300.000 abitanti”.

Per le grandi metropoli è ancora troppo presto? “La piattaforma è pronta, in questo caso il problema è che i grandi Comuni sono difficili da incontrare, più che da convincere. Il nostro prossimo obiettivo comunque è raggiungere i 100 Comuni: da li potremo investire in ulteriore personale e passare da startup a vera azienda”. Anche se la vocazione #nomadworker non sarà mai semplice da abbandonare...